

TEMOIGNAGE

Démarche de Progrès en Santé au travail

**Attestation d'Engagement – AMEXIST
Evaluation réalisée par les professionnels d'AFAQ AFNOR Certification**

Louis-Marie HARDY - AMEST - LILLE - Le 1^{er} juin 07

Le contexte

Nous avons démarré à l'AMEST une démarche qualité orientée vers les clients et nous avons saisi rapidement l'intérêt de la proposition du CISME. Nous nous sommes engagés dans la Démarche de Progrès en Santé au travail dans les premiers groupes de sensibilisation, avec les autres Services de Santé au Travail de la Métropole Lilloise.

C'est avec eux que nous avons décidé la poursuite de notre action dans le cadre de notre GIE le CISST(Centre Inter Service de Santé au Travail) qui regroupe 5 SIST soit 380 000 salariés surveillés pour 29 000 entreprises. Nous avons choisi d'entamer ensemble la Démarche de Progrès, pour profiter des expériences de chacun et les ouvrir à tous. Présenter nos pratiques à partager pour en retenir le meilleur de chacun.

Après l'action, le temps de l'évaluation

Quand on entre dans la Démarche de Progrès en Santé au travail (que nous avons baptisée en interne « DPST », pour faire plus court), on s'engage dans une série de formations et de sensibilisations, dans des groupes de travail orientés par un comité de pilotage...les actions se succèdent... les procédures, les processus et protocoles...Nous entrons dans la démarche par l'action....

L'attestation d'engagement qui nous a été proposée permet de prendre du recul par rapport à notre travail. La préparation et la pertinence des 15 thèmes nous amènent à réfléchir sur le sens que nous donnons à notre action, et plus largement sur le sens de la réforme de la Santé au travail que nous vivons actuellement.

L'occasion d'une réflexion structurée sur les points fondamentaux de notre management et de l'évolution de notre activité.

Répondre aux questions du protocole d'évaluation de l'Attestation d'Engagement nous oblige à nous positionner par rapport à notre organisation et à préparer l'avenir. Les questions sont équilibrées entre les bonnes pratiques recommandées dans un processus d'amélioration continue et les objectifs de la réforme de la Santé au travail.

Un exercice et des conclusions qui permettent de s'améliorer

La préparation de l'évaluation nous a obligés à nous pencher sur les choix que nous avons faits et surtout rechercher les preuves de nos réalisations : écrits, courriers, documents... Déjà quelques écarts ont été décelés et devront faire l'objet de rectifications. ..

Le jour de l'évaluation , nous voilà prêts à affronter l'épreuve des 15 questions... Les documents justificatifs sous le bras avec l'aide précieuse de notre animateur local et celle de l'animateur partagé qui coordonne et crée le lien entre nos 4 Services. Cette épreuve n'est pas douloureuse mais les évaluateurs d'AFAQ AFNOR Certification sont expérimentés et nous poussent parfois dans nos retranchements. Ils valident chaque point. Ils exercent leur regard extérieur et professionnel sans complaisance, y compris là ou nous croyions être bons... Ils remettent a posteriori un rapport d'évaluation étayé qui permet de poursuivre la réflexion.

J'en retiens 3 enseignements principaux :

- Nous devons plus travailler sur les besoins de nos adhérents, entreprises et salariés, et dépasser la notion de conformité aux textes réglementaires.
- Il est nécessaire de revoir nos méthodes de travail et utiliser des outils pour hiérarchiser nos priorités
- La planification du projet DPST est à améliorer.

Voilà, à travers la simple recherche de la réalité de notre engagement comment on arrive à affiner notre plan d'action. Cette étape nous a permis de prendre mieux conscience de l'importance de la DPST dans notre projet de service.

Un levier pour la motivation interne

Avec un peu de recul, le chantier de la rénovation initié par la DPST est considérable. Il est très utile, voire nécessaire, de prévoir des étapes, de les valider et de s'en voir récompensés par une reconnaissance telle que cette attestation. C'est un élément de motivation interne fort, un encouragement précieux pour nos équipes qui ont ainsi l'envie d'aller plus loin. Cette évaluation permet de soutenir l'effort.

Un outil d'émulation entre les Services

Nous avons choisi de nous présenter à l'évaluation avec les 3 autres Services du CISST avec lesquels nous cheminons de concert. Cette expérience nous a amené à comparer positivement nos organisations et nos résultats et a développé une véritable émulation entre nous. Cela nous a amené à partager encore plus nos méthodes et nos outils.