

Projet de service AST74

2025-2030

En vigueur à partir du 17/04/2025

Circuit de validation

Référence	Processus associé : M1	N° Version : 11032025	Type : Projet de service
Etapes	Rédaction	Validation	Approbation
Date	Année 2024	11 mars 2025	Avril 2025
Contributeurs	CMT et toutes les personnes ayant contribué au projet de service	CMT	CA du 17 avril 2025
Signature	Voir historique des versions envoyées à la CMT	CR CMT du 11 Mars 2025	CR CA du 17 avril 2025
Personne ayant réalisé la dernière modification			
Parties concernées par les dernières modifications (surlignées en jaune) :			
Documents associés			

Sommaire

Introduction

Partie 1 : Mise en œuvre de l'offre de service

1.1 : [Prévenir les risques professionnels](#)

1.2 : [Assurer le suivi individuel de l'état de santé des salariés suivis dans les délais réglementaires](#)

1.3 : [Prevention de la désinsertion professionnelle](#)

Partie 2 : Gouvernance et organisation du service

2.1 : [Avoir une gouvernance et organisation et des moyens adaptés à la réalisation du projet de service](#)

2.2 : [S'engager ensemble autour des changements de notre métier](#)

Partie 3 : améliorer le service rendu et démontrer notre impact

3.1 : [Service rendu : l'évaluer pour l'améliorer](#)

3.2 : [Démontrer notre impact](#)

Introduction

Sommaire de l'introduction

- Un environnement en forte mutation
- Les conséquences pour AST74
- Enseignements sur la méthode du projet de service 2020-2025
- Bilan des groupes de travail
- Périmètre d'intervention et rapport d'activité 2023
- Bilan des études disponibles (baromètre, diagnostic territorial PRST4...)
- La méthode d'écriture du nouveau projet de service
- Bilan annuel du service 2024

Un environnement réglementaire en forte mutation

Dans un contexte de transformation des enjeux de santé au travail, il est essentiel pour l'AST74 de se positionner comme un acteur clé en garantissant un haut niveau de services aux adhérents, en développant des partenariats stratégiques, en améliorant la coopération avec les acteurs de la santé au travail, et en orientant ses actions en fonction de leur impact.

Une offre formalisée et des missions élargies pour les services de santé au travail :

(cf. réforme de la Santé au Travail (Loi du 2 août 2021), décret no 2022-653 du 25 avril 2022) :

- Nouvelle offre en prévention et gestion des RPS pour les SPST :
(Décret no 2022-653 du 25 avril 2022)
 - Sensibilisations sur les RPS, mise à disposition de ressources
 - Les facteurs de RPS sont dorénavant inclus dans le DUERP
 - Accompagnement des employeurs dans la mise en place d'action de prévention primaire
 - Accompagnement en cas d'accidents grave
- Nouvelle offre en prévention de la sédentarité et promotion de l'activité physique
- Une nouvelle offre pour les particuliers employeurs
- Une offre spécifique pour les dirigeants et travailleurs indépendants
- Renforcement du rôle des services de santé au travail dans la prévention de la désinsertion professionnelle : cellule PDP
- Une réorientation de notre offre de service sur la prévention primaire
- L'accès à la prévention des risques pour les entreprises de moins de 50 salariés
- La possibilité d'une offre complémentaire

Des obligations de service rendu

- Une enquête de la DGT permettant un suivi de l'évolution des SPSTI
- Une certification qui nous amène à évaluer et améliorer en continu le service rendu auprès de nos adhérents et salariés
- Des obligations réglementaires avec l'objectif d'aller voir 100% de nos adhérents pour leur faire bénéficier de :
 - Conseils en prévention primaire
 - FE
 - DUERP
- Une obligation réglementaire d'être à jour des effectifs suivis au niveau du suivi individuel

Des contraintes de fonctionnement :

- De nouvelles exigences sur la formation des PDS (Décret no 2022-653 du 25 avril 2022)
- Des tarifs encadrés avec mutualisation des coûts (per capita) : une tarification normée autour d'une moyenne nationale (+/- 20%)
- Des minimas en termes de salariés suivis menant à des fusions de services

Un environnement socio-économique en forte mutation (1/4)

La digitalisation des entreprises a induit des transformations dans les relations et les organisations du travail:

Conséquences positives :

- Amélioration de la communication : l'utilisation généralisée des technologies de l'information facilite les échanges en temps réel
- Flexibilité et télétravail - adoption du télétravail en France :
- Depuis 2022, environ 30% des entreprises offrent une organisation flexible, permettant de travailler à distance jusqu'à plusieurs jours par semaine (source : IDET).
- En 2023, près de 60% des salariés français du secteur tertiaire télé-travaillaient au moins un jour par semaine, un chiffre qui a doublé par rapport à 2019 (source : Ministère du Travail).
- Accès simplifié à l'information : Les plateformes partagées accessibles à tous favorisent la transparence et l'efficacité.
- Réduction des barrières hiérarchiques : Les canaux digitaux permettent des échanges plus rapides entre les différentes strates hiérarchiques, facilitant l'instauration de cultures plus inclusives et collaboratives.

Conséquences Négatives

- Isolement des salariés : Le travail à distance peut réduire les interactions informelles, essentielles au renforcement des liens sociaux.
- Surcharge de communication digitale : La multiplication des emails, messages instantanés et visioconférences peut entraîner une surcharge informationnelle et une fatigue numérique.

- Détérioration de la qualité des échanges : les interactions virtuelles réduisent la communication non verbale, essentielle pour éviter les malentendus.
- Difficulté à maintenir une culture d'entreprise : intégration des nouveaux collaborateurs : Le travail à distance complique l'intégration des nouveaux employés et l'adhésion aux valeurs d'entreprise.
- Inégalités de compétences et d'accès (fracture numérique): Certains employés peuvent être désavantagés par un manque de compétences numériques ou un accès limité aux technologies.

Autres transformations numériques

- Utilisation de l'IA impliquant des évolutions des métiers : 41% des entreprises françaises ont déjà adopté des technologies d'automatisation, notamment dans les secteurs de la finance, des ressources humaines et de la relation client (source : Étude EY, 2023).
- Cybersécurité comme une nouvelle priorité pour les entreprises La hausse des cyberattaques a conduit **70% des entreprises** à revoir leurs protocoles de sécurité, et à renforcer la formation de leurs employés pour mieux gérer les risques associés au numérique (source : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, 2023).
- Mise en place obligatoire de l'INS
- Généralisation de la téléconsultation Permettant un meilleur suivi des salariés isolés ou éloignés

Un environnement socio-économique en forte mutation (2/4)

Emergence de la QVCT comme sujet majeur dans les entreprises :

- Flexibilité des temps de travail : émergences des horaires flexibles
- Augmentation des situations de santé mentale à prendre en charge : en 2023, environ 55 % des salariés français se déclarent stressés, et 39 % sont insatisfaits de leur équilibre vie professionnelle/vie personnelle. Les troubles liés à la santé mentale constituent 22 % des arrêts maladie, engendrant un coût estimé à 3 000 € par salarié et par an (sources : Forbes Frances, Ministère du travail et de l'emploi). En 2022, environ 30 % des entreprises interrogées ont renforcé leurs actions en santé mentale depuis la pandémie, intégrant des formations pour les managers et des lignes d'écoute pour les employés (Source : Ministère du travail et de l'emploi)
- Mise en place de nouveaux aménagements des postes de travail (en 2022, le coût moyen pour l'aménagement d'un poste de travail en entreprise en France s'élevait à environ 13 658 euros par poste, une augmentation de 9,4% par rapport à l'année précédente (sources : IDET, Républik RH)

Constats des équipes

- Des marchés en tension : un déséquilibre croissant entre l'offre d'emploi et la demande d'emploi. On constate depuis quelques années que certaines entreprises peuvent rencontrer des difficultés de recrutement.
- Des adhérents avec des besoins croissants de réactivité et d'immédiateté

Centrage sur les compétences comportementales :

Les compétences interpersonnelles (communication, créativité, gestion du stress) sont devenues des facteurs clés de recrutement pour s'adapter à des environnements de travail changeants.

Prise en compte des enjeux environnementaux dans l'organisation du travail :

Initiatives de promotion de la mobilité durable et de pratiques écoresponsables (vélo, covoiturage...)

Un environnement socio-économique en forte mutation (3/4)

Viellissement de la population active :

Avec le vieillissement de la population et l'allongement de la vie professionnelle, les services de santé au travail doivent adapter leurs pratiques pour répondre aux besoins de santé des travailleurs plus âgés, souvent confrontés à des maladies chroniques ou à des risques liés à l'usure du corps. La population des 65 ans et plus devrait constituer environ 28 % de la population française d'ici 2050, ce qui représente un défi pour l'organisation du travail et pour l'employabilité des seniors (source : INSEE)

Pénurie des médecins

La pénurie générale des médecins augmente la gravité des situations de santé médicales qui impactent la capacité de travail.

Une dynamique de transformation des entreprises

- Gestion de projet : utilisation croissante de méthodes de gestion de projet agiles : 80% des organisations ont des postes de chefs de projets (source: KPMG 2022). Selon une étude EY, 46% des entreprises françaises utilisent des méthodes agiles pour structurer leur organisation.

- Le flex office est adopté par 27 % des grandes entreprises, avec une optimisation de l'espace de travail permettant de réduire les coûts immobiliers de 15 à 25 % (source : INSEE, Wayden)
- Emergence de postes assurant la transition : en 2023, le marché français du management de transition a atteint 800 millions d'euros, avec une croissance annuelle moyenne de 16,1 % depuis 2019. 42 % des missions du management de transition concernent la gestion de transformation, incluant des restructurations ou l'accompagnement numérique (sources : [Cabinet Management Transition](#))
- Innovation : en 2022, 60 % des grandes entreprises françaises ont collaboré avec des startups pour accélérer leurs projets de transformation (source : [Chambre de Commerce et d'Industrie - Initiatives d'open innovation](#))

Un environnement socio-économique en forte mutation (4/4)

Diminution d'aide financières:

Au cours des cinq dernières années, plusieurs aides financières destinées aux entreprises et aux salariés ont été modifiées ou supprimées par le gouvernement français. Voici une synthèse des principales mesures :

Pour les entreprises :

- Aides à l'apprentissage : Un communiqué du ministère du Travail en date du 30 décembre 2024 prévoit, dès 2025, une réduction des aides pour les contrats d'apprentissage (source : [entreprendre.service-public](https://entreprendre.service-public.fr))
- Crédit d'impôt recherche (CIR) : Des discussions sont en cours concernant une éventuelle modification du CIR, une aide cruciale pour les entreprises investissant dans la recherche et le développement. Bien qu'aucune suppression n'ait été actée, des ajustements pourraient être envisagés dans le cadre des efforts budgétaires (source: [Le Monde](https://www.lemonde.fr))
- Aides sectorielles : Certains secteurs, comme le bâtiment, ont exprimé des inquiétudes quant à la réduction ou la suppression de dispositifs tels que le prêt à taux zéro universel ou le dispositif fiscal Pinel, essentiels pour soutenir l'activité dans la construction et la rénovation. (source : [Le Monde](https://www.lemonde.fr))

Pour les salariés :

- Aide à la formation dans le cadre du parcours vers l'emploi : Depuis le 10 juin 2024, l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) n'accorde plus cette aide aux demandeurs d'emploi en situation de handicap (source : [Transitions Pro Grand Est](https://www.transitions-pro-grand-est.fr))
- Indemnisation des arrêts de travail : La Cour des comptes a publié en mai 2024 un rapport proposant des mesures pour réduire les dépenses liées aux arrêts de travail, qui ont atteint 12 milliards d'euros en 2022, en hausse de 56 % depuis 2017. Parmi les propositions figurent le report de la prise en charge par l'Assurance maladie, la réduction de la durée maximale d'indemnisation et l'allongement du délai de carence à une semaine. Bien que ces propositions n'aient pas encore été mises en œuvre, elles indiquent une tendance vers une possible réduction des indemnités liées aux arrêts de travail (source : [le monde](https://www.lemonde.fr))
- Prime à la conversion et bonus vélo : Depuis le 2 décembre 2024, la prime à la conversion pour l'achat de véhicules moins polluants a été supprimée, tout comme le bonus écologique pour les vélos et certains deux-trois roues motorisés (source : [Ministère de l'Économie](https://www.ministere-de-leconomie.fr))

Amélioration de l'indemnisation des accidents du travail et maladies professionnelles :

Le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) pour 2025 propose une réforme significative de l'indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles. L'article 24 de ce texte inclut la réparation fonctionnelle dans l'indemnisation, couvrant les atteintes physiologiques, psychologiques et les souffrances endurées, en complément de la réparation professionnelle. Cette avancée vise à offrir une indemnisation plus juste aux victimes (source : [le Monde](https://www.lemonde.fr))

Les conséquences pour AST74

Besoin d'avoir une vision et des valeurs communes partagées

Être identifié comme le partenaire principal de la prévention primaire par les entreprises : notre enjeu est de s'assurer que 100% de nos adhérents bénéficient de conseils en prévention primaire. Centrer notre valeur ajoutée sur les interventions en entreprises

Développer notre offre de services : dirigeants, RPS, prévention de la sédentarité et activité physique, organiser le suivi individuel pour les salariés spécifiques (multi-employeurs, saisonniers, intérimaires etc...)

Continuer de se positionner comme acteur clé dans **la prévention de la désinsertion professionnelle et dans le maintien en emploi :** systématiser et harmoniser le repérage (IRDP)

Travailler en partenariats pour élargir notre périmètre d'impact

Certification :

organiser, formaliser et harmoniser nos modes opératoires pour assurer le service rendu auprès de nos adhérents

permettre aux équipes de se référer à des documents standards du service, et évaluer nos pratiques pour les améliorer en continu

Démontrer notre impact auprès des adhérents et des salariés

Pénurie de médecins du travail : nécessité de mettre en œuvre de nouvelles organisations pour la réalisation du suivi individuel

Evaluer en continu le **besoin de nos adhérents et salariés**

Accompagner les équipes dans les évolutions de nos métiers : (transformation numérique, orientation client...), maintenir de bonnes conditions de travail, poursuivre notre démarche de prévention des RPS, assurer la conduite du changement auprès des équipes, poursuivre le renforcement des rôles des managers

Notre enjeu est de mener la transition de nos pratiques pour nous assurer de délivrer auprès de nos adhérents des services utiles ayant une réelle valeur ajoutée (en comparaison aux outils de prévention disponibles par exemple)

Avoir une organisation agile permettant l'adaptabilité de notre organisation face à un environnement en forte mutation (plan d'action du service évolutif...)

Outils : faire évoluer nos outils et les pratiques associées

RH : structurer nos processus

Enseignements sur la méthode du projet de service 2020-2025

Sur le fond

Un projet de service non adapté au contexte évolutif de l'association :

- Fusions
- Evolutions réglementaires, certification qualité
- Besoin de transparence et nécessité de rendre des comptes (IGAS, Cour des comptes, rapport Lecocq, DGT...)

Un document descriptif ne donnant pas de priorités d'actions à mettre en place, et donc ne répondant pas à ses fonctions réglementaires (loi 20 juillet 2011) :

- « La direction met en œuvre, en lien avec l'équipe pluridisciplinaire de santé au travail et sous l'autorité du président, les actions approuvées par le conseil d'administration dans le cadre du projet de service pluriannuel »
- « Le projet de service définit les priorités d'action du service »

Sur la méthode d'écriture

Un document méconnu et éloigné de nos enjeux opérationnels et organisationnels

Sur la structure

Le caractère « figé » ne permet pas d'en faire un outil de mise en œuvre de nos orientations et de pilotage annuel de nos plans d'actions

Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)

