



**PROJET
DE SERVICE
2019-2023**

PREFACE DU PRESIDENT

C'est le second projet de service, donc le dernier, que je présente. Tous les deux ont été préparés et se déroulent sous des modifications réglementaires importantes. Certaines sont passées, les autres restent à venir et ce ne sont pas les moindres, car il est nécessaire pour encore plus d'efficacité de réformer ce système de Santé au Travail quelque peu essoufflé.

OSTRA a toujours gardé de ses origines une grande présence avec ses adhérents, donc la connaissance de leurs besoins et ceux de leurs salariés. La Prévention et la proximité restent les priorités d'OSTRA. Je souhaite que ce soient celles de la nouvelle réforme annoncée.

Jean-Pierre COMES

Président d'OSTRA



St Germain-en-Laye
Siège social et centre de Pomone

LE MOT DU DIRECTEUR GENERAL

D'hier à aujourd'hui,

Lorsque l'on se penche sur l'arbre « généalogique » d'OSTRA, on (re)découvre que ses ancêtres de Poissy et Mantes-la-Jolie sont nés dans les années quarante, le plus ancien en 1942 précisément, soit il y a 77 ans !

Le mariage de ces 2 ancêtres puis les fusions avec les services des Mureaux, de Saint-Germain-en Laye, de Versailles, de Paris lui ont donné les moyens de se développer et de devenir un service interentreprises de santé au travail reconnu en Île de France.

Mais en préambule à ce nouveau projet de Service, il n'est sans doute pas inutile de rappeler ce qu'est un service de santé au travail et ce qu'est sa mission.

OSTRA est donc une association régionale d'entreprises mettant en commun des moyens pour répondre à leurs obligations en matière de suivi de santé au travail et de prévention des risques professionnels.

Nous ne sommes donc pas des prestataires (fournisseurs de clients), mais des mandataires (mandatés par des adhérents) dont la mission est d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. A cette fin, nous conduisons des actions de santé au travail, conseillons les employeurs, les travailleurs et leurs représentants, assurons la surveillance de l'état de santé et participons au suivi des expositions professionnelles et à la veille sanitaire.

Ainsi, CHACUN d'entre nous est responsable de donner à TOUS nos adhérents le meilleur accueil, le meilleur suivi de santé, les meilleurs conseils possibles, etc.

Nous sommes donc tous partie d'une chaîne humaine au service de nos adhérents et à ce titre tous les collaborateurs d'OSTRA sont importants et participent directement ou indirectement à son développement et à la satisfaction de nos mandants et de leurs salariés.

A ce jour nous apportons notre aide et prodiguons nos conseils à plus de 11 000 entreprises ou établissements publics et leurs 145 000 salariés et ce dans un souci permanent d'efficacité et d'équité envers eux.

Si 92% de nos adhérents sont prêts à nous recommander à d'autres entreprises cela n'est pas le fruit du hasard, c'est le résultat du travail de tous.

Ce travail, l'implication, l'esprit innovant, la solidarité de ses personnels ont fait de lui un grand et beau service dont chacun peut être fier. Que tous en soient remerciés !

Puisse ce nouveau projet de Service nous servir de guide pour notre activité des 5 prochaines années, nous aider à développer notre activité et participer ainsi à la poursuite de l'aventure OSTRA.

Docteur Benoît MAUGUY

Directeur Général

LE MOT DE LA COMMISSION MEDICO-TECHNIQUE

Dans la continuité du dernier projet de service, OSTRAS s'inscrit de nouveau dans une démarche d'harmonisation des pratiques, de mutualisation des compétences et de développement de la culture de prévention en entreprise afin d'accompagner le plus grand nombre de nos adhérents de manière équitable.

Ce partenariat se définit à travers nos différentes missions, précisées par le PRST, que la CMT a décidé d'intégrer au nouveau projet de service via plusieurs thèmes développés dans les fiches actions.

Cette coopération se définit également concrètement sur le terrain par une volonté accrue de tous les salariés d'OSTRA d'amener une offre de prévention pluridisciplinaire de qualité à nos adhérents mais également un suivi de nos actions afin de gagner en cohérence et en efficacité.

Ce suivi se décline également à travers des actions plus générales comme la traçabilité des expositions, la veille sanitaire et réglementaire tout aussi importantes pour une visibilité globale.

L'objectif premier de ce projet de service est de pouvoir répondre aux besoins de nos adhérents mais également de susciter ce besoin lorsque celui-ci n'est pas exprimé. En ayant pour but de continuer à satisfaire nos adhérents (entreprises comme salariés) comme le met en avant l'enquête satisfaction réalisée en 2018.

Ce projet de service est voulu comme un guide pour accompagner les équipes dans la réalisation de cet objectif. Ce projet permet de fédérer et motiver autour d'objectifs communs, d'évoluer dans nos pratiques afin de continuellement innover dans un processus d'amélioration continue, et en résultante : améliorer la prise en charge de nos adhérents et favoriser un meilleur état de santé des salariés suivis.

Ces objectifs reposent pour beaucoup sur les compétences présentes dans nos équipes qui quotidiennement travaillent ensemble pour un même but.

Ces nouvelles pratiques en pluridisciplinarité permettent également de faire évoluer l'image générale de la santé au travail afin d'être réellement considérée comme un partenaire privilégié par les employeurs et les salariés, comme un acteur qui compte enfin en prévention et santé au travail.

Nous souhaitons donc encourager ces bonnes pratiques et continuer dans cette optique de travail d'équipe, d'échanges et d'entraide qui bénéficie au final autant en interne qu'en externe.

La santé au travail s'en trouve grandie et prend tout son sens dans ces conditions.

Les membres de la CMT remercient tous les participants aux groupes de travail ayant collaboré et tous les salariés d'OSTRA s'impliquant chaque jour à mettre en œuvre ce projet de service.

La Commission Médico-Technique

TABLE DES MATIERES

Préface du Président	2
Le mot du Directeur Général	3
Le mot de la Commission Médico-Technique	4
A. Présentation du Service	7
A.1. Gouvernance	7
A.2 Commission Médico-Technique (CMT)	8
A.3 Organisation	8
A.4 Moyens humains	10
A.5 Compétence Géographique et lieux d'exercice	11
B. Bilan du Projet de Service 2012-2016	13
C. Elaboration du Projet de Service 2019-2023	17
D. Typologie des adhérents et activités de prévention	18
D.1 Diagnostic territorial : typologie des adhérents	18
D.1.1 Entreprises adhérentes et salariés suivis	18
D.1.2 Caractéristiques des salariés suivis	18
D.1.3 Répartition des adhérents par taille d'effectif	18
D.1.4 Répartition du suivi des adhérents et salariés par centre OSTRAS, centre d'entreprise et unité mobile	19
D.1.5 Répartition des adhérents par secteur d'activité	19
D.1.6 Répartition des salariés par secteur d'activité	20
D.1.7 Situations nécessitant une surveillance de santé particulière	21
a. Suivi Individuel Adapté (SIA)	21
b. Suivi Individuel Renforcé (SIR)	21
D.1.8 Répartition par centre des intérimaires suivis	22
D.2 Activités de prévention	23
D.2.1 Typologie des visites médecins et infirmiers	23
D.2.2 Typologie des conclusions en fonction des types de visites	24
D.2.3 Actions en Milieu de Travail (AMT)	25

E. L'Enquête de satisfaction des adhérents	26
F. Les fiches actions	27
F.1 Les missions : actions collectives et individuelles	27
Fiche action 1 : Prévenir les risques de TMS	28
Fiche action 2 : Prévenir l'exposition aux produits chimiques et CMR	30
Fiche action 3 : Prévenir les risques liés à l'usinage des métaux	32
Fiche action 4 : Prévenir le risque routier professionnel	33
Fiche action 5 : Prévenir les risques liés aux rayonnements ionisants	35
Fiche action 6 : Former les professionnels de santé au travail à la prévention des pratiques addictives	36
Fiche action 7 : Prévenir la désinsertion professionnelle due aux maladies chroniques ou au vieillissement de la population	37
Fiche action 8 : Développer l'accompagnement de certains adhérents	39
F.2 Les moyens	41
Fiche action 9 : Renforcer la pluridisciplinarité : objectifs communs par équipes	41
Fiche action 10 : Poursuivre l'information des adhérents, des salariés et des IRP	43
Fiche action 11 : Améliorer la Qualité de Vie au Travail (QVT)	45
Fiche action 12 : Améliorer de la communication interne	47
Glossaire	49
Annexe	50



Centre de Rueil-Malmaison

A. PRESENTATION DU SERVICE

A.1. GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Membres représentant les employeurs :

M. Jean-Pierre COMES, GIRV, *Président*

M. Harris BODARD, L'ESSOR, *Vice-Président*

Mme Mony DRUON-PEYRAT, Malakoff Médéric

M. Gildas du CLEUZIOU, Bilstein Group, *Vice-Président*

M. Claude FERAULT, Avenir Santé Mutuelle

M. Philippe NAZE, SOVAL, *Vice-Président*

M. Antoine MALAMOUD, Crinex

Mme Marie-Laure THUAL, Safran Helicopter Engines, *Vice-Présidente*

M. Philippe VIGNOLA, Société Vignola

Mme Valérie WASIK, Selmer

Membres représentant les salariés :

M. Frédéric BADAIRE, CGT

Mme Marie-Thérèse BELLIOU, CFDT

M. Christophe CHAPELAIN, CFDT

M. Dominique GRAGEZ, FO

M. Dominique LEROY, CGT

M. Georges LARIVE, CFE-CGC

M. Hervé VINCENT, CFE-CGC

M. Denis VIVIANI, FO

COMMISSION DE CONTROLE

Membres représentant les salariés :

M. Frédéric BADAIRE, CGT

Mme Marie-Thérèse BELLIOU, CFDT

M. Christophe CHAPELAIN, CFDT

M. Dominique GRAGEZ, FO

M. Dominique LEROY, CGT, *Trésorier*

M. Georges LARIVE, CFE-CGC

M. Hervé VINCENT, CFE-CGC, *Président de la Commission de Contrôle*

M. Denis VIVIANI, FO

Membres représentant les employeurs :

M. Jean-Pierre COMES, GIRV, *Secrétaire de la Commission de Contrôle*

M. Patrick BONSCH, Eternit

M. Philippe NAZE, Soval

M. Philippe VIGNOLA, Société Vignola

A.2 COMMISSION MEDICO-TECHNIQUE (CMT)

Dr Benoît MAUGUY – Directeur Général et Président de la CMT

Dr Elisabeth MUZEREAU – Secrétaire de la CMT

Dr Rostom KERKACHA

Dr Anne-Laurence CHARLOT-VALDIEU

Dr Marie-Hélène GUILLOREAU

Dr Catherine JEGOU

Dr Stéphanie COMBI (s)

Dr Sophie MERCIER (s)

Lola-Marie DUROZOI – Infirmière, Secrétaire-adjointe de la CMT

Maud MAHIEUX - Infirmière

Florence BURGAUD - Infirmière (s)

Gaëlle BARATINY - Infirmière (s)

Matthieu BAUCHET - Conseiller en Prévention

Frédéric DEMILLY - Conseiller en Prévention

Sophie ALBER – Ingénieur conseiller en Prévention

Mandy PAWLAS - Conseiller en Prévention

Dr Caroline VAN DEN BROEK – Responsable médical (ip)

(s) : suppléant

(ip) : invité permanent

A.3 ORGANISATION

Cf. organigramme en page suivante (dernière mise à jour : septembre 2018)

CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRESIDENT

Directeur Général

Directeur Prévention

Directeur des Ressources Humaines

Assistante de Direction

Conseiller études et qualité

Conseiller développement et relations adhérents

Assistante de Direction

Chargée d'études Santé Travail

Documentaliste

Assistante Qualité

Assistante administrative archives

Assistante

Chargée de missions

Technicienne Paie

Assistante RH

Chargées de Relations Entreprises

Assistante Développement et Relations Adhérents

Resp Médical

Resp Infirmiers

Resp gestion administrative

Resp Service Social et Conseil en Maintien en Emploi

Resp CP

Resp Systèmes d'Information

Resp Services Généraux

Resp Pôle Comptable

Assistante

Assistante

Assistante

Assistante

Médecins Référents
Projet de Service *
Centre

Médecins

Infirmiers

Superviseur St G/P/Conf

Superviseur Mantes/LMx

Superviseur Paris

Superviseur Vers/Mon/Gaz

Référent Assistantes Sociales

Assistances Sociales

Conseillers Maintien en Emploi

Assistants Salariés Eloignés

Référent formation

Formateurs

Chargée ac'm

Référent Spécialistes

Spécialistes

Conseillers en Prévention

Assistances Prévention Santé Travail

Techniciens SI

Référent moyens généraux

Agent des moyens généraux

Assistances Supports Centres

Comptables

Employés Comptabilité

- * Versailles
- Paris
- St Germain
- Montigny, Gazeran
- Les Mureaux
- Mantes
- Poissy, Conflans

Assistants Equipes Pluri. et Secrétaires médicales

A.4 MOYENS HUMAINS

L'effectif d'Objectif Santé Travail est de 208 salariés qui se répartissent en Prévention et Support, les compétences et effectifs respectifs sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

PREVENTION (ETP)*		SUPPORT	
Directeur prévention	1	Directeur général	1
Assistante de direction	1	Assistante de direction	1
Responsable médical	1		
Médecins	36 (23,76)	Directeur RH	1
<i>Dont Collaborateurs médecins</i>	<i>8 (5,98)</i>	Chargée de RH	1
<i>Dont Médecins en PAE</i>	<i>4 (2,54)</i>	Technicienne paie	1
Médecins en contrat à durée déterminée (cumul emploi retraite)	3 (1,58)	Assistante RH	1
		Conseiller études et qualité	1
Responsable infirmier	1	Chargée d'études santé-travail	1
Infirmiers	23 (21,89)	Assistante qualité	1
		Documentaliste	1
Responsable gestion administrative	1	Chargées des relations entreprises	4
Assistants d'équipe pluri. / Secrétaires médicales / Chauffeur	43	Infographiste	1
Responsable conseillers en prévention	1	Responsable services généraux	1
Conseillers en prévention ATST	19 3	Référente services généraux	1
Responsable SSCME	1	Responsable informatique	1
Conseillers maintien en emploi	3	Techniciens de maintenance informatique	2
Assistants sociales	6	Responsable pôle comptable	1
		Comptable	1
Formateurs	2	Chargées de facturation adhérents	2
Psychologues du travail	2	Employés de comptabilité	2
Toxicologues	2		
Ergonomes	2	Assistante archives	1
		Assistants support centre	9
Assistants	4	Assistants salariés éloignés	5
Total	167		41

* Données au 31/12/2017, les ETP des médecins sont donnés en temps médical effectif.

Les personnes en arrêt maladie depuis plus d'un an, et les personnes en contrat de professionnalisation ne figurent pas sur ce tableau.

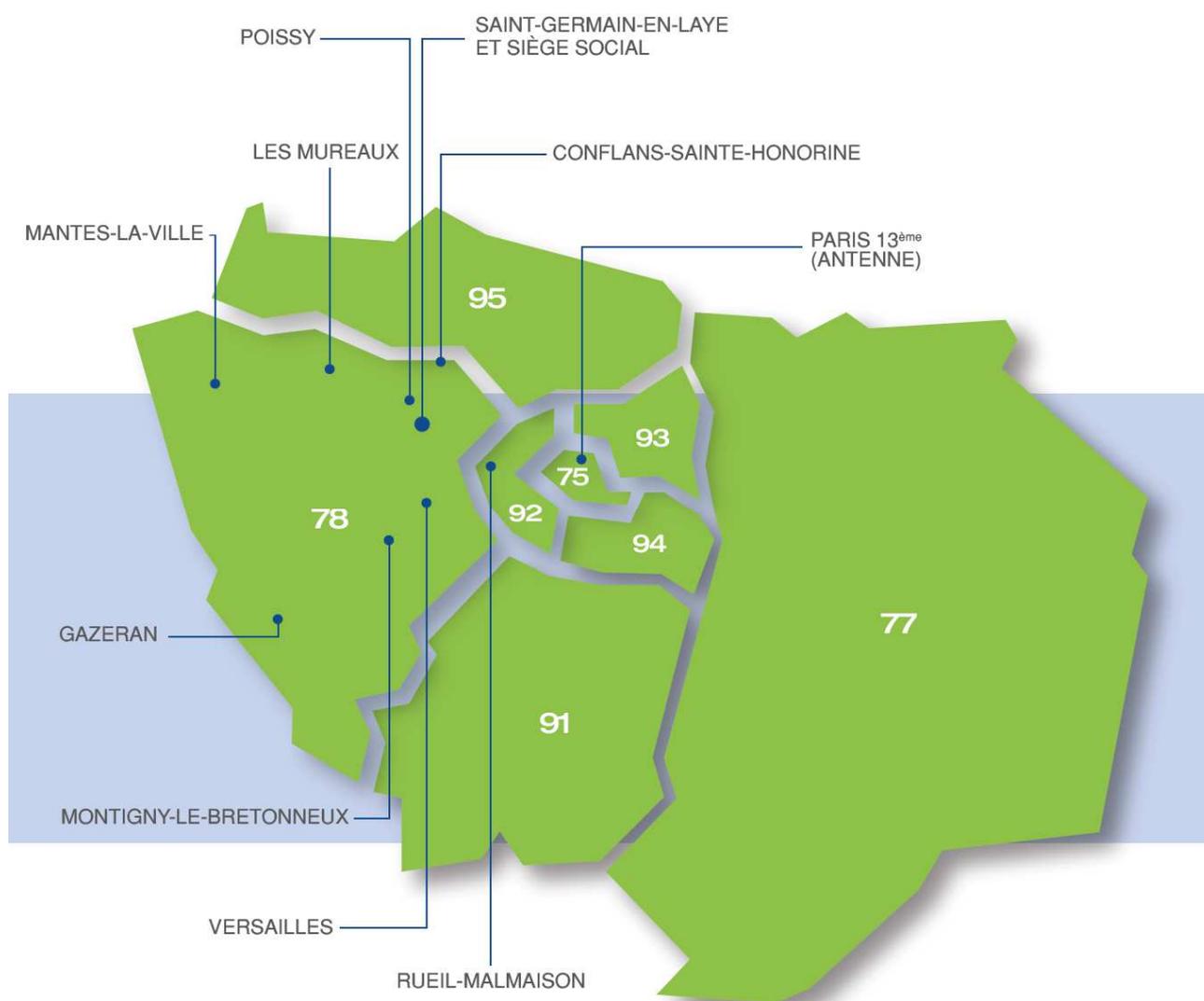
A.5 COMPÉTENCE GÉOGRAPHIQUE ET LIEUX D'EXERCICE

Objectif Santé Travail a, pour le secteur interprofessionnel, une compétence géographique sur tout le département des Yvelines et les anciens cantons du Val d'Oise suivants : Cergy Nord et Sud, Corneilles-en-Parisis, l'Hautil, Magny-en-Vexin, Marines, Pontoise et Saint-Ouen-l'Aumône.

Pour le secteur professionnel des métiers et industries de santé, Objectif Santé Travail a une compétence géographique sur toute l'Île de France.

L'Association dispose de 9 centres et d'une unité mobile : Conflans-Sainte-Honorine, Les Mureaux, Gazeran, Mantes-la-Ville, Montigny-le-Bretonneux, Poissy, Rueil-Malmaison, Saint-Germain-en-Laye et Versailles.

Le siège social de l'Association se situe à Saint-Germain-en-Laye.



ETATS PAR CENTRE MEDICAL AU 31/12/2017 (CDD INCLUS)

1 Médecin Référent Projet de Service Poissy / Conflans				1 Médecin Référent Projet de Service Montigny / Gazeran			
Poissy		Conflans		Montigny		Gazeran	
1 146 adhérents	16 607 salariés suivis	421 adhérents	5 067 salariés suivis	1 658 adhérents	27 305 salariés suivis	514 adhérents	5 308 salariés suivis
<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>				<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>			
5 médecins du travail 4 assistantes équipe pluridisciplinaire 2 infirmiers 2 conseillers en prévention 1 assistante support centre		2 médecins du travail 2 assistantes équipe pluridisciplinaire 1 infirmier 1 conseiller en prévention		7 médecins du travail 8 assistantes équipe pluridisciplinaire 5 infirmiers 3 conseillers en prévention 2 assistantes support centre		1 médecin du travail 2 assistantes équipe pluridisciplinaire 1 infirmier 1 conseiller en prévention	
1 Médecin Référent Projet de Service Mantes				1 Médecin Référent Projet de Service Versailles / Paris			
Mantes		Versailles		Paris			
1 867 adhérents	25 956 salariés suivis	1 224 adhérents	13 080 salariés suivis	1 158 adhérents	12 736 salariés suivis		
<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>				<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>			
7 médecins du travail 9 assistantes équipe pluridisciplinaire 1 superviseur AEP/SM* 5 infirmiers 4 conseillers en prévention ou ATST 1 assistante support centre		3 médecins du travail 4 assistantes équipe pluridisciplinaire 2 infirmiers 2 conseillers en prévention ou ATST 1 assistante support centre		3 médecins du travail 3 assistantes équipe pluridisciplinaire 1 superviseur AEP/SM* 2 infirmiers 2 conseillers en prévention 1 assistante support centre			
1 Médecin Référent Projet de Service Saint-Germain-en Laye				1 Médecin Référent Projet de Service Les Mureaux			
Saint-Germain-en Laye		Les Mureaux					
1 976 adhérents	19 252 salariés suivis	1 379 adhérents	17 898 salariés suivis				
<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>				<i>Equipes Pluridisciplinaires</i>			
5 médecins du travail 4 assistantes équipe pluridisciplinaire 1 superviseur AEP/SM* 2 infirmiers 3 conseillers en prévention 1 assistante support centre				3 médecins du travail 4 assistantes équipe pluridisciplinaire 3 infirmiers 3 conseillers en prévention ou ATST 1 assistante support centre			
Service Social et Conseil en Maintien en Emploi				Spécialistes et formateurs			
Tous centres							
6 assistantes sociales 3 conseillers maintien en emploi 1 assistante administrative				2 psychologues 2 ergonomes 2 toxicologues		2 formateurs 1 chargée administrative	
Chargées de relations entreprises							
Mantes / Les Mureaux		Versailles / Montigny / Gazeran		Poissy / Conflans / Saint-Germain		Paris	
1 chargée de relations entreprises		1 chargée de relations entreprises		1 chargée de relations entreprises		1 chargée de relations entreprises	

Médecins du travail : sont comptabilisés les collaborateurs médecins et les médecins en formation
AEP/SM : assistante d'équipe pluridisciplinaire/secrétaire médicale

B. BILAN DU PROJET DE SERVICE 2012 – 2016

Le Projet de Service 2012-2016 a été différé et s'est surtout concrétisé de 2014 à 2018, à partir de la fusion avec le Service professionnel.

