



RENCONTRES DES PROFESSIONNELS QUALITÉ

Restitution des webinaires

La journée dédiée à l'amélioration continue s'est tenue le 23 mars 2021, à distance, sur la plateforme Zoom, rassemblant plus de 140 participants. Abordant l'actualité de la Santé au travail et la mise en œuvre opérationnelle d'une démarche qualité, cet événement a réuni un public varié : Directeurs, Responsable qualité, et autres fonctions relais de la qualité pour un processus ou pour un projet. La matinée et le début d'après-midi ont été consacrés aux webinaires en session plénière.

Martial Brun, Directeur Général de Présanse, a ouvert les débats avec l'actualité de la Santé au travail et la Proposition de Loi pour renforcer la prévention en Santé au travail.

Bien que le texte voté par l'Assemblée nationale le 17 février 2021 ne soit pas encore définitif, la certification des futurs SPSTI est affirmée, conformément à la volonté de l'ANI.

Chaque Service de prévention et de santé au travail interentreprises fait l'objet d'une procédure de certification, réalisée par un organisme indépendant, visant à porter une appréciation à l'aide de référentiels sur différents points :

« 1° La qualité et l'effectivité des services rendus dans le cadre de l'ensemble socle de services ;

« 2° L'organisation et la continuité du service ainsi que la qualité des procédures suivies ;

3° La gestion financière, la tarification et son évolution ;

« 4° La conformité du traitement des données personnelles au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques.

Un ensemble socle de services sera défini en matière de prévention du risque professionnel, de suivi individuel et de prévention de la désinsertion professionnelle. La loi prévoit un élargissement de la population à suivre (indépendants, employeurs), des missions (visite de mi-carrière), des ressources humaines mobilisables par les SPSTI (ergothérapeutes, masseurs kinésithérapeutes, médecins praticiens correspondants) et de leurs compétences (infirmiers). Elle mentionne aussi le nécessaire développement du recours aux pratiques à distance.

L'agrément sera maintenu, pour une durée de 5 ans, et s'appuiera sur la certification. Les CPOM seront également maintenus.

L'évaluation de la qualité des Services de prévention et de santé au travail sera assurée par le comité régional de prévention et de santé au travail, créé au sein du comité régional d'orientation des conditions de travail, et composé de représentants de l'État, de la caisse régionale d'assurance retraite et de la santé au travail, et des partenaires sociaux.

En l'état actuel du texte, de nombreux décrets sont en attente, la loi devant entrer en vigueur au plus tard le 31 mars 2022.

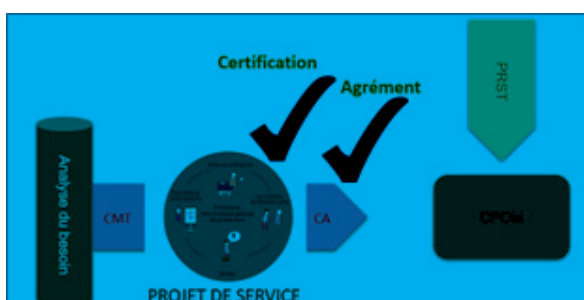
Dans ce contexte, Ghislaine Bourdel, Responsable statistiques et qualité de Présanse, a présenté le label AMEXIST et la DPST.

Si la future certification s'appuiera sur un nouveau référentiel et vérifiera l'effectivité du service rendu, elle n'en restera pas moins une démarche qualité, reposant sur des fondements communs à l'ensemble des démarches qualité : l'écoute « clients », l'organisation, la traçabilité, l'implication de la direction et de l'ensemble des collaborateurs, un système de management, des tableaux de bord...

Les Services ont donc tout intérêt à s'engager dès à présent dans une démarche d'amélioration continue telle que la DPST ou l'ISO 9001, pour répondre aux exigences de la future certification. Seule démarche métier existant aujourd'hui pour la santé au travail, il est par ailleurs probable que le futur référentiel reprendra, en partie, les critères de la grille Amexist.

Rappelons que le label Amexist, créé en 2005 et mis à jour en 2020, n'est pas une certification mais un label professionnel, créé au sein de Présanse, même si les évaluations sont réalisées par un organisme tiers, AFNOR certification. Les Services peuvent commencer par un premier niveau, appelé « engagement », avant de présenter la labellisation. Au 1er mars 2021, 18 Services étaient labellisés Amexist, et 66 Services, représentant plus de la moitié des salariés suivis, ont été engagés dans la démarche depuis sa création.

