

LETTRE D'ENGAGEMENTS & DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



Notre service, à taille humaine, n'a cessé de se développer. S'il a su s'adapter aux évolutions réglementaires et organisationnelles, à l'intégration de nouveaux métiers et d'équipes pluridisciplinaires afin de favoriser, auprès des entreprises adhérentes, la santé et la sécurité au travail des salariés dont le suivi nous était confié ; c'est sous l'impulsion d'une dynamique nouvelle que, dès 2019, a été engagée une **démarche de progrès** nécessaire pour répondre aux écarts soulignés par divers rapports qui annonçaient la loi du 2 août 2021, pour le **renforcement de la prévention** dans le domaine de la santé au travail, autour d'un constat fédérateur :

« La **santé** est un **bien précieux pour chacun et un levier essentiel** pour la **performance et la pérennité des entreprises**. Notre mission : **agir avec les entreprises et les travailleurs, en amont** des problématiques de santé. Nos actions s'inscrivent donc **dans une démarche de prévention et de maintien en emploi** ».

En 2024, après une série d'évolutions structurantes, afin de souligner les améliorations et résultats obtenus, le service s'est impliqué, activement, afin d'obtenir une double certification qualité ISO 9001v2015 et AFNOR SPEC 2217. Ces référentiels **garantissent la conformité, l'effectivité** et la qualité des actions menées. Ils permettent aux professionnels d'assurer leurs missions en apportant des **réponses homogènes et des solutions adaptées** aux attentes des adhérents et travailleurs tout en garantissant l'**efficacité attendue** et la **qualité de service** essentielles à la satisfaction des engagements.

Concrètement, ceci implique de :

- mettre en place des processus et des **pratiques, harmonisés et documentés** afin que chacun puisse s'y référer pour atteindre les objectifs ;
- **s'assurer** du **consentement éclairé** comme **préalable**, à un traitement, **équitable et impartial**, des demandes, missions et engagements auprès des adhérents et travailleurs dans le **respect total** de la **confidentialité** ;
- **évaluer** les process, **actions mis en place** et leur **efficacité** afin de définir de possibles **améliorations** ;
- **écouter** les adhérents et travailleurs, **mesurer la satisfaction** et traiter les éventuelles réclamations ;
- continuer à proposer une **offre de services adaptée**, par une meilleure compréhension et prise en compte des attentes et priorités au travers d'enquêtes régulièrement menées auprès des adhérents, des travailleurs et des professionnels, contribuant ainsi à la **satisfaction des engagements** au sein de SAT Durance Luberon.

La mise en place d'un système de management de la qualité permettra d'aboutir et de **maintenir une double certification** ISO 9001 et AFNOR SPEC 2217 et de :

- structurer une organisation utile à la compréhension des métiers, définir des **priorités communes et claires**, propices à la **proactivité**, valoriser le **travail en équipe** pour renforcer le « **mieux travailler ensemble** »,
- apporter des **solutions** favorisant l'amélioration continue et la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes,
- parvenir à atteindre les objectifs définis au moyen de **plans d'action priorités**,
- s'assurer en permanence d'une réponse pertinente pour satisfaire aux besoins des « client.e.s et partenaires ».

Ces engagements rejoignent la dynamique du service initiée au travers des axes stratégiques définis par les Projets de Service en réponse aux orientations de la Loi, des différents plans, nationaux et régionaux, de santé au travail et Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens.

La mesure de l'efficacité du système et l'atteinte des objectifs est mise en œuvre par différents moyens :

- indicateurs de « mesure de la qualité » validés en concertation avec l'ensemble des parties prenantes ;
- enquêtes de **satisfaction** auprès des **client.e.s et partenaires, internes et externes**.

Un comité de pilotage, animé par une responsable qualité, s'assurera, avec la direction générale, de coordonner l'ensemble des actions en cohérence avec la démarche d'amélioration continue entreprise.

Cette démarche de progrès doit permettre à tout un chacun de **s'impliquer**, individuellement et collectivement, de mesurer en permanence, questionner régulièrement les attentes et pratiques, l'efficacité des actions et contribuer à l'amélioration continue pour satisfaire les besoins en sécurité et prévention, **bien être et santé au travail**, nécessaires aux attentes de toutes les parties prenantes et au maintien en emploi, puisque : **Prévenir c'est pouvoir agir !**

Le Président, Luc Pierracini

La Direction générale, Annick Massé