



Démarche d'amélioration continue

Coordination régionale

Grégory Clavero – Responsable Qualité

23/03/2021

LE TERRITOIRE LIMOUSIN



Santé au Travail

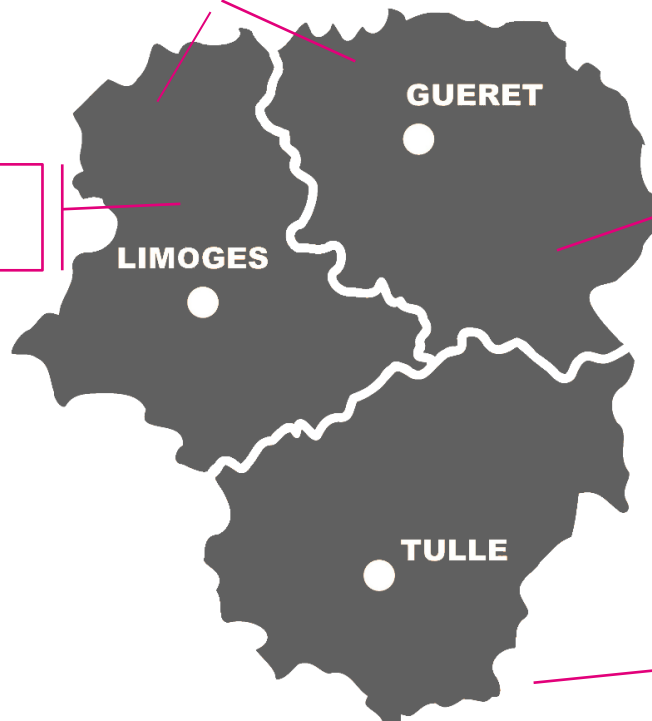
Haute-Vienne

BTP Creuse/Haute-Vienne



Santé au Travail

Creuse



Santé au Travail

Corrèze

NOS SERVICE – NOS MOYENS

17300 ADHÉRENTS – 155 000 SALARIES SUIVIS

AIST 87 : HAUTE-VIENNE (SAUF BTP)

7000 ADHÉRENTS - 67 000 SALARIÉS SUIVIS

AIST 19 : CORREZE

6000 ADHÉRENTS - 55 000 SALARIÉS SUIVIS

ACIST 23 : CREUSE (SAUF BTP)

1700 ADHÉRENTS - 15 000 SALARIÉS SUIVIS

AMCO-BTP : HAUTE-VIENNE, CREUSE, DORDOGNE

2600 ADHÉRENTS - 17 000 SALARIÉS SUIVIS

GOUVERNANCE DES SIST DE L'EX-LIMOUSIN

UNE VISION COMMUNE, DES PROJETS ET OBJECTIFS COMMUNS

CRÉATION EN 2009 DE SANTE TRAVAIL EN LIMOUSIN (STL) :

- Association de moyens regroupant les 4 services de l'ex-Limousin (Corrèze/Creuse/Haute-Vienne et SIST-BTP)
- Mutualisation de Moyens : Infrastructure Informatique, Matériel
Prevention, Service Documentation/Communication
- Organisme de Formation (3000 salariés formés chaque année)
- Service Qualité : 3 services labellisés et 1 au niveau 2

POURQUOI LES SERVICES SE SONT ENGAGÉS DANS LA DÉMARCHE ?

Dès 2008, Volonté des Conseils d'Administration :

- Apport de quelque chose : On parle de qualité partout
- Existence de dysfonctionnements
- Besoin de sécurisation de nos faits et gestes dans une société en voie de judiciarisation
- Ne pas rester à l'écart d'un nouvel élan

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

NOTRE MISSION

**Utiliser nos compétences et nos qualités pour préserver la
santé physique et psychologique des travailleurs tout au long
de leur parcours professionnel**

HISTORIQUE DE LA MÉTHODOLOGIE

Sur la base de cet **engagement** :

Niveau I

- définition d'une **politique qualité** commune et **d'objectifs adaptés** à chaque service
- nomination d'un **réfèrent qualité** (0,5 ETP environ dans chaque service : IPRP et administratif)
- création d'un comité de pilotage pluridisciplinaire et de groupes de travail thématiques sur la base du volontariat dans chaque service
- mise en commun des travaux : calendrier, **tableau de bord**, **définition d'indicateurs**, **gestion documentaire**

→ Obtention niveau I entre janvier et octobre 2011

Niveau 2

- **réengagement des Conseils d'Administration** de chaque service début 2012
- Révision de la politique qualité commune et adaptation des objectifs à chaque service
- recrutement d'une coordinatrice qualité au sein de STL et repositionnement des référents qualité
- renouvellement d'un comité de pilotage pluridisciplinaire et de groupes de travail thématiques sur la base du volontariat dans chaque service
- mise en commun des travaux : affinage des tableaux de bord, des indicateurs de suivi, formation d'auditeurs internes

→ obtention du niveau 2 entre juin et décembre 2014

QU'AVONS-NOUS TIRÉ DES ÉVALUATIONS AMEXIST I ET II?

- Un encouragement à continuer vers l'amélioration continue
- Corriger certains dysfonctionnements et sécuriser le service dans ses activités
- Acquérir un état d'esprit nouveau nous permettant d'accepter de nous faire évaluer par des «étrangers»

HISTORIQUE DE LA MÉTHODOLOGIE

NIVEAU 3 : CERTIFICATION

Sur la base du réengagement des Conseils d'Administration, dès fin 2014, nous avons cherché à obtenir la certification selon la même méthode :

- Départ de la coordination territoriale qualité et souhait d'un service de ne pas aller vers la certification
- Recrutement d'un responsable qualité (1 ETP de spécialiste, garant de la démarche) par le service de la Haute-Vienne puis mise à disposition des autres services pour conserver une forme de coordination territoriale
- Définition du projet global par les Référents Qualité et leur comité de pilotage

HISTORIQUE DE LA MÉTHODOLOGIE

- Re-Constitution de groupes de travail thématiques avec nomination de pilotes sur la base du volontariat (90 % des salariés engagés dans la démarche)
- Re-Mise en place d'un programme de travail avec cadencement déterminé
 - Auto-évaluation initiale sur chaque critère du référentiel
 - Définition d'un plan d'actions par thématiques
 - Mise en œuvre du plan d'action et mesure des résultats : réalisation d'audits par des auditeurs internes formés
 - **Audits croisés entre services**
 - Auto-évaluation finale sur chaque critère du référentiel (démonstration du chemin parcouru → pas d'amélioration sans mesure)
- Visite d'audit de juin à décembre 2017

ET MAINTENANT...

- Validité de la certification : 5 ans
- Tranquillité jusqu'en 2022 ???
- Les CA ont réaffirmé leur engagement pour un renouvellement de nos labellisations et engagement
- Nous étions donc repartis sur un nouveau tour de roue de Deming selon la même méthode
- Un nouveau SSTI va également nous rejoindre :
 - Intégration des référents qualité
 - Mise en commun des travaux

FINALEMENT

Nos services avancent et la démarche continue à :

- nous questionner en permanence sur nos habitudes
- Nous obliger à des remises en question
- Nous permettre de démontrer notre savoir-faire, la pertinence de nos actions et leur efficacité

La réussite nécessite l'implication de chacun dans cette démarche participative.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION