

**LES SERVICES  
DE SANTÉ AU TRAVAIL  
INTERENTREPRISES,  
UN RÉSEAU DÉDIÉ  
À LA PRÉVENTION**

**NOVEMBRE  
2018**

# 10

## **ENGAGEMENTS POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL**

VISION, ACTIONS, TÉMOIGNAGES ET BONNES PRATIQUES  
DES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL INTERENTREPRISES

**présanse**  
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

# SOMMAIRE

■ <b>Vision, ambitions et mise en action</b> .....	p. 4
■ <b>Présanse et le réseau des SSTI</b> .....	p. 6
■ <b>Missions et chiffres-clés</b> .....	p. 8
■ <b>10 engagements pour la santé au travail</b> .....	p. 10
1 Aider toutes les entreprises à évaluer leurs risques professionnels.....	p. 12
2 Fournir analyses, sensibilisations collectives et conseils de prévention ciblés aux acteurs de l'entreprise .....	p. 14
3 Assurer un suivi individuel et adapté de l'état de santé pour 15 millions de salariés .....	p. 18
4 Repérer, accompagner et suivre les salariés en risque de désinsertion professionnelle, et contribuer activement au maintien en emploi .....	p. 20
5 Participer à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire .....	p. 24
6 Proposer des solutions adaptées aux secteurs d'activités « spécifiques » .....	p. 26
7 Participer activement à la mise en place d'un système d'information interopérable en santé au travail .....	p. 28
8 Promouvoir la santé au travail par le numérique, en rendant accessibles aux acteurs les données santé travail qui les concernent .....	p. 30
9 Assurer l'universalité et la qualité de l'accompagnement .....	p. 32
10 Faciliter le pilotage des politiques de santé au travail, via un réseau des SSTI organisé et cohérent, avec des représentations régionales et nationale .....	p. 36
■ <b>Exemples d'actions</b> .....	p. 38
■ <b>Leviers opérationnels et potentiels pour demain</b> .....	p. 42

## FAIRE ÉVOLUER LA SANTÉ AU TRAVAIL : UN ENJEU DE SANTÉ PUBLIQUE GLOBALE, FACTEUR DE BIEN-ÊTRE POUR LES SALARIÉS ET LEVIER DE PERFORMANCE POUR LES ENTREPRISES

### Le monde du travail évolue rapidement.

De nouvelles formes de travail, d'usages et de pratiques professionnelles émergent.

À l'heure où le travail doit être envisagé comme un facteur de santé, et la santé elle-même comme un levier de performance pour les entreprises, la manière d'aborder la santé au travail doit être questionnée dans un esprit d'amélioration continue.

La santé au travail est une composante directe de la santé publique. L'énonciation de cette réalité résume à elle seule l'enjeu et la responsabilité de ceux qui la mettent en œuvre quotidiennement au bénéfice des salariés et des entreprises : la responsabilité d'être un acteur de la prévention, au plus proche du terrain, la responsabilité d'être efficace, médicalement pertinent, et de savoir évoluer au rythme de la société.

**Les acteurs de la santé au travail doivent donc s'adapter aux mutations de notre temps et en relever les défis :** meilleure connexion aux employeurs et salariés ; identification et anticipation des maladies émergentes ; anticipation et adaptation aux nouveaux métiers et usages professionnels ; orientation de la R&D pour développer des outils adaptés aux salariés et entreprises ; rapprochement avec la médecine de soin pour contribuer à un meilleur accompagnement des démarches de prévention...

### Présanse et les Services de Santé au Travail Interentreprises (SSTI), avec un réseau unique et 17 000 collaborateurs, sont en capacité de promouvoir la santé au travail dans toutes ses dimensions, au sein de toutes les entreprises adhérentes et auprès de tous leurs salariés.

À la faveur de la loi du 8 août 2016 et ses décrets, les SSTI sont aujourd'hui en capacité d'agir dans le temps, sur tout le territoire, et participent activement à la co-construction de solutions de santé au travail, ancrées au réel.

Le constat est simple : face aux problématiques de santé au travail, les entreprises ont besoin d'une « porte d'entrée » de proximité, facilement accessible et disponible. Les SSTI sont en capacité de jouer ce rôle, pour accompagner de manière pratique les employeurs et salariés, au plus près du terrain, dans une démarche de sensibilisation et de prévention des risques professionnels.

Afin **d'améliorer le service rendu** aux entreprises adhérentes et aux salariés bénéficiaires, de **rendre lisibles les bénéfices et le fonctionnement du secteur** de la santé au travail, **de garantir une équité de traitement pour tous**, il est nécessaire de **définir au niveau national un socle commun de services** et de travailler à leur harmonisation.

Leur capacité à s'organiser en une représentation régionale, dans un ensemble national cohérent, constitue une alternative pragmatique à des réformes structurelles complexes, coûteuses, longues et potentiellement inefficaces. Sans toutefois oublier bien sûr que le système français de santé au travail propose d'autres ressources complémentaires à celles des SSTI.

L'efficacité de l'ensemble suppose donc de connaître les atouts de chaque acteur et de mieux délimiter leur champ d'action. Au-delà d'une politique générale à retrouver dans le Plan Santé Travail, elle requiert également un pilotage effectif et cohérent, bénéficiant de moyens dédiés.

**Des leviers opérationnels pour faire progresser la prévention sont déjà identifiés** par de nombreux rapports, notamment de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) ou de la Cour des Comptes : politiques d'agrément cohérentes sur tout le territoire, appui à l'interopérabilité des systèmes d'information avec usage de l'identifiant national de santé, formation en nombre et en qualité des professionnels de santé au travail, représentation des SSTI dans la gouvernance des politiques de santé au travail...

Il semble temps de les actionner, en associant toutes les parties prenantes, dont les SSTI qui apportent d'ores et déjà

des réponses pratiques aux améliorations recherchées, et portent **des propositions pour aller plus loin**, dont certaines sont déjà expérimentées avec succès sur le terrain.

Cette dynamique, à laquelle Présanse et le réseau de SSTI entendent participer, est formulée en termes **d'engagements concrets pour les 5 ans à venir**.

Des engagements qui s'inscrivent dans les missions actuelles définies par la loi, et qui doivent être assortis d'objectifs à atteindre et d'indicateurs indispensables à l'évaluation de la contribution apportée. Compte tenu de la dimension sociale de la santé au travail, l'élaboration du système d'évaluation doit associer les parties prenantes.

Pour les SSTI, il s'agit de consolider l'efficacité d'activités de prévention cohérentes, utiles les unes aux autres, qui peuvent être pleinement assumées, puisque ayant fait leurs preuves sur le terrain de l'entreprise.

Présanse et le réseau de ses adhérents se présentent donc en partenaires ouverts, pour la mise en place d'un système d'évaluation qui permettra d'ajuster l'organisation globale et l'action du système de santé au travail, dans un esprit d'amélioration continue.

**Serge Lesimple,**  
Président de Présanse

## PRÉSANSE ET LES SSTI : EXPLOITER LES ATOUTS D'UN RÉSEAU UNIQUE EN FRANCE

### UNE ACTION DE PRÉVENTION INSCRITE DANS L'HISTOIRE ET LE DROIT COMMUNAUTAIRE

Depuis 1946, les SSTI ont pour mission générale d'« éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait du travail ». Cette longue histoire confère à la « médecine du travail » une forte identification par les employeurs et salariés. Ils l'associent facilement à la santé au travail et à un interlocuteur de proximité pour les sujets afférents.

L'activité et le fonctionnement des SSTI se sont construits au cours de plus de 70 ans de dialogue social, d'évolutions législatives et réglementaires, qui ont progressivement intégré les principes communautaires.

Dans une époque récente, les missions des SSTI ont été redéfinies par la loi du 20 juillet 2011.

Le suivi de l'état de santé des salariés et les modalités de décisions d'aptitude ou d'inaptitude ont encore été précisés par la loi du 8 août 2016, et son décret d'application du 27 décembre 2016.

Les évolutions du système de santé au travail doivent être abordées au regard des mutations du monde du travail et des attentes nouvelles de la société en termes de santé, ainsi qu'en menant un état des lieux actualisé des dispositions (et de leurs apports) mises en œuvre il y a seulement quelques mois.

### UNE ACTION DE PRÉVENTION QUI DÉBUTE PAR L'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Depuis 2004, le gouvernement a incité les SSTI à prioriser l'action en milieu de travail. En effet, toutes les références internationales recommandent d'initier la démarche de prévention des risques professionnels par une évaluation.

Cette dernière est devenue obligatoire pour toutes les entreprises, et se traduit par la réalisation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, mais sa généralisation demande un soutien par des conseils sur le terrain.

Le repérage des facteurs de risques et leur réduction constituent la base de l'efficacité de la prévention. Dans cette optique, les SSTI réalisent près de **300 000 visites d'établissements par an**.

### LE SUIVI INDIVIDUEL DE L'ÉTAT DE SANTÉ DE TOUS LES SALARIÉS

En 2017, les SSTI ont assuré environ **6,3 millions de visites médicales et 1,5 million d'entretiens infirmiers**.

Ces entretiens individuels, mieux ciblés depuis la loi El Khomri, sont l'occasion de contribuer à de nombreux objectifs fixés par la Stratégie Nationale de Santé, notamment en termes de prévention et promotion de la santé au travail.

### UN RÉSEAU COUVRANT L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE NATIONAL

Avec près de 210 services, employant plus de **17 000 collaborateurs** dont 4 700 médecins du travail (3 900 équivalents temps plein), les SSTI sont capables d'accompagner toutes les entreprises dans leur démarche de prévention, en particulier les TPME et leurs **15 millions de salariés**. Cette capacité d'intervention, le niveau de compétences déployées, et la couverture territoriale complète - avec plus de **23 000 lieux de consultation** répartis partout en France - font des SSTI des acteurs uniques pour conduire une politique de prévention et de promotion de la santé. Ils constituent un point d'entrée identifié et accessible par les entreprises, au moment de conduire leurs actions en faveur de la santé au travail.

### DES COMPÉTENCES DE HAUT NIVEAU

Pour mettre en œuvre ses missions, le SSTI mobilise des compétences plurielles : médecins du travail, infirmiers, toxicologues, ingénieurs et techniciens hygiène sécurité, ergonomes, psychologues, assistants-techniciens, épidémiologistes...

Des équipes pluridisciplinaires sont ainsi formées et dimensionnées en fonction des besoins de chaque territoire. Cette pluralité de compétences est nécessaire pour prévenir les différents risques professionnels.

### DES MOYENS FINANCIERS EXCLUSIVEMENT APPORTÉS PAR LES EMPLOYEURS

Les SSTI sont des associations d'employeurs qui mutualisent les moyens nécessaires au respect de leurs obligations et à la satisfaction de leurs besoins en prévention. Régies par la loi de 1901, elles sont à but non lucratif.

Ce sont donc les entreprises adhérentes qui votent les niveaux de cotisations à l'occasion de l'assemblée générale annuelle, de manière à financer toutes les actions requises pour préserver la santé des salariés, dans le cadre de la réglementation en vigueur. La cotisation est ajustée en fonction des besoins établis au niveau local. Près de **1,4 milliard d'euros** sont ainsi **consacrés à la prévention en entreprise**.

### UNE GOUVERNANCE LOCALE QUI ASSOCIE SALARIÉS ET EMPLOYEURS DU TERRITOIRE

La gouvernance des SSTI est assurée par un conseil d'administration et une commission de contrôle, tous deux composés d'employeurs et salariés issus des entreprises du territoire.

Cette association de bénéficiaires permet un fort ancrage local des actions conduites par les SSTI. Elles s'inscrivent dans des projets de services approuvés par près de **3 000 administrateurs, répartis sur l'ensemble du territoire**.

## NOS QUATRE MISSIONS LÉGALES

Aujourd'hui, l'action des SSTI est articulée autour de **quatre missions légales indispensables** les unes aux autres et définies à l'article L. 4622-2 du Code du travail.



Près de  
**610 000**  
fiches d'entreprises

**23 000**  
lieux de  
consultation

**6,3**  
millions de visites  
médicales

**1,5**  
million d'entretiens  
infirmiers



**17 000**  
collaborateurs,  
dont 4 700 médecins

**15**  
millions de salariés  
concernés

# NOS DIX ENGAGEMENTS POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

Pour assurer efficacement leurs missions, les SSTI expriment des engagements opérationnels et concrets, dont les résultats peuvent être mesurés par l'adoption commune d'indicateurs, progressivement alimentés sur la période 2018-2022.