15 929
Adhérents

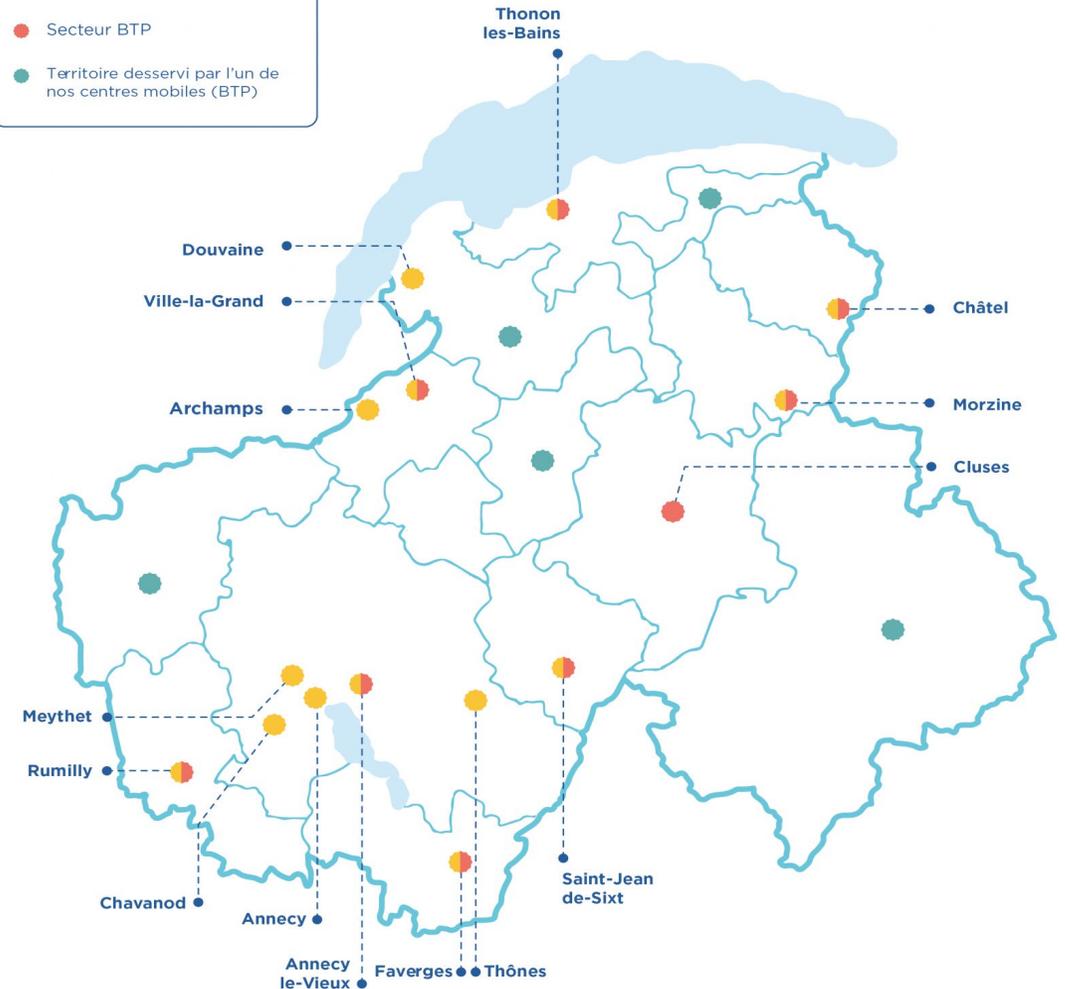
148 068
Salariés déclarés

164 193
Salariés suivis sur l'année 2024
160 386 en 2023

Voir le rapport d'activité complet 2024 du service

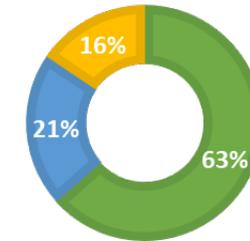


17 centres médicaux et 2 centres mobiles.



Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)

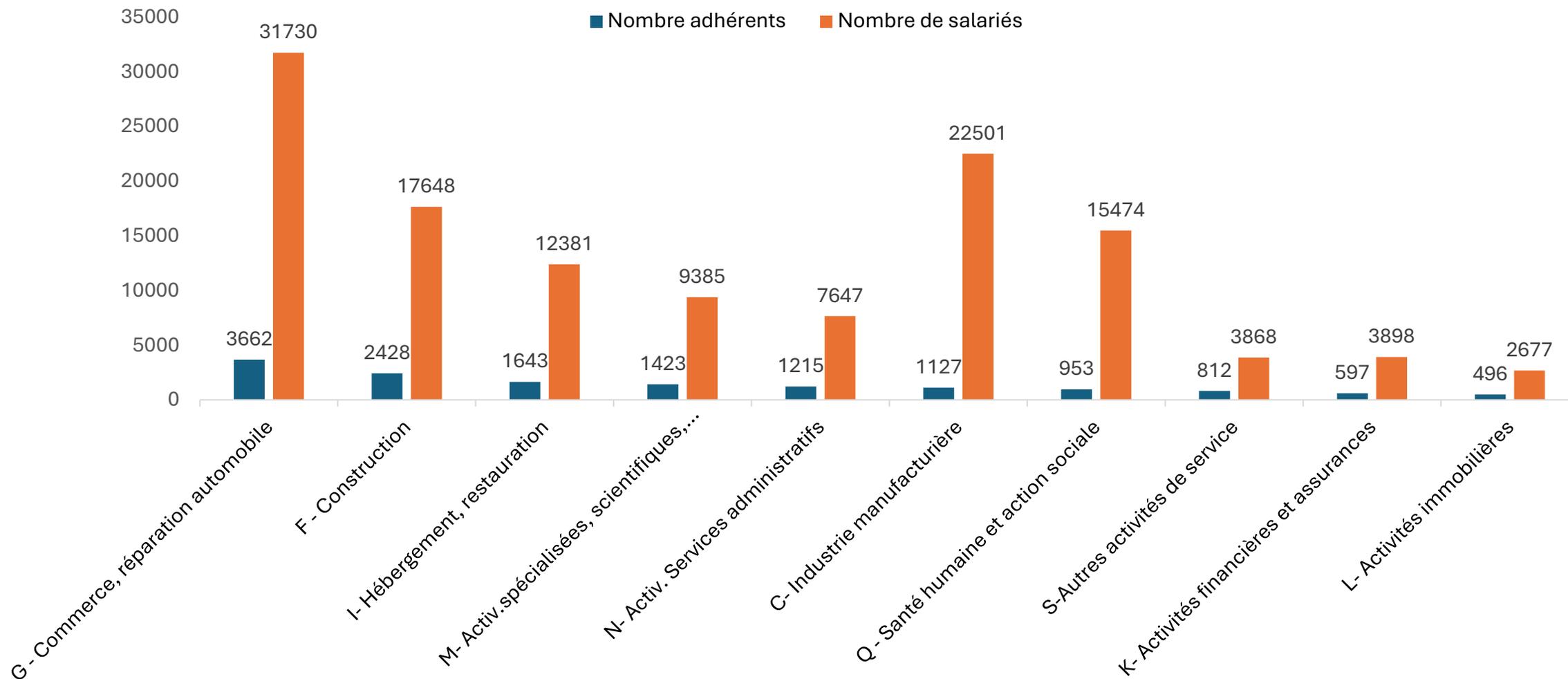
1 DIRECTEUR – 1 ETP		
1 DIRECTRICE ADJOINTE EN CHARGE DES OPERATIONS - 1 ETP		
29 MEDECINS DU TRAVAIL 2 MEDECINS COLLABORATEURS 2 MEDECINS ASSOCIES 2 MEDECINS EN RENFORT TOTAL ETP : 30,72 ETP	4 IHS - 4 ETP 7 THSE- 6,91 ETP 12 APST – 10,75 ETP 3 ERGONOMES - 2,66 ETP 1 TOXICOLOGUE - 1 ETP 1 ALTERNANT TOXICOLOGUE - 1 ETP 4 POOL PREVENTION – 3,91 ETP 2 ASSISTANTES SOCIALES - 1,71 ETP 1 SPECIALISTE MAINTIEN EN EMPLOI - 1 ETP TOTAL ETP : 32,94	5 SERVICE RH – 5 ETP 4 SERVICE COMPTABLE – 3,83 STP 3 RELATION ADHERENTS 2,91 ETP 3 SERVICE INFORMATIQUE – 3 ETP 2 TRANSFORMATION QUALITE – 2 ETP 1 IMMOBILIER – 1 ETP 1 COMMUNICATION – 1 ETP 2 ASSISTANTES DIRECTION – 2 ETP TOTAL ETP : 20,74 ETP
34 IDEST – 32,11 ETP 4 POOL IDEST – 4 ETP TOTAL ETP : 36,11 ETP	2 RELAIS MANAGERIAUX INGENIEUR HSE – 1,91 ETP 4 ASSISTANTES PREVENTION- 3,69 ETP TOTAL ETP : 5,6	2 RESPONSABLES DE SITE TOTAL ETP : 2 ETP
50 ASSISTANT(E)S EQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES et SECRETAIRES MEDICALES TOTAL ETP : 45,77 ETP	2 ALTERNANTS TOTAL ETP : 2 ETP	2 ARCHIVISTE TOTAL ETP : 1,03 ETPS
Fonction médicale	Fonction prévention	1 AGENT ENTRETIEN TOTAL ETP : 0,29 ETP
123 personnes - TOTAL ETP : 112,18	41 personnes - TOTAL ETP : 38,54	Fonction support
		30 personnes - TOTAL ETP : 28,06



