

10 ans de Démarche de Progrès en Santé au travail Une certification des SSTI en phase d'expérimentation

Depuis 2004, le Cisme invite ses adhérents à s'engager dans la "Démarche de Progrès en Santé au travail". **Un peu plus d'un tiers des SSTI s'est inscrit dans la dynamique. Ils suivent 7 300 000 salariés**, soit plus de la moitié des effectifs suivis par les Services interentreprises.

L'attestation d'engagement

La Démarche de Progrès en Santé au travail est une démarche d'amélioration continue, donc, par définition, sans fin. Pour éviter l'essoufflement, et acter les premiers résultats, un cycle d'évaluation a été envisagé dès 2006. La première étape définie vise à démontrer l'engagement du Service.

Au début de l'année 2007, le Cisme adresse à tous ses adhérents une grille de **15 objectifs** dont l'atteinte doit permettre d'obtenir une "**Attestation d'engagement**".

Cette attestation a en outre pour buts de : valider les résultats obtenus afin de soutenir les efforts consentis, rendre crédible le niveau d'engagement des Services dans la dynamique de l'amélioration continue, créer l'émulation entre les Services, renforcer le déploiement de la Démarche en s'appuyant sur un management cohérent, et, au niveau collectif, faire la démonstration de l'engagement de la profession.

Il y avait donc un besoin d'évaluation intermédiaire, et cette évaluation devait être crédible. C'est pour cette raison qu'il a été demandé à un **organisme tiers indépendant** et reconnu de bâtir un protocole d'évaluation qui définisse les éléments de preuve nécessaires pour attester l'engagement du Service et les questions susceptibles de prolonger la réflexion quant au déploiement de la Démarche. Le choix se porte sur **AFNOR Certification**, qui, avec son département Santé, Social et Médico-social, intervient dans d'autres secteurs de la Santé.

Création d'un label professionnel

Un label professionnel est créé à cette occasion : AMEXIST (dérivé de AMEC-SIST : AMélioration Continue en Services Interentreprises de Santé au Travail).

Chacun peut donc librement prétendre à l'obtention de l'Attestation depuis mars 2007. L'évaluation est assurée par un professionnel d'AFNOR Certification. A ce jour une soixantaine de SSTI ont franchi cette étape.

Un environnement alors favorable

Les débuts de la Démarche bénéficient des **encouragements publics du Directeur Général du Travail, puis de ceux du Ministre lui-même, Gérard Larcher**, en octobre 2006, qui disait : *"...C'est pourquoi la Démarche de progrès promue par le Cisme, qui a pris l'attache de la Haute Autorité de Santé, m'apparaît être une excellente initiative..."*. **Après la contribution de la HAS aux travaux d'amélioration d'un "Guide organisationnel" élaboré en parallèle par le Cisme**, deux rapports sont venus appuyer l'initiative.

En 2008, **rapport de l'IGAS - Frimat - Conso** évoque : *"L'agrément pourrait ainsi être remplacé par une procédure d'accréditation et de cotation des SST, sur la base d'un protocole précis défini avec la HAS. Cela permettrait de rendre publiques les différences de qualité et donc de justifier les écarts de coût d'un service à l'autre."*

La même année, le **rapport du Conseil Economique et Social** sur l'avenir de la médecine du travail suggère quant à lui que *"l'agrément des services de santé au travail interentreprises régionaux devrait être revu. En amont, une procédure de certification des services devrait être envisagée, à l'instar de ce que la Haute Autorité de Santé réalise déjà pour les établissements de santé. Cela supposerait que la Haute Autorité de Santé utilise un référentiel de certification national correspondant à la spécificité et à la pluridisciplinarité de la santé au travail."*

Dans sa lettre adressée aux partenaires sociaux, **Xavier Bertrand** trace les pistes de la prochaine réforme de la Santé au travail. Il évoque pour la première fois le thème de la qualité :

"[...] les efforts de mutualisation, d'organisation des services et de coopération seront pris en compte dans la procédure de contractualisation. En pa-

rallèle, sur le moyen terme, il semble souhaitable de développer un processus de démarche qualité sur la base de référentiels élaborés notamment par les sociétés savantes et la HAS."

L'attestation de mise en œuvre

L'idée d'une certification des Services se précisant, et les attestations d'engagement étant délivrées pour une durée de deux ans, il est apparu nécessaire de définir une deuxième étape du cycle d'évaluation de la Démarche de Progrès en Santé au travail.

Un groupe de travail pluridisciplinaire issu des Services envisage alors 15 points d'évaluation déclinés eux-mêmes en plusieurs critères. Le principe d'une cotation pour chacun d'eux est retenu. Elle permet d'établir un niveau d'atteinte des objectifs et ouvre ainsi des pistes de progrès pour le Service. On abandonne l'appréciation binaire du type "objectif atteint" ou "objectif non atteint" pour une mesure du niveau de déploiement. Le contenu est travaillé de nouveau avec AFNOR Certification à qui l'on confie la réalisation du protocole d'évaluation.