- 1** Aider toutes les entreprises à évaluer leurs risques professionnels
- 2** Fournir analyses, sensibilisations collectives et conseils de prévention ciblés aux acteurs de l'entreprise
- 3** Assurer un suivi individuel et adapté de l'état de santé pour 15 millions de salariés
- 4** Repérer, accompagner et suivre les salariés en risque de désinsertion professionnelle, et contribuer activement au maintien en emploi
- 5** Participer à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire
- 6** Proposer des solutions adaptées aux secteurs d'activités « spécifiques »
- 7** Participer activement à la mise en place d'un système d'information interopérable en santé au travail
- 8** Promouvoir la santé au travail par le numérique, en rendant accessibles aux acteurs les données santé travail qui les concernent
- 9** Assurer l'universalité et la qualité de l'accompagnement
- 10** Faciliter le pilotage des politiques de santé au travail, via un réseau des SSTI organisé et cohérent, avec des représentations régionales et nationale

1

## AIDER TOUTES LES ENTREPRISES À ÉVALUER LEURS RISQUES PROFESSIONNELS

*Une action de prévention efficace requiert une évaluation préalable des situations de travail et des risques afférents. Cette étape suppose des compétences qui ne sont pas présentes dans la plupart des TPME. Les SSTI sont capables d'accompagner progressivement toutes les entreprises sur les lieux de travail pour mener à bien cette action préalable.*

### UNE BASE DE DONNÉES EXHAUSTIVE SUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

Les observations des SSTI sont consignées dans un document : **la Fiche d'Entreprise**. Exploitées collectivement, les informations recueillies nourrissent durablement les diagnostics territoriaux en santé au travail. De leur côté, les entreprises connaissent mieux les situations de travail qui peuvent être à l'origine d'atteintes à la santé.

### UNE ÉVALUATION DES RISQUES ET DES ACTIONS DE PRÉVENTION EFFICACES

Les entreprises disposent ainsi des premières informations nécessaires pour être actrices de leur propre démarche de prévention. Chaque établissement bénéficie d'un suivi dans le temps des actions menées, des risques recensés et des préventions mises en place. Les SSTI exploitent collectivement les données pour mieux situer les besoins, délivrer des conseils adaptés, et partager ces informations avec les autres acteurs impliqués dans la politique régionale de santé au travail.

## TÉMOIGNAGE



**PIERRICK MARTIN,**  
Directeur du Service  
Interprofessionnel de Santé  
au Travail de la Manche (SISTM)

### Comment sont évalués les risques en entreprise ?

**P.M. :** Les risques en entreprise sont évalués par le médecin du travail et les membres de son équipe, composée généralement d'une infirmière, d'un Intervenant en Prévention des Risques Professionnel (IPRP) et d'une assistante de santé au travail. Ces professionnels interviennent en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise. **La réalisation des Fiches d'Entreprise est devenue une priorité pour notre Service.** En 2012, nous étions à 50 % de fiches réalisées et aujourd'hui ce chiffre s'élève à 95 %. Cela représente pour l'année 2017, 650 Fiches d'Entreprises créées et 160 mises à jour. 85 % des fiches concernent des entreprises de moins de 20 salariés. 37 % d'entre elles sont réalisées par les IPRP, 40 % par les assistantes, 12 % par les infirmiers et 11 % par les médecins. **Nous avons une trame de fiche commune pour toutes les entreprises avec des questions spécifiques sur les secteurs d'activité ;** chaque visite réalisée est ainsi adaptée à l'entreprise et à l'environnement de travail des salariés.

### Quel est le rôle de la Fiche d'Entreprise ?

**P.M. :** La Fiche d'Entreprise est un document réglementaire qui fait le point sur la situation de l'entreprise en matière de prévention des risques professionnels. La rédaction de ce document est l'occasion de rencontrer l'employeur et de prendre connaissance des spécificités de l'entreprise sur le terrain, de recenser les risques professionnels présents dans l'entreprise et de faire les premières préconisations. **C'est un moment d'échange et de contact permettant de soulever des problématiques et des axes de progression.** En interne, cela permet au médecin et à son équipe d'avoir une vision globale de l'entreprise et de prendre des décisions sur le suivi individuel, qui peuvent ensuite enclencher d'autres actions sur le lieu de travail. La Fiche d'Entreprise est un outil de travail commun à l'employeur, au médecin du travail et aux autres intervenants du Service de Santé au Travail.

*“L'évaluation des risques accentue la qualité de notre accompagnement en direction des entreprises”*

### En quoi une action de prévention efficace requiert-elle une évaluation préalable des situations de travail et des risques afférents ?

**P.M. :** Le cœur de notre métier est de suivre l'état de santé

des salariés et leurs conditions de travail. Ces dernières sont identifiées et mises à jour sur la Fiche d'Entreprise, permettant ainsi d'adapter nos réponses aux situations de travail réelles, mais aussi à l'employeur d'être sensibilisé aux risques professionnels. Suite aux évaluations des risques de la part de différents collaborateurs, nous nous apercevons qu'il y a des sujets communs et qu'il est important d'avoir une vision globale pour les traiter. C'est pourquoi nous menons des projets spécifiques sur des problématiques ou des secteurs d'activité. Par exemple, nous avons effectué une action avec les boulangers de la Manche en réalisant un projet avec la Maison du Boulanger, ce qui a permis de créer un journal reprenant toutes les préconisations adaptées à leurs situations de travail, accompagnées de photos.

### Comment sont exploitées les données collectées et les Fiches d'Entreprises ?

**P.M. :** Les données collectées servent à déterminer les grandes thématiques de notre projet de Service et pourront être utilisées au niveau du département. **Chaque année, les médecins déterminent un plan d'activité avec leur équipe à partir de ce qui a été vu dans les entreprises.** Ils définissent les missions et projets de chaque membre pour qu'ils puissent, en relative autonomie, déployer le plan d'activité prévu.

### Quels sont les bénéfices de cette action pour les entreprises ?

**P.M. :** L'évaluation des risques accentue la qualité de notre accompagnement en direction des entreprises, nous ne sommes pas sur du ressenti mais bien sur du réel avec une connaissance des secteurs. À partir de cela, nous pouvons mieux réaliser le suivi individuel des salariés, mieux connaître les besoins et répondre plus pertinemment aux problématiques urgentes. Cela amène les employeurs et les salariés à être plus réceptifs à nos préconisations. **Nous essayons d'aller au-devant des attentes de l'entreprise, ce qui crédibilise nos décisions.** L'enquête que

nous avons menée auprès de 900 entreprises (34 % de réponses) pour identifier leurs besoins a mis en avant les problématiques importantes de santé au travail : troubles musculo-squelettiques, risques psycho-sociaux et risques chimiques. Cela montre que nos adhérents ont de nombreux besoins et attentes centrés sur la santé au travail.

En définitive, l'évaluation des risques, notamment avec la Fiche d'Entreprise, est un levier important pour la mise en œuvre d'une démarche de prévention des risques au même titre que le Document Unique dont elle est complémentaire pour prévoir des actions de prévention.

2

## FOURNIR ANALYSES, SENSIBILISATIONS COLLECTIVES ET CONSEILS DE PRÉVENTION CIBLÉS AUX ACTEURS DE L'ENTREPRISE

*L'évaluation des risques doit être suivie d'un plan d'actions. Les SSTI disposent des compétences pour conseiller les acteurs de l'entreprise en fonction de leurs besoins et des facteurs de risques identifiés : agents chimiques, biologiques ou physiques, facteurs biomécaniques, organisationnels, relationnels et éthiques...*

### UNE SENSIBILISATION DES EMPLOYEURS ET SALARIÉS

L'employeur et ses salariés sont sensibilisés aux mesures à prendre au regard des situations de travail qu'ils rencontrent, et conseillés pour agir.

Des compétences multiples, de hauts niveaux, peuvent être mobilisées pour aider les entreprises à mettre en œuvre les solutions opérationnelles préventives, et ce, quelle que soit la taille de l'établissement concerné.

## TÉMOIGNAGES



**NATHALIE DIDIER,**  
Responsable du pôle des Inter-venants en Prévention des Risques Professionnels au Service Inter-entreprises de Santé au Travail Val d'Oise (SIST VO)



**AURÉLIE BIOCHE,**  
Ergonome et Psychologue du Travail



**ANNE-LISE SAGET,**  
Ingénieur Hygiène Sécurité et coordinatrice des Assistantes en Santé au Travail

#### À qui destinez-vous votre accompagnement ?

**N. D. :** En tant que service de santé au travail interprofessionnel, nous assurons le suivi de plus de 78 000 salariés répartis dans environ 5 500 entreprises majoritairement dans le département du Val d'Oise.

Nous sommes engagés prioritairement dans la prévention des risques liés au bruit, aux troubles musculo squelettiques (TMS), aux produits cancérigènes mutagènes reprotoxiques (CMR), aux risques psychosociaux (RPS), au risque routier (RRO) et aux risques liés à la désinsertion professionnelle.

Notre équipe pluridisciplinaire compte vingt-neuf Médecins du Travail, cinq Infirmières, deux Assistantes sociales, deux Techniciens en hygiène et sécurité (THSE), deux Ingénieurs en hygiène et sécurité (IHSE), quatre Ergonomes / Psychologues du travail, cinq Assistantes en Santé au Travail et un Responsable du pôle « IPRP/AST » (Ergonome et Psychologue du Travail de formation).

#### Quelle est votre approche pour proposer des actions de conseil et de sensibilisation aux entreprises ?

**A.-L. S. :** Nos professionnels multiplient leurs actions d'information et de prévention au cours des visites médicales ou visites d'information et de prévention, et développent aussi des actions de terrain et de proximité avec les

employeurs. À cette fin, l'analyse de notre typologie d'entreprises et des risques professionnels existants a montré l'importance de faire évoluer nos pratiques d'intervention, de développer des outils adaptés, d'organiser et de déployer nos ressources de manière localisée avec des équipes de proximité.

Le médecin est à l'initiative des interventions : il détermine la pertinence de l'action en entreprise et mobilise les professionnels compétents de l'équipe, en fonction de la taille et du secteur de l'entreprise, et des risques identifiés. Ces professionnels analysent le besoin et tendent à co-construire avec les acteurs des entreprises des actions de prévention primaire.

Nous avons par ailleurs fait le choix du fonctionnement en mode « projets » pour garantir la mobilisation et l'articulation des compétences de l'équipe dans une dynamique de développement et d'innovation.

Nous avons depuis plusieurs années investi dans le développement des compétences des équipes. Des intervenants ont pu bénéficier de formations telles que « Animation de sensibilisations et de formations », « Médiation professionnelle », « Prise en charge des victimes d'événements potentiellement traumatiques », « Travail en

équipe », « L'ergonomie dans les projets de conception », « Évaluation du risque chimique : SEIRICH », etc. Certaines secrétaires médicales ont pu évoluer après formation vers des postes d'Assistante Santé Travail. Forte de l'enrichissement de ses connaissances métiers, l'équipe capitalise, crée, traduit ou adapte des formats d'intervention et des outils d'évaluation et de sensibili-

sation pour répondre aux besoins des entreprises et développer sa présence sur le terrain.

#### Pouvez-vous donner quelques exemples d'outils de sensibilisation et d'évaluation ?

**A. B. :** Pour prévenir le risque routier auprès des adhérents de moins de 10 salariés (près de 74 % du nombre total d'adhérents), nous avons proposé une version simplifiée du guide d'entretien inclus dans les outils d'évaluation. Nous l'avons construit en partenariat avec dix services de santé au travail, la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île de France et la Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Cette simplification permet de réduire le temps à consacrer à l'entretien par l'adhérent tout en conservant les parties de transmissions de savoirs et conseils en prévention. Pour ne citer qu'un exemple, une évaluation a été récemment menée auprès d'une pizzeria avec un service de livraison. Celle-ci ne pouvant pas recevoir l'intervenant durant 2 heures (durée prévue dans la version initiale de l'outil), il lui a été proposé l'outil simplifié, spécifique aux





2

## FOURNIR ANALYSES, SENSIBILISATIONS COLLECTIVES ET CONSEILS DE PRÉVENTION CIBLÉS AUX ACTEURS DE L'ENTREPRISE (SUITE)

→ métiers de la livraison. L'évaluation a donc duré moins d'une heure et a été accueillie de manière très positive par l'entreprise et par l'intervenant. À l'heure actuelle, cette entreprise se dit favorable à la mise en place d'actions correctives. Ce type de retour d'expérience nous conforte dans l'idée qu'une intervention initiale adaptée aux contraintes et aux ressources de nos interlocuteurs, favorise la prévalence de son engagement futur sur les actions de prévention préconisées. Cet outil sera proposé aux dix services de santé au travail d'Île de France engagés dans la gestion de ce risque au cours du premier semestre 2018.