Ses réalisations ont concerné les 19 fiches action :

Fiche action 1 : ADAPTER L'OFFRE DU SERVICE AUX CIBLES ET RISQUES PRIORITAIRES DU PRST

- Création de groupes de travail « Caristes » et « Risque Routier »
- Mise en place d'indicateurs adaptés d'actions et de résultats mensuels et trimestriels

Fiches action 2 & 3 : ETENDRE LA DEMARCHE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS PARTICIPATIVE DANS LES TPE-PME et PROPOSER DES INTERVENTIONS AUX ENTREPRISES NON TPE-PME SELON LES PRINCIPES DE LA STRATEGIE SOBANE

- Création de 4 nouveaux DERP et révisions des existants
- Atelier "animateurs DEPARIS", pour les adhérents, mis en place en mai 2015
- Mise en place de réunions d'information collective sur la stratégie SOBANE
- Envoi d'un DERP simplifié aux entreprises de 1 à 2 salariés
- Communication aux salariés OSTRASUR sur les règles de saisie des AMT pour mieux renseigner sur les actions SOBANE

Fiche action 4 : FORMER LE SALARIE DESIGNÉ :

- Mise en place d'un référentiel de formation (diaporama, exercice inter-session, livret pédagogique, QCM et exercices de fin de formation)
- Réalisation de formation en 2015/2016
- Validation du référentiel de formation par rapport à l'INRS et CRAMIF

Fiche action 5 : ETUDIER L'INTEGRATION D'ASSISTANTES DE PREVENTION EN MILIEU DE TRAVAIL (APST puis ATST)

- Formation de 3 ATST
- Plan de recrutement annuel

Fiche action 6 : DEVELOPPER DES FICHES D'ANALYSE DE SITUATIONS DE TRAVAIL

- Création d'un modèle d'étude de poste descriptive

Fiche action 7 : DEVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE DE PREVENTION EN TPE

- Mise en place d'un auto-questionnaire pour évaluer la santé des dirigeants
- Participation au forum de l'emploi de Saint-Germain-en Laye

Fiche action 8 : AMELIORER LA PREVENTION EN FAVEUR DES SALARIES ELOIGNES

- Mise en place d'un questionnaire « veille santé travail »
- Promotion de la « veille santé travail » auprès des directions d'entreprise

- Création du module d'e-learning « Ergonomie des postes de travail des salariés itinérants »

Fiche action 9 : AMELIORER LA PREVENTION EN PHARMACIES D'OFFICINE

- Développement d'une ordonnance de prévention
- Création d'un DERP et d'une fiche d'entreprise Officine
- Travaux sur les huiles essentielles par la commission Toxicologie
- Création d'un DEPARIS Officine

Fiche action 10 : DECLINER LE SUIVI DE SANTE AU TRAVAIL

- Création de kits « travailleur de nuit », « bruit » et « risque infectieux »
- Développement de travaux par le groupe CIM 10 pour la saisie des thésaurus sous le logiciel métier.

Fiche action 11 : DEVELOPPER L'EVENTAIL DE SUPPORTS DE PREVENTION

- Mise à jour des ordonnances de prévention
- Développement d'une nouvelle charte graphique des documents.

Fiche action 12 : POURSUIVRE LA PREVENTION DE LA DESINSERTION PROFESSIONNELLE ET ACCROITRE L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITE

- Création de la procédure d'intervention SSCME
- Mise en place d'une permanence des CME dans les centres afin de répondre aux questions et échanger sur les situations en cours
- Création et diffusion de fiches pratiques thématiques et de leur FAQ à l'ensemble des équipes
- Sensibilisation et information des partenaires de santé au BFCRM et à la prévention tertiaire.
- Création et mise à disposition d'un document relatif à la QTH pour les salariés, les adhérents et les équipes santé travail
- Création et animation d'un atelier en interne de sensibilisation au handicap et ouverture de ce type d'atelier aux adhérents en 2018
- Création et animation d'un atelier "découverte des outils de la Sécurité Sociale" à destination des équipes et ouverture aux adhérents fin 2017
- Création de deux dépliants à destination des salariés, disponibles en salle d'attente et téléchargeable sur notre site internet : « Je suis en poste mais je rencontre des difficultés de santé au travail, que dois-je faire ? » et « Durant mon arrêt de travail, que faire pour favoriser mon retour en emploi ? »
- Création d'une affiche « Visite de pré-reprise » apposée en salle d'attente et mise à disposition des entreprises pour affichage dans les locaux sociaux, et téléchargeable sur notre site internet
- Création d'un courrier de promotion de la visite de pré-reprise et de la PDP à l'attention des employeurs et information sur la VPR lors des Réunions d'Information "Loi Travail" et "L'entreprise face aux restrictions d'aptitude et d'inaptitude" ou aux salariés lors des visites médicales et aux employeurs

- Création d'un support interne "la VPR : les incontournables" et d'une note de service relative à la VPR avec logigramme associé
- Sensibilisation des entreprises sur l'importance de signaler à leurs équipes santé travail les salariés en arrêt de plus de 3 mois pour envoi d'un courrier de mise à disposition dans le cadre de la VPR
- Possibilité pour l'entreprise de contacter directement le SSCME pour intervention
- Pour chaque intervention effectuée par le SSCME (prévention individuelle tertiaire), préconisation d'actions de prévention collective primaire, notamment prestations Objectif Santé Travail
- Lors des Réunions d'Information, témoignage d'adhérent ayant bénéficié d'accompagnement par le SSCME avec mise en place d'action de prévention tertiaire puis primaire
- Accord handicap et mise en place d'un référent handicap dans les grandes structures
- Co-animation avec le SAMETH d'une présentation SSCME-SAMETH dans deux réunions de centre (Mantes et St Germain en 2017)
- Participation mensuelle d'un CME aux cellules PDP de la CPAM 78
- Participation trimestrielle d'un CME au Forum Partenaires de la CPAM 78
- Participation semestrielle d'un médecin du travail à l'atelier "Retour à l'emploi" organisé par la Ligue Contre le Cancer et la CRAMIF
- Réunion annuelle de l'ensemble des partenaires du SSCME (SAMETH, MDPH, Centre de Bilans de Compétences, CRAMIF, etc.)
- Intervention d'un membre du SSCME lors de la Journée Nationale OETH (fin 2016)
- Participation aux réunions "enquête PDP" de la Fédération régionale

Fiche action 13 : DEVELOPPER LA COOPERATION ENTRE LES EQUIPES SANTE TRAVAIL ET LE SERVICE SOCIAL

- Fiche de liaison mise en place pour les assistantes sociales
- Mise en place de vacations dans les centres Objectif Santé Travail
- Fusion du Service Social et du SCME pour optimiser la PDP
- Collaboration et échange partenarial accrus avec les partenaires sociaux externes (notamment la CNAV, HANDIEM et SAMETH)
- Développement d'une campagne de communication des missions AS aux entreprises de plus de 200 salariés adhérentes à Objectif Santé Travail
- Participation des AS aux cellules de maintien en emploi dans les entreprises contractuelles
- Mise en place d'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif) sur les thèmes proposés par les entreprises notamment handicaps, addictions, action logement.

Fiche action 14 : AMELIORER LA COMMUNICATION EN DIRECTION DES ADHERENTS, DE LEURS SALARIES ET DE LEURS INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

- Envoi de newsletter aux adhérents par courriel
- Refonte et amélioration du site internet
- Mise en place d'outils de e-learning
- Abonnement au magazine Agir des adhérents de plus de 50 salariés
- Mise en place du suivi des demandes de formation / atelier

Fiche action 15 : PROPOSER A NOS EQUIPES DES FORMATIONS SUR LES RISQUES ET DES SECTEURS D'ACTIVITES SPECIFIQUES

- Plan de formation annuel (individuel et collectif)

Fiche action 16 : ADAPTER LES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ORGANISATION AUX EVOLUTIONS PROGRAMMEES

- Formation de 3 ATST
- Création de l'organisme de formation en 2015
- Mise à jour de la fiche de poste de l'infirmier

Fiche action 17 : AMELIORER LA PRESTATION INFORMATIQUE

- Choix d'un nouveau logiciel informatique GEPS
- Mise en place de la fibre dans plusieurs centres

Fiche action 18 : ADAPTER LES LOCAUX AUX BESOINS ACTUELS ET FUTURS

- Travaux d'agrandissement du Siège en 2016
- Rénovation du centre de Poissy en 2017
- Construction du centre de Gazeran courant 2017
- Aménagement d'un nouveau centre à Montigny le Bretonneux en 2017

Fiche action 19 : DEVELOPPER ET OPTIMISER LES PARTENARIATS

- Signature du CPOM en décembre 2015
- Collaboration avec les fédérations régionales de SIST, DIRECCTE, CPAM, CRAMIF, le CISME (Club RH), le GIR Vallée de Seine, différents SIST, ...

Grâce à la mobilisation et à l'investissement de tous, Objectif Santé Travail a ainsi su se développer et améliorer son offre de services auprès de ses adhérents et des salariés suivis afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des entreprises.



Centre de Mantes

C. ELABORATION DU PROJET DE SERVICE 2019 – 2023

L'élaboration de ce nouveau Projet de Service a été réalisé par la Commission Médico-Technique en s'appuyant sur :

- Le plan régional santé travail 2016-2020
- Le CPOM 2016-2020, contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens entre OSTRAS, la CRAMIF et la DIRECCTE
- Les axes stratégiques d'OSTRA : Qualité de service, Qualité de vie au Travail ...
- Le bilan du précédent Projet de Service, cf. chapitre B
- La typologie de nos adhérents et de leurs salariés (TPE, intérimaires ...), cf. chapitre D
- L'enquête de satisfaction des adhérents réalisée en novembre 2017, cf. chapitre E



Centre de Versailles

D. TYPOLOGIE DES ADHERENTS ET ACTIVITES DE PREVENTION

Les données chiffrées de ce chapitre sont celles au 31/12/2017

D.1 DIAGNOSTIC TERRITORIAL : TYPOLOGIE DES ADHERENTS

D.1.1 ENTREPRISES ADHERENTES ET SALARIES SUIVIS

11 343 entreprises sont adhérentes d'Objectif Santé Travail avec 143 209 salariés suivis, dont 11 502 salariés en SIR déclarés par les entreprises (8%) et 10 696 intérimaires (7,5%).

L'évolution du nombre d'adhérents ces cinq dernières années a été de -10,7% et celle des salariés suivis de -3,2%.

Objectif Santé Travail	2013	2014	2015	2016	2017
Effectif suivi (chiffres arrondis)	148 000	143 000	141 000	146 000	143 000
Adhérents	12 697	12 082	11 989	11 894	11 343

D.1.2 CARACTERISTIQUES DES SALARIES SUIVIS

La moyenne d'âge des femmes est de 40,6 ans et celle des hommes est de 39,9 ans.

Les femmes représentent 49,3% des salariés suivis et les hommes 50,7% (intérimaires inclus).

D.1.3 REPARTITION DES ADHERENTS PAR TAILLE D'EFFECTIF

Effectifs	Adhérents		Salariés suivis	
	Nombre	% par rapport adhérents d'Objectif Santé Travail	Nombre	% par rapport salariés suivis Objectif Santé Travail
1 à 9	8 816	77,72%	30 284	21,15%
<i>dont [1 ou 2]</i>	<i>[3 874]</i>	<i>[34,15%]</i>	<i>[5 469]</i>	<i>[3,82%]</i>
10 à 49	2 026	17,86%	42 103	29,40%
50 à 199	420	3,70%	37 039	25,86%
200 à 499	58	0,51%	17 668	12,34%
Plus de 500	23	0,20%	16 115	11,25%
Total	11 343	100%	143 209	100%

Près de 78% des entreprises suivies sont des entreprises de moins de 10 salariés, et 96% des entreprises de moins de 50 salariés.

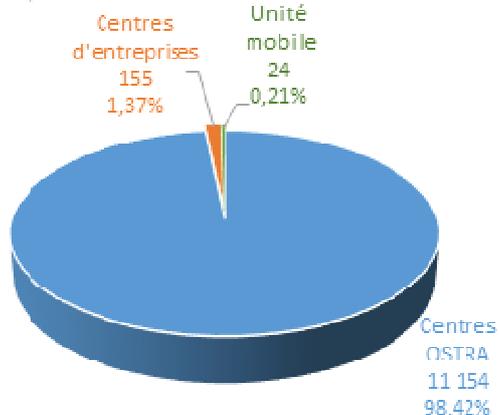
50% des salariés suivis par Objectif Santé Travail sont employés par des entreprises de moins de 50 salariés.

(Selon l'INSEE : TPE jusqu'à 19 salariés, PME jusqu'à 249 salariés).

