

CERTIFICATION DES SPSTI

Comment les Services s'organisent-ils pour préparer la certification ?

La matinée technique de Présanse du 16 novembre a vu intervenir des représentants de 2 SPSTI et de 2 associations régionales pour illustrer leurs approches respectives de la certification. Synthèse de ces retours d'expériences dont les supports complets sont à retrouver en ligne.

La séquence s'est ouverte par des présentations du Pôle Santé-Travail 14 (Caen) et Pôle Santé-Travail Métropole Nord (Lille). Pour le premier Service, la démarche a consisté tout d'abord à se saisir de l'outil d'auto-évaluation proposé par la commission qualité/certification de Présanse, en associant d'emblée les équipes sur le terrain. Des groupes de travail dédiés et adaptés dans leur composition en fonction des thèmes, ont passé en revue les exigences du référentiel pour déterminer ce qui était fait et ce qui restait à faire en vue de l'audit.

Un comité de pilotage pluridisciplinaire intégrant nécessairement des médecins assure une vue d'ensemble pour engager le plan d'actions.

De plus, il est prévu que des personnels du Service procèdent à des audits internes réguliers, croisés avec des audits externes pour une vision complémentaire.

Dans un souhait d'approche la plus globale possible de la certification, la démarche associe deux instances, le comité de pilotage mentionné ci-dessus et la Commission médico-technique, avec un planning de travail fixé dès juin dernier sur la base de l'outil d'autoévaluation (voir numéro des IM d'octobre 2023).

Cette démarche participative a permis une sensibilisation pour découvrir les enjeux et le contenu de la nouvelle certification. La diffusion du référentiel aux équipes en juin, un séminaire de lancement incluant une mise en perspective de la dynamique des SPSTI avec la présentation du Programme d'Orientations et d'Actions, puis le travail pluridisciplinaire d'auto évaluation et de définition du plan d'action, permettent aujourd'hui à l'ensemble des acteurs du Service de s'engager dans la démarche participative nécessaire à l'obtention de la certification.

Extrait de la présentation du Pôle Santé-Travail 14.

Parallèlement, la présentation du Pôle Santé Travail Métropole Nord a exposé le choix de calendrier du Service pour l'obtention de la certification AFNOR SPEC 2217 en fonction des niveaux possibles (voir infographie du numéro du mois d'octobre) et l'organisation détaillée du pilotage du projet, assuré par le Directeur Général, avec un comité de pilotage réunissant membres du comité de direction et une équipe projet dédiée qui se réunit tous les 15 jours. Le COPIL tient, quant à lui, ses réunions toutes les 6 semaines.

L'avancée de la préparation est mesurée par l'outil d'autoévaluation proposé sur le site de Présanse. Pour chaque exigence du référentiel, une personne est désignée pour le suivi et la réalisation du plan d'action. La responsable qualité coordonne l'ensemble des intervenants. Les évaluations sont organisées à différents niveaux. Des audits internes opérationnels sont organisés tout au long de l'année sur des processus ou des exigences spécifiques. Ils sont conduits par des auditeurs volontaires, formés par un formateur externe). Un audit blanc sur

l'ensemble du référentiel est d'ores et déjà programmé en 2024. Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des adhérents, notamment sur le portail, et auprès des salariés suivis avec des bornes installées dans les centres.

L'accent est également mis sur la sensibilisation des collaborateurs avec la diffusion du film de l'Afometra, des interventions en CMT et des permanences dans les centres. Des newsletters internes sont dédiées à la qualité.

Après l'expérience de ces deux SPSTI, qui étaient tous deux déjà labellisés Amexist 3, c'est celle de deux associations régionales qui est illustrée : Présanse Nouvelle-Aquitaine et Présanse Bretagne se sont organisées pour coordonner et appuyer les démarches de certification des Services de leur région. Accompagné du responsable qualité d'un Service démarrant une démarche qualité, les animateurs régionaux ont présenté les moyens mis en œuvre pour accompagner les Services.

Présanse Nouvelle-Aquitaine a signé une convention pour la mise à disposition d'un référent régional, avec une lettre de mission. Le référent régional participe notamment aux travaux de la commission nationale qualité et certification ; il relaie les informations et les outils de Présanse et fait remonter les questions ou les besoins des Services. Il intervient également auprès des directions afin de sensibiliser, conseiller et accompagner les Services dans la conduite du changement induite par l'engagement dans une démarche qualité.

Le témoignage d'un nouveau responsable qualité embauché dans la région, dans le Service de Pau, a complété la présentation. Le nouveau responsable qualité trouve rapidement un cadre d'échanges pour mener à bien sa mission en cohérence avec ses collègues des autres SPSTI.

Dans une dynamique semblable, Présanse Bretagne a également constitué une commission régionale pour la qualité. Conduite par l'AMIEM,

seul Service breton précédemment engagé dans une démarche qualité, la commission accueille, forme et accompagne les nouveaux responsables qualité.

Elle a permis une appropriation partagée du référentiel à l'aide de l'outil d'évaluation proposé par Présanse et élaboré une feuille de route pour la suite. Ainsi, des comités de pilotage Qualité sont déjà en cours ou en place dans tous les SPSTI adhérents de Présanse Bretagne, en appui d'une politique qualité concertée.

Ressources :

► **Les supports complets des 4 présentations ainsi que le Replay de la matinée technique sont à retrouver sur Présanse.fr** ► **Ressources** ► **Organisation** ► **Certification**



Extrait du diaporama Présanse Nouvelle Aquitaine.

Les avantages de la Commission Régionale

- > **Support à la méthodologie de projets**
 - Compréhension globale de la démarche
 - Cohérence, structuration
 - Aide à la prise de décision
 - Développement de stratégies
 - Préparation face à l'incertitude
 - Evaluation de la visibilité
- > **Echanges interactifs et participatifs**
 - Groupe teams régional : stockage centralisé et collaboration simultanée
 - Informations remontantes et descendantes / temporalité
 - Réunions régulières
 - Aide à l'appropriation des outils
 - Langage commun
 - Soutien méthodologique, technique, et humain

Extrait du diaporama Présanse Bretagne.

La présentation s'est terminée avec l'exemple du STI 29, Service de Brest, axée sur les interactions locales, régionales et nationales, et les apports de la Commission qualité. ■