Le modèle de Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) que nous proposons aux entreprises a également fait l'objet d'une refonte afin de faciliter le passage du repérage des risques à leur évaluation, affinée, par unités de travail. Nous avons développé un format d'intervention de type formation-action (Ateliers DUERP de trois jours). Ces ateliers se donnent pour double objectif d'outiller les acteurs de prévention en interne et d'offrir aux participants une opportunité d'échanges avec d'autres acteurs du tissu économique local. Ouverts à tous nos adhérents, les animateurs (IHSE et THSE) ajustent l'accompagnement, notamment en inter-session, eu égard à la typologie des entreprises engagées. Le SIST VO teste également une déclinaison de ces ateliers,

*“L'équipe crée, adapte des formats d'interventions et des outils d'évaluation pour répondre aux besoins des entreprises.”*

dans laquelle l'outil institutionnel OiRA, démarche interactive, est au cœur de la formation-action. Des intervenants ont ainsi accompagné, avec succès, une fleuriste, qui a pu en une demi-journée, disposer de son DUERP et d'une ébauche de plan d'actions. Fort des retours des participants, nous avons initié des actions similaires pour cibler les risques favorisant les troubles psychosociaux (TPS) et de troubles musculo-squelettiques (TMS). Une quarantaine d'entreprises répondent présentes chaque année. Ces actions sont régulièrement à l'origine de l'engagement de démarches d'évaluation globale favorisant une approche en prévention primaire.

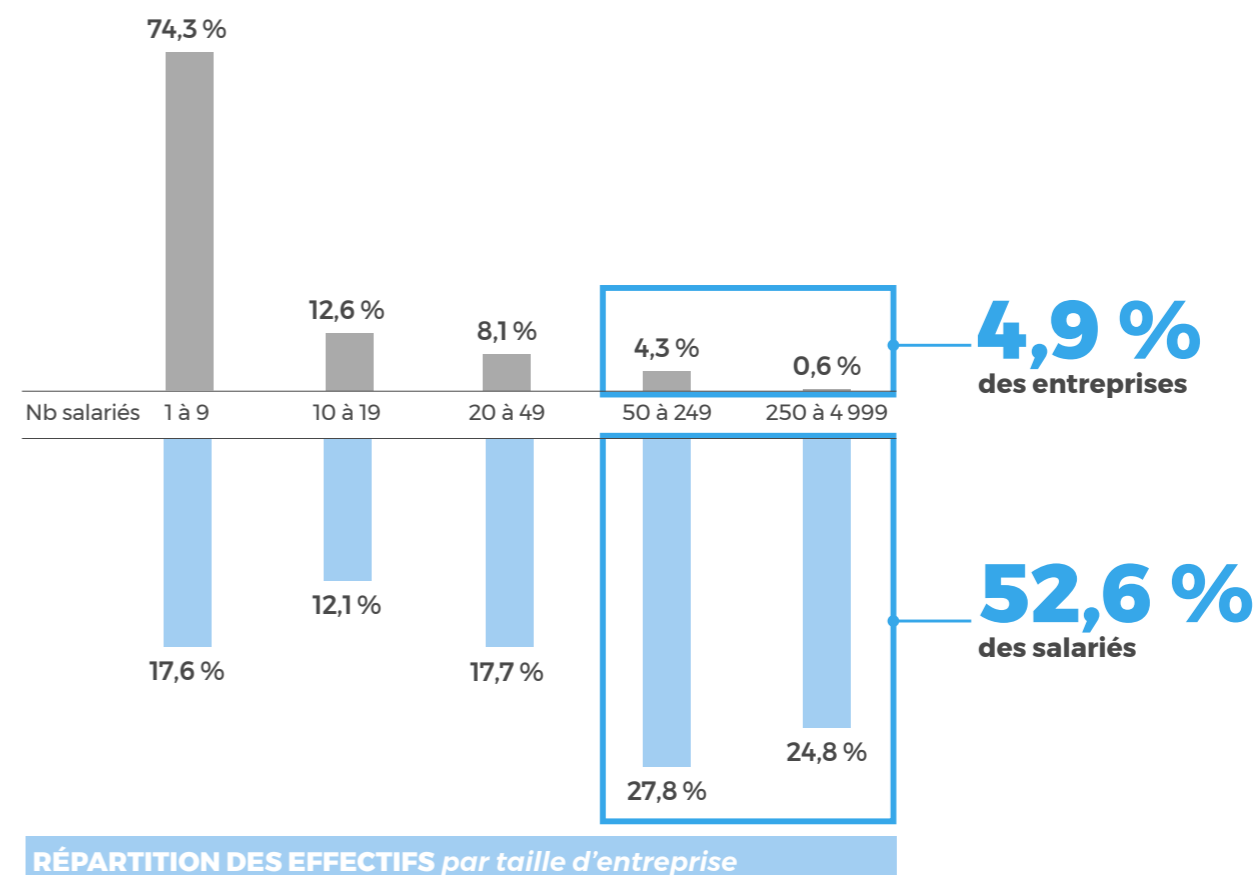
### Avez-vous d'autres occasions de sensibiliser les dirigeants d'entreprises ?

Au cours des ateliers troubles musculo-squelettiques, des référents internes

aux entreprises sont initiés aux outils de repérage et d'analyse du travail. Cette démarche, sur le long terme, est composée en alternance de temps théoriques et pratiques. Nos animateurs tiennent compte des temporalités, contraintes et ressources propres aux entreprises pour adapter l'accompagnement.

L'évolution de nos pratiques a favorisé une plus grande proximité avec nos adhérents via une présence terrain croissante. Et quand nous ne sommes pas chez nos adhérents, nous les invitons.

### RÉPARTITION DES ENTREPRISES par taille



### RÉPARTITION DES EFFECTIFS par taille d'entreprise

Afin de conseiller nos adhérents de manière opportune, eu égard à l'actualité et aux besoins pré-identifiés, le SIST VO a également développé des temps d'information et d'échanges inter-entreprises (forum, petits déjeuners de la prévention, etc.). Le calendrier de ces actions est visible sur notre site internet. Toutes ces interventions sont incluses dans la cotisation annuelle. Ces événements donnent régulièrement lieu à des demandes d'intervention, émanant de nos adhérents participants. Cette évolution nous amène à faire le constat d'un réel bénéfice en termes d'efficacité car un adhérent demandeur est également un adhérent potentiellement plus proactif dans les démarches de prévention.

**95 %**  
de nos entreprises comptent  
MOINS DE **50** salariés

Pour autant, **52,6 %**  
de nos effectifs suivis  
sont dans les entreprises  
DE PLUS DE **50** salariés  
(5 % des entreprises)

3

## ASSURER UN SUIVI INDIVIDUEL ET ADAPTÉ DE L'ÉTAT DE SANTÉ POUR 15 MILLIONS DE SALARIÉS

*La santé et sécurité des salariés dans leur activité professionnelle est assurée par l'adaptation de leurs conditions de travail à leur état de santé. Il convient donc de réaliser un suivi adapté, pour rapprocher l'état de santé de la connaissance des postes occupés.*

### UNE RENCONTRE À CHAQUE ÉTAPE DU CONTRAT DE TRAVAIL

À l'occasion des différents événements pouvant jaloner le contrat de travail (embauche, maladie, accident, inaptitude), l'avis expert des professionnels de santé au travail prévient d'éventuelles difficultés liées à la tenue du poste, et permet à l'employeur de veiller à une partie de ses obligations vis-à-vis de ses salariés.

### UN SUIVI TOUT AU LONG DU PARCOURS PROFESSIONNEL

Une rencontre régulière et adaptée, à l'âge, à l'état de santé, aux risques et aux conditions de travail, permet de porter cette attention en continu. Et à tout moment, le salarié ou l'employeur peuvent être à l'initiative d'une visite médicale dont ils ressentent le besoin.

## TÉMOIGNAGE



**BRUNO ANTOINET,**  
Directeur du Comité Interentreprises  
d'Hygiène du Loiret

### Comment organisez-vous un suivi de l'état de santé adapté à chaque salarié ?

**B. A. :** Notre service accompagne 13 500 entreprises et organise le suivi de l'état de santé de 150 000 salariés. Sur une période de 5 ans ces derniers bénéficient tous d'un ou plusieurs entretiens avec un professionnel de santé au travail en fonction de leurs besoins. **Pourtant le département du Loiret souffre depuis 10 ans d'une pénurie médicale globale, toutes spécialités confondues.** Nous avons donc embauché dès 2007 des infirmières, qui se sont vues confier, sous protocole médical, les visites périodiques des salariés affectés à des postes à faibles risques. Cette première expérimentation a été autorisée par l'administration, ce qui nous a permis de développer la pluridisciplinarité dans le suivi de l'état de santé des salariés et démontrer son efficacité. Les secrétaires médicaux ont également joué d'emblée un rôle important dans l'analyse des demandes afin d'orienter vers le médecin et l'infirmière. **Nous sommes ainsi sortis d'un suivi systématique et indifférencié pour aller vers un suivi adapté aux besoins de chacun.** Puis nous sommes allés encore plus loin et avons anticipé la réglementation à travers la mise en place de nouvelles modalités pour le suivi individuel à l'embauche. D'une manière générale, pour organiser un suivi pertinent nous tenons compte de la connaissance des réalités des postes de travail, des risques et de leur prévention. **L'étape première est donc bien l'aide à l'évaluation des risques sur le terrain.** Sur cette base, les médecins du travail décident des périodicités et des modalités du suivi de l'état de santé. Quand les infirmières interviennent, elles le font selon un protocole qu'ils ont validé.

*“Pour organiser un suivi pertinent nous tenons compte de la connaissance des réalités des postes de travail, des risques et de leur prévention.”*

### Y a-t-il des visites prioritaires ?

**B. A. :** Les visites prioritaires sont les visites à la demande du salarié ou de l'employeur, les visites de reprises après un arrêt de plus d'un mois ou de pré-reprises pendant l'arrêt pour anticiper le retour à l'emploi, ou encore les visites d'embauche sur les postes à risques. Toutes ces visites occasionnelles sont assurées à partir du moment où elles sont motivées. Le délai de traitement dépend bien sûr des motifs. Si un médecin du travail est arrêté ou démissionne, ce qui peut arriver, nous mobilisons si possible d'autres ressources médicales et faisons encore plus appel aux infirmiers, le temps que la situation revienne à la normale.

### Que pensent les bénéficiaires de cette nouvelle organisation et de son efficacité en termes de prévention ?

**B. A. :** Les bénéficiaires ont été prévenus que nous devions adapter le suivi de l'état de santé, à la fois aux besoins des salariés et aux ressources en personnel de santé. Après discussion avec de nombreux chefs d'entreprise, **le retour a été positif.** Cette évolution nous permet d'être finalement plus présents sur le terrain. L'entreprise comme le salarié n'ont pas forcément autant de contacts directs avec le médecin du travail qu'auparavant, mais ils savent que d'autres acteurs les accompagnent au sein du Service de Santé au Travail, ce qui leur assure toujours des réponses à leurs besoins. **Le message, qu'une prévention efficace passe aussi par l'action en milieu de travail, est mieux intégré. Le suivi individuel de l'état de santé n'étant qu'un des éléments de ce que nous pouvons apporter pour préserver la santé des salariés.**

4

## REPÉRER, ACCOMPAGNER ET SUIVRE LES SALARIÉS EN RISQUE DE DÉINSERTION PROFESSIONNELLE, ET CONTRIBUER ACTIVEMENT AU MAINTIEN EN EMPLOI

*La mise en place d'un repérage précoce des risques est ici déterminante. Toutes les études internationales indiquent qu'il augmente sensiblement les chances de retour à l'emploi pour le salarié.*

### UNE PRISE EN COMPTE DE TOUS LES SIGNAUX DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

Arrêts répétitifs ou de longue durée, connaissance de l'existence d'une maladie chronique ou d'un handicap, situation d'aidant non professionnel, fréquentes demandes de visites de santé au travail... ces différents éléments sont autant de signaux à prendre en compte pour agir.

### DES ACTIONS DE MAINTIEN EN EMPLOI ÉPROUVÉES ET COORDONNÉES

La diversité des problématiques rencontrées appelle de fait des compétences pluridisciplinaires, essentielles pour être efficaces. Les SSTI, réunissant des experts compétents aussi bien sur le plan médical que technique ou social, sont les mieux placés pour œuvrer efficacement à ces missions, tout en assurant le lien avec la médecine de soin, afin de ménager un parcours d'accompagnement cohérent et efficient.

### DES AVANTAGES ÉVIDENTS POUR TOUS LES ACTEURS CONCERNÉS

Du succès des actions de maintien en emploi dépendent des avantages évidents pour tous : pour le salarié, la possibilité de garder son emploi et préserver sa vie sociale afférente ; pour l'employeur, limiter l'absentéisme, le turn-over et conserver les compétences de son entreprise ; enfin, pour les comptes sociaux, leur équilibre, sachant les incidences considérables de la désinsertion professionnelle sur ce point.

## TÉMOIGNAGES



**MICHEL XARDEL,**  
Directeur du Service de Santé  
au Travail Interentreprise  
des Deux-Sèvres



**NATALIA BENOIT,**  
Responsable du pôle  
prévention de la désinsertion  
professionnelle

### Quelles compétences sont mobilisées pour le repérage précoce de risques de désinsertion professionnelle ?

**N. B. :** La désinsertion professionnelle est une préoccupation du SSTI des Deux-Sèvres depuis plus de 20 ans. Nous constatons que les inaptitudes médicales donnaient lieu la plupart du temps à des licenciements de salariés qui ne retrouvaient pas forcément du travail. La collaboration avec les médecins du travail nous permet de repérer précocement les salariés en difficulté, comme les signalements des services sociaux de la CARSAT, des arrêts maladie de plus de 90 jours. Ainsi, nous recevons ces informations, soit à la suite d'une visite de pré-reprise, soit dès le repérage d'arrêts de travail répétés ou de la dégradation de la santé d'un salarié entre deux visites. Chaque situation nécessite une analyse qui peut donner suite à une prise en charge par un chargé de mission du pôle de prévention de la désinsertion professionnelle. Nous pouvons procéder à une étude ergonomique avec la collaboration du médecin du travail. Nous pouvons aussi initier un bilan de compétences et être amenés à proposer une formation professionnelle ou d'autres mesures adaptées (étude de dossiers invalidités ou retraites anticipées).

### Comment sont réalisés l'accompagnement et le suivi ?

**N. B. :** Dès qu'une situation est détectée, le salarié peut consulter le médecin du travail qui analysera la situation avec le chargé de mission et proposera les solutions adaptées pour la prévention de la désinsertion professionnelle. Nous discutons chaque proposition avec le salarié. S'il s'agit d'un aménagement de poste de travail, nous prenons directement contact avec l'entreprise et entamons une étude ergonomique du poste de travail.

*“La collaboration avec les médecins du travail nous permet de repérer précocement les salariés en difficulté.”*

Nous faisons la recherche de financements adaptés. Si le salarié est reconnu travailleur handicapé, nous nous adressons à l'Agefiph. Nous pouvons être amenés à initier des dossiers de travailleurs handicapés auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées. Des campagnes d'informations régulières sur la visite de pré-reprise sont organisées tous les trois à cinq ans. Elles invitent les salariés à préparer leur reprise du travail en réalisant cette visite et envisager avec les employeurs des aménagements de poste et/ou des retours au poste à temps partiel par exemple.

Nous profitons de nos visites dans les entreprises pour revoir les personnes que nous avons reclassées ou prises en charge, notamment dans le cas de maladies chroniques. Généralement, dès qu'un salarié connaît un nouveau problème, il revient vers nous.

### Comment les SSTI peuvent-ils contribuer au maintien en emploi ?

**M. X. :** En partant des situations de santé constatées, nous proposons des mesures qui peuvent s'appliquer à des salariés ayant des difficultés similaires mais à un stade moins pénalisant ou ayant d'autres difficultés. Lorsque nous commençons à rencontrer des cas de troubles musculo-squelettiques ou d'autres difficultés les équipes médicales et les IPRP peuvent intervenir dans l'entreprise, avant que les situations ne se dégradent. Nous pouvons aussi transmettre une méthodologie de travail par des actions de prévention adaptées. Dans la grande majorité des cas où nous avons eu une intervention d'un chargé de mission, nous avons pu maintenir un salarié sur un poste de travail ou le réorienter. Les solutions proposées ne sont pas toujours connues des entreprises, c'est pourquoi nous nous devons de partager les expériences. La relation avec l'entreprise est une relation de confiance.



4

## REPÉRER, ACCOMPAGNER ET SUIVRE LES SALARIÉS EN RISQUE DE DÉINSERTION PROFESSIONNELLE, ET CONTRIBUER ACTIVEMENT AU MAINTIEN EN EMPLOI (SUITE)

→ Les employeurs reviennent généralement vers nous pour nous consulter sur d'autres situations auxquelles ils n'avaient pas pensé avant notre intervention.

**N. B. :** Nous donnons l'accès à toutes les mesures qui existent en terme d'aménagements et d'aides financières pour les entreprises et les salariés : bilan de compétence pendant l'arrêt de travail, formations grâce au congé individuel de formation, ou encore aide au financement de matériel pour les entreprises et pour les personnes. Cela permet au salarié de reprendre la main sur la situation avant qu'elle ne devienne problématique.

Je cite le cas d'une personne qui est arrivée à un épuiement professionnel suite à une surcharge de travail et qui ne voyait plus la possibilité de revenir à son poste. Dès sa prise en charge, la personne a fait un bilan de compétences. Elle a pu suivre une formation d'esthéticienne en parallèle des soins assurés par un psychiatre pendant l'arrêt de travail. Cette formation a contribué à l'accélération de son rétablissement et son arrêt a été fortement réduit par rapport à d'autres personnes atteintes des mêmes difficultés. À l'issue de son arrêt de travail, elle avait un autre projet professionnel et elle avait repris sa vie en main. Dans ce type de situation, nous pouvons accompagner le salarié afin de réduire l'arrêt de travail et lui éviter une désinsertion professionnelle et sociale. Au-delà

*“Nous donnons l'accès à toutes les mesures qui existent en terme d'aménagements et d'aides financières pour les entreprises et les salariés.”*

du soin, il s'agit d'aider le salarié à envisager d'autres perspectives d'avenir. Lorsque les salariés ne peuvent être maintenus à leur poste de travail ou dans un autre poste de l'entreprise, nous travaillons sur des solutions de reclassement externe ou de sortie d'emploi (retraites anticipées, invalidités), et dans l'idéal en associant l'entreprise au projet.

### Quels sont les avantages pour les bénéficiaires ?

**N. B. :** Pour le salarié, c'est la possibilité de se soigner d'une manière plus sereine. Nous déclenchons les aides financières en collaboration avec la CARSAT (aides sociales), qui vont lui permettre d'être moins préoccupé et de se concentrer sur sa guérison.

Nous évitons aussi le chômage de longue durée des salariés inaptes. Un arrêt de travail pour inaptitude peut causer des difficultés financières, une séparation avec l'entreprise et une désinsertion complète. Le but de nos interventions est d'arrêter le processus de l'inaptitude là où il commence. Lorsque nous travaillons très en amont, nous pouvons prévenir un arrêt de travail ou réduire la durée de cet arrêt et ainsi éviter la perte de contact avec le monde du travail.

Dans le cas de salariés assez jeunes, il est aussi possible de les accompagner vers une reconversion professionnelle si le métier initialement choisi devient incompatible

avec l'évolution d'une pathologie, par exemple : maçonnerie et sclérose en plaque.

**M. X. :** Le licenciement d'un salarié est toujours un échec. Le maintenir en emploi, c'est aussi conserver des compétences dans l'entreprise. Quand l'accompagnement permet de maintenir un salarié dans son travail c'est une réussite pour le salarié mais aussi pour l'employeur.

**N. B. :** Par ailleurs cela peut permettre d'éviter des coûts financiers de reclassement qui seraient bien plus importants (Indemnisation Pôle emploi pour de longs mois, coût de prise en charge de formation en tant que demandeur d'emploi) et une détresse psychologique (sentiment d'abandon, d'injustice, perte de motivation qui peuvent rendre le reclassement difficile).

### Comment la coordination avec la médecine de ville peut aider à la réalisation de ces missions ?

**M. X. :** Nous avons informé l'ensemble des médecins traitants de l'importance de la visite de pré-reprise car elle permet de préparer le retour des salariés sur leur poste de travail, avec la possibilité pour le médecin du travail d'intervenir rapidement. Cette visite ne peut être initiée que par le salarié lui-même, le médecin traitant ou le médecin conseil. C'est grâce à la collaboration du médecin traitant, qui a la vision globale du dossier médical de la personne, et du médecin du travail, qui a la vision globale des risques de l'entreprise, que l'on peut trouver une issue favorable au salarié dans les plus brefs délais.

*“Quand l'accompagnement permet de maintenir un salarié dans son travail c'est une réussite pour le salarié mais aussi pour l'employeur.”*

5

## PARTICIPER À LA TRAÇABILITÉ DES EXPOSITIONS PROFESSIONNELLES ET À LA VEILLE SANITAIRE

*La santé et la prévention se construisent dans la durée. Suivre avec pertinence l'état de santé des travailleurs, prodiguer les bons conseils de prévention, supposent de bien connaître le poste de travail actuel, mais aussi les caractéristiques des conditions de travail passées.*

### UN ENRICHISSEMENT DE LA CONNAISSANCE ET DES ACTIONS EN FAVEUR DE LA VEILLE SANITAIRE

Tracer ces éléments dans le dossier d'entreprise et dans un dossier médical, tout en préservant le secret qui leur est attaché, est gage d'efficacité. L'informatisation des données dans des langages communs permet en outre des exploitations collectives qui nourrissent la connaissance et participent à la veille sanitaire, ainsi qu'à la recherche.

### DES GARANTIES SOLIDES QUANT À L'USAGE ÉTHIQUE DES DONNÉES EN SANTÉ AU TRAVAIL

L'application des règles de droit et de déontologie, ainsi que le contrôle social et de l'État à l'œuvre dans les SSTI, offrent aux salariés et employeurs des garanties solides quant à l'usage de leurs données, pour la santé ou pour leurs droits.

## TÉMOIGNAGE



**DR VIRGINIE ROIG,**  
Médecin coordinateur  
de l'Association de Santé  
et de Médecine au Travail 65

**Votre service participe au dispositif de veille et de recherche en santé au travail EVREST (Évolution et Relations en Santé au Travail) : Comment fonctionne ce dispositif ?**

**V.R. :** Notre service s'est engagé dans l'informatisation du dossier médical de santé au travail et du dossier d'entreprise en 2007. L'enjeu principal était d'assurer pour tous les utilisateurs la saisie des informations qui les concerne : à la fois les actions en milieu de travail et les informations sur le suivi de l'état de santé des salariés. Pour réaliser une saisie harmonisée des informations, l'ensemble des acteurs en santé au travail utilise aujourd'hui les **thésaurus harmonisés retenus par la profession et diffusés par Présanse**. Puis, en 2013, dans le cadre de l'élaboration de notre Projet de Service, tous les médecins du travail et infirmiers en Santé au Travail du Service ont décidé de participer au dispositif de veille EVREST.

Dans une des actions collectives que nous avons mises en œuvre, le chef de projet a demandé à chaque médecin de réaliser un ciblage des salariés qui étaient sur des postes exposés aux troubles musculo-squelettiques (TMS) dans des entreprises de moins de 50 salariés. À chaque rencontre avec un salarié répondant aux critères retenus, le médecin ou infirmier du travail lui soumet le questionnaire, qui est ensuite saisi sur le portail EVREST. Ces données collectives vont maintenant être analysées pour produire des indicateurs sur l'état de santé des salariés au travail, sur la perception de leurs conditions de travail. Elles vont pouvoir être rapprochées d'autres indicateurs recueillis par ailleurs (Fiche d'Entreprise réalisée, accompagnement à la réalisation du Document Unique, etc.).

Mais l'intérêt de ce dispositif est la **possibilité pour les équipes pluridisciplinaires d'utiliser ces données également pour travailler sur d'autres projets**. Au-delà de l'utilisation collective, chacun peut en faire une exploitation spécifique en fonction de ses besoins.

**Qu'est-ce que cela représente en termes de médecins impliqués et de données collectées ?**

**V.R. :** Aujourd'hui, nous sommes 19 médecins dans le Service dont 14 engagés dans EVREST. Sur notre projet collectif TMS, nous avons réalisé 1636 questionnaires.