- Fonctions médicales
- Fonctions de prévention
- Fonctions support

Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)

10 plus gros secteurs d'activité

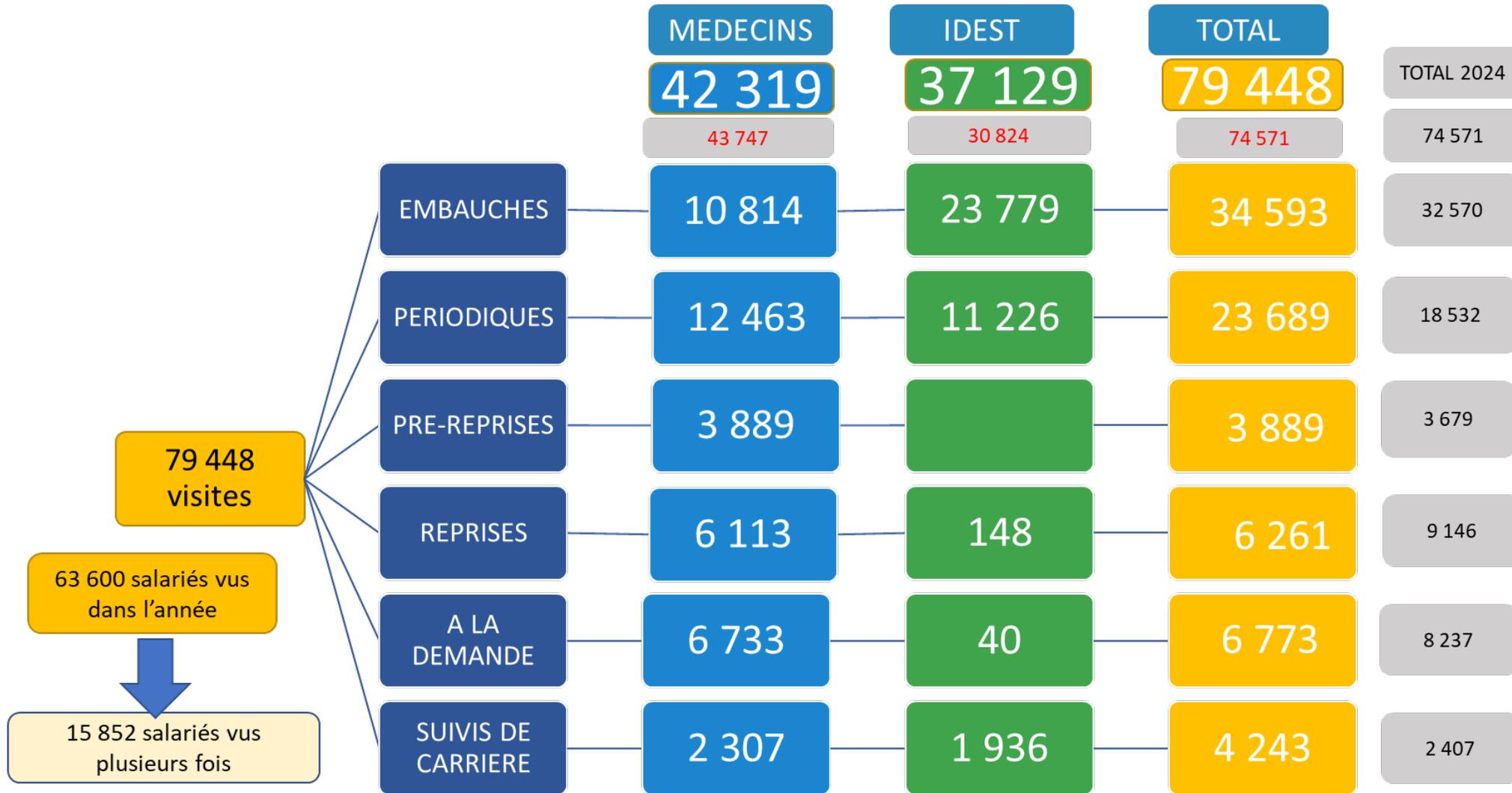


Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)

Type AMT	Nombre AMT	Nombre adhérents concernés
Conseil - Accompagnement	3 106	2 736
Accompagnement Document Unique	2 573	2 373
Fiche d'entreprise FE	2 528	2 528
Etude de poste	1 193	942
Sensibilisation - formation - Information	468	258
Maintien en emploi	268	185
Participation CSE, CSSCT et autre réunion	237	121
Etude Ergonomique	157	141
Risque chimique : diagnostic et accompagnement	100	85
RDV de liaison	64	55
Métrologie	43	41

