Contexte :

Depuis 2004 Santé Travail Provence (STP) s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à optimiser son organisation pour mieux satisfaire ses bénéficiaires tout en respectant ses missions, principalement centrées sur la préservation de la santé des salariés.

STP a été évalué par AFNOR Certification sur 21 points d'évaluation de son activité et de son organisation. Il a répondu avec succès aux critères de labellisation AMEXIST définis dans le cadre de Progrès en Santé au Travail. L'attestation de labellisation a été délivrée le 9 septembre 2021 pour une durée de 5 ans.

Conformément à la loi du 2 août 2021, chaque Service de Prévention et de Santé au Travail doit suivre une procédure de certification basée sur le référentiel AFNOR SPEC 2217. Ce référentiel définit les objectifs de la certification, qui orientent désormais notre démarche qualité.

Le 24 novembre 2025, Santé Travail Provence a été certifié pour le niveau 1 de la SPEC 2217 par AFNOR Certification, pour une durée de 2 ans.

La politique qualité ainsi mise en œuvre doit permettre d'identifier en particulier le respect de l'offre de services soit l'offre socle, l'offre complémentaire et l'offre spécifique tout en veillant à la protection des données personnelles conformément au RGPD. Elle vise à améliorer la qualité des services tout en répondant aux exigences légales, réglementaires et aux attentes des parties prenantes.

1) *Organisation et pilotage*

La politique qualité est directement associée au projet de service de Santé Travail Provence (STP) élaboré pour la période 2024-2028.

✓ Composition du service qualité :

Santé au Travail Provence dispose d'un système de management de la qualité, soutenu par la Direction. Le pilotage de la qualité est ensuite mené par la chargée de la qualité, sous la responsabilité de la directrice marketing.

Le service qualité assure la cohésion entre les décisions stratégiques de la direction et les activités de l'ensemble des collaborateurs.

✓ Comité de pilotage qualité :

Le COPIL se réunit 3 fois par an dans le but d'assurer le suivi stratégique du management de la qualité.

Sa composition est la suivante :

- Adjoint au directeur
- Directrice Marketing
- Médecins du travail pilote logiciel métier
- Médecin du travail
- 1 Infirmier Santé au Travail
- 2 Assistantes médicales
- 1 Conseiller en prévention des risques professionnels
- 1 Laborantin
- 1 Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
- Chargée de la qualité

Selon l'ordre du jour défini, il est possible d'inviter des participants supplémentaires, si nécessaire.

✓ **Approche par processus :**

La démarche qualité au sein de STP adopte une approche par **processus**, ce qui signifie que chaque activité est considérée comme un processus contribuant à l'atteinte des objectifs globaux de qualité et à l'offre de services. Cela permet d'optimiser l'efficacité de l'ensemble des actions et de mieux comprendre les interactions entre les différentes fonctions.

Annexe 1 : Cartographie des processus

2) ***Objectifs de la politique qualité***

a) Répondre aux exigences légales et réglementaires

Assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires relatives aux services de prévention et de santé au travail constitue un pilier fondamental de la politique qualité.

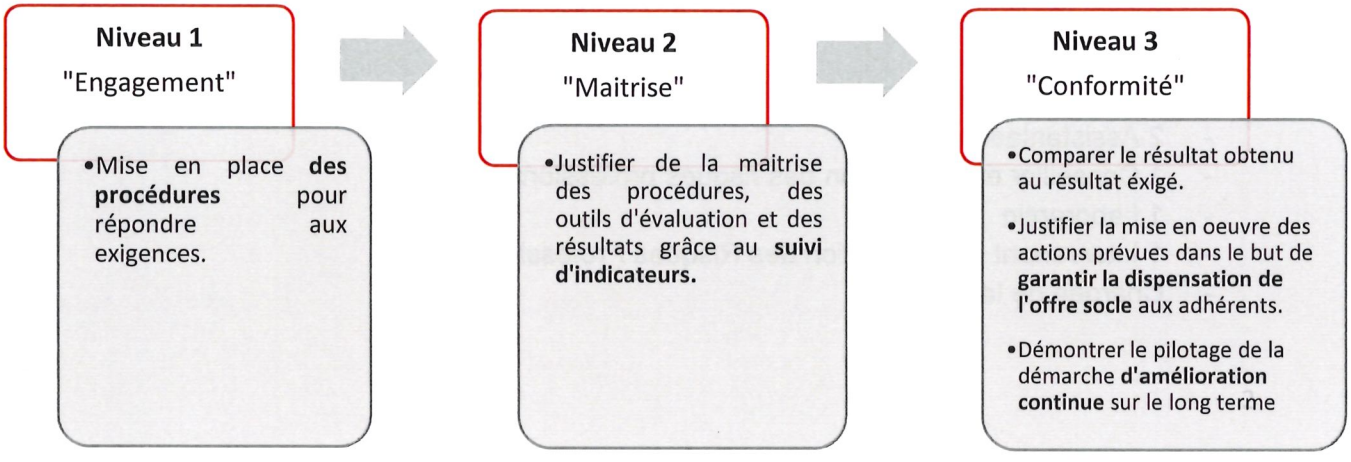
L'article 11 de la loi du 2 août 2021 (art. L. 4622-9-3 du code du travail) impose que chaque service de prévention et de santé au travail (SPSTI) fait l'objet d'une procédure de certification, réalisée par un organisme indépendant, visant à porter une appréciation sur chacun des référentiels suivants :

- **La qualité et l'effectivité des services rendus** dans le cadre de l'ensemble socle de services
- L'**organisation et la continuité du service** ainsi que la qualité **des procédures suivies**
- La **gestion financière**, la tarification et son évolution
- La conformité du **traitement des données personnelles** au RGPD
- La conformité des **systèmes d'information et des services ou outils numériques** utilisés par les professionnels de santé exerçant pour le compte des SPSTI aux référentiels d'interopérabilité et de sécurité mentionnés à l'article L. 4624-8-2.

La certification a pour objectif de garantir que tous les services fournis par les SPSTI et les processus associés sont réalisés de manière cohérente et efficace. Elle doit encourager chaque SPSTI à adopter une démarche d'amélioration continue, de qualité et de réactivité.

L'AFNOR SPEC 2217 est le référentiel métier spécifique au SPSTI, qui a pour but d'évaluer et mesurer l'accomplissement des 3 missions principales constituant l'offre socle mais aussi l'offre spécifique et l'offre complémentaire.

Trois niveaux de certification sont définis respectivement pour une durée de 2 ans, 3 ans et 5 ans.



b) Renforcer la culture qualité des professionnels en faveur de l'offre de service

Tout d'abord, le service qualité permet de garantir le respect des normes et exigences par les collaborateurs, basé sur les procédures et processus écrits.

Le service qualité est transversal à toutes les activités du service et se doit de travailler avec chaque métier dans le but :

- De mesurer la bonne réalisation des 3 piliers de l'offre socle, de l'offre spécifique et l'offre complémentaire.
- D'harmoniser et d'optimiser les pratiques
- D'obtenir la certification SPEC 2217 de niveau 3
- De veiller à l'amélioration continue en identifiant des axes d'amélioration

De plus, le plan d'action global du service est intégré au logiciel qualité Ageval, qui permet notamment de répertorier et de suivre les actions préventives et correctives du STP. Ce logiciel facilite également l'accès à ces informations pour l'ensemble des collaborateurs.

Enfin, travail en équipe, plan d'action, communication, évaluation, audit et indicateurs sont les outils et les ressources de la démarche qualité, au service de l'offre de services.

c) Assurer l'amélioration continue

L'amélioration continue au ST Provence s'appuie sur 3 grands principes :

- *Garantir une implication forte de la gouvernance et de la Direction*

La gouvernance est un des principaux facteurs clés de succès. L'impulsion de la Direction est fondamentale pour que l'amélioration continue se déploie efficacement et de manière pérenne.

- *Impliquer les collaborateurs à tous les niveaux*

La stratégie du ST Provence et les axes du Projet de Service Pluriannuel sont définis puis déclinés en actions comportant des objectifs opérationnels et des indicateurs de résultat. Ces actions participent à la démarche d'amélioration continue à laquelle doit tendre le service :

- Mise en place de groupes de travail en interne et externe
- Réaliser des sondages internes ou externes
- Participer aux études comparatives avec d'autres services ou activités proches
- Participer au recueil des indicateurs
- Faire remonter les satisfactions, dysfonctionnements et les réclamations
- Réaliser des audits internes

Toutes ces méthodes permettent d'alimenter le plan d'action du service dans l'objectif d'une amélioration continue qui se trouve dans le logiciel qualité Ageval.