La DPST (Démarche de Progrès en Santé au Travail) est la méthode qui conduit à la labellisation. Pour la mettre en œuvre, Présanse met à la disposition des Services un ensemble de ressources qui ont été présentées lors du webinaire : kit de sensibilisation, fiches pratiques, annuaires des relais qualité, base documentaire avec des exemples de documents de Services... Ces ressources, le référentiel et la procédure de labellisation sont à retrouver sur le site de Présanse, dans l'espace adhérent. Elles ont été produites par un groupe de travail composés de relais qualité des SSTI.





La grille Amexist compte 21 chapitres et 127 critères, structurés autour de trois thématiques : la gouvernance et les fonctions support, l'organisation de la prise en charge, et la dynamique de l'amélioration continue.

L'écoute « clients », l'un des piliers de toute démarche qualité, a été abordé en fin de matinée, avec 3 exemples : la présentation des missions et le recueil des besoins à l'adhésion, l'évaluation de la satisfaction et de l'impact des AMT, et l'appréciation de la satisfaction des salariés suivis.

Le SMIRC (Châlons-en-Champagne) a mis en place des visites à l'adhésion pour dynamiser le lien avec les nouveaux adhérents, communiquer sur les missions et les services rendus, et prendre en compte les besoins des adhérents. Ces visites à l'adhésion sont également l'occasion de réaliser la fiche d'entreprise, dans la mesure du possible. Un bilan annuel est réalisé et les écarts entre les axes du projet de Service et les besoins des nouveaux adhérents sont évalués, alimentant la réflexion pour le prochain projet de Service, mais pouvant aussi donner lieu à des actions ponctuelles si des besoins urgents sont identifiés. Ces visites sont réalisées essentiellement par les AST et ont vocation à se généraliser. Une enquête de satisfaction est également prévue.

L'AST 74 (Annecy) a mis en place une étude de satisfaction et d'impact des actions en milieu de travail, avec un prestataire extérieur, en reproduisant une démarche réalisée par **l'AIST La Prévention Active** à Clermont Ferrand. Si l'objectif principal était de mesurer l'impact des AMT, le dispositif a également permis d'évaluer le niveau de satisfaction et de connaissance des contreparties de la cotisation, et de recueillir les attentes des adhérents. Déployée sur 150 entreprises, l'étude a coûté près de 3600 € TTC.

Elle a montré que 46 % des entreprises ont mis en œuvre des actions ou des aménagements suite à l'intervention de l'AST 74, et pour 66 % d'entre elles, l'intervention les a aidés à comprendre les risques pour la santé au travail de leurs salariés. Elle a aussi permis d'identifier les services qui étaient le moins connus des adhérents comme la météorologie, le dispositif de soutien psychologique ou le e-learning. Avec un taux de satisfaction global de 88 %, l'étude a rassuré les équipes, dont l'action a pu être valorisée, et a permis d'engager une réflexion sur les motifs d'insatisfaction et les moyens à mettre en place pour s'assurer que chaque entreprise bénéficie d'une AMT au moins tous les 5 ans.

Du côté des salariés suivis, **MTA 02** (Saint Quentin dans les Hauts-de-France) a opté pour un dispositif d'écoute avec une borne électronique, après avoir réalisé un benchmark dans d'autres secteurs d'activité. L'objectif est de recueillir la satisfaction des salariés suite à un entretien individuel (médical, infirmier, psychologique ou social).

La borne présente de nombreux avantages, tels que la simplicité de mise en place, l'absence de saisie, la rapidité d'exploitation des résultats, l'adaptabilité pour faire évoluer les questionnaires... Pour le support et la tablette, le coût est de l'ordre de 1200 € HT. Actifs pour les infirmiers, les assistantes sociales et les psychologues, les questionnaires comportent tous 4 questions simples auxquelles les salariés peuvent répondre avec des smileys, mais sont adaptés en fonction du type d'entretien.



Installée dans une zone de passage obligatoire, la borne permet un recueil en continu et la consolidation de statistiques mensuelles. Les taux de retours s'élèvent à 80 % pour les assistantes sociales, 70 % pour les psychologues et 50 % pour les infirmiers. Un questionnaire pour les entretiens médicaux sera prochainement intégré au dispositif.

Le second webinar et les Ateliers feront l'objet d'une restitution dans les prochains numéros des IM. ■



Ressources :

www.presanse.fr ▶ Espace Adhérents ▶ Ressources ▶ Organisation SI & RH ▶ DPST