

Impact des processus qualité dans la mise en œuvre du projet du service

Gaëtan DUSSAUX – Directeur adjoint

Dr Jean-Yves LARCHEVESQUE – Médecin coordinateur

ADESTI - ROUEN



Sommaire

- Adesti en quelques chiffres
- La démarche qualité chez ADESTI
- La cartographie des processus
- Le projet du service
- Méthodologie de la mise en œuvre du projet du service
- Exemple concret
- Conclusion

Adesti en quelques chiffres



Adesti en quelques chiffres

- 5400 entreprises adhérentes
- 75 000 salariés suivis
- 13 centres fixes et 6 Unités Médicales Mobiles
- 60 collaborateurs dont
 - 20 médecins ETP
 - Une équipe pluridisciplinaire
 - 2 ergonomes
 - 3 conseillers en prévention des risques professionnels
 - 1 psychologue du travail
 - 2 infirmières
 - 3 SAST
 - Les services supports
 - 1 responsable Qualité


La démarche qualité chez ADESTI



La certification ISO 9001:2008

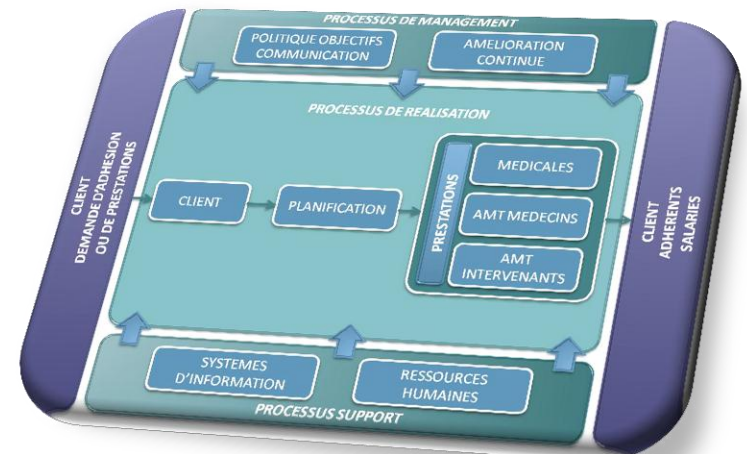
- Référence internationale des exigences en matière de Management de la Qualité dans les relations interentreprises
- La norme fournit le cadre des conditions de management requises pour :
 - Satisfaire les exigences de qualité des clients (Salariés, Employeurs, Tutelle)
 - Mettre en œuvre une démarche structurée d'amélioration continue
- S'applique à tous types d'entreprises ou associations, petite ou grande, quelle que soit son activité, ses produits ou ses services

Le périmètre de la certification

- Le périmètre concerne:
 - La planification et la réalisation des prestations en Santé au Travail
 -  sont exclus : tous les éléments couverts par le secret médical
 - Les services supports
- ISO 9001 depuis 2004
- AMEXIST
 - Attestation d'engagement en 2008
 - Attestation de Mise en Œuvre en 2011