Au niveau national, pratiquement toutes les régions de France sont impliquées. Il y a des **référénts EVREST** au niveau régional et au niveau national qui sont nos **interlocuteurs privilégiés**. Un comité national se réunit avec des chercheurs pour mettre au point les questionnaires et les actualiser. Quand le volume de réponses sur une zone géographique est suffisant, le dispositif produit des diagnostics à l'échelle régionale, en plus du diagnostic national produit chaque année. Ces données nous permettent de comparer les salariés que nous suivons par rapport aux mêmes profils dans la région ou au niveau national. Le minimum requis pour produire un diagnostic régional est 500 questionnaires. Si une région n'atteint pas ce volume, nous nous référons uniquement aux données nationales.

**Quelle exploitation est faite de ces données au niveau local et régional ?**

**V.R. :** Nous participons au **recueil de données** dans le dispositif EVREST depuis 2013. Nous pouvons maintenant étudier ces données et les comparer si besoin avec celles de la région ou de la France entière. Cela nous est particulièrement utile dans le cadre de la **préparation d'un Projet de Service qui va déterminer nos priorités d'actions en Santé au Travail sur cinq ans**. EVREST est donc un dispositif d'aide à la décision, nous permettant de déterminer les priorités d'action à mener.

**Quel est l'intérêt de ce dispositif et de l'exploitation des données pour les entreprises et salariés locaux ?**

**V.R. :** Un des intérêts majeurs du dispositif EVREST est de **fournir de l'information aux équipes pluridisciplinaires pour les aider à sensibiliser les entreprises à l'intérêt de la prévention et les accompagner dans des démarches adaptées**. En effet, si un chef d'entreprise était sensibilisé à l'intérêt de la prévention primaire, les salariés devraient être moins exposés à certaines altérations de leur santé

du fait du travail. Notre action collective auprès des **1 636 salariés** exposés au **risque de TMS** dans les entreprises de **moins de 50 salariés**, nous a permis d'évaluer l'état de santé des salariés concernés et de leur donner les conseils de prévention adaptés. Nous avons pu échanger avec **707 chefs** d'entreprise pour les sensibiliser à l'existence du risque TMS dans leur entreprise, et les conseiller sur les actions de prévention à mettre en œuvre. Ce projet a été un important travail de terrain et de proximité avec les entreprises. Suite à l'analyse des données, nous avons réalisé énormément d'actions en milieu de travail qui ont permis aux entreprises de mieux rédiger leur document unique, évaluer leurs risques de TMS et les actions à mettre en place.

*“EVREST est un dispositif d'aide à la décision, nous permettant de déterminer les priorités d'action à mener.”*

6

## PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX SECTEURS D'ACTIVITÉS « SPÉCIFIQUES »

*Les besoins des entreprises du secteur de l'intérim, des salariés du particulier employeur ou des entreprises multi-sites exigent des solutions nouvelles.*

### DES SOLUTIONS APPLICATIVES, SIMPLES ET LISIBLES POUR TOUS

Il s'agit de proposer des applications, informatiques notamment, qui simplifient les démarches des entreprises concernées, leur fournissent de manière lisible les informations dont elles ont besoin (et au moment où elles en ont besoin), pour assumer leurs responsabilités et conduire leurs politiques de prévention.

### DES DONNÉES ACCESSIBLES GRÂCE À UN PORTAIL COMMUN

La création d'un portail commun pour le secteur de l'Intérim à l'échelle nationale, la mise en lien des systèmes d'information des SSTI et de l'IRCEM pour les particuliers employeurs, ou la possibilité de consolider les données des différents établissements d'une même entreprise, sont autant de projets accessibles et utiles à conduire.

## TÉMOIGNAGE



**BERNARD MAS,**  
Directeur général de l'Association  
Interentreprises pour la Santé  
au Travail 19

### Quelles sont les particularités des salariés du particulier employeur ?

**B. M. :** Les salariés du particulier employeur exercent dans un contexte spécifique : ils ont des lieux de travail divers et variés avec souvent plusieurs employeurs et se déplacent constamment. Ils travaillent aussi bien les jours fériés que les week-ends et leurs tâches peuvent aller du ménage et de la préparation des repas, à la toilette et au déplacement d'une personne âgée ou handicapée, quelque fois pour des personnes en fin de vie... Ces situations génèrent donc des risques particuliers auxquels il convient d'ajouter le risque routier pour se déplacer d'un domicile à un autre. Les particuliers employeurs

sont des employeurs comme les autres mais ne peuvent exercer leurs responsabilités dans les mêmes conditions, certains éprouvant par ailleurs de grandes difficultés à gérer leurs formalités administratives. À partir de 2013, nous avons convenu avec différents intervenants sur ce secteur (FEPEM, Associations mandataires, etc.) dans le cadre d'une réflexion générale en Corrèze animée par le Conseil général, que notre service de santé au travail n'était pas en mesure de répondre à toutes les demandes des particuliers employeurs, notamment celles en matière de suivi périodique systématique des salariés. Il y avait cependant un besoin exprimé par certains, qui trouvaient anormal de ne pas pouvoir exercer toutes leurs responsabilités en matière de santé au travail pour leurs salariés. Sans oublier les cas de salariés souffrant de maladies chroniques, d'un handicap reconnu ou en situation de reprise de travail. Nous avons donc décidé, de prendre en charge ces situations particulières qui nécessitaient l'expertise d'un médecin du travail.

### Quelles modalités spécifiques avez-vous mises en place dans votre Service pour vous adapter à ces particularités ?

**B. M. :** Nous avons d'abord pris en compte un point important par rapport à nos missions : les membres de l'équipe pluridisciplinaire ne sont pas autorisés à aller au domicile des particuliers employeurs car il s'agit d'un lieu privé. Par ailleurs, les salariés travaillent généralement chez plusieurs employeurs. Il est donc demandé à chaque parti-

culier employeur de remplir une fiche de poste dans laquelle il détermine des niveaux de risque (potentiel, faible, moyen, intense) relatifs aux conditions de travail (tâches effectuées, jours et horaires de travail, etc.).

Les employeurs renvoient les fiches de postes complétées, ce qui permet ensuite au médecin du travail de prononcer autant d'avis qu'il y a d'employeurs et de postes pour un même salarié. Par exemple, un salarié peut être apte à faire de la lecture chez une personne âgée mais inapte au nettoyage des vitres chez un autre employeur. Pour les salariés du particulier employeur, l'adhésion est annuelle et couvre l'ensemble de notre offre globale de services. Cela comprend la visite médicale, le suivi par l'infirmière,

*“En tenant compte des particularités des salariés du Particulier employeur, nous arrivons à proposer un service complet.”*

mais aussi la possibilité d'intégrer les salariés dans des sessions de sensibilisation à la prévention des risques, qui sont aussi proposées aux entreprises, notamment celles du secteur de l'aide à domicile. Nous proposons sept modules de deux heures sur les risques prépondérants du métier : le risque routier, le risque biologique et chimique

(brulures par rapport aux produits utilisés), les risques psycho-sociaux (confrontés à des événements traumatisants comme le décès des personnes dont ils s'occupent au quotidien), formation aux premiers secours, prévention des TMS, etc. En tenant compte de ces particularités, nous arrivons à leur proposer un service complet, comme nous le ferions avec n'importe quelle entreprise.

### Quels bénéfices en retirent les employeurs et les salariés ?

**B. M. :** Quand un salarié reprend son travail après des problèmes de santé, la plupart du temps nous sommes sollicités par l'employeur l'année suivante pour un suivi. L'employeur étant déjà adhérent, nous prenons alors en charge le suivi réalisé par une infirmière qui oriente vers le médecin du travail en cas de problème particulier. Beaucoup de particuliers employeurs sont des personnes âgées qui se sentent seules face à leurs responsabilités d'employeurs. Elles apprécient de pouvoir compter sur les conseils d'un médecin et l'appui du service de santé au travail qui, sans supplément de cotisation, va leur proposer des mesures de prévention adaptées à la situation de leur salarié, ce qui les rassure. Les salariés quant à eux bénéficient d'un accompagnement global de santé au travail avec des conseils adaptés. Ils sont très demandeurs des modules de formation/sensibilisation que nous proposons, car nous sommes les seuls à leur apporter de tels conseils à la prévention des risques dispensés par des professionnels de la formation.

7

## PARTICIPER ACTIVEMENT À LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION INTEROPÉRABLE EN SANTÉ AU TRAVAIL

*Recherche, promotion de la santé, traçabilité des expositions professionnelles, évaluation des actions de prévention, simplification des démarches administratives pour les acteurs de l'entreprise et l'accès à l'information... tous ces sujets supposent la mise en place d'un système d'information interopérable en santé au travail.*

### UNE MEILLEURE INTERCONNEXION DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES LIÉS À LA SANTÉ AU TRAVAIL

Les SSTI réunis au sein de Présanse ont élaboré un cahier des charges des fonctionnalités utiles à développer pour leurs logiciels métiers et ont instruit les conditions de l'interopérabilité. Ces éléments anticipent en outre la mise en lien avec d'autres systèmes : MSA, Services autonomes, Acoass...

### LE PARTAGE ET L'EXPLOITATION DE DONNÉES À L'ÉCHELLE LOCALE, RÉGIONALE ET NATIONALE

La mise à disposition par Présanse de thésaurus harmonisés dans tous les logiciels des SSTI constitue une base utile pour concrétiser le partage et l'exploitation de données à l'échelle locale, régionale et nationale. Avec le soutien de l'État, les SSTI peuvent créer et financer la « brique » du système d'information qui leur incombe. La concertation est toutefois indispensable à la réussite de ce projet.

## TÉMOIGNAGE



**CORINNE EMO,**  
Directrice de l'AMSN - Rouen

### Comment avez-vous fait évoluer votre système d'information ces dernières années ?

**C. E. :** Nous avons d'abord eu une évolution du logiciel métier adapté à nos prestations d'aujourd'hui, puis nous avons introduit un langage commun avec les thésaurus harmonisés. Par exemple, autrefois nous parlions du pâtissier dans le nord et du calissonnier à Aix en Provence. Lorsque vous faisiez une recherche sur les risques pour le métier de pâtissier, les risques du calissonnier n'étaient pas comptabilisés. C'est pourquoi il était indispensable d'utiliser le même dictionnaire dans notre travail. Nous avons mis à disposition un portail adhérent lié au logiciel. Cela permet au dirigeant de visualiser tout l'historique d'actions en milieu de travail, d'évaluation des risques et de suivi individuel dont son entreprise a bénéficié. Nous allons également mettre en ligne prochainement un portail accessible aux salariés, sur lequel ils accéderont à leur dossier médical et aux risques concernant leur poste de travail, afin de les y sensibiliser. Avec ce logiciel, nous nous adaptons aux évolutions de notre métier.

*“Un des objectifs est de rendre les salariés acteurs de leur santé.”*

Aujourd'hui chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire saisit les comptes rendus de son travail et nous informons systématiquement les dossiers médicaux. L'intérêt de cette démarche est surtout d'avoir accès à l'information partout. C'est indispensable pour l'équipe pluridisciplinaire de pouvoir avoir une vision globale de ce qui est proposé et réalisé dans une entreprise. Les dossiers sont sur des serveurs sécurisés en interne. Les échanges d'informations internes sont également sécurisés. Il en est de même pour l'envoi de documents confidentiels entre professionnels des différents services de santé au travail.

### Quels sont les bénéfices pour vos adhérents ?

**C. E. :** L'adhérent peut se connecter à son espace personnel sur notre site pour avoir accès à toutes les informations nécessaires au suivi de son dossier, comme sa déclaration d'effectifs en ligne et ses factures. Il est en lien direct avec une secrétaire médicale, et tout au long de l'année il peut indiquer le recrutement de nouveaux salariés, ce qui génère automatiquement les demandes de visites à l'embauche. Il sera bientôt possible via ce portail que l'employeur prenne des rendez-vous en ligne avec notre équipe médicale et effectue ses paiements auprès du service de santé au travail. Cela permet plus de confort et de sécurité dans l'échange de données, mais aussi une plus grande réactivité et efficacité de notre part.

### Quels progrès ont été faits en termes de services et d'évaluation des actions ?

**C. E. :** En termes de services pour les salariés nous avons mis à disposition une plateforme de e-learning avec de la documentation réalisée par les équipes pluridisciplinaires telle que des dossiers sur les risques et les bonnes pratiques à adopter. À la fin de chaque session d'e-learning, un QCM est proposé pour évaluer si le salarié a bien intégré les informations, suite auquel il reçoit une attestation. Grâce à la saisie de données, nous pouvons mesurer nos actions et nous doter d'objectifs et d'indicateurs de suivi. Notre projet de service est construit à partir des besoins terrain de nos entreprises et de leurs salariés, complétés par nos données sur les risques recueillis par observation ou entretiens par notre équipe pluridisciplinaire. Nous pouvons ainsi déterminer des axes prioritaires sur lesquels travailler sur les cinq prochaines années.