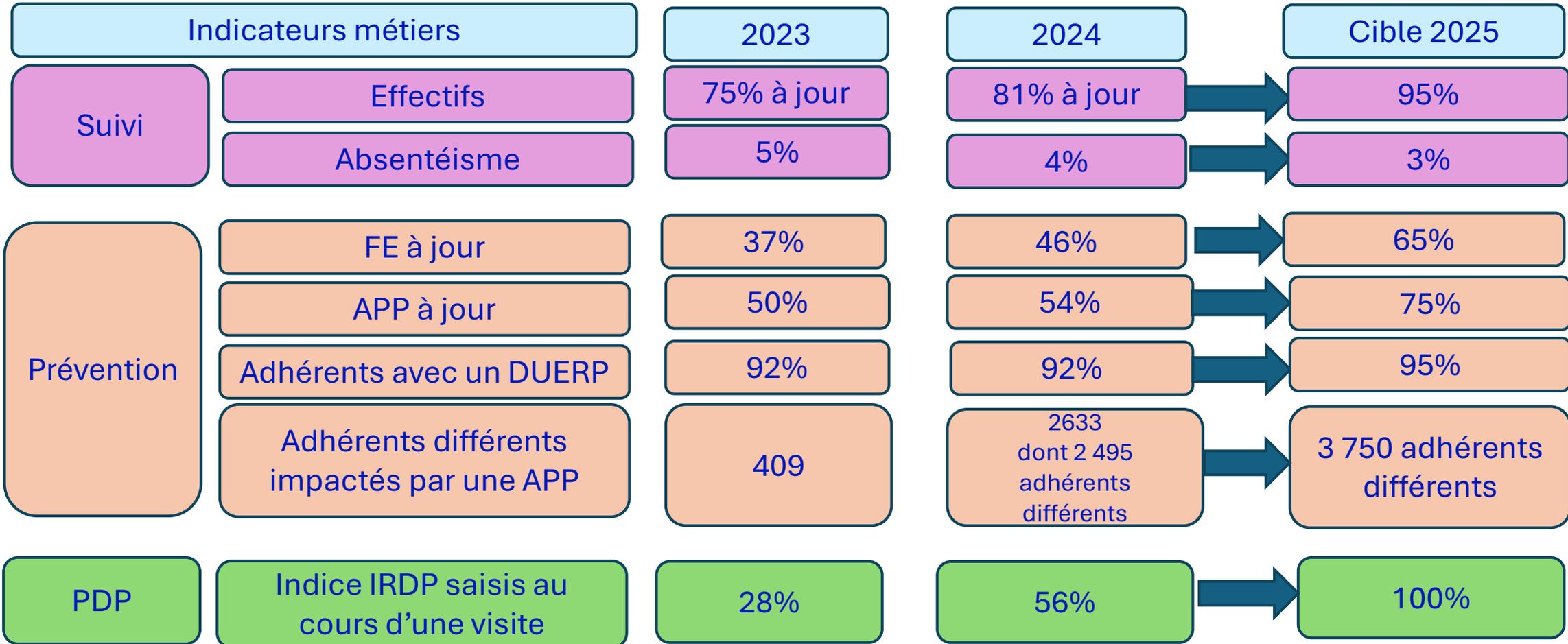


Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)



*données 2023

Périmètre d'intervention et rapport d'activité (année 2024)



Bilan des études disponibles (PRST4, Assurance maladie)

Population active et typologie d'entreprises

La Haute-Savoie compte une forte proportion de TPE-PME (plus de 85% des entreprises). Les secteurs les plus représentés sont : le commerce (20% des entreprises), l'industrie manufacturière (15%) et le BTP (10%).

Accidents du travail

Le nombre d'accidents du travail a augmenté en 2021 par rapport à 2020 (604565 accidents, soit +12%). Il reste toutefois inférieur à celui enregistré avant la crise sanitaire (-7,8% par rapport à 2019). L'indice de fréquence est autour de 31 accidents du travail pour 1000 salariés en 2021. Ce niveau reste exceptionnellement bas et devra donc être confirmé dans la durée, pour un indice qui avait atteint un plancher stable de 33 à 34 entre 2011 et 2019 (source : [Assurance maladie – chiffres clés 2021](#))

Dans le secteur du BTP, le taux d'accidents graves (arrêts supérieurs à 30 jours) dépasse 9%, soit près du double de la moyenne des autres secteurs.

Les chutes de hauteur représentent plus de 25% des accidents graves dans la construction, suivies des accidents liés à la manutention (18%) (source : Diagnostic territorial de la Dreets).

Inaptitudes

Concernant les inaptitudes, le service en déclare en moyenne 1000 ans depuis 2021 sur 150 000 salariés suivis.

En région Auvergne-Rhône-Alpes, on dénombre plus de 12 000 inscriptions annuelles à Pôle Emploi liées à un licenciement faisant suite à une déclaration d'inaptitude (source : [DREETS Auvergne-Rhône-Alpes](#))

Maladies professionnelles :

On note une augmentation des maladies professionnelles de +17,8 % en 2021 par rapport à 2020, de même que pour le nombre de victimes qui augmente dans les mêmes proportions, mais reste en deçà de celui de 2019 (-4,3 %). Les troubles musculosquelettiques représentent toujours la grande majorité des maladies professionnelles (86 %)

On note 9% de plus de maladies professionnelles relevant de maladies psychiques, de plus qu'en 2020 (source : [Assurance maladie – chiffres clés 2021](#))

Les troubles musculosquelettiques (TMS) représentent plus de 80% des maladies professionnelles déclarées en Haute-Savoie. Une augmentation de 10% des déclarations de TMS a été enregistrée entre 2018 et 2022 (source : Diagnostic territorial de la Dreets)

Focus branche du médico-social : les TMS représentent 95 % des maladies professionnelles reconnues dans le secteur, aussi, le secteur médico-social en France concentre environ 20 % des affections psychiques liées au travail, avec 10 000 accidents du travail et 596 cas de maladie professionnelle résultant de troubles psychiques (source : chorum)

Exposition aux risques

Près de 50% des travailleurs déclarent être exposés à des postures contraignantes ou au port de charges lourdes, majoritairement dans les secteurs industriels (60%) et du BTP. L'exposition au bruit concerne environ 30% des salariés. 15% des salariés interrogés signalent une surcharge de travail importante, particulièrement dans les services et le commerce de détail. Les emplois saisonniers, particulièrement dans le tourisme, sont associés à un stress accru en raison des contraintes horaires et de la précarité (source : diagnostic territorial de la Dreets).

Actions et priorités des acteurs de la santé au travail

Priorités d'action du PRST4

Réduction des accidents graves : Objectif de baisse de 10% sur la période 2021-2024 dans les secteurs à risque (BTP, transport, industrie).

Renforcement des dispositifs pour la prévention des TMS et RPS : Cela inclut des formations pour 30% des entreprises ciblées d'ici 2024.

Accompagnement des entreprises : La DREETS prévoit une augmentation des sessions de sensibilisation, visant à toucher 50% des TPE-PME locales pour améliorer leur conformité réglementaire et réduire les risques.

