

Projet de Service

L'étape clé de l'analyse des besoins : des outils à partager

Le Cisme a mis à disposition de ses adhérents, sur la partie de son site Internet qui leur est réservée, un ensemble de documents visant à faciliter la mise en œuvre des projets de Service.

Dans une dynamique de mutualisation des réflexions, certains Services ont bien voulu partager des documents de présentation ou de travail. Même parfois à un stade d'ébauche, ils n'en sont pas moins des aides précieuses pour permettre à chacun d'avancer.

L'accent est mis sur l'étape d'analyse des besoins qui oriente le fond du projet de Service.

Différentes natures de besoins

A ce titre, l'exemple proposé par le Gest 05, pour le département des Hautes-Alpes, constitue une base de réflexion intéressante, sans prétendre être un modèle. Quatre types de besoins sont distingués : les besoins de réponses réglementaires, les besoins de santé, les besoins de prévention et les besoins de sensibilisation. Des indicateurs pour chacun d'eux sont proposés.

Cette approche permet d'objectiver ensuite le choix des priorités et de disposer d'arguments construits pour en débattre au sein de la commission médico-technique, du Conseil d'administration, puis avec la Direccte et la Carsat, au moment de la contractualisation.

Une approche formalisée pour des choix argumentés

A partir de cette base de réflexion, le Gest 05 a formalisé une procédure d'analyse du besoin. L'Asmis d'Amiens avait, en son temps, partagé la sienne, par la mise à disposition d'un document de référence, toujours en ligne. Ces procédures clarifient, pour tous, la méthodologie utilisée et facilitent l'appréciation des choix opérés.

Rappelons que l'utilisation d'une méthodologie formalisée pour l'analyse des besoins constitue le point n°1 de l'évaluation permettant l'obtention de l'attestation de mise en œuvre, délivrée dans le cadre de la Démarche de progrès en santé au travail proposée par le Cisme, après deux jours d'observation assurés par des professionnels d'Afnor Cer-

tification (pour en savoir plus sur cette démarche d'amélioration continue, vous pouvez consulter le site du Cisme).

Cette approche de l'analyse des besoins sous-tend, en effet, toute la Démarche de Progrès du Service.

Les résultats de ce travail conditionnent les choix sur le plan externe (les axes stratégiques principaux, les actions opérationnelles, les partenariats nécessaires, la communication, etc.) et sur le plan interne (les besoins pour le Service : plan de formation, recrutement, matériel, communication, etc.). Ainsi, le contenu du projet de Service prend forme dans une compréhension commune.

Dans les suites de cette dynamique de partage, le Gest 05 et le Service du Havre, Santra Plus, ont également mis à disposition des autres SSTI leur projet en cours d'élaboration ou finalisé (à retrouver sur le site du Cisme).

Démarche de progrès en santé au travail Vers une certification



Le Cisme a invité, en 2004, ses adhérents, à entrer dans une démarche d'amélioration continue de leur organisation, sur la base d'un référentiel propre à la profession (en savoir plus sur le site du Cisme).

Quelque 90 Services se sont engagés, représentant, en termes de salariés suivis, plus de la moitié du secteur.

Une démarche professionnelle évaluée

Afin de valider les progrès enregistrés, un cycle d'évaluations a été mis en place en lien avec Afnor Certification. A cette occasion, un label professionnel a été créé : Amexist (dérivé de AMEC-SIST : AMélioration Continue en Services Intereprises de Santé au Travail). Trois niveaux ont été imaginés pour structurer progressivement la démarche et reconnaître ses effets sur la qualité et la cohérence de l'organisation du SSTI.

Une attestation d'engagement valide l'entrée structurée dans la démarche. Elle correspond au niveau I. 59 SSTI l'ont obtenue. Elle a une validité de 2 ans. Une attestation de mise en œuvre

reconnaît, à travers 15 critères, le développement concerté d'une organisation fondée sur l'analyse des besoins et la recherche de cohérence avec les politiques régionales de Santé au travail.

La recherche de son obtention facilite, en outre, la préparation des projets de Services. Elle correspond au niveau II. 7 SSTI l'ont obtenue. Elle a une validité de 3 ans.

Les critères de ces deux premiers niveaux doivent, aujourd'hui, faire l'objet d'une revue, afin de vérifier si les récentes modifications législatives et réglementaires n'impactent pas leur pertinence ou leur libellé.

Par ailleurs, il est prévu, en cette fin d'année 2012, de bâtir le niveau III qui doit finaliser le cycle d'évaluations initié. Dès l'origine, l'ambition est d'approcher l'équivalent d'une certification de l'organisation, à l'instar des établissements du secteur sanitaire ou médico-social.

Le Cisme a, depuis longtemps, suggéré qu'elle puisse devenir un élément à prendre en compte dans la politique d'agrément de l'Etat. Dans

le cadre de la régulation du dispositif, elle compléterait utilement la démarche de contractualisation. La certification valide la qualité de l'organisation ; le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens oriente les priorités d'actions. Les efforts réalisés sur le fonctionnement des SSTI peuvent, ainsi, être guidés et mis en valeur.

Cette approche avait été soutenue, en son temps, par les rapports de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (2007) et du Conseil Economique et Social (2008). Elle n'a, cependant, pas été reprise, à ce jour, par l'Etat et les partenaires sociaux.

Création d'un groupe de travail spécifique pour bâtir les critères du 3^{ème} niveau d'évaluation

Le Cisme composera prochainement un groupe de travail pour élaborer les critères et suggérer l'intitulé de ce niveau III. Tous ceux qui souhaiteraient y participer sont invités à se manifester auprès de Martial Brun (m.brun@cisme.org).