



**PROJET 2020  
DE SERVICE  
2024**

A L'INITIATIVE DE LA  
**GOVERNANCE**

DÉFINITION D'UN  
**PROJET STRATÉGIQUE**

FIDÈLE À NOTRE CHARTE D'ENGAGEMENTS RESPONSABLES

*Qualité de service  
Ressources humaines  
Environnement*

*Interactions et  
dialogue avec les parties  
prenantes*

*Communication  
Progrès et innovation*

**NOS VALEURS**

*Respect humain,  
écoute, appui,  
expertise*

**NOTRE VISION**

*L'accompagnement  
gagnant*

**& ANIMÉ PAR LA  
DIRECTION**

*accompagnée des  
services supports*

**PARTAGÉ PAR L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS**

DÉCLINÉ AU TRAVERS DE NOS MISSIONS



Action en entreprise



Surveillance  
de l'état de santé



Traçabilité et  
veille sanitaire



Conseil

**PROJET 2020  
DE SERVICE**

DÉCLINAISON  
OPÉRATIONNELLE

AU BÉNÉFICE DE NOS ADHÉRENTS

POUR UNE PERFORMANCE GLOBALE DE PRÉVENTION

# CONTEXTE & MÉTHODOLOGIE

Pour un Projet de service transversal qui s'inscrit pleinement dans nos valeurs, notre vision et nos engagements responsables.

## UNE DYNAMIQUE FIDÈLE À NOS VALEURS

A l'occasion de l'élaboration du premier Projet de service, les équipes de PST ont identifié les valeurs de l'association : respect humain, écoute, appui, expertise, valeurs déclinées tant en interne qu'en externe. Ces valeurs sont aujourd'hui encore au coeur de notre action.

## CO-CONSTRUCTION ET PARTAGE D'UNE VISION

En 2018, un travail a été mené autour de la définition d'une vision partagée, de manière concomitante avec l'élaboration du second Projet de service. Il s'agissait de fédérer les équipes autour d'une ambition commune, issue de réflexions partagées grâce à l'utilisation de méthodes type UX Design.

**Parce que**  
*demain*  
*s'accompagne dès*  
**AUJOURD'HUI**  
**nous sommes fiers**  
*d'être chaque jour*  
**À VOS CÔTÉS**



*L'accompagnement gagnant*

Parce que nous mettons l'humain au cœur de notre ambition et de nos actions quotidiennes, nous nous sommes attachés à formaliser et à partager nos engagements responsables actuels et futurs à travers une politique générale qui fixe le cap et se décline en 6 axes principaux en vue d'assurer toujours mieux « un accompagnement gagnant ». Cette politique s'articule autour d'une démarche RSE transversale et d'une démarche d'amélioration continue, en vue de poursuivre les progrès de notre organisation dans la pleine réalisation de ses missions. Nos engagements portent ainsi sur la qualité de service, les ressources humaines, l'environnement, les interactions et le dialogue avec les parties prenantes, la communication, le progrès et l'innovation, notamment en matière de système d'information. Ces engagements constituent les fondements de l'ensemble de nos actions et de nos projets, dont le Projet de service.



Un Projet de service se construit sur la base d'un diagnostic territorial permettant l'analyse collective des besoins. Ce diagnostic comporte des données d'entrée internes, issues de notre système d'information, ainsi que des données externes. Il s'appuie donc sur les interactions avec les parties prenantes, tant dans sa construction que dans son déploiement.

Si certains partenariats sont recherchés pour le déploiement du Projet de service, il n'en demeure pas moins que les collaborateurs en sont les premiers acteurs en accompagnant les adhérents au quotidien dans leurs démarches de prévention. Dès lors, le projet est pris en compte par le service ressources humaines : le plan de développement des compétences priorise les demandes selon différents critères, dont les thématiques en lien direct avec les axes de travail retenus pour le Projet de service. De même, des sessions internes sont organisées sur différentes thématiques afin de partager les connaissances, l'expérience et les outils.