Priorités de la CARSAT

Les actions de prévention de la Carsat sont priorisées par région et les actions collectives concernent majoritairement les secteurs de la santé et du médico-social et le secteur du BTP (source : CARSAT Normandie, CARSAT PL)

Notre objectif est de faire converger nos priorités avec celles des acteurs régionaux et nationaux de la santé au travail

Bilan des études disponibles – baromètre AST74

- Premier baromètre du service réalisé à partir des données du 1^{er} juin 2021 au 30 juin 2023
- Des données nous permettant de connaître les besoins de nos adhérents:
 - **70 %** des salariés du médico-social déclarent être exposés à des exigences émotionnelles (versus 40% en moyenne pour les autres secteurs). En effet, beaucoup plus de salariés de cette branche notent devoir cacher leurs émotions, être confrontés à des interlocuteurs difficiles, et surtout devoir calmer des gens et faire face à des personnes en situation de détresse.
 - **50%** des salariés se déclarent concernés par les exigences du travail suivantes : devoir se dépêcher, faire face à des interruptions fréquentes et à une quantité de travail difficilement réalisable
- **Des conclusions nous permettant de cibler des priorités pour nos actions collectives sur les prochaines années:** prioriser le secteur du médico-social (précisément la branche « Santé humaine et action sociale », soit 9% de nos adhérents)

Voir le
baromètre
en entier



Conclusion de l'analyse des besoins pour AST74

D'après les études disponibles (diagnostic territorial du PRST4, chiffres clés de l'assurance maladie, baromètre AST74, CARSAT...) **les priorités en termes d'actions collectives pour notre projet de service sont les suivantes :**

- **Secteur prioritaire** : le médico-social (branche santé humaine et action sociale)
- **Risques prioritaires**
 - RPS (cf baromètre AST74)
 - Chutes de hauteur dans le BTP : les chutes de hauteur représentent plus de 25% des accidents graves dans la construction (cf. diagnostic PRST4)

La méthode d'écriture du projet de service

Organisation d'un recueil des idées de janvier à juin 2024

Questionnaire envoyé à tous les salariés, 19 réponses (10% des salariés : 3 médecins, 3 IDEST, 2 assistantes, 4 préventeurs, 6 fonctions support, 1 Direction)

6 ateliers sur une journée avec les référents métiers :

- Médical : 1 atelier MDS. Support mis ensuite à disposition des médecins et IDEST pour qu'il puisse être enrichi.
- Prévention: 1 atelier managers du pôle prévention
- Administratif : 1 atelier avec les managers des fonctions supports
- Direction : 3 ateliers CODIR

Total : Sur 200 personnes invitées à participer, 120 personnes environ ont contribué via les ateliers, le questionnaire, les médecins et IDEST invités à compléter le support MDS, et les journées d'écriture avec la CMT

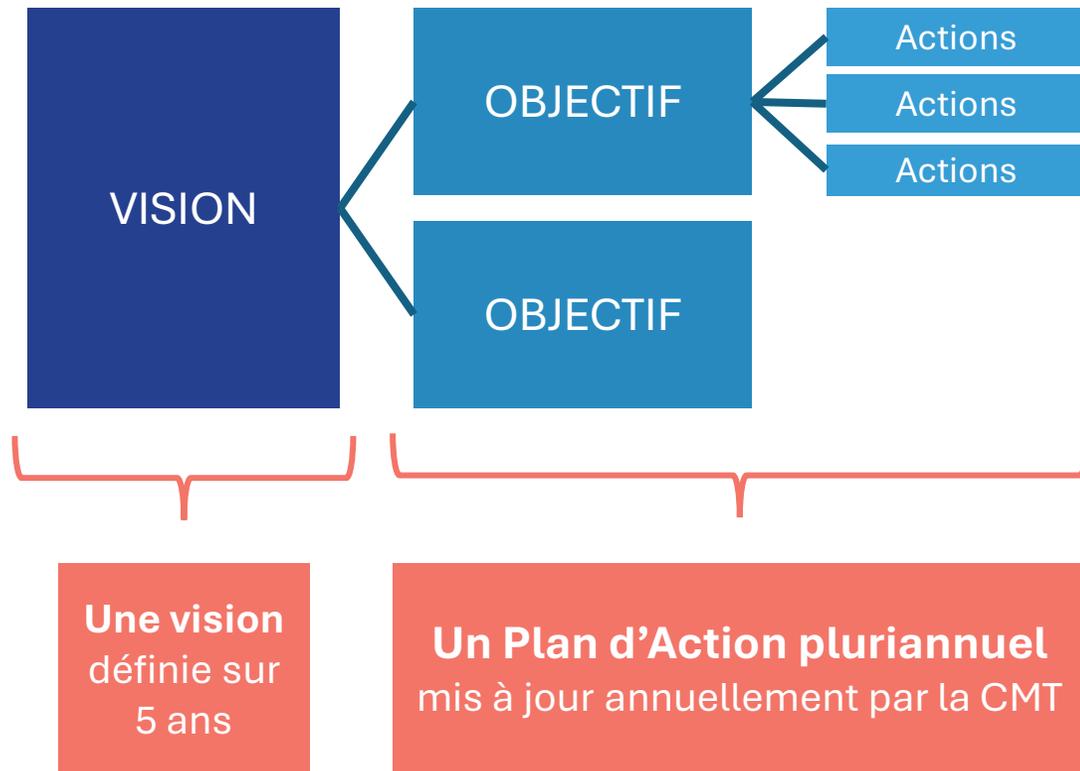
La méthode d'écriture du projet de service

Écriture du projet de service :

- Une fois les idées collectées, **4 journées d'écriture avec la CMT** étalées entre juin et décembre 2024 ont permis d'aboutir à une première version. Entre chaque séance d'écriture, les représentants métiers ont pu échanger avec leurs pairs sur les propositions.
- Le projet de service a ensuite été enrichi par **les pilotes de processus** dans le cadre de la démarche qualité
- Le plan d'action du **bilan d'activité 2024** a aussi complété le projet de service
- Enfin, **la certification** et ses exigences ont aussi contribué au projet de service

Un projet de service évolutif

Un projet de service sous forme de plan d'action



Structure

- Chaque objectif a un responsable
- Chaque objectif est doté d'une priorité (priorité 1 = priorité maximum)
- Chaque action a un pilote, une échéance et un état d'avancement

Suivi

- Le suivi du plan d'action est réalisé en continu et mis à jour à minima 2 fois par an par les pilotes de processus
- Les objectifs du plan d'action sont revus annuellement par la CMT avec les pilotes de processus

Un projet de service orienté pour améliorer le service rendu auprès de nos adhérents et salariés



Partie 1 : mise en œuvre de l'offre de service

1.1 - Prévenir les risques professionnels

1.2 - Assurer le suivi individuel de l'état de santé des salariés suivis dans les délais réglementaires