Il s'agit alors de mettre en place une évaluation :

- qui permette de dépasser le stade de l'engagement pour attester une mise en œuvre crédible de la Démarche, s'approchant d'une certification basée sur le Guide organisationnel des Services interentreprises de Santé au travail,
- qui vérifie que les principes de la Démarche de Progrès en Santé au travail s'appliquent aux sujets de fond qui structurent l'activité des SSTI, à l'exception de la partie purement clinique,
- assurée par une tierce partie, à savoir AFNOR Certification, également impliquée dans la conception du protocole d'évaluation,
- de nature donc à crédibiliser et à valoriser la prestation et l'organisation des SSTI,
- qui permette d'apprécier la réponse aux différentes exigences par un système de cotation, défini grâce à l'expertise d'AFNOR Certification, qui

établit un niveau de mise en œuvre des actions et de sensibilisation des acteurs, sans imposer pour autant l'atteinte "irréprochable" de tous les objectifs définis. Le principe de la cotation facilite en outre les comparaisons entre les Services et est cohérent avec les mécanismes mis en œuvre par la Haute Autorité de Santé,

- dans laquelle les Services sont toujours libres de s'inscrire.

15 Services ont obtenu à ce jour l'attestation de mise en œuvre. Elle est valable 3 ans.

En 2010, la HAS publie une recommandation sur la tenue du dossier médical en Santé au travail. Des parties du guide organisationnel des SSTI sont citées en référence et le document intègre la bibliographie.

La réforme de 2011/2012 et les nouvelles modalités d'agrément sont élaborées sans prise en compte de cette Démarche pourtant ancrée dans les Services et orientée vers la mise en œuvre de projets de Service fondés sur l'analyse des besoins en santé au travail.

La certification

La troisième étape est néanmoins engagée : la certification.

Cette évaluation doit permettre de certifier un niveau d'organisation adapté aux missions que doit assurer un SSTI.

Ses critères ciblent notamment la mise en place des instances, les politiques et moyens mis en œuvre, l'implication des acteurs et le suivi des actions menées pour le compte des publics bénéficiaires dans le cadre du projet de Service.

Les critères sont envisagés de nouveau par un groupe de professionnels issus de différents Services. Ils ont été déterminés avec le souci de les rendre adaptés à l'activité des SSTI. Le contenu issu des propositions du groupe de travail est soumis au Conseil d'administration du Cisme du 15 mai 2013. La préparation de cette évaluation est présentée en marge de l'Assemblée générale du Cisme le 13 juin dernier, aux adhérents présents.

Il est convenu que ce niveau pourra prendre la forme d'une certification périodiquement renouvelée. Il est apparu important que les critères des niveaux I et surtout II soient repris pour l'essentiel, adaptés, puis enrichis en veillant à cibler des exigences limitées en nombre et permettant de soutenir des progrès sensibles de l'organisation au regard des missions. Le "guide organisationnel", s'il n'est pas repris dans son ensemble, demeure également utile.

Afin de ne pas multiplier les outils de référence, l'objectif est également d'aboutir à une grille d'évaluation unique qui, selon la maturité du système, pourrait permettre aux SSTI de prétendre in-

différemment au niveau I, au niveau II ou à la certification. Une étude de faisabilité est menée avec l'appui expert des professionnels d'AFNOR Certification.

Le travail avec AFNOR Certification se poursuit avec :

- la détermination des critères de cotation pour les 3 niveaux et les modalités d'obtention,
- un travail d'approche des éléments de preuve que l'évaluateur pourra attendre,
- la détermination des durées d'évaluation et du coût pour le Service,
- l'élaboration des procédures d'évaluation pouvant intégrer plusieurs niveaux.

Deux tests grandeur nature auprès de SSTI pilotes sont programmés début mars 2014. Les Services d'Amiens et Gap seront les terrains d'expérimentation. Pour les Hautes-Alpes, il sera possible de vérifier la faisabilité auprès d'un SSTI qui n'a pas obtenu l'attestation de mise en œuvre et qui prétend directement à la certification. Après les derniers réajustements consécutifs, le Cisme proposera la certification aux Services dans le premier semestre 2014.

Une présentation est prévue lors de la journée d'étude qui précédera l'Assemblée générale statutaire du Cisme le 24 avril prochain. ■



Parution

Un outil de communication auprès des entreprises : Rôle et responsabilités des employeurs



La loi du 20 juillet 2011 et les décrets d'application du 30 janvier 2012 ont profondément modifié les règles régissant l'organisation et le fonctionnement de la Santé au travail. Les objectifs majeurs de cette réforme, ainsi que les changements apportés à l'organisation et à la gouvernance des Services, à leurs missions, aux différents acteurs de la Santé au travail, aux nouvelles catégories de salariés surveillés, aux examens médicaux et aux obligations des employeurs, ont amené les Editions Docis à rédiger une nouvelle édition de la brochure "Rôle et responsabilités des employeurs".

Cette dernière édition, entièrement réécrite, intègre toutes les modifications apportées par la récente réglementation. Une large diffusion auprès des employeurs adhérents de votre Service leur permettra de connaître les nouvelles orientations de la Santé au travail, de mieux comprendre le rôle des différents acteurs, le fonctionnement des Services et enfin, leur rappellera l'essentiel de leurs obligations dans les entreprises dont ils ont la responsabilité.

Editions **DOC/S**
www.editions-docis.com