Le plan de communication s'appuie également sur les projets stratégiques du Service, notamment exprimés par les différents axes de la charte d'engagements responsables. Son objectif est donc de favoriser la diffusion des messages de prévention, la meilleure

compréhension des enjeux de santé au travail dans les entreprises et assurer la valorisation des actions menées par le Service. C'est dans ce contexte que le plan de communication se fait le relai d'une communication opérationnelle en lien avec le Projet de service, incluant sa présentation et celle de l'avancement de son déploiement à nos adhérents, à nos collaborateurs et, plus largement, à toutes nos parties prenantes.

L'évolution du SI, initialement prévue via DATASAT, finalement via la migration vers la plateforme connectée en santé au travail uEgar, permettra d'optimiser le temps de nos équipes, de gagner en simplicité, d'engager durablement l'entreprise et les salariés dans les démarches de prévention, chacun pour ce qui le concerne, avec un portail dédié à l'entreprise et une application dédiée au salarié. En attendant cette migration, le travail est engagé en lien avec nos référents de l'actuel logiciel métier, par le responsable conduite de projet et les groupes concernés.

*Le tableau des interactions permet d'identifier les liens opérationnels existant entre le Projet de service et la politique de communication, la politique RH et le système d'information.*

# LA POLITIQUE GÉNÉRALE, SES 6 ENGAGEMENTS ET LE PROJET DE SERVICE

QUALITÉ DE SERVICE	RESSOURCES HUMAINES	ENVIRONNEMENT	INTERACTIONS PARTIES PRENANTES	COMMUNICATION	PROGRÈS & INNOVATION
Services, AMT, organisation, procédures et pratiques adaptées	Accompagnement de chaque collaborateur dans son parcours	Optimisation des consommations et des impacts numériques	Participation aux travaux d'échanges d'expériences	En externe, vers les bénéficiaires et l'environnement	Anticipation face aux enjeux organisationnels ou techniques
Maitrise et confidentialité des données	Equilibre temps de vie professionnels et personnels	Implantations géographiques limitant les déplacements	Contribution aux projets des partenaires ou à des projets communs	En interne, vers les collaborateurs	Ecoute et mise en test de propositions innovantes
Locaux accessibles et adaptés	Management participatif	Encouragement au transports en commun et au covoiturage	Ecoute des besoins du territoire et dialogue permanent	Mobilisation de compétences internes	Intégration des évolutions concernant le SI
Compétences des équipes et contribution des spécialistes	Gestion prévisionnelle de emplois et des compétences	Gestion et réduction des déchets	Participation des parties prenantes aux projets		Pratiques managériales intégrant la psychologie positive
Qualité de service, satisfaction des bénéficiaires	Formation et développement personnel	Choix durable d'investissements et d'équipements	Participation des utilisateurs internes aux réflexions relatives aux locaux		Participation active à la veille sanitaire
	Partenariats avec l'université, les écoles et centres de formation		Participation aux travaux de réseaux d'expertises		
	Accueil de stagiaires				
	Conditions de travail, santé et sécurité				
	Lutte contre les discriminations				

Interaction entre le projet de service et un axe des engagements responsables.

# D'UN BILAN À UNE NOUVELLE MISE EN OEUVRE

Le premier Projet de service et Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens déclinés à PST sont tous deux arrivés à leur terme fin 2017. L'année 2018 aura donc été celle du bilan, de la rétrospective et forcément celle du partage des retours d'expériences et des outils créés par les uns et les autres.

## UN TEMPS DE BILAN, DE PARTAGE ET DE LANCEMENT

Le bilan de la mise en œuvre de ce premier Projet de service ambitieux a été partagé en réunion plénière en février 2018, au cinéma Pathé de Caen, animée par les équipes elles-mêmes.



## UN NOUVEAU PROJET DE SERVICE POUR 2020

Ce nouveau Projet de service s'est patiemment construit en CMT élargie en 2018/2019, avec notamment l'organisation de deux séminaires de deux jours utilisant des méthodes modernes de créativité (design thinking). Également, et à titre d'exemple, afin d'alimenter la réflexion des collaborateurs en lien avec le Projet de service et sur la santé du dirigeant de manière générale, la journée annuelle 2019 avait été l'occasion de recevoir le professeur Torrès de l'Observatoire Amarak.