1.3 - Prévention de la désinsertion professionnelle

1.1 - Prévenir les risques professionnels

Pilotage: Directrice adjointe en charge des opérations

Préambule : notre vision à 5 ans pour la Prévention des Risques Professionnels :

- Préserver la santé physique et mentale des salariés
- Que tous les adhérents aient bénéficié de conseils de prévention primaire l'année de leur adhésion
- S'assurer que nos adhérents aient une bonne connaissance de nos services dès l'année de l'adhésion
- Que tous les adhérents aient bénéficié d'une APP (action de prévention primaire) dans les 4 dernières années
- Avoir des FE à jour pour tous nos adhérents afin de leur permettre de connaître les risques de leur entreprise, et pour nos PDS d'adapter le suivi.
- Inciter 100% de nos adhérents à avoir un DUERP à jour
- Inciter 100% de nos adhérents à nous transmettre leur DUERP
- Proposer à tous nos adhérents de moins de 50 salariés un accompagnement dans leur plan d'action de prévention
- Réaliser des actions collectives sur des besoins ciblés sur des branches pour répondre aux problématiques actuelles
- Renforcer et déployer notre offre sur les RPS, accidents graves et chutes en hauteur

Pilotage: médecin référent du Maintien en Emploie et responsable prévention Maintien en emploi

Préambule : notre vision à 5 ans pour la prévention de la désinsertion professionnelle :

- Contribuer au maintien en emploi des salariés suivis tout au long de leur parcours professionnel
- S'assurer que nos adhérents et leurs salariés connaissent les services de la cellule PDP pour qu'ils puissent prévenir les risques de sortie de l'emploi
- Systématiser le repérage du risque de désinsertion professionnelle pour couvrir une population plus large
- Harmoniser les critères de repérage pour avoir des données exploitables à grande échelle et proposer des actions inter services.
- S'assurer et démontrer l'impact des actions MEE sur le parcours professionnel du salarié avec des indicateurs

Partie 2 : gouvernance et organisation

2.1 - Avoir une gouvernance et une organisation des moyens adaptés à la réalisation du projet de service

2.2 - S'engager ensemble autour des changements de nos métiers

2.1 - Avoir une gouvernance et une organisation des moyens adaptés à la réalisation du projet de service

Pilotage: L. Huyghe (Directeur)

Préambule : notre vision à 5 ans pour notre gouvernance et notre organisation :

- Avoir une organisation agile, connue et intégrée par les salariés, permettant la réalisation de nos missions réglementaires en tenant compte de l'évolution de nos métiers
- S'assurer d'avoir les ressources nécessaires pour permettre la réalisation de notre activité
- Avoir un plan d'action du service partagé et connu de tous les salariés, mis à jour annuellement par la Direction et la CMT, suivi et mis en œuvre par les managers et pilote de processus
- Avoir une démarche qualité au niveau des exigences du référentiel
- Poursuivre la démarche d'amélioration continue
- Travailler en partenariat et avoir des organisations mutualisées avec les acteurs de la santé au travail pour augmenter l'efficacité de nos services et la portée de nos actions
- Disposer de locaux adaptés à nos besoins et à ceux de nos adhérents
- Avoir des processus RH structurés, fluides et connus par les salariés
- Avoir un système d'information conforme aux exigences réglementaires et de sécurité, et des outils modernes et adaptés
- Avoir un dispositif de continuité d'activité (système d'information, immobilier...)
- Poursuivre la démarche de prévention des RPS engagée

2.2 - S'engager ensemble autour des changements de nos métiers

✓	Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
✓	Accompagner de manière participative les évolutions des métiers	<ul style="list-style-type: none"> S1 - RH Projet de service - S'engager ensemble autour des changements de notre métier 	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'action du service 	Anne Cécile LALEU	31/12/2030	1	
Action				Pilote	Échéance		
	Systématiser les entretiens managers-managés			Anne Cécile LALEU	31/12/2030		En cours ▼
	Poursuivre les temps d'échange métiers avec des représentants de la direction et les référents métiers (ex: réunions de secteurs)			Corinne HEITER	31/12/2030		En cours ▼
	GEPP : construire les matrices de compétences avec les managers			Anne Cécile LALEU	31/12/2025		Non traité ▼
	GEPP : Intégration des matrices de compétences dans les entretiens d'évaluation			Anne Cécile LALEU	31/12/2026		Non traité ▼
	Structurer et formaliser les entretiens annuels sur l'activité, organiser les entretiens professionnels (tous les 2 ans par les RH), organiser le bilan à 6 ans			Anne Cécile LALEU	31/12/2025		Non traité ▼

Partie 3 : améliorer le service rendu et démontrer notre impact

3.1 - Service rendu : l'évaluer pour l'améliorer

3.2 - Démontrer notre impact

3.1 - Service rendu : l'évaluer pour l'améliorer

Pilotage: L. Huyghe (Directeur)

Préambule : notre vision à 5 ans pour évaluer et améliorer notre service rendu :

Pour le service

- Avoir des indicateurs permettant d'évaluer l'effectivité du service rendu
- Avoir une vision des besoins de nos clients (études, rencontres...)
- Avoir un plan d'action du service partagé et connu de tous les salariés, mis à jour annuellement par la Direction et la CMT, assurant l'amélioration continue de nos services

Pour nos clients :

- Que tous nos clients aient les informations en temps voulu concernant les délais de réalisation de nos missions réglementaires
- Que tous nos clients bénéficient d'un Parcours client / Direction fluide, structuré, avec le bon niveau d'information et qui réponde à leurs besoins
- Que tous nos clients connaissent le panel de nos missions et qu'ils puissent s'identifier à des adhérents ayant bénéficié de nos services

Pour nos partenaires sociaux

- Partager les indicateurs démontrant la mise en œuvre de la réforme

3.2 - Démontrer notre impact

Pilotage: L. Huyghe (Directeur)

Préambule : notre vision à 5 ans pour démontrer notre impact :

Pour le service

Avoir des indicateurs permettant de démontrer notre impact et les communiquer

Pour nos clients :

Que tous nos clients aient connaissance de l'impact des actions de prévention en santé au travail et des bénéfices potentiels pour leur entreprise

Pour nos partenaires sociaux:

Démontrer l'utilité sociale de nos actions