### Conduisez-vous ces évolutions en lien avec d'autres SSTI et d'autres institutions ?

**C. E. :** Nous avons un club de SSTI utilisateurs travaillant avec l'éditeur pour améliorer notre logiciel métier, afin que notre système d'information soit interopérable avec les autres systèmes d'informations. L'idée est que tous les services de santé au travail puissent se transmettre facilement le dossier médical d'un salarié selon les règles en vigueur. Il y a aussi des portails intérimaires régionaux pour que les sociétés d'intérim puissent disposer des informations utiles au placement de leurs salariés, et savoir par exemple s'il y a eu des avis d'aptitude, des visites d'information et de prévention pour quels emplois, et à quelle date, ce qui permet de déterminer si ces salariés ont besoin d'une nouvelle visite avec un professionnel de santé, avant une mission. Les réflexions sont aussi portées par la Commission des Systèmes d'Informations de Présanse à laquelle nous participons.

### Quelle est votre vision pour l'avenir ?

**C. E. :** L'évolution législative avec le suivi de contrats courts, des intérimaires et les mobilités imposent l'interopérabilité du système. Il faut que les professionnels de santé, où qu'ils soient, aient accès immédiatement au dossier du salarié, si celui-ci ne s'y est pas opposé bien sûr. La traçabilité des expositions réalisée grâce à la saisie des données des salariés permettra d'avoir un suivi des risques auxquels ils ont été exposés tout au long de leur parcours. Nous pourrions aussi faire une cartographie des risques dans les entreprises, afin de mieux les conseiller. Un des objectifs est aussi de rendre les salariés acteurs de leur santé. Grâce à un portail, ils pourront avoir des données sur les risques auxquels ils sont exposés, leur parcours médical et avoir accès à un guide de bonnes pratiques adapté à leur poste. Ils seront, de fait, beaucoup plus impliqués en ayant accès aux données qui les concernent. Dans les années à venir, il faudra partager toutes ces informations avec les médecins généralistes. Un dossier consolidé intégrant les informations de santé au travail permettra de mieux suivre les salariés en tenant compte de tous les éléments liés à sa santé. On ne peut dissocier la vie professionnelle de la vie personnelle dans le registre de la santé.

8

## PROMOUVOIR LA SANTÉ AU TRAVAIL PAR LE NUMÉRIQUE, EN RENDANT ACCESSIBLES AUX ACTEURS LES DONNÉES SANTÉ TRAVAIL QUI LES CONCERNENT

*La plus grande efficacité des actions conduites en faveur de la santé au travail est assurée par l'intervention des acteurs de l'entreprise eux-mêmes, car ce sont eux qui font la réalité du travail au quotidien.*

### L'ANCRAGE DE LA CULTURE DE PRÉVENTION AU SEIN DES ENTREPRISES

Rendre plus accessibles les données qui leur permettent d'agir, en faisant appel à des moyens qui collent à leurs usages, permet de développer et d'ancrer la culture de prévention, pour rendre salariés et employeurs acteurs de cette démarche dans la durée.

### LE DIGITAL COMME RESSOURCE ADDITIONNELLE ET INCONTOURNABLE POUR LA PRÉVENTION

Ainsi, pousser par exemple des informations sur les téléphones portables, ou via des comptes personnalisés sur Internet, est une des voies à développer avec les outils d'aujourd'hui, en parallèle des autres moyens de promotion de la santé au travail. Comme mentionné précédemment, les SSTI peuvent développer ces applications, appuyés par des systèmes d'information interopérables.

## TÉMOIGNAGE



**CLAUDINE MAZZIOTTA,**  
Directrice générale du Pôle  
Santé Travail 66

### Quelles sont aujourd'hui les attentes des salariés en termes d'informations communiquées par leur SSTI ?

**C. M. :** Les salariés ont des attentes en matière de conseil pour la prévention des risques, de formations, de guides de bonnes pratiques adaptées à la réalité de leur poste de travail et de leur entreprise. Ils attendent de nous que nous veillions à la préservation de leur santé.

### Quels outils digitaux avez-vous mis en place pour rendre accessibles leurs données ?

**C. M. :** Nous sommes aujourd'hui sur un projet d'une application dynamique qui sera testée de juin à septembre 2018. Cette application permet une importante avancée, dans la mesure où elle concentre beaucoup de données sur un seul support, qu'elle évolue en fonction des risques déterminés et des résultats de recherche menée sur site et qu'elle permet d'avoir une interaction avec l'employeur et les salariés. Les premiers tests seront réalisés sur près de 500 entreprises du secteur du transport et dans lesquelles le risque routier est prioritaire. L'employeur peut télécharger l'application et se connecter avec son numéro d'adhérent, et le salarié se connecte sur les tablettes lorsqu'il vient dans notre service. À chaque rendez-vous avec le salarié, nous lui proposerons de répondre via l'application à un quizz sur les risques auxquels il se sent exposé.

Il pourra les catégoriser en 4 niveaux. Le risque vert nécessite simplement de la vigilance de la part de l'employeur, le jaune requiert de programmer une action de sensibilisation ou d'amélioration du poste de travail sur une période donnée, le risque orange implique une réévaluation du risque avec l'employeur et l'équipe de santé au travail afin d'échanger sur le dysfonctionnement et les actions à mettre en place, enfin, le risque rouge nécessite une action correctrice immédiate. Dès le repérage du risque ressenti par le salarié, nous faisons un croisement

avec la Fiche d'Entreprise, dans laquelle sont répertoriés tous les risques constatés sur le poste de travail et avec les indicateurs du dossier médical du salarié (tout en respectant la confidentialité) afin d'apporter les réponses les plus pertinentes.

L'application proposera automatiquement au salarié une session de e-learning sur ces thématiques.

L'employeur recevra des alertes pour chaque risque sélectionné et des propositions d'actions à mettre en place. Par exemple, certains salariés n'ont pas connaissance d'un règlement intérieur référant au risque routier. Une demande de mise à jour et de diffusion de ce règlement sera alors envoyée à l'employeur. Il aura accès via l'application à des mémos juridiques réalisés par des avocats pour l'aider dans ses démarches.

Pour mesurer l'impact de notre action, le salarié répondra au même questionnaire après la réalisation de l'action prescrite. L'analyse de la différence des réponses entre les deux questionnaires nous permettra une évaluation du degré de sensibilisation aux risques.

### Quels bénéfices attendez-vous de ce projet en termes de prévention ?

**C. M. :** Nous voulons être un partenaire de la prévention du quotidien et repositionner le service de santé en ce sens.

L'objectif est d'amener l'employeur vers une culture managériale de prévention, car cela permet à l'entreprise d'être plus performante.

Nous voulons rendre les salariés acteurs de leur propre prévention et donc de leur sécurité. Le bénéfice premier est la réduction des accidents du travail et des maladies professionnelles.

De plus, via l'application, les données recueillies seront transmises aux épidémiologistes, associés au projet, permettant ainsi une recherche et la définition d'indicateurs de prévention en santé au travail.

*“L'objectif est d'amener l'employeur vers une culture managériale de prévention, car cela permet à l'entreprise d'être plus performante.”*



9

## ASSURER L'UNIVERSALITÉ ET LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT

Une des vertus du système français de santé au travail est de permettre un accompagnement de toutes les entreprises et tous les salariés. Cette universalité est gage d'équité de traitement pour les salariés et leurs employeurs.

### DES COMPÉTENCES MULTIPLES EN RÉPONSE À CHAQUE PROBLÉMATIQUE

Le réseau des SSTI est en mesure de mettre à disposition, pour chaque entreprise et chaque salarié, les compétences d'une équipe pluridisciplinaire intervenant sous l'autorité d'un médecin du travail. Par ailleurs, la qualité de l'accompagnement proposé par les SSTI est directement liée à la diversité des compétences mises à disposition. Avec un accroissement ciblé du nombre de ses collaborateurs, et plus de 4% de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle, les SSTI conduisent des politiques de ressources humaines cohérentes et responsables, en phase avec les besoins des entreprises et salariés.

### UN RÉSEAU À PROXIMITÉ DE CHAQUE SALARIÉ

Avec plus de 20 000 lieux de consultation, les SSTI assurent un accès de proximité à un professionnel de santé au travail. La limitation du temps de transport pour se rendre de l'entreprise à ce lieu de consultation est un enjeu d'accessibilité pour les salariés, mais aussi financier pour l'employeur, dans la mesure où les temps rémunérés de déplacement restent réduits.

### UNE ÉVALUATION ET CERTIFICATION DES SSTI DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

De plus, une certification de l'organisation des SSTI par une tierce partie, telle qu'engagée par nombre de services, permet d'inscrire leurs actions dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue, en faveur du service rendu et de la satisfaction des bénéficiaires.

## TÉMOIGNAGES



**MURIEL MAHIEU,**  
Directrice générale du service  
Prévention Santé & Travail



**SOPHIE RANNOU,**  
Directrice adjointe du service  
Prévention Santé & Travail  
et responsable de l'équipe  
pluridisciplinaire

### Quelle est la composition et le fonctionnement d'une équipe pluridisciplinaire ?

**S. R. :** À PST, chaque équipe est organisée autour du médecin du travail dont le rôle est d'animer et de coordonner. Il est accompagné de son assistant médical et de professionnels ayant des compétences médicales ou techniques : un conseiller en santé travail, un consultant hygiène et sécurité, un infirmier. Le dimensionnement d'une équipe varie en fonction de l'effectif confié au médecin du travail. En complément, nous avons constitué depuis plusieurs années un pôle transversal disposant de compétences spécifiques : ergonomes, métrologue, toxicologue, chimiste, psychologue du travail, consultant en maintien en emploi, assistante sociale, etc. Ces ressources peuvent être mobilisées par les médecins en cas de problématique identifiée.

*“Mettre en place un suivi individuel adapté grâce à la connaissance préalable des postes et des risques présents dans l'entreprise.”*

### Sur quoi repose la qualité de l'accompagnement ?

**S. R. :** La qualité de l'accompagnement se mesure à la hauteur des compétences et de l'expertise de nos professionnels, mais aussi à celle d'assurer le suivi des adhérents dans la durée, ainsi que la capacité à répondre à leurs besoins. L'évaluation de cet accompagnement, dans le cadre de l'amélioration continue, nous guide dans notre dynamique quotidienne. Pour accompagner et maintenir le niveau de service, nous consacrons d'ailleurs environ 5 % de notre masse salariale à la formation professionnelle de nos collaborateurs. Il s'agit d'un investissement important qui s'intègre pleinement dans notre stratégie de réponse à un environnement complexe et en mutation constante.

### Comment assurer l'universalité et la qualité de l'accompagnement de vos entreprises adhérentes ?

**M. M. :** L'universalité et la qualité de l'accompagnement reposent sur la déclinaison d'actions transversales déployées sur l'intégralité de notre secteur géographique et à destination de l'ensemble de nos adhérents. Pour illustrer, nous avons mis en place une démarche « nouvel adhérent » menée par les conseillers en santé au travail. Ceux-ci se déplacent au sein même de l'entreprise pour présenter le service de santé au travail, ses missions et les services mobilisables, mais également pour réaliser un premier diagnostic des risques et délivrer la Fiche d'Entreprise. Leurs conclusions sont transmises via cette Fiche d'Entreprise au médecin du travail et à l'équipe pluridisciplinaire. Cela permet de mettre en place un suivi individuel adapté grâce à la connaissance préalable des postes et des risques présents dans l'entreprise.

À chaque visite sur le lieu de travail, l'intervenant de l'équipe remet une feuille de route à l'employeur avec des préconisations d'actions, c'est ce que l'on appelle « l'ordonnance de prévention ». L'employeur peut également à tout moment solliciter son équipe s'il souhaite un appui dans sa démarche de prévention. D'une manière générale, la première année, nous accompagnons particulièrement les entreprises sur deux thématiques : le Document Unique et l'évaluation du risque chimique. Afin de mesurer les effets de cet accompagnement particulier, nous avons comparé un échantillon d'entreprises nouvellement adhérentes (et ayant bénéficié de la démarche nouvel adhérent) avec un échantillon classique de nos entreprises adhérentes. En termes de connaissance des risques chimiques et de taux de réalisation du Document



9

## ASSURER L'UNIVERSALITÉ ET LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT (SUITE)

→ Unique, les résultats sont significativement meilleurs dans le premier échantillon, **signe de la pertinence et de l'efficacité de la démarche d'accompagnement.**

### Comment assurer l'universalité et la qualité de l'accompagnement de vos entreprises adhérentes ? (suite)

**S.R. :** L'universalité est également assurée par les équipes pluridisciplinaires qui sont dimensionnées en fonction du nombre et de la typologie des entreprises et salariés suivis. Quel que soit le secteur géographique, nous déployons les ressources adaptées afin de délivrer une même qualité de service. Si par exemple un médecin quitte le service, son équipe devient alors prioritaire pour bénéficier d'un renfort de temps médical, de sorte que l'entreprise reste suivie par la même équipe. Cela permet d'assurer une continuité dans le suivi des actions et dans la connaissance du terrain.

