



BASE DOCUMENTAIRE NATIONALE

DPST, formaliser sa politique d'amélioration continue

Le référentiel AMEXIST mentionne la formalisation d'une politique d'amélioration continue, à l'instar de l'ISO 9001 ou de toute démarche qualité d'une façon générale. Pouvant également être appelée « *lettre d'engagement* », ce document mentionne les principaux objectifs de la démarche. Il peut s'agir, par exemple, d'analyser et de mieux comprendre les besoins des adhérents et des salariés suivis, ou d'harmoniser les pratiques professionnelles...

Dans le référentiel Amexist, 4 autres chapitres mentionnent la formalisation d'une politique : l'immobilier (chapitre 4 du référentiel), la gestion des ressources humaines (chapitre 5), le développement durable (chapitre 7), et la communication (chapitre 11).

Quelques exemples d'objectifs par thématique

Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Définir l'offre pour répondre aux besoins des adhérents ▶ Harmoniser les pratiques professionnelles ▶ Suivre et gérer les réclamations et dysfonctionnements internes ▶ Mettre à disposition des collaborateurs les moyens nécessaires à leurs objectifs
Immobilier	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réaliser ou adapter les locaux selon les besoins des utilisateurs (collaborateurs du Service et bénéficiaires) ▶ Maintenir la qualité de l'immobilier et des équipements
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adapter les compétences aux besoins d'accompagnement des bénéficiaires ▶ Optimiser la qualité de vie au travail ▶ Assurer la formation tout au long du parcours professionnel
Développement durable	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réduire la consommation de papier ▶ Diminuer et trier les déchets ▶ Encourager et participer à la réduction des déplacements ▶ Déployer une politique d'achat responsable
Communication	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pour la communication externe : Valoriser les savoirs faire du Service ▶ Travailler avec d'autres acteurs de la prévention ▶ Pour la communication interne : Améliorer la cohésion des équipes

Définis par la Direction et le responsable de l'amélioration continue, l'atteinte des objectifs mentionnés dans ces politiques doit être mesurable. Il convient donc de prévoir des indicateurs et l'analyse de ces indicateurs : est-on arrivé à l'objectif que l'on s'était fixé, dans quelle proportion ?

En veillant à nourrir des ambitions réalistes, il s'agit d'organiser la traçabilité des actions effectuées. L'analyse des résultats face aux objectifs fixés doit être suivie de la mise en place d'un plan d'action, ou d'une modification des objectifs, le cas échéant. ■

Ressources :

www.presanse.fr ▶ Espace adhérents ▶ Logo Amexist en bas à droite ▶ Base documentaire nationale

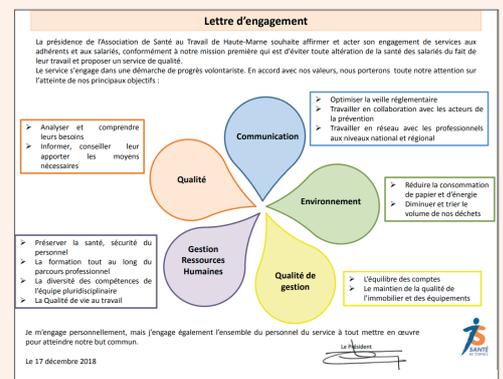


Contact :

Pour davantage d'information sur la DPST ou la BDN, vous pouvez contacter g.bourdel@presanse.fr

Quelques préconisations

Pour la forme, il convient de privilégier des documents simples et facilement lisibles. La politique générale de l'amélioration continue sera notamment affichée dans les espaces destinés aux salariés du SSTI.



Chaque SSTI peut également choisir entre un document pour chaque chapitre, ou une politique globale pour tous les chapitres. S'il est pratique d'avoir un document pour chaque chapitre, l'auditeur appréciera également un document de synthèse regroupant les engagements du SSTI sur chacun des chapitres.

La Base Documentaire Nationale propose quelques exemples de politiques formalisées par les SSTI, dans différents chapitres du référentiel.