Le projet préliminaire fut ensuite présenté aux équipes avec possibilité pour celles-ci de proposer des productions complémentaires. Le nouveau Projet de service, ainsi défini, comprend 5 axes présentés ci-après.

Celui-ci a ensuite recueilli l'avis favorable et unanime de la commission de contrôle et du Conseil d'Administration en septembre 2019. Il fut ensuite présenté au médecin inspecteur en février 2020.

## UN DÉMARRAGE CONTRARIÉ PAR LA COVID-19

Le démarrage du Projet de service a été inévitablement impacté par la crise sanitaire, les équipes ayant été mobilisées pour répondre aux besoins d'accompagnement des adhérents en lien avec la COVID-19. En septembre 2020, les séquences de démarrage ont été modifiées pour s'adapter aux nouvelles réalités et besoins des entreprises adhérentes. Ainsi les actions « santé du dirigeant » et « veille et démarche prospective », et notamment le projet lié aux nouvelles organisations de travail, ont été avancés par rapport au planning initial de déploiement. Dans la continuité, ce nouveau Projet de service pourra être le socle d'un prochain CPOM avec nos partenaires.

**Les éléments détaillés du Projet de service, intégrant la phase de diagnostic territorial, le contexte, l'objectif, les livrables et les indicateurs sont présentés ci-après.**

# 5 AXES D' ACTIONS PRIORITAIRES

## PROPOSER UNE OFFRE DIFFÉRENCIÉE AUX TPE-PME ( < 50 SAL.)

Identifier l'interlocuteur privilégié

Co-élaborer un diagnostic accompagné, synthétique et visuel

Actions de communication

Renforcer (et accompagner les adhérents dans) l'évaluation et la prévention des risques

## DÉCLINÉS DE MANIÈRE PROGRESSIVE SUR LA DURÉE DU PROJET DE SERVICE

### SANTÉ DES DIRIGEANTS & CULTURE DE PRÉVENTION

#### Axe santé du dirigeant

Communiquer sur l'offre de service

Proposer et assurer une consultation médicale spécifique

#### Développer la culture de prévention

Promouvoir la santé et la sécurité au travail

Faciliter les échanges avec le service

## SENSIBILISER À L'HYGIÈNE DE VIE, LES HORAIRES ATYPIQUES ET L'ÉQUILIBRE DES TEMPS DE VIE

Construire et mettre en œuvre des actions en milieu de travail sur ce sujet

Evaluer et sensibiliser les salariés sur l'hygiène de vie

Lutter contre la sédentarité

Sensibiliser sur l'équilibre vie privée et travail après parentalité

## IDENTIFIER LES FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS DE DÉINSERTION PROFESSIONNELLE & DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ

### Pour les employeurs

Maintenir la compétence du/des salarié(s) dans l'entreprise,

Diminuer les coûts (directs et indirects) liés aux arrêts de travail

Limiter les coûts liés aux inaptitudes

### Pour les salariés

Faire acquérir des notions sur les risques professionnels

Maintien au poste ou en emploi ; éviter toute désinsertion et précarité

Accompagner vers la reconversion si besoin

Travailler jusqu'à la retraite en bonne santé

### Pour le Service

Anticiper le plus possible les situations à risque de désinsertion professionnelle

Diminuer le nombre d'inaptitudes (accès précoce aux dispositifs)

Continuer à développer un réseau de partenaires pour renforcer le support aux médecins du travail

## VEILLE & DÉMARCHE PROSPECTIVE

Nouvelles formes d'organisation du travail et changements organisationnels liés aux innovations technologiques

Risques émergents et partage d'informations sur les risques et les mesures de prévention adaptées

Compte tenu du contexte et des besoins liés au covid-19, le premier semestre 2020 a fait l'objet d'une revue des priorités. La chronologie prévisionnelle de déploiement du Projet pluriannuel de service a ainsi fait l'objet d'adaptations.

# CHIFFRES CLÉS 2020

---

**6 000**

adhérents

**92 500**

salariés suivis

**9 800**

actions en milieu de travail

**32 750**

actes individuels de santé



---

**106**

collaborateurs

**6**

équipes  
pluridisciplinaires

**5**

centres fixes  
sur le Calvados