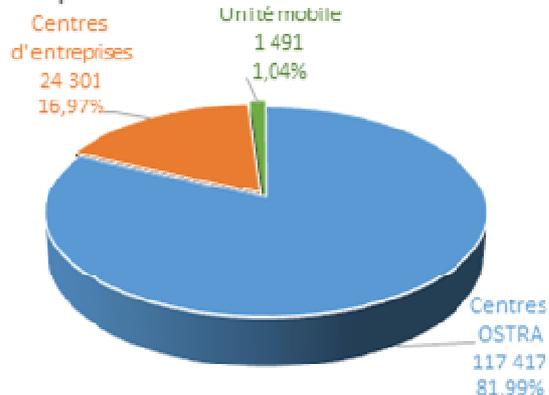
D.1.4 REPARTITION DU SUIVI DES ADHERENTS ET SALARIES PAR CENTRE OSTRAS, CENTRE D'ENTREPRISE ET UNITE MOBILE

Pour la majorité des entreprises adhérentes, le suivi santé travail s'effectue dans nos centres. Cependant, 17% des salariés sont suivis en centre d'entreprise.

Répartition des adhérents d'OSTRA

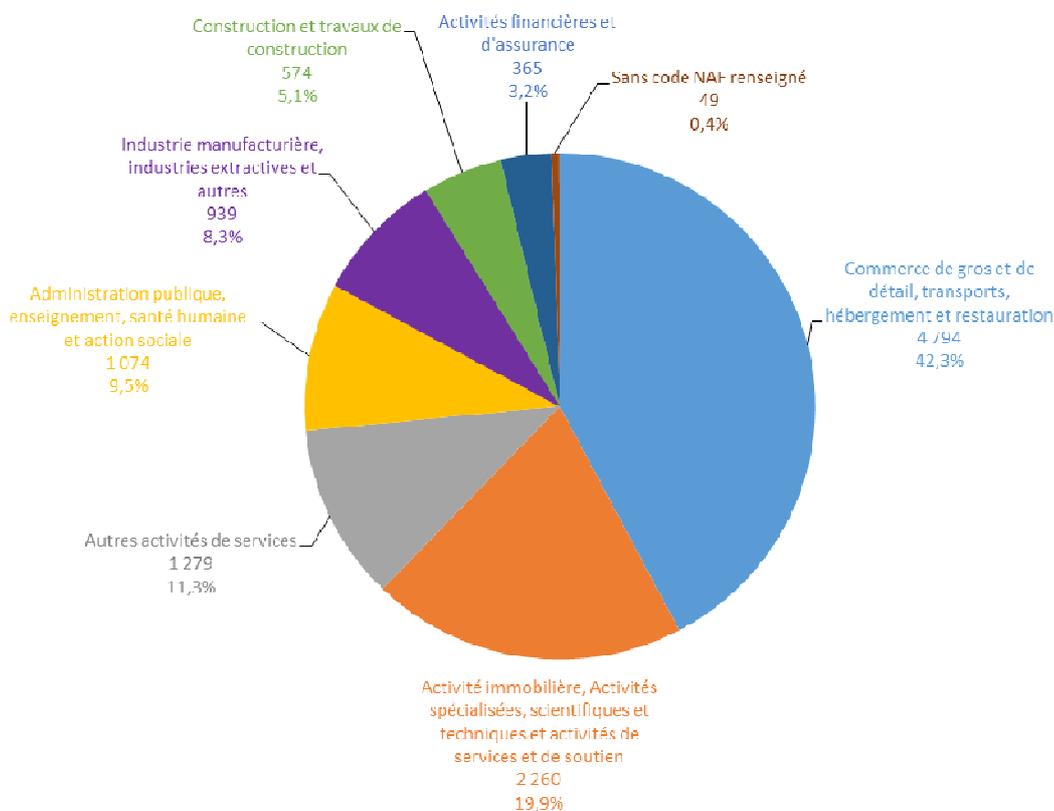


Répartition des salariés d'OSTRA



D.1.5 REPARTITION DES ADHERENTS PAR SECTEUR D'ACTIVITE

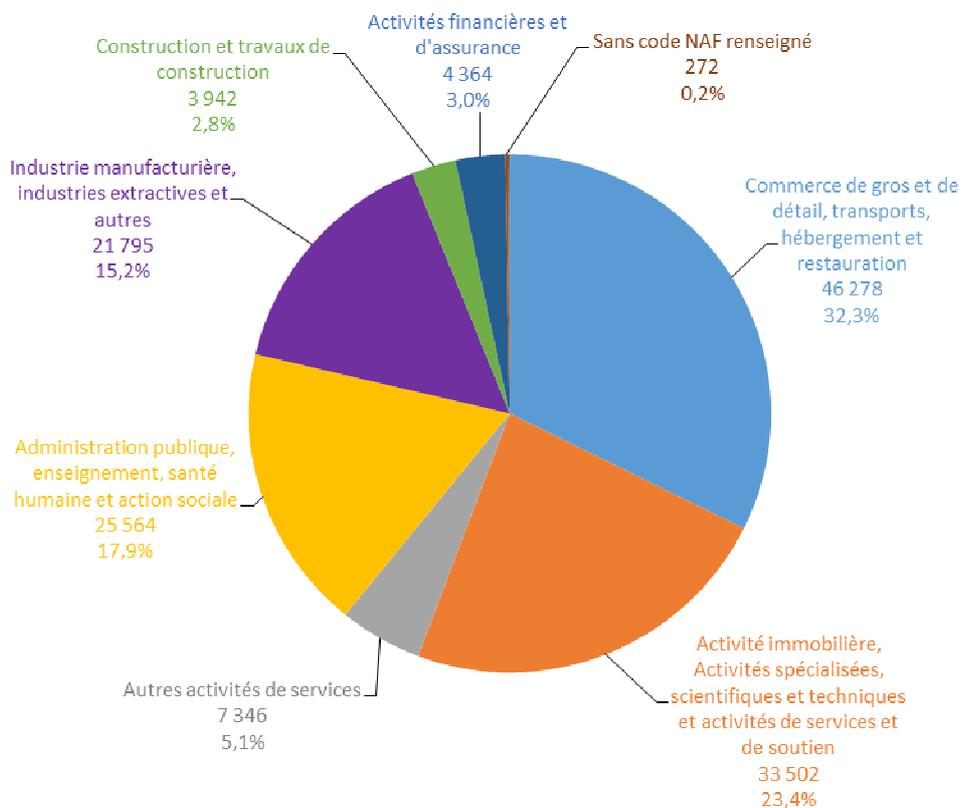
Répartition des adhérents par secteurs d'activité



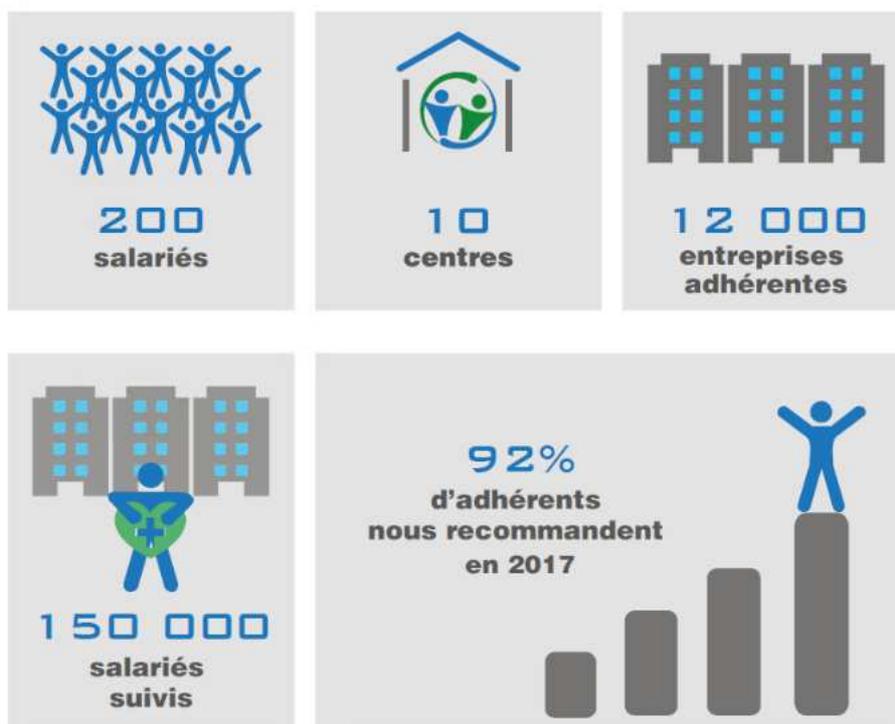
Parmi nos adhérents, les secteurs d'activité les plus représentés sont ceux du commerce / transports / hébergement / restauration et des activités financières / assurance / immobilier.

D.1.6 REPARTITION DES SALARIES PAR SECTEUR D'ACTIVITE

Répartition des salariés par secteurs d'activité



Ostra en quelques chiffres



D.1.7 SITUATIONS NECESSITANT UNE SURVEILLANCE DE SANTE PARTICULIERE

L'exposition aux risques SIA/SIR concerne 1 423 adhérents et 11 502 salariés distincts soit 8% des salariés suivis par Objectif Santé Travail.

Les logiciels métiers utilisés en 2017 ne permettant pas de renseigner les informations SIR/SIA, les données ci-dessous sont celles au 01/01/2019 et non au 31/12/2017.

Les chiffres ci-dessous sont incomplets ou sous-évalués suite au changement de logiciel.

a. Suivi Individuel Adapté (SIA)

Risque déclaré par l'employeur	Nombre de salariés	% par rapport au total Objectif Santé Travail
Moins de 18 ans		
Agents biologiques (Groupe 2)		
Champs électromagnétiques		
Travailleurs de nuit	1 495	1,04%
Femme enceinte et/ou allaitante		
Titulaires d'une pension d'invalidité	34	0,02%
Travailleurs handicapés	259	0,18%
Total	1 773	1,24%

Données au 01/01/2019

b. Suivi Individuel Renforcé (SIR)

Risque déclaré par l'employeur	Nombre de salariés	% par rapport au total Objectif Santé Travail
-18 ans travaux règlementés	5	0,003%
Rayonnements ionisants catégorie A	20	0,01%
Rayonnements ionisants catégorie B	478	0,33%
Agents biologiques (Groupes 3 et 4)	2 380	1,66%
Agents CMR	631	0,44%
Amiante	231	0,16%
Montage / démontage échafaudages	131	0,09%
Milieu hyperbare	1	0,001%
Plomb	111	0,08%
Postes à aptitude spécifique	34	0,02%
Habilitation électrique	2 462	1,72%
CACES / Autorisation de conduite	4 358	3,04%
Port de charges >55 kg	94	0,07%
Total	9 995	6,98%

Données au 01/01/2019

D.1.8 REPARTITION PAR CENTRE DES INTERIMAIRES SUIVIS

	Nombre d'intérimaires suivis
Conflans	246
Mureaux	2 654
Mantes	2 234
Montigny	1 616
Poissy	3 134
Gazeran	214
Saint-Germain-en Laye	42
Versailles	556
Paris	0
Objectif Santé Travail	10 696

Les salariés ont été affectés au centre de rattachement du médecin au 31/12/2017



Centre de Montigny-le-Bretonneux

D.2 ACTIVITES DE PREVENTION

D.2.1 TYPOLOGIE DES VISITES MEDECINS ET INFIRMIERS

Visites périodiques						21 012
Périodiques*						579
Visite d'information et de prévention périodique						17 371
Examen Médical d'Aptitude Périodique						2 718
SIR Intermédiaire						344
Visites non périodiques						49 069
Embauche						31 332
<i>Embauche*</i>				1 772		
<i>Visite d'information et de prévention initiale</i>				25 609		
<i>Examen Médical d'Aptitude initial</i>				3 951		
Pré-reprise à l'initiative du						3 020
<i>Médecin traitant</i>	241				195	
<i>Salarié</i>		2 584				
<i>Médecin Conseil</i>						
Reprise						8 797
<i>Après maternité</i>	1 344				1 561	
<i>Après maladie</i>	5 685				207	
<i>Après A. T.</i>						
<i>Après M.P.</i>						
Occasionnelles						5 920
<i>Demande salarié</i>	1 999				1 510	
<i>Demande employeur</i>	2 286				20	
<i>Absences répétées</i>	1				104	
<i>Médecin du travail</i>						
<i>Urgences</i>						
<i>Autres</i>						
Total des visites						70 081

Données au 31/12/2017

*visites SIR et non SIR avant la mise à jour du logiciel métier

Les visites périodiques représentent 30% du suivi de santé et les embauches 45%.
Les visites de pré-reprise, reprise et occasionnelles représentent le quart du total des visites (25,3%).