*“Quel que soit le secteur géographique, nous déployons les ressources adaptées afin de délivrer une même qualité de service.”*

Également, nous harmonisons l'ensemble de nos pratiques, notamment par des supports communs tels que le **modèle de Fiche d'Entreprise** qui est désormais utilisé de manière **uniforme** par tous les intervenants. Lors d'un acte individuel de santé, nous tendons aussi vers un protocole d'entretien se voulant similaire pour tous les salariés d'un même secteur et d'une même catégorie d'entreprise.

**L'ensemble des entreprises et des salariés bénéficie ainsi d'un suivi de santé équitable**, quelle que soit son équipe,

permettant une universalité de l'accompagnement en santé au travail.

### Comment est gérée la proximité des points de consultation avec les salariés ?

**M.M. :** Nous avons bâti une stratégie immobilière qui permet aujourd'hui de mettre à disposition de nos adhérents et de leurs salariés **4 centres fixes, répartis sur les bassins d'emploi**. Le maillage de notre périmètre fixe d'exercice est complété par quelques centres annexes utilisés 1 à 2 jours par semaine par nos équipes. Pour atteindre les zones les plus éloignées, dans lesquelles les salariés ont souvent des difficultés de mobilité, nous avons conservé une unité mobile équipée d'un cabinet médical.

**Nous assurons également un suivi individuel de proximité pour les salariés de certaines grandes entreprises en intervenant directement sur site lorsqu'un local**

**adapté est mis à disposition des équipes médicales.** La pluralité des solutions mises en œuvre permet d'assurer une équitable accessibilité géographique de nos services.

### Pouvez-vous nous parler du label professionnel Amexist, qui certifie aujourd'hui votre Service ?

**M.M. :** AMEXIST est le label de l'amélioration continue en santé au travail. Il s'agit d'une certification en trois étapes qui garantit la qualité de l'organisation et des moyens mis

en œuvre en faveur de nos adhérents et de leurs salariés. Avec le concours de nos équipes, nous avons obtenu les niveaux 1 et 2 respectivement en 2009 et en 2011. La certification a quant à elle été délivrée en 2016. Ce troisième et dernier niveau repose sur un grand nombre de critères organisationnels (gouvernance, stratégie de service, formation des administrateurs), opérationnels métiers (actions en milieu de travail, suivi des examens de santé, maintien en emploi) et outils qualité (gestion des dysfonctionnements et des réclamations). Le long travail préparatoire à la certification a permis de remettre en question notre fonctionnement, alimentant et confortant notre démarche d'amélioration continue. Afin de pérenniser cela, nous travaillons désormais en mode projet et développons des outils aidant à la gestion de nos missions et à l'optimisation de nos ressources.

Point clé de l'appropriation de la démarche, chaque professionnel du service, quel que soit son métier, a reçu une formation d'une journée sur les méthodes de travail en mode projet et insistant sur les thématiques de qualité, coûts, délais, ressources, progression et expérimentation. **Le fonctionnement en mode projet permet ainsi de travailler avec une vision sur 3 ans à 5 ans, pour la plus grande satisfaction de nos bénéficiaires.**

*“Nous travaillons désormais en mode projet et développons des outils aidant à la gestion de nos missions et à l'optimisation de nos ressources.”*

10

## FACILITER LE PILOTAGE DES POLITIQUES DE SANTÉ AU TRAVAIL, VIA UN RÉSEAU DES SSTI ORGANISÉ ET COHÉRENT, AVEC DES REPRÉSENTATIONS RÉGIONALES ET NATIONALES

*La cohérence et l'efficacité de l'action des acteurs qui accompagnent les entreprises sur les sujets de santé au travail supposent une coordination effective de ces derniers. Elle peut être rendue opérationnellement difficile, compte tenu du nombre important d'intervenants.*

### UN RÉSEAU ORGANISÉ ET COHÉRENT, GAGE D'EFFICACITÉ

L'organisation des 210 SSTI, capables de proposer des interlocuteurs mandatés dans chaque région et au niveau national, constitue une simplification immédiate du pilotage, ainsi qu'un gage d'efficacité pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques de santé au travail. Le réseau Présanse se construit à cet effet, sans coûts structurels pour l'État, puisque exclusivement supportés par les entreprises.

## TÉMOIGNAGE



**ALAIN IGORRA,**

Président du Service de santé au travail de Bordeaux (SSTI 33) et de la Fédération Régionale Présanse - Nouvelle Aquitaine

### Quel est l'intérêt d'une représentation régionale des services de santé au travail interentreprises ?

**A. I. :** C'est un échelon pertinent car en cohérence parfaite avec la nouvelle organisation territoriale française, et qui se situe dans la dynamique de la politique nationale en santé qui se décline par région. Les différents acteurs institutionnels, comme la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), l'Agence Régionale d'Amélioration des Conditions de Travail (Aract), l'Agence régionale de santé (ARS), le Comité régional d'Orientation des conditions de travail (CROCT) sont d'ailleurs tous des déclinaisons régionales d'activités présentes au

niveau national. Cette nouvelle référence régionale en santé travail renforce la capacité à faire circuler l'information et à mobiliser les compétences des SSTI de la région. Elle offre la reconnaissance d'un interlocuteur naturel pour les pouvoirs publics. Cela s'est déjà traduit en Nouvelle Aquitaine par l'invitation de la DIRECCTE à participer aux travaux du Plan Régional de Santé au Travail 3 (PRST3), ainsi qu'à la préparation des prochains contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM). Cette représentation régionale structurée constitue ainsi un outil efficace de communication et contribue au dialogue et au partage, tant au niveau des SSTI que vis-à-vis des autres acteurs de la politique de santé au travail en Nouvelle Aquitaine.

### En quoi la marque Présanse, qui a vocation à être commune à l'ensemble du réseau, est importante dans l'écosystème de la santé au travail ?

**A. I. :** Cette marque repose sur le choix fait par les SSTI au niveau national d'identifier le réseau de professionnels en santé travail qui, bien que conservant leur propre dénomination de reconnaissance locale, et travaillant dans une autonomie de gestion résultant de leurs règles statutaires (ce sont des associations loi 1901), contribuent avec la

même volonté à sauvegarder la santé des salariés sur le territoire. La marque Présanse permet une meilleure lisibilité de l'ensemble des acteurs en santé travail. Par exemple, en Gironde nous avons trois services dont les dénominations ne permettent pas de prime à bord à une entreprise d'identifier qu'il s'agit de professionnels du même secteur d'activité : l'AH1, le SIST du Libournais et le SSTI33. Le fait que les SSTI puissent maintenant accoler à

leur logo celui du Réseau Présanse va leur conférer une meilleure visibilité auprès des entreprises et de leurs salariés. Au-delà de l'enjeu de cohérence à partager une marque sur tout le territoire national, disposer d'une marque concourt également à renforcer au niveau régional l'impact des messages délivrés par les SSTI. Cela accroît la

capacité d'action, d'innovation et de promotion des métiers qui valorisent les bonnes pratiques sous une marque regroupant nos équipes pluridisciplinaires en santé travail. Les spécialistes en santé travail de nos différents services s'inscrivent ainsi de manière naturelle dans le dispositif national de prévention voulu par le législateur.

### La consolidation des données collectées par les Services permet-elle un meilleur pilotage des politiques de santé au travail ?

**A. I. :** Les Services possèdent une grande richesse de contenus individuels recueillis par les équipes pluridisciplinaires. L'enjeu est de consolider ces données de manière anonyme et sécurisée, rendre les systèmes d'information interopérables afin de pouvoir identifier des évolutions et des risques nouveaux, et faire remonter rapidement des informations utiles à la prévention de la santé, tant au niveau régional qu'au niveau national. C'est pourquoi le Réseau Présanse a travaillé sur la rédaction d'un vocabulaire harmonisé qui permet d'agréger plus facilement nos données en santé travail. C'est sur la base d'informations consolidées et partagées que le pilotage des politiques de santé au travail pourra gagner en efficacité.

*“Cette représentation régionale structurée constitue ainsi un outil efficace de communication et contribue au dialogue et au partage.”*

# PAROLES D'ENTREPRISES

La réalisation des missions et des engagements des SSTI s'illustre par des actions concrètes opérées sur le terrain par les équipes pluridisciplinaires.



## ARTV DISTRIBUTION

Recyclage  
4 salariés  
Marie Masure, dirigeante  
Alaincourt  
Santé au travail  
de Saint-Quentin (MTA)



## CENTRE DE CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

13 salariés pour les trois sites  
Cyrille Minez, gérant  
Valenciennes, Petite-Fôret, Marly  
Santé au travail  
de Valenciennes (Astav)

## ARTV Distribution TPE : une information « sur mesure » !

Quatre salariés travaillent chez ARTV Distribution à Alaincourt, dans le département de l'Aisne. Marie Masure, dirigeante, explique : « *Nous donnons une deuxième vie à des emballages plastiques, issus essentiellement de l'agroalimentaire ou de l'industrie cosmétique* ». À leur réception, les bidons sont vides ou contiennent des résidus de produits. D'où la nécessité d'être bien informé sur les risques chimiques. MTA, service de santé au travail d'ARTV Distribution, a réalisé une prestation « sur mesure », adaptée à l'activité de l'entreprise.

Après lavage, les bidons en plastique sont reconditionnés afin d'être réutilisés par les clients, ou bien, ils sont broyés pour servir de matière première. Créé en juin 2015, ARTV Distribution travaille dans le secteur du recyclage. Marie Masure précise : « *Peu après notre création, Chantal Wajda, assistante santé travail chez MTA, est venue faire notre fiche d'entreprise. Ce fut l'occasion d'un échange très constructif. Nous avons exprimé le souhait d'être informé sur les risques chimiques. C'était une des observations de notre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels* ».

### LA FICHE D'ENTREPRISE EN 2016

Pour Chantal Wajda : « *Faire la fiche d'entreprise permet d'échanger. Nous étions dans le cadre de l'accueil d'un nouvel adhérent. Lors de la visite des locaux, j'ai pu expliquer ce que nous pouvions apporter à l'entreprise. Et donner suite à la demande de Madame Marie Masure* ». Chantal Wajda travaille en liaison étroite avec le Dr Andréas Thanapoulos, médecin du travail chez MTA, qui suit ARTV Distribution.

### UNE ÉVALUATION CONCERTÉE EN MAI 2017

Technicien en prévention chez MTA, Florent Quilan s'est d'abord rendu dans l'entreprise : « *J'ai pu ainsi valider les objectifs et concevoir un support de sensibilisation correspondant parfaitement à la demande et aux situations de travail* ». Pour Marie Masure, « *C'était capital d'associer les compétences de l'expert et l'action de terrain* ».

### UNE SENSIBILISATION SUR PLACE EN JUILLET 2017

Pour Florent Quilan, « *Cinq thèmes ont été abordés sous un angle très pratique : l'étiquetage et leurs pictogrammes, les Fiches de Données de Sécurité, les règles de stockage, des situations d'événements à risques, les mesures de prévention et de protection nécessaires. Les salariés ont très vite échangé, car cela correspondait à leurs questionnements* ». Marion Masure conclut : « *Tout le personnel a assisté à cet atelier de sensibilisation. Moi-même, j'ai appris des notions très pratiques, très utiles au quotidien. Pour moi, c'est indispensable de faire ce type d'information sur les lieux de travail. Au sein de l'entreprise, on a besoin de comprendre pour évoluer et toujours mieux se protéger* ».

## Centre de Contrôle Technique Automobile Dosages atmosphériques et dosages urinaires : une photographie complète de la situation pour dialoguer !

Raymond et Cyrille Minez gèrent depuis plus de 30 ans des Centres de Contrôle Technique Automobile : Valenciennes créé en 1988, Petite-Forêt créé en 1992 et Marly créé en 1998. En 2017, l'ASTAV (Association de Santé au Travail de l'Arrondissement de Valenciennes) leur propose de participer gratuitement à une étude associant dosages atmosphériques et dosages urinaires. Cette étude est financée par l'ASTAV. Comme 13 de ses confrères sur les 19 recensés, Cyrille Minez accepte : « *Ce type d'intervention favorise le dialogue. Nous l'avons déjà fait il y a 10 ans* ».