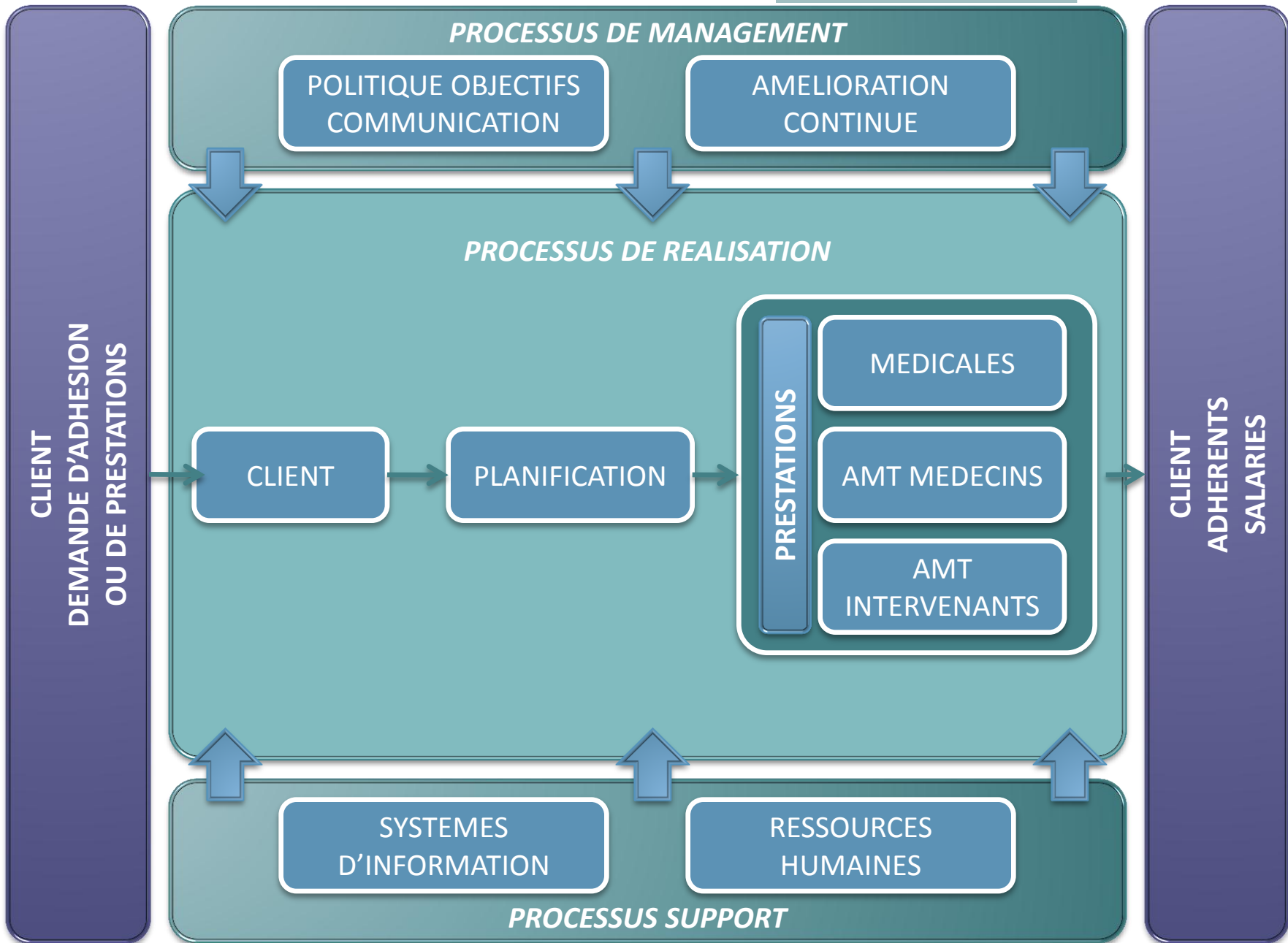
La cartographie des processus

Etape préalable indispensable de décomposition de l'activité



Un processus

- Est un enchainement dans le temps d'activités connexes pour délivrer un service apportant une valeur ajoutée



Le pilotage par processus

- Le pilotage de chaque processus est confié à un pilote de processus en charge
 - D'animer le processus
 - De mesurer son efficacité et l'atteinte des objectifs
 - De réfléchir à son organisation

Le pilotage par processus

Le pilotage de la Qualité

- Ne vise pas à tout régenter
 - Arbitrages nécessaires
 - Orientations stratégiques
- Utilise des résultats de la mesure
 - Suivi d'indicateurs
- Repose de façon forte sur l'ensemble du personnel d'encadrement

Analogies avec le pilotage du projet du service

- Les priorités d'actions du projet de service pluriannuel (L4622-14)
- Notion de contrat d'objectifs et de moyens (L4622-10)
- Cadre fédérateur visant à mobiliser l'ensemble des collaborateurs



Le projet du service



Pourquoi un projet de service

- Le constat des évaluations de la médecine du travail
- La logique réglementaire
- Le contexte médical, des acteurs, des métiers nouveaux en SST
- L'évolution des attentes de nos « clients », la valorisation de nos actions
- Lisibilité de nos missions
- Equation impossible
- Logique d'actions collectives planifiées et évaluables

Structure du projet du service



Volet stratégique

- détermine et hiérarchise un nombre limité d'orientations
- rappelle les finalités
- **La CMT joue un rôle central**



Volet opérationnel

- pilotage par objectifs
- gestion prévisionnelle des moyens
- **La CMT joue un rôle central**

Quelle méthode ?

Méthodologie de la mise en œuvre du projet du service

Données entrantes : les orientations stratégiques

Déterminer les Facteurs Clés de Succès ou FCS (logique de décomposition)



Déployer la stratégie (via les FCS) sur les processus



Déploiement de la stratégie sur les processus

LE PROJET DU SERVICE

		Priorité 1			Priorité 2			Priorité n		
		FCS1	FCS2	FCSn	FCS1	FCS2	FCSn	FCS1	FCS2	FCSn
M	Communication									
	Amélioration continue									
R	Client									
	Planification									
	Médical									
	AMT Médecin									
	AMT Intervenants									
S	Systèmes d'Informations									
	Ressources Humaines									

Impact des Processus Qualité

CMT

Déterminer les Facteurs Clés de Succès ou FCS (logique de décomposition)

CMT

Déployer la stratégie (via les FCS) sur les processus

CMT

Déterminer des objectifs

CMT

Définition des indicateurs de mesure

CMT

Leviers et plans d'actions

Exemple



Exemple concret

- **Priorité** : « Améliorer la connaissance de nos entreprises adhérentes »
- **Rappel de la finalité** :
 - Capitaliser les connaissances acquises au fil des ans
 - **Constats**
 - Les changements d'affectations d'entreprises sont de plus en plus nombreux
 - Perte d'informations lors du départ d'un médecin
- **Les Facteurs Clés de Succès**
 - Les visites en entreprise et le recueil d'informations
 - La qualité/fiabilité des données
 - La disponibilité des données

Améliorer la connaissance de nos entreprises adhérentes

		Améliorer la connaissance de nos entreprises adhérentes		
		Développer les visites en entreprises et le recueil d'informations	Travailler des	
M	Commun Améliora			
R	Client			
	Planificat			
	Médical			
	AMT Méd			
	AMT Inter			
S	Systèmes d'Informations			
	Ressources Humaines			

Recueil de données en vue de l'élaboration de
Former des assistants pour le recueil de données en TPE

Mettre en place un protocole d'audit du dossier d'entreprise

Mettre en place procédure « 8 part de médecin »

Mettre en place un dossier d'entreprise informatisé

Conclusion

Conclusion

- La démarche qualité en SST
- Une méthodologie
- Des résultats positifs
- Élément facilitateur pour répondre à la construction du projet de service
- Une approche innovante dans une structure préparée
- En connaître les limites