Les embauches SIR représentent au moins 12% des embauches.
Les visites périodiques SIR et intermédiaires SIR représentent au moins 14% des visites périodiques.

D.2.2 TYPOLOGIE DES CONCLUSIONS EN FONCTION DES TYPES DE VISITES

Près de **99%** des salariés vus en embauche et **95%** des salariés vus en visite périodique sont en capacité de travail.

Les visites avec proposition d'aménagement, avec contre-indication temporaire, ou concluant à une inaptitude sont au nombre de 3083 soit 4,4% du total des visites.

	Embauche	Reprise	Périodique	Autres	TOTAL
Apte	5 488	1 437	2 948	1 054	10 927
Apte avec propositions d'aménagement du poste de travail	35	833	130	588	1 586
Contre-indication médicale temporaire de travail	27	583	27	243	880
Inaptitude à un poste de reclassement suite à une procédure d'inaptitude à un autre poste (Art R4624-31 du code du travail)	0	31	0	27	58
Inapte au poste de travail (Art R4624-42 du code du travail)	0	457	1	101	559
Attestation délivrée	25 551	5 456	17 819	1 378	50 204
Pas de fiche d'aptitude délivrée	0	0	0	5 867	5 867
TOTAL	31 101	8 797	20 925	9 258	70 081

Données au 31/12/2017



Centre de Conflans

D.2.3 ACTIONS EN MILIEU DE TRAVAIL (AMT)

AMT	Nombre
Aide au document unique d'évaluation des risques	198
Conseils en prévention des risques professionnels	1 689
Conseils Spécialisés en Ergonomie (Ergonome)	145
Conseils Spécialisés en prévention des RPS (Psychologues, Assistantes Sociales)	532
Conseils Spécialisés en Toxicologie (Toxicologue)	115
Etude de poste descriptive avec préconisations simples	811
Fiche d'entreprise	2 089
Réunion de prévention en entreprise	251
Réunion de prévention interentreprises	45
Autre	1 482
Total	7 934

Données au 31/12/2017

La participation aux réunions des CHSCT sont saisies sous « conseils en prévention des risques professionnels » ou « réunion de prévention en entreprise ».

NB : Les actions de veille, les travaux de groupes ou commissions et autres activités connexes ne sont pas comptabilisables.



Centre de Poissy

E. L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ADHERENTS

L'enquête de satisfaction Adhérents a été réalisée en novembre 2017 auprès de 380 entreprises adhérentes à Objectif Santé Travail.

Le questionnaire présenté aux entreprises comprenait 8 questions sur trois thèmes principaux : la satisfaction globale, la qualité de la relation entre l'adhérent et Objectif Santé Travail et la recommandation d'Objectif Santé Travail à une autre entreprise.

Il ressort de cette enquête que plus de 80% des entreprises interrogées sont globalement satisfaites de la qualité de leur relation avec Objectif Santé Travail (84,5% satisfaits de l'accueil téléphonique et/ou physique ; 78,4% satisfaits de la réactivité des équipes et 82,1% de la gestion administrative). Concernant la qualité du suivi médical des salariés, 74,2% des entreprises se disent satisfaites. L'insatisfaction des adhérents est principalement due à l'indisponibilité, au manque voire à l'absence de médecins. Leurs questions et remarques montrent une nécessité d'améliorer la communication sur la nouvelle réglementation et le suivi individuel des salariés.

56% des adhérents ont évalué nos conseils pour la prévention des risques et les études de poste. Le score atteint 82% de satisfaction. Les 44% d'adhérents n'ayant pas eu de visite de nos intervenants, sont majoritairement les TPE de 1 ou 2 salariés, pour lesquelles sont réalisées les campagnes de DERP Simplifiés.

Parmi les 15,53% des adhérents ayant bénéficié d'une prestation de nos spécialistes, 81% sont globalement satisfaits. Les petites et moyennes entreprises sont les plus satisfaites. De façon générale les adhérents demandent un meilleur suivi après les interventions des spécialistes.

Le deuxième thème de cette enquête montre que 92% de nos entreprises adhérentes recommanderaient Objectif Santé Travail à d'autres entreprises. Parmi les adhérents ayant répondu négativement, 67% sont des entreprises de moins de 10 salariés.

Sur les 380 adhérents interrogés, 50 ont fait une remarque ou une suggestion afin d'améliorer les prestations et le suivi réalisé par Objectif Santé Travail. Les problématiques concernent principalement le manque de médecin, les difficultés de prise de rendez-vous, le manque de suivi des AMT et le manque d'information sur la réglementation. L'ensemble de ces commentaires ont été traités par le service développement et relations adhérents. Les entreprises concernées se sont montrées sensibles et réceptives au fait d'avoir été rappelées et conseillées par nos services.

Cf. détails en annexe



Centre des Mureaux

F. LES FICHES ACTIONS

Les fiches actions de ce Projet de Service ont été élaborées par des groupes de travail avec un pilote.

Tous les salariés d'OSTRA ont été conviés à faire part de leurs idées ou remarques aux membres de ces groupes et à la CMT.

Les fiches actions ont été regroupées en 2 thèmes : les Missions et les Moyens.

F.1 Les missions : actions collectives et individuelles

- Fiche action 1 : Prévenir les risques de TMS
- Fiche action 2 : Prévenir l'exposition aux produits chimiques et CMR
- Fiche action 3 : Prévenir les risques liés à l'usinage des métaux
- Fiche action 4 : Prévenir le risque routier professionnel
- Fiche action 5 : Prévenir les risques liés aux rayonnements ionisants
- Fiche action 6 : Former les professionnels de santé au travail à la prévention des pratiques addictives
- Fiche action 7 : Prévenir la désinsertion professionnelle due aux maladies chroniques ou au vieillissement de la population
- Fiche action 8 : Développer l'accompagnement de certains adhérents

F.2 Les moyens

- Fiche action 9 : Renforcer la pluridisciplinarité : objectifs communs par équipes
- Fiche action 10 : Poursuivre l'information des adhérents, des salariés et des IRP
- Fiche action 11 : Améliorer la Qualité de Vie au Travail (QVT)
- Fiche action 12 : Améliorer de la communication interne



Centre de Gazeran

Fiche action n° 1

PREVENIR LES RISQUES DE TMS

Pilote : Samantha BUSSY

Participants : Catherine DESNOYERS, Defné TRAK

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Prévention

Constat

TMS PRO : Programme National de prévention des TMS
Plan Régional Santé Travail (2016-2020), Objectif 2 : Agir en prévention primaire pour prévenir l'usure professionnelle et la pénibilité, Action 1.6
Volet 1 TMS du CPOM 2016-2020 : 3 secteurs d'activité identifiés : Grande distribution, Médico-social et Commerces non alimentaires.

Les TMS : 1^{ère} cause de MP (87% des MP en 2016)

Au cours de ces 10 dernières années le nombre de TMS reconnus a augmenté de 60%
45% des TMS entraînent des séquelles.

Apparition des TMS après 40 ans (81%)

Viellissement de la population et recul de l'âge de départ à la retraite

Le coût moyen (soins + indemnités) d'un TMS est supérieur à 21 000 euros.

En 2012, les TMS indemnisés ont entraîné la perte d'environ 10 millions de journées de travail et 1 milliard d'euros de frais couverts par les cotisations d'entreprise.

TPE + PME = 90% des adhérents OSTRA

Suite au recensement et à l'évaluation des outils et démarches utilisés par les équipes OSTRA autour de la prévention des TMS, plusieurs constats :

- Les TMS un sujet complexe, tous les intervenants OSTRA ne sont pas à l'aise avec le thème ;
- Manque de connaissance (des adhérents et au sein d'OSTRA), des outils proposés par OSTRA sur ce thème ;
- Certains outils ne sont pas adaptés à toutes les tailles d'entreprises et/ou sont peu utilisés ;
- Toutes les sensibilisations aux adhérents faites dans les locaux d'OSTRA ne fonctionnent plus, il faut intervenir dans les entreprises directement ;
- Quelques secteurs d'activité sont concernés par les OP - Pas d'outils spécifiques pour les trois secteurs ciblés ;
- Pas de démarche /méthode d'intervention auprès de l'adhérent, commune à toutes les équipes OSTRA pour la prévention des TMS.

D'après les retours salariés lors des visites et des adhérents dans l'enquête de satisfaction :

- Manque d'information des salariés et employeurs sur les TMS (info remontées en VIP)
- Manque de suivi des actions en milieu de travail réalisées par OSTRA

Objectifs

- Poursuivre et améliorer la sensibilisation des adhérents sur la prévention des TMS,
- Renforcer l'accompagnement des adhérents de moins de 50 salariés et des trois secteurs identifiés, dans leur démarche de prévention des TMS, afin de voir diminuer le nombre de MP, l'absentéisme etc...
- Évaluer et diffuser les démarches et outils développés dans les entreprises pour la prévention des TMS

Actions

- Développer des actions et outils adaptés en vue de mieux sensibiliser les entreprises sur le risque TMS et de les inciter à les inclure dans leur plan de prévention générale
- Outiller les intervenants OSTRAs en les sensibilisant sur le risque TMS et les outils/démarche de prévention
- Harmoniser nos pratiques au sein d'OSTRA pour pouvoir proposer une démarche d'accompagnement claire et unique aux adhérents
- Construire et mettre en place des actions collectives et/ou pluridisciplinaires au sein des entreprises des secteurs ciblés en vue d'engager des démarches de prévention primaire
- Mettre en place un suivi des actions collectives
- Diffuser les meilleures pratiques pour stimuler les initiatives dans d'autres établissements

Moyens à mettre en œuvre

- Rechercher des supports de sensibilisation, à diffuser en interne à OSTRAs et à nos adhérents
- Remettre à jour les outils OSTRAs, proposés actuellement aux adhérents, en créer de nouveaux et les diffuser en interne/ externe
- Rechercher et générer des OP ou fiches conseil sur la prévention des TMS dans des secteurs les plus représentés et ceux identifiés.
- Créer une formation complémentaire si nécessaire sur les TMS pour outiller les CP/infirmières/médecin
- Créer une initiation « référent TMS » pour l'adhérent et la proposer dans leur démarche de prévention
- Proposer l'atelier PRM
- Prévoir des interventions en Staff pour présenter chaque nouveaux outils/doc créés en interne
- Modéliser la démarche d'intervention proposée à l'adhérent (de la demande à la mise en place des solutions de prévention et du suivi) afin qu'elle soit connue et suivie de tous au sein d'OSTRA - La faire connaître au sein des différents centres OSTRAs (via staff, flash info, réunion de service)
- Suivi, centralisation et analyse des indicateurs de santé : données médicales + indicateurs (MP, inaptitude, turn-over)
- Capitaliser les actions de prévention et en réaliser la promotion / Récupérer des témoignages, questionnaire de satisfaction, fiche, film ...sur les actions de prévention mises en places et leurs résultats, et les diffuser via différents canaux auprès d'OSTRA, des autres entreprises adhérentes (site OSTRAs, agir magazine, newsletter), des SIST, dans des colloques etc...

Les cibles

Adhérents OSTRAs et leurs salariés
PME TPE des trois secteurs ciblés et de moins de 50 salariés
Equipe santé travail

Evaluation

Nombre d'établissement sensibilisés au TMS
Nombre d'interventions réalisées par les équipes pour la prévention des TMS
Nombre d'entreprises ayant été aidées ou accompagnées dans la définition d'un plan d'action
Nombre de plan d'actions réalisés par les entreprises ciblées
Nombre de support de prévention/promotion produits et actions de communication réalisées
Evaluation des indicateurs de santé (MP, AT, turn-over, absentéisme, inaptitude...) avant et après intervention

Fiche action n° 2

PREVENIR L'EXPOSITION AUX PRODUITS CHIMIQUES ET CMR

Pilote : Virginie LANNOY

Participants : Emilie HUET, Gaëlle BARATINY, Aïcha GOUTTAYA

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Prévention

Constat

Plan Régional Santé Travail (2016-2020), Action 1.10-2

L'exposition à des concentrations importantes de gaz d'échappement entraîne des signes d'irritation des yeux ou des voies respiratoires, dus essentiellement à la présence d'oxyde d'azote. Inhaler des gaz d'échappement, particulièrement ceux des moteurs à essence, peut conduire à une intoxication aiguë au monoxyde de carbone : fatigue, nausées, maux de tête, perte de connaissance, comas parfois mortels ... Dans le cas de l'utilisation de moteurs thermiques dans des espaces insuffisamment ventilés (souterrains, tranchées, galeries, tunnels, locaux fermés...), les risques d'intoxication sont particulièrement élevés.