Médecin du travail à l'ASTAV, le Dr Philippe Robinet pilote cette démarche : « *Les dosages atmosphériques apportent une vue partielle. Les dosages urinaires complètent "la prise de vue". Ils renseignent sur ce que les salariés ont réellement absorbé par les poumons et la peau. Dans le cas présent, nous avons dosé le 1 Hydroxy-pyrène dans les urines, c'est un des marqueurs de la toxicité des gaz d'échappement. Nous rendons les résultats, en référence aux valeurs scientifiques, relatives aux fumeurs et aux non-fumeurs. Nous devons aussi savoir si les prélèvements ont été effectués en période hivernale ou estivale, c'est à dire si les portes sont ouvertes ou fermées...* ». Dans le cadre de cette étude, 34 salariés ont accepté de participer. Les résultats des dosages sont remis aux médecins du travail, qui en restituent la teneur à chaque salarié de manière nominative et à l'entreprise de manière anonyme et collective.

### DE L'EXPERTISE SCIENTIFIQUE AU DIALOGUE DE TERRAIN

Cyrille Minez explique : « *Pour nous, c'est important de valider avec nos salariés l'efficacité de nos extracteurs. Ces dosages atmosphériques et urinaires, réalisés par l'ASTAV, permettent d'avoir des échanges francs et objectifs. On gagne en temps et en confiance. Pour nous, TPE, c'est une aide capitale, face aux questions essentielles de santé et sécurité au travail* ».

Assistante Santé Travail à l'ASTAV, Mélanie Sculier a organisé la partie administrative de l'étude et planifié les interventions : « *Nous avons eu de très bons retours des salariés. Tout est prévu en amont pour ne pas gêner le fonctionnement de l'entreprise* ».

### DE L'EFFICACITÉ AU SERVICE DES ENTREPRISES

Cyrille Minez précise : « *Chaque salarié est libre d'accepter ou de refuser. Chez nous, de la secrétaire aux contrôleurs, nous avons tous participé. La santé de chacun doit être prise en compte* ». Assistante Santé Travail à l'ASTAV, Catherine André est intervenue dans chaque Centre de Contrôle : « *J'ai rencontré chaque employeur et ses salariés pour expliquer l'étude, renseigner une fiche technique et planifier les prélèvements urinaires* ». Ingénieur Prévention des risques chimiques à l'ASTAV, Florent Monget précise : « *Il faut répondre à toutes les questions. En pratique, nous réalisons un dosage de dioxyde d'azote dans l'atmosphère et le jeudi de la semaine suivante, en fin de poste, nous collectons les échantillons d'urine, que nous transmettons sans délai au laboratoire, sous conditionnement réfrigéré* ». C'est un véritable travail d'équipe !

# ACTIONNER LES LEVIERS OPÉRATIONNELS POUR GARANTIR L'EFFICIENCE DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ AU TRAVAIL

Ces dix engagements de notre Réseau permettront de réaliser une prévention plus efficace en santé au travail. Au travers de nos quatre missions que sont l'action en entreprise, la surveillance de l'état de santé, le conseil, la traçabilité et la veille sanitaire, l'objectif premier est d'informer, sensibiliser et accompagner les entreprises et les salariés pour les rendre acteurs de leur propre santé.

Afin d'accroître la performance de cette politique de prévention et garantir l'efficacité de notre système de santé au travail, il est nécessaire d'actionner différents leviers opérationnels, nous permettant d'aller plus loin dans la réalisation de nos engagements.

## PILOTAGE

- Mettre en œuvre les méthodes et moyens d'un pilotage effectif
- Faire évoluer la politique d'agrément
- Intégrer une représentation des SSTI au collège 4 du CROCT et au COCT, en tant qu'acteurs de la prévention
- Établir des diagnostics territoriaux des besoins et des ressources
- Travailler aux scénarii d'accompagnement des employeurs et des salariés (voire d'autres publics) au niveau national, en associant toutes les parties prenantes (experts, bénéficiaires, tutelles...)
- Appliquer des règles communes à tous les acteurs intervenant dans un même champ (règles d'agrément, contrôle social et des tutelles, sécurité des données...)

## SYSTÈME D'INFORMATION

- Généraliser l'interopérabilité des systèmes d'information des services de santé au travail et l'utilisation de l'identifiant national de santé
- Créer un volet spécifique « contexte et expositions professionnels ou santé au travail » du DMP
- Fiabiliser le recueil des données sur l'activité annuelle des services de santé au travail, en associant Présanse (cf. recommandation IGAS n°2 « Attractivité et formation des professions de santé au travail »)
- Associer des acteurs de terrain au projet d'exploitation des données saisies, notamment par des projets ou conventions de recherche

## RESSOURCES HUMAINES

- Soutenir et répartir la démographie médicale

## DÉFINITION DU CADRE

- Définir le champ de compétences des différents acteurs institutionnels œuvrant en faveur de la santé au travail, assorti d'une mise en forme schématique et visuelle
- Stabiliser les textes législatifs et réglementaires dans le champ de la santé au travail

## PILOTAGE

### METTRE EN ŒUVRE LES MÉTHODES ET MOYENS D'UN PILOTAGE EFFECTIF

L'efficacité du système de santé au travail nécessite des compétences et des moyens pérennes entièrement dédiés à son pilotage, ainsi qu'une méthodologie de travail formalisée qui associe les différents acteurs en capacité d'assurer la réussite des projets à conduire dans le temps et sur tout le territoire. Ce pilotage effectif peut être mis en place au niveau des Comités Régionaux d'Orientation des Conditions de Travail (CROCT), sans avoir à recréer nécessairement une nouvelle institution, pour peu que le fonctionnement soit revu, avec des instructions précises données aux préfets et aux Direccte. La cohérence sur le territoire requiert en effet des orientations nationales portées par l'Etat, aussi bien en termes de méthodes à suivre que d'objectifs fixés.

### FAIRE ÉVOLUER LA POLITIQUE D'AGRÈMENT

- Informatiser le DMST (recommandation de la HAS depuis 2009).
- Informatiser le dossier d'entreprise (actions collectives, FE, risques...).
- Utiliser un langage informatisé commun aux différents SSTI (recommandation de la HAS depuis 2009).
- Composer des équipes « santé-travail » pluridisciplinaires pour mener des actions adaptées à chaque situation.
- Assurer une meilleure répartition de la ressource médicale sur l'ensemble du territoire (par exemple, la coopération obligatoire de chaque médecin avec un ou plusieurs infirmiers).
- Certifier l'organisation des SSTI par une tierce partie - Présanse a conçu en lien avec le groupe AFNOR un modèle de certification déjà à l'œuvre : voir proposition IGAS n°6 « Attractivité et formation des professions de santé au travail ». Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) pourra porter entre autres sur des objectifs liés à ces différents points.

### INTÉGRER UNE REPRÉSENTATION DES SSTI AU COLLÈGE 4 DU CROCT ET AU COCT, EN TANT QU'ACTEURS DE LA PRÉVENTION

- Rendre plus efficace l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques de santé au travail en associant les représentations des SSTI à ces différents travaux (cf. recommandation n° 5 de l'Enquête de suivi du rapport thématique « Les Services de santé au travail interentreprises, une réforme en devenir » de la Cour des Comptes).

### ÉTABLIR DES DIAGNOSTICS TERRITORIAUX DES BESOINS ET DES RESSOURCES

- Bâtir les politiques et plans d'actions en santé au travail au niveau régional, selon une méthodologie commune aux différentes régions, et en associant toutes les parties prenantes dont les SSTI (voir les points 3.10 à 3.13 du PST 3).
- Analyser de manière fiable la ressource médicale disponible sur le territoire lors de l'élaboration de la politique régionale de santé au travail (cf. recommandation n°1 du rapport IGAS sur l'« Attractivité et formation des professions de santé au travail »).

### TRAVAILLER AUX SCÉNARIOS D'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS (voire d'autres publics) au niveau national, en associant toutes les parties prenantes (experts, bénéficiaires, tutelles...)

- Segmenter les sujets : secteur d'activité, taille d'entreprise, maintien en emploi, handicap...
- Appliquer les connaissances en matière de promotion de la santé, et faciliter les expérimentations.

### APPLIQUER DES RÈGLES COMMUNES À TOUTS LES ACTEURS INTERVENANT DANS UN MÊME CHAMP (RÈGLES D'AGRÈMENT, CONTRÔLE SOCIAL ET DES TUTELLES, SÉCURITÉ DES DONNÉES...)

## SYSTÈME D'INFORMATION

### GÉNÉRALISER L'INTEROPÉRABILITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION DES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL ET L'UTILISATION DE L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ

- Tracer les expositions durant le parcours professionnel ; donner la possibilité aux médecins du travail d'assurer le suivi médical des salariés dans la durée (cf. recommandation IGAS n°16 « Attractivité et formation des professions de santé au travail »).
- Permettre l'exploitation collective des données à des fins de recherche et d'évaluation. Présanse a conçu un cahier des charges de fonctionnalités utiles à la réalisation des missions des SSTI et instruit les conditions de l'interopérabilité. Présanse et le réseau de SSTI sont disposés à mettre les moyens pour le développement d'un tel système d'information. Sa mise en œuvre et son ouverture à d'autres (SSTA, MSA...) requiert toutefois le soutien des pouvoirs publics afin de permettre l'usage par les SSTI de l'INS.

### CRÉER UN VOLET SPÉCIFIQUE « CONTEXTE ET EXPOSITIONS PROFESSIONNELS OU SANTÉ AU TRAVAIL » DU DMP

- Permettre par voie législative et réglementaire l'accès aux médecins du travail à ce seul volet, tout au long du parcours professionnel du salarié (cf. recommandation IGAS n°16 « Attractivité et formation des professions de santé au travail »).

### FIABILISER LE RECUEIL DES DONNÉES SUR L'ACTIVITÉ ANNUELLE DES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL, EN ASSOCIANT PRÉSANSE (CF. RECOMMANDATION IGAS N°2 « ATTRACTIVITÉ ET FORMATION DES PROFESSIONS DE SANTÉ AU TRAVAIL »)

- Permettre l'alimentation d'un système d'évaluation de l'action des SSTI et mesurer son efficacité.
- Renouveler les modèles de rapport annuel des médecins du travail, de rapport administratif et financier des SSTI (cf. recommandation n°4 de l'Enquête de suivi du rapport thématique « Les Services de santé au travail interentreprises, une réforme en devenir » de la Cour des Comptes).

### ASSOCIER DES ACTEURS DE TERRAIN AU PROJET D'EXPLOITATION DES DONNÉES SAISIÉS, NOTAMMENT PAR DES PROJETS OU CONVENTIONS DE RECHERCHE

- Point d'attention : ne pas situer les acteurs comme de simples agents collecteurs.

## RESSOURCES HUMAINES

### SOUTENIR ET RÉPARTIR LA DÉMOGRAPHIE MÉDICALE

- Créer des pôles de formation de médecins du travail sur tout le territoire.
- Organiser une communication concertée vers les étudiants en médecine, afin de donner à connaître une spécialité utile et intéressante (cf. recommandations n°7 et n°9 du rapport IGAS sur l'« Attractivité et formation des professions de santé au travail »).
- Proposer des terrains de stage pour le service sanitaire des étudiants en santé.

## DÉFINITION DU CADRE

### DÉFINIR LE CHAMP DE COMPÉTENCES DES DIFFÉRENTS ACTEURS INSTITUTIONNELS ŒUVRANT EN FAVEUR DE LA SANTÉ AU TRAVAIL, ASSORTI D'UNE MISE EN FORME SCHÉMATIQUE ET VISUELLE

- Assurer la bonne compréhension du système de santé au travail pour les employeurs et salariés. Les SSTI peuvent constituer pour les entreprises une « porte d'entrée » accessible, de proximité, et les orienter selon leurs problématiques de santé au travail.

### STABILISER LES TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES DANS LE CHAMP DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

- Les résultats en termes de prévention reposent sur la constance de l'action et la mise à disposition de moyens dédiés. Cela appelle un périmètre stable pour les SSTI, en cohérence avec la loi : soit limité à la santé du fait du travail, c'est-à-dire au déterminant travail, soit élargi à des points précis, connus et non mouvants.





10 rue de la Rosière - 75015 Paris  
T 01 53 95 38 51

[www.presanse.fr](http://www.presanse.fr)