- *Mesurer la satisfaction des adhérents et des salariés*

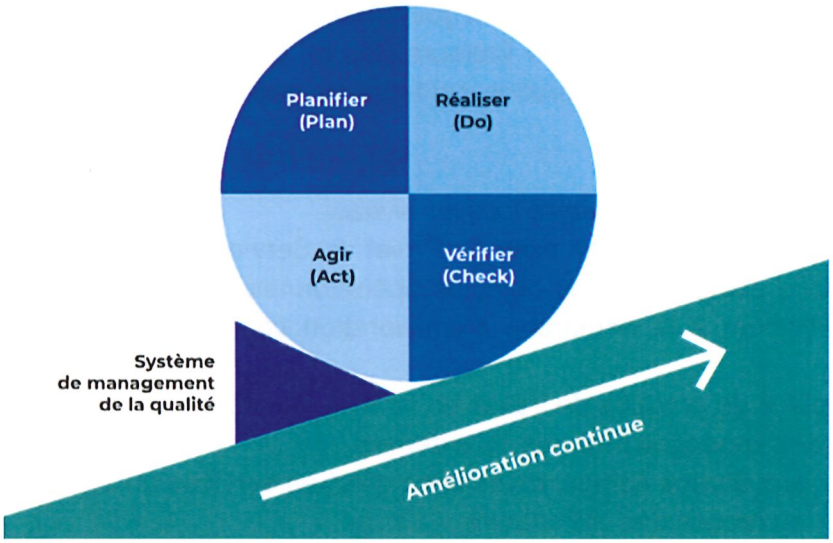
- Dans un objectif d'amélioration continu, il est important pour STP de mesurer la satisfaction des adhérents et leurs salariés afin de mieux répondre à leurs besoins et de leur proposer une offre de service de qualité.

- *Agir selon les 4 étapes de la Roue de Deming*

Le STP utilise le cycle PDCA qui est une méthode d'amélioration continue dans le but d'optimiser les processus et atteindre les objectifs qualité. Elle consiste en quatre étapes :

1. **Plan (Planifier)** : Identifier les problèmes, définir les objectifs et planifier les actions préventives et correctives
2. **Do (Faire)** : Mettre en œuvre les actions
3. **Check (Vérifier)** : Evaluer les résultats obtenus pour vérifier si les objectifs ont été atteints.
4. **Act (Agir)** : Prendre des mesures correctives ou d'amélioration en fonction des résultats

Ce cycle permet d'assurer une gestion proactive et systématique de la qualité en favorisant l'amélioration continue.



3) ***Système de gestion documentaire***

La gestion documentaire est le socle phare du système de management de la qualité et est indispensable pour maintenir une démarche d'amélioration continue. Elle garantit l'organisation des procédures internes, en adéquation avec le respect des normes réglementaires.

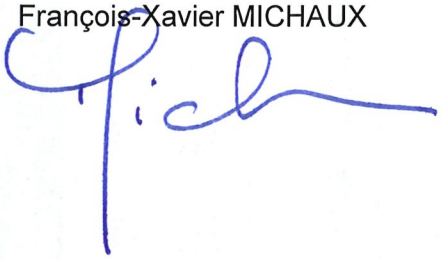
Au sein de STP, il est important de distinguer les 2 types de documentation :

- Les **outils** à destination des collaborateurs tels que les procédures, processus, formulaires etc. Cette gestion documentaire est disponible pour l'ensemble des salariés sur le logiciel qualité Ageval.
- La documentation à destination des adhérents telles que de nombreuses brochures d'information sur différents sujets, est à disposition sur le site internet.

Chaque document est mis à jour tous les 3 ans à minima, ou quand cela est nécessaire (changement des pratiques, réglementation etc.). Ces révisions sont pilotées par le service qualité et en collaboration avec les pilotes de processus et les groupes de travail.

Le Directeur Général

François-Xavier MICHAUX



Annexe 1 : Cartographie des processus