Des intoxications chroniques peuvent également survenir en cas d'expositions répétées aux gaz d'échappement. Les particules diesel pénètrent dans les bronches et les alvéoles pulmonaires et peuvent provoquer des affections respiratoires. À moyen ou long terme, l'exposition aux gaz d'échappement de moteur diesel est associée à une augmentation du risque de cancer des poumons et, possiblement à une augmentation du risque de cancer de la vessie.

Actuellement au sein de l'union européenne, les gaz d'échappement sont considérés comme des ACD. Or le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC) a classé les gaz d'échappement de moteurs diesel comme cancérogènes avérés (groupe 1), et les gaz d'échappement des moteurs à essence comme cancérogènes suspectés (groupe 2B).

Afin de caractériser les expositions aux gaz d'échappement des mesures de CO, NO₂ ou de NO permettent d'identifier les expositions venant des deux types de moteur.

Pour les moteurs à essence, le marqueur d'exposition est le monoxyde de carbone (CO) dont les effets sur la santé sont les suivants :

L'inhalation régulière de faibles concentrations peut entraîner : des maux de tête, une perte de poids, des troubles de la mémoire, des effets cardiaques possibles ainsi qu'une toxicité pour le fœtus (reprotoxique de catégorie 1A, H360D peut nuire au fœtus) A des concentrations élevées, il peut provoquer des maux de tête, des nausées et entraîner la mort.

C'est également un composé ototoxique qui potentialise les traumatismes sonores en réduisant la capacité de récupération des cellules ciliées lors d'exposition au bruit

Pour les moteurs diesel, les marqueurs d'exposition sont les oxydes d'azote (NO et NO₂) dont les effets sur la santé sont les suivants :

L'inhalation de fortes concentrations peut provoquer une forte irritation des voies aériennes et entraîner des lésions broncho pulmonaires parfois mortelles ou laissant des séquelles.

Par ailleurs, lors d'expositions répétées à de faibles concentrations, on peut observer un emphysème pulmonaire et une sensibilité accrue aux infections respiratoires liée à une diminution de l'efficacité des défenses immunitaires.

Objectifs

Informier et sensibiliser :

- Le personnel en interne pour les travailleurs exposés.
- L'employeur ainsi que les salariés exposés.

Mettre en place un suivi médical adapté aux travailleurs exposés (examens complémentaires : audiogramme + suivi biologique en fin d'étude de poste)

Actions

Aide à l'évaluation des risques pour les entreprises exposés.

Conseiller pour la suppression / substitution du risque

Conseiller sur les EPC pour réduire le risque et sur les EPI pour la gestion du risque résiduel

Moyens à mettre en œuvre

Transmettre les informations au personnel d'OSTRA.

Repérer les adhérents exposés aux gaz d'échappement liés à leur activité (via le tableau d'activité).

Définition et création de supports d'information.

Définir et former des intervenants OSTRA habilités aux techniques de détection.

Les cibles

Espaces verts

Contrôles techniques

Garages

BTP

Evaluation

Pourcentage d'adhérents touchés (par les études de poste et les mesures) par rapport aux cibles visées.

Pourcentage de suppression ou de substitution

Pourcentage d'adhérents ayant mis en place des équipements de protection

Fiche action n° 3

PREVENIR LES RISQUES LIES A L'USINAGE DES METAUX

Pilote : Virginie LANNOY

Participants : Matthieu BAUCHET

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Prévention

Constat

Inscrit au PRST 2016 – 2020, Action 1.10

Les fluides de coupes ont pour rôle de faciliter l'usinage: ils augmentent les qualités lubrifiantes, limitent l'usure de l'outil, réduisent les risques de grippage ou empêchent la corrosion des métaux.

Quelle que soit leur composition (huiles minérales ou aqueuses), elles peuvent entraîner à plus ou moins long terme des dermatoses d'origine irritative ou allergique, le plus souvent des mains et les avant-bras quelque fois de la face et aux yeux. Ils irritent aussi les voies respiratoires. Certains également peuvent provoquer des cancers de la peau.

L'usinage des métaux présente également un risque biologique non négligeable, qui a tendance à être sous-évalué.

Objectifs

- Sensibiliser et promouvoir la prise en compte du risque chimique, CMR et biologique auprès des entreprises
- Renforcer le repérage et l'évaluation du risque chimique, CMR et biologique au sein des entreprises
- Conseiller et Accompagner les entreprises dans la mise en place d'un plan d'action de prévention

Actions

Accompagner les adhérents dans :

- Leur évaluation du risque chimique
- L'élaboration du plan d'action
- L'évaluation des actions (indicateurs)

Moyens à mettre en œuvre

Créer des outils adaptés aux missions spécifiques de l'adhérent, pour les équipes pluridisciplinaires d'OSTRA et les diffuser dans les entreprises adhérentes

Repérer les adhérents concernés par l'usinage des métaux.

Transmettre les informations au personnel d'OSTRA.

Recherche et Création d'outils pratiques à destination des salariés d'OSTRA et des adhérents

Les cibles

Tous les adhérents ayant une activité d'usinage des métaux et leurs collaborateurs suivis par OSTRA, en particulier les TPE/PME

Evaluation

- Nombre adhérents touchés et nombre de salariés touchés
- Nombre de substitutions ou de modifications de process.

Fiche action n° 4

PREVENIR LE RISQUE ROUTIER PROFESSIONNEL

Pilote : Elise BELIER

Participants : Stéphanie MALLY, Marie-Hélène GUILLOREAU, Séverine JENOT

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Conseil en Prévention

Constat

Inscrit au PRST 2016 – 2020, Action 1.22

Accidents de la route sont la 1^{ère} cause de mortalité au travail

Banalisation du risque routier, méconnaissance et/ou inconscience des adhérents et des salariés

Risque routier n'est pas toujours identifié dans le Document Unique, manque d'évaluation et de plan d'actions

Objectifs

Sensibiliser et former les chefs d'entreprise à l'évaluation du risque routier « mission » et sa prise en compte dans le DUER

Sensibiliser les chefs d'entreprise et leurs salariés sur le risque routier « trajet domicile-travail »

Actions

Identifier et rencontrer les adhérents concernés par le risque routier

Accompagner les adhérents dans :

- Leur évaluation du risque selon leur secteur d'activité
- L'élaboration du plan d'action
- L'évaluation des actions (indicateurs)

Moyens à mettre en œuvre

Chercher et/ou créer des outils adaptés aux missions spécifiques de l'adhérent, pour les équipes pluri disciplinaires d'OSTRA et les diffuser dans les entreprises adhérentes

- Outils pratiques pour les adhérents :
 - Reprendre le travail du groupe précédent et en valider les outils
 - Constituer un « kit adhérent risque routier »
- Outils pour les intervenants d'OSTRA :
 - Actualiser les documents et les supports à disposition
 - Diffusion de vidéo de sensibilisation dans les salles d'attente
 - Mettre à disposition des adhérents des dépliants sur la prévention des risques routiers, en y intégrant des nouveaux moyens interactifs (flash code, simulateur de conduite DEVELTER/ jeu géant sécurité routière : ECOCIVICOM...)
 - Formation des préventeurs
- Outils pratiques adhérents de sensibilisation de leurs collaborateurs :
 - Diffuser de vidéo de sensibilisation
 - Mettre à disposition des adhérents des dépliants sur la prévention des risques routiers, en y intégrant des nouveaux moyens interactifs (simulateur de conduite DEVELTER/ jeu géant sécurité routière : ECOCIVICOM...)
 - Proposer des journées de sensibilisation chez les adhérents
 - Informer les employeurs de la possibilité de connexion au e-learning

- Outils de sensibilisation individuels :
- Faire l'inventaire et actualiser les Ordonnances de Prévention existantes

Les cibles

Tous les adhérents concernés et leurs collaborateurs suivis par OSTRÀ, en particulier les TPE/PME

Evaluation

- Nombre adhérent touché et effectifs
- Nombre de nouveaux plans d'actions mis en place (suivi des actions via une grille d'évaluation « avant/après »)

Fiche action n° 5

PREVENIR LES RISQUES LIES AUX RAYONNEMENTS IONISANTS

Pilote : San CHAN

Participants : Virginie LANNOY, Frédéric DEMILLY

Responsable de la mise en œuvre : San CHAN

Constat

Inscrit au PRST 2016-2020, Action 4.1

Dans le portefeuille d'OSTRA, il y a peu d'entreprises soumises aux risques rayonnements ionisants. Par conséquent, les équipes pluridisciplinaires ont peu d'occasion d'utiliser leur connaissance sur ce sujet. Ce manque de pratique entraîne une perte de temps à retrouver les informations pertinentes

Les situations les plus fréquemment rencontrées sont les cabinets de radiologie, les cabinets dentaires, les cabinets vétérinaires, la radiologie interventionnelle

Objectifs

Compte tenu du constat, nous allons nous focaliser sur ces types d'entreprise à savoir les rayonnements X et fournir aux équipes pluridisciplinaires un outil pratique leur permettant d'être rapidement opérationnel (mémo)

Actions

Formation au sein du Service
Mémo

Moyens à mettre en œuvre

Déploiement de l'information par ressource interne ou externe
Création ou réutilisation/mise à jour d'un support
Création du mémo

Les cibles

Les équipes pluridisciplinaires car règlementairement les entreprises sont soumises à un cadre très strict

Evaluation

Faire évaluer les outils mis en place (formations, mémo) par les équipes dans un délai à définir, afin de pouvoir apporter des améliorations si nécessaire

Fiche action n° 6

FORMER LES PROFESSIONNELS DE SANTE AU TRAVAIL A LA PREVENTION DES PRATIQUES ADDICTIVES

Pilote : Stéphanie COMBI

Participants : Sophie MERCIER, Ourdia SEDDIKI, Claudine POUSSOT

Responsable de la mise en œuvre : Responsable médical

Constat

Inscrit au PRST 2016-2020, Action 2.11-2

Les consommations de SPA (substances psycho-actives) ont une origine multi-causale: des facteurs de la vie privée mais également des facteurs professionnels. Nous sommes parfois désarmés face à cette problématique par manque de connaissance du sujet, du réseau de prévention et de soins, et par manque d'outils. Le sujet ne doit pas être tabou, les facteurs de risque professionnels doivent être identifiés et évalués, et la prévention doit être recommandée.

Objectifs

Les équipes OSTRA doivent être à même de remplir pleinement leur mission de prévention des consommations de SPA, en ciblant les entreprises prioritaires.

Actions

Sensibiliser équipes et spécialistes, former au RPIB médecins et IDEST, créer des outils de prévention, identifier les contacts des réseaux de soins et de prévention.

Moyens à mettre en œuvre

Informar de l'existence du MOOC "comprendre les addictions" et du site addict'aide (réseau), mise à disposition d'outils sur la base doc (diaporama pour prévention collective, OP pour individuelle, courriers-type), inviter un addictologue à faire une conférence lors de la journée de service. Intégrer l'évaluation des consommations de SPA dans nos trames de FE et de DU.

Les cibles

Médecins, IDEST, AEP, AS, psychologues, CP, assistants en prévention, ergonomes, SSCME

Evaluation

Evaluer le nombre de professionnels OSTRA ciblés et formés. Démarche d'amélioration continue par l'évaluation des formations et des outils. Suivi par un comité de pilotage.

Fiche action n° 7

PREVENIR LA DESINSERTION PROFESSIONNELLE DUE AUX MALADIES CHRONIQUES EVOLUTIVES OU AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Pilote : Du-Linh VUONG

Participants : Ophélie BROCHARD, Christelle GARCIA, Francine JEAN, Caroline VAN DEN BROEK

Responsable de la mise en œuvre : Responsable SSCME

Constat

Inscrit au PRST 2016-2020, Action 2.7/2.8
Volet 1 PDP du CPOM 2016-2020

Définition de la maladie chronique évolutive par l'ANACT :

Les maladies chroniques évolutives (MCE) recouvrent des pathologies très diverses (cancer, diabète, sclérose en plaques, maladies cardio-vasculaires, maladies psychiques, sida...), et se caractérisent par des épisodes plus ou moins longs – parfois de plusieurs mois –, avec des évolutions plus ou moins favorables. Mais, surtout, elles sont en progression significative parmi la population salariée.

Face à la multiplication des pathologies dans la population active, les entreprises ne peuvent plus se contenter de réponses individuelles. La solution passe par la mise en œuvre de politiques collectives, à même de favoriser le maintien en emploi des personnes atteintes.

La MCE représente 15% de la population active (source IGAS 2013)

Espérance de vie plus longue (progrès thérapeutiques)

Départ à la retraite plus tardive : En 2017, en excluant les retraites anticipées, l'âge moyen de départ à la retraite est de 63,3 ans (source CNAV)

Pyramide des âges : En 2015, près de la moitié de la population active avait 45 ans ou plus (source INSEE)

- 50 % des personnes en arrêt de + de 6 mois ne reprendront pas leur travail (source Ameli)

- Manque de suivi et de traçabilité des actions PDP et maintien en emploi (MEE) menées ou en cours

Multiplicité d'acteurs et d'organismes existants autour du maintien en emploi.

Manque de coordination entre les différents organismes et acteurs accompagnant le salarié en difficulté santé travail.

Au sein d'OSTRA :

Absence du consensus dans les suivis des salariés de ces 2 populations.

Existence du SSCME (service social et conseil en maintien en emploi)

Objectifs

- 1- Développer et promouvoir les actions PDP et MEE
- 2- Diagnostiquer les risques de PDP pour ces 2 populations (maladie chronique évolutive et liée au vieillissement)
- 3- Développer les actions de prévention suite au ciblage des entreprises et des salariés
- 4- Développer les réseaux d'acteurs externes

Actions

- 1.1. Présenter aux équipes lors des réunions de centre le guide PDP-MEE, le contenu des sensibilisations proposées aux adhérents.
Sensibiliser les équipes à l'importance de la précocité de la prise en charge et de la RQTH
- 1.2. Se rendre dans les entreprises et réaliser les sensibilisations par le CME-conseiller maintien en emploi

- 2.1. Déterminer des critères d'alerte au niveau des DMI (salarié) et AMT (adhérents)
- 2.2. Cibler les salariés et les entreprises sur la base de ces critères

- 3.1. Déterminer les actions à mettre en place suite au ciblage (AMT- entreprises)
- 3.2. Formaliser les différentes étapes de suivis médico socio professionnelle du salarié et l'adapter en fonction de sa situation (DMI-salariés)

- 4.1. Consolider les réseaux existants (Assurance maladie, SAMETH, Cap Emploi...)
- 4.2. Développer les actions d'informations auprès des médecins de ville et hospitaliers ainsi qu'auprès d'associations de patients

Moyens à mettre en œuvre

- 1.1. Guide PDP et MEE + outils existants
- 1.2. Information par les équipes santé travail des adhérents et salariés de l'existence du guide et des sensibilisations
- 2.1. Mettre en place un groupe de travail pour définir ces critères
- 2.2 Adapter l'outil GEPS à ces critères pour pouvoir cibler les salariés et adhérents concernés

- 3.1. Accompagnement adapté à la problématique de l'adhérent (entreprises) → équipe de proximité, SSCME, spécialistes...
- 3.2. Mettre en place un groupe de travail pour formaliser un protocole de suivi médico socio professionnel (salariés)
- 3.3 Optimiser la Visite Pré-Reprise

- 4.1 Poursuivre les participations aux cellules PDP, forums de l'assurance maladie...
- 4.2 Réaliser des publications (quotidien du médecin, revues spécialisées...)

Les cibles

Adhérents
Salariés
Equipes sante travail

Evaluation

Taux adhérents atteints / adhérents visés
Livrables des groupes de travail

Fiche action n° 8

DEVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT DE CERTAINS ADHERENTS

Pilote : Mandy PAWLAS

Participants : Sophie GONENZE, Claire GOVAERT, Adem ABBAS

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Prévention

Constat

Pour l'évaluation du risque chimique : l'inventaire des produits, la récupération des fiches de données de sécurité nécessitent du temps, des connaissances pour l'employeur...
De nombreuses entreprises utilisent les mêmes produits
Pour assurer le suivi de santé des salariés, les médecins et infirmier(e)s doivent être en possession de ces informations
Plus de 80% de nos adhérents sont des entreprises moins de 20 salariés dont l'employeur n'a pas forcément les ressources ainsi que les compétences pour agir dans le domaine de la sécurité et la prévention. Dans de nombreuses entreprises, la sécurité reste de l'ordre de l'obligation et non du participatif, le document unique est perçu comme une contrainte administrative
L'enquête de satisfaction réalisée par OSTRA a révélé que les adhérents souhaitent un accompagnement
La plupart de nos adhérents mettent en place un document unique pour répondre à leurs obligations réglementaires et non pour améliorer les conditions de travail
Nous faisons de plus en plus de prévention prescrite au lieu de favoriser la prévention de terrain

Objectifs

Accompagner certains adhérents (selon critères) de manière plus approfondie. Critères : PME, volontaire, action reproductible, engagement écrit : participation active de l'employeur, démarche participative et mise en œuvre d'un plan d'actions.

Actions

Accompagner l'adhérent ciblé de façon adaptée et spécifique en mettant à disposition ressources et moyens (temps, outils, professionnels...) notamment avec un accompagnement complet de diagnostic à la mise en place d'actions de prévention
Favoriser la prévention primaire (notamment par les sensibilisations aux risques professionnels sous forme d'ateliers, etc.)

Moyens à mettre en œuvre

Personnaliser l'accompagnement des adhérents ciblés sur le document unique
Proposer une réponse adaptée et spécifique en établissant un planning de prévention sur une durée donnée
La multiplication des interventions permettra une meilleure connaissance des métiers de l'entreprise, un meilleur suivi de santé et un contact privilégié avec l'employeur, service HSE...

Mettre en place un protocole afin de définir nos actions (définition d'un coordonnateur, missions de chaque acteur, temps d'intervention...) et communication aux acteurs concernés

Mettre en application ce protocole pendant une période donnée
Réévaluer la procédure en fonction des résultats obtenus

Modernisation des outils avec prise en compte de la veille réglementaire

Adapter des programmes de sensibilisation aux besoins de nos adhérents et introduire des nouvelles technologies dans ces programmes.

Les cibles

Adhérents ciblés (employeurs, salariés...) et OSTR

Evaluation

Taux d'entreprises et effectif ayant été ciblés

Taux d'entreprises et effectif accompagnés

Taux d'entreprises et effectif ayant mis en œuvre un plan d'action

Fiche action n° 9

RENFORCER LA PLURIDISCIPLINARITE: OBJECTIFS COMMUNS PAR EQUIPES

Pilote : Caroline VAN DEN BROEK

Participants : Claire GOVAERT, Leslie TABOURIN, Anne-Laure MARZELIERE

Responsable de la mise en œuvre : Responsable Prévention

Constat

Inscrit au PRST 2016-2020, Action 1.1

Objectifs par métiers source de difficultés au sein des équipes

Consignes différentes selon les équipes sur le suivi du portefeuille pouvant être à l'origine d'erreurs pour les membres de plusieurs équipes

Manque de coordination avec les autres métiers de la prévention dans le suivi des portefeuilles

Les entreprises de moins de 20 salariés bénéficient rarement d'actions de sensibilisation

Encore trop d'entreprises ne connaissent pas nos actions et notre offre de services

Interrogation d'adhérents ayant plusieurs entités suivies par des équipes différentes et ne donnant pas la même prestation

Objectifs

Renforcer les actions en pluridisciplinarité et les rendre plus efficaces et plus visibles au niveau des entreprises et des salariés

Rester force de proposition et à l'écoute des besoins de l'ensemble de nos adhérents

Renforcer la cohésion de la filière prévention

Harmoniser les pratiques des équipes et des responsables métier

Actions

Veiller à l'homogénéité de la répartition des portefeuilles au sein des équipes

Donner des objectifs communs aux différents métiers de la filière Prévention

Refonte de la note de service à la filière prévention

Réaliser un suivi des préconisations demandées pour les salariés et les entreprises

Donner une information identique à tous les métiers

Créer un processus pour le déroulement des réunions d'équipe pluri afin d'aider leur animation, à leur déroulement et ainsi à atteindre leurs objectifs

Moyens à mettre en œuvre

Logiciel métier : développer l'outil pour voir les actions réalisées et les actions planifiées
Inviter régulièrement les spécialises lors des réunions d'équipe
Déterminer les critères de suivi des préconisations (collectives et individuelles)
Réflexion de l'ensemble des responsables sur les missions de chaque métier et leur complémentarité dans chaque équipe
Process de répartition des effectifs à appliquer à chaque mouvement d'équipe dans les temps
Réunion régulière des responsables métiers
Coordination entre responsables sur la diffusion des informations de la filière prévention
Réaliser le process des déroulements des réunions d'équipe (réunions tous les 15 jours, établissement d'un CR, présence de toute l'équipe...)
Réaliser un protocole pour la prise en charge des salariés des particuliers employeurs

Les cibles

Tous les acteurs de la prévention

Evaluation

La satisfaction des adhérents et des salariés (cf. Fiche Action n°10)
L'amélioration de la QVT (cf. Fiche Action n°11)
L'atteinte des objectifs de la filière prévention
La réalisation et l'application des différents process

Fiche action n° 10

POURSUIVRE L'INFORMATION DES ADHERENTS, DES SALARIES ET DES IRP

Pilote : Sophie ALBER

Participants : Françoise ESCOT, May MIDELTON, Diane OLIVIER-LEMAIRE

Responsable de la mise en œuvre : Conseiller Relations Adhérents

Constat

Suite à la nouvelle loi travail et aux retours terrain, besoin de continuer d'informer et d'expliquer la périodicité, les déclarations SIR et l'ensemble de nos missions.

Objectifs

Poursuivre et améliorer l'information envers les adhérents, leurs salariés et les IRP.
Positionner OSTRA en tant que partenaire prévention et non prestataire de services.
Promouvoir l'ensemble des services OSTRA

Actions

Propositions d'actions à destination des adhérents :

Informer, fidéliser, conseiller les adhérents.
Améliorer notre connaissance de nos adhérents pour l'ensemble des équipes.
Repérer les besoins des adhérents.

Propositions d'actions à destination des salariés :

Faire connaître OSTRA et nos actions spécifiques qui leur sont dédiées.

Propositions d'actions à destination des IRP :

Connaître leurs besoins et faire connaître OSTRA.

Moyens à mettre en œuvre

Propositions d'actions à destination des adhérents :

Créer une application OSTRA pour un accès nomade au site de l'association.
Relancer la newsletter adhérents, échéance proposée au 1er trimestre 2019.
Revoir la procédure d'information des adhérents à l'adhésion : quels documents et informations doivent être donnés à l'adhésion ?
Récupérer le nom de la personne de l'entreprise qui a rempli le dossier d'adhésion et faire en sorte que cette donnée soit accessible à tous sous GEPS.
mettre en place des rdv de suivi d'adhésion (CRE).
Intégrer des informations dans GEPS (module CRM : quel que soit le point de contact entre un adhérent et OSTRA, besoin de savoir ce qui a été fait/dit).
Adhérents suspendus : pertinence d'une communication auprès des adhérents pour alerter/expliciter.
Lors des enquêtes/questionnaires de satisfaction : proposer aux adhérents la possibilité de répondre par courrier papier (avec enveloppe T) ou via un lien sur le site Internet ou portail pour augmenter les retours.
Améliorer la communication auprès des petits adhérents au sujet du SSCME.
Sur la prestation de service social: partir d'un questionnaire à choix multiples (retraite, aides aux aidants, handicap, logement, et autres...) sur les actions collectives à faire au sein de l'entreprise.
Proposer un questionnaire pour connaître les motifs de démission des adhérents

Propositions d'actions à destination des salariés

- Création d'un espace salarié sur le site Internet avec des informations pratiques et une FAQ.
- Création d'une affiche à destination des salariés à mettre dans les locaux de l'entreprise pour rappeler qu'OSTRA est à disposition des salariés.
- Création d'enquêtes pour les salariés suite visite ou contact OSTRA ?

- Mise en place d'écrans dans les salles d'attente.
Propositions d'actions à destination des IRP
Un espace sur le site spécifique IRP.
Questionnaire sondage en ligne sur les besoins.
Faire une affiche pour les panneaux d'affichage IRP.

Les cibles

Adhérents
Salariés
IRP

Evaluation

Quantifier le nombre de Rendez-vous de suivi post-adhésion.
Points retours des enquêtes satisfactions.
Quantifier le nombre de newsletters et d'abonnés (inscriptions et désinscriptions).
Recenser les fréquentations des pages spécifiques Salariés et IRP sur le site Internet.

Fiche action n° 11

AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Pilote : Lola-Marie DUROZOI

Participants : Véra DIMITRIEFF, Leslie TABOURIN, Karine WIRTH

Responsable de la mise en œuvre : Directeur des Ressources Humaines

Constat

La qualité de vie au travail est un axe stratégique de la politique d'OSTRA depuis 2016 et un accord collectif a été signé le 29 septembre 2017.

La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier amélioration des conditions de travail pour les salariés et performance globale de l'entreprise.

OSTRA a décidé de poursuivre et d'amplifier ses actions en vue d'une meilleure qualité de vie au travail de ses salariés au profit d'une meilleure qualité de la relation avec ses adhérents.

Objectifs

- Améliorer les conditions de travail des salariés d'OSTRA
- Favoriser l'implication des salariés d'OSTRA
- Prévenir le stress
- Renforcer la qualité de la relation adhérent

Actions

Collectivement

- Anticiper sur les changements à venir : organisationnels, techniques, réglementaires, ...
- Associer un plan de communication et un plan d'accompagnement des salariés à chaque projet OSTRA
- Formaliser et communiquer les processus décisionnels
- Mettre en place un processus de signalement pour toute problématique dont la solution relève de la hiérarchie – favoriser la recherche de solution au plus près des équipes concernées
- Proposer des ateliers sur le bon usage des nouvelles technologies, de sport ou relaxation, d'aide à l'arrêt du tabac, nutrition...
- Réfléchir sur les modalités horaires
- Poursuivre la stratégie SOBANE

Individuellement

- Communiquer sur les rôles, responsabilités, champs d'action de chacun
- Définir une politique RPS et mettre en place des relais

Moyens à mettre en œuvre

Procédures
Notes
Réunions
Actions de convivialité

Les cibles

Tous les salariés d'OSTRA

Evaluation

Enquête DEPARIS tous les 2 ans

Baromètre social tous les 3 ans

Echelle bien-être et Echelle de stress lors du suivi santé travail individuel des salariés OSTRA

Fiche action n° 12

AMELIORER LA COMMUNICATION INTERNE

Pilote : Maud MAHIEUX

Participants : Karine WIRTH, Inès CANNISTRA

Responsable de la mise en œuvre : Directeur des Ressources Humaines

Constat

- L'évolution constante des pratiques, de la législation, des métiers, du nombre de salariés chez OSTRA, induit une multitude d'informations venant de canaux différents, avec une temporalité variable.
- La multitude d'informations contribue à des prises de décisions pouvant être différées selon les métiers et/ou les secteurs, ce qui peut engendrer des difficultés d'anticipation ou un ressenti de plusieurs niveaux d'information.

Objectifs

- Formaliser l'organisation dans une perspective de transversalité
- Permettre aux salariés d'accéder facilement et rapidement à l'information.
- Harmoniser et formaliser les informations à tous les salariés OSTRA et surtout aux nouveaux arrivants.
- Contribuer à l'amélioration de la QVT (cf. fiche action 11)

Actions

1. Définir les rôles de chaque niveau de la ligne managériale en créant un support formalisé appelé référentiel, décrivant les instances et réunions existantes au sein d'OSTRA d'où peut émaner un besoin de communication et comprenant :

- La composition (membres)
- Le déroulement général (fréquence de réunion)
- Les mission et objectifs
- La ligne de décision

Cela concernerait, par exemple :

- Le COMEX
- Le CODIR
- Les réunions de responsables
- Les réunions d'équipe pluridisciplinaire
- La CMT
- Les réunions médecins référents
- Les staffs
- Les réunions métiers

2. Proposer une formalisation de la transmission d'information à l'aide d'une procédure, adaptable à la filière prévention et à la filière support.

Cette procédure pourrait reprendre les points clés de la transmission d'information :

- Titre de la décision prise
- Emetteur de l'information (une seule personne désignée pour avoir une cohérence dans le message transmis)
- Destinataires de l'information (salariés concernés)
- Délai d'information (possibilité d'informer un métier/salarié en priorité puis l'équipe)
- S'assurer du suivi (traçabilité, action mise en place...) de l'information (avec échéance de temps).

3. Proposer une « politique du bon usage de la messagerie électronique » :

- Codage du titre du mail pour un classement facilité et retrouver les informations plus facilement, exemple mettre avant le titre la classe d'information :
 - Procédure
 - Document
 - Important
 - Etc...
- Rappeler l'usage du « répondre à tous »...

4. Créer un référentiel « remontée d'information » pour savoir selon les situations à qui remonter les informations et le parcours de cette information avant réponse.

5. Formaliser et définir la typologie de documents :

- Compte-rendu
- Fiche pratique
- Note de service

6. Communiquer régulièrement aux salariés grâce à différentes voies de communications :

- Poursuivre :
 - Les flashs info mensuels
 - La mise à jour régulière de l'organigramme OSTRAL
 - La présence mensuelle des responsables dans les centres
- Créer :
 - Un organigramme par équipe pluridisciplinaire

Tout en veillant au bon archivage des anciennes informations lors de la transmission de nouvelles.

Porter une attention particulière aux moyens mis à disposition des nouveaux salariés entrant pour retrouver les informations.

Moyens à mettre en œuvre

1. Outil informatique Blue Kangoo structuré en 5 niveaux d'informations prévu pour le 1er trimestre 2019.
2. Création d'un support avec les différents rôles de la ligne managériale.

Les cibles

Tous les salariés OSTRAL

Evaluation

- Diminution ou absence de thématiques relatives à la communication interne dans les réunions DEPARIS.
- Evaluation quantitative : fréquentation de l'outil Blue Kangoo.
- Evaluation de la communication interne dans le baromètre social prévu tous les 3 ans.

GLOSSAIRE

A

AEP	Assistante d'Equipe Pluridisciplinaire
AGEFIPH	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées
AMT	Action en Milieu de Travail
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
ATST	Assistante Technique Santé Travail
AS	Assistante Sociale
AT	Accident du Travail

B

BFCRM	Bilan Fonctionnel des Capacités Restantes Mobilisables
--------------	---

C

CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CIM10	Classification Internationale des Maladies
CISME	Centre Interservices de Santé et de Médecine du travail en Entreprise
CMR	Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique
CMT	Commission Médico-Technique
CNAMTS	Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CODIR	Comité de Direction
COMEX	Comité Exécutif
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CRAMIF	Caisse Régionale d'Assurance Maladie Ile de France
CRE	Chargée de Relations Entreprises

D

DEPARIS	Dépistage Participatif des Risques (1^{ère} étape SOBANE)
DERP	Démarche d'Evaluation des Risques Professionnels
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DMI	Dossier Médical Informatisé
DST	Dossier Santé Travail
DU	Document Unique

E

EPI	Equipements de Protection Individuelle
ETP	Equivalent Temps Plein
ETT	Entreprise de Travail Temporaire

F

FAQ	Foire Aux Questions
------------	----------------------------

G

GIR	Groupement Interprofessionnel Régional
------------	---

H

HAS	Haute Autorité de Santé
HANDIEM	Handicap Entreprises du Médicament
HSE	Hygiène Sécurité Environnement

I

IDEST	Infirmier Diplômé d'Etat en Santé Travail
IRP	Instances Représentatives du Personnel

INSEE

Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

M

MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MOOC	Massive Open Online Course
MP	Maladie Professionnelle

N

NAF	Nomenclature d'Activités Française
------------	---

O

OP	Ordonnance de Prévention
OSTRA	Objectif Santé Travail
OETH	Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés

P

PME	Petites et Moyennes Entreprises
PDP	Prévention de la Désinsertion Professionnelle
PRST	Plan Régional Santé Travail
PRM	Prévention des Risques à la Manutention

Q

QVT	Qualité de Vie au Travail
------------	----------------------------------

R

RPIB	Repérage Précoce par Intervention Brève
RPS	Risques Psycho-Sociaux
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

S

SIA	Suivi Individuel Adapté
SIR	Suivi Individuel Renforcé
SOBANE	Screening Observation Analysis Expertise
SIST	Service Interentreprises de Santé au Travail
SSCME	Service Social et Conseil Maintien en Emploi
SAMETH	Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés

T

TMS	Troubles Musculo-Squelettiques
TPE	Très Petites Entreprises

V

VPR	Visite de Pré-Reprise
VIP	Visite d'Information et de Prévention

ANNEXE : Enquête de satisfaction auprès des entreprises

Objectif Santé Travail, dans un souci de proposer la meilleure qualité de services, a décidé de lancer une enquête afin d'évaluer la satisfaction globale des adhérents d'Objectif Santé Travail.

Objectif Santé Travail a souhaité externaliser la prestation d'enquête de satisfaction à destination de ses Adhérents, en faisant appel à un prestataire reconnu dans l'externalisation de centres d'appels et du traitement des données.

La campagne d'appels téléphoniques s'est réalisée du 7 au 28 novembre 2017, par les ressources adaptées et sélectionnées par le prestataire.

Objectif Santé Travail a fourni une liste d'adhérents tirés au sort en fonction de leur tranche d'effectif et de leur ancienneté afin d'être représentatifs de la population suivie.

L'échantillon, constitué à 5% de marge d'erreur, est composé de 1250 adhérents sur environ 11 000. Afin que les résultats soient représentatifs l'objectif a été d'obtenir les réponses de 30% des participants, ce qui représente 380 adhérents.

Codage	Tranches d'effectifs	Nombre d'adhérents tirés au sort	Nombre d'adhérents répondants attendus
T1	1 à 2 salariés	395	120
T2	3 à 10 salariés	559	170
T3	11 à 49 salariés	181	55
T4	50 à 299 salariés	82	25
T5	300 salariés et plus	33	10
Total		1 250	380

Le questionnaire de satisfaction a porté sur 3 thèmes :

A - Satisfaction globale :

Questions détaillées :

1/ La qualité de votre relation avec les intervenants Objectif Santé Travail (sur une échelle de 1 à 5).

- a) Concernant l'accueil téléphonique et/ou physique ?
- b) Concernant la réactivité de nos équipes ?
- c) Concernant la gestion administrative globale (adhésion, gestion des rdv)

2/ La qualité du suivi médical de vos salariés, réalisé par nos médecins du travail et infirmiers (sur une échelle de 1 à 5)

3/ Les conseils que nous vous avons donnés lorsqu'on s'est déplacé dans votre entreprise, que ce soit pour la prévention des risques ou les études de poste (sur une échelle de 1 à 5)

4/ Si vous avez bénéficié de prestations spécialisées en toxicologie, psychologie, reclassement ou ergonomie (des postes de travail) y compris pour les travailleurs handicapés (sur une échelle de 1 à 5)

B - L'adhérent recommanderait-il Objectif Santé Travail à une autre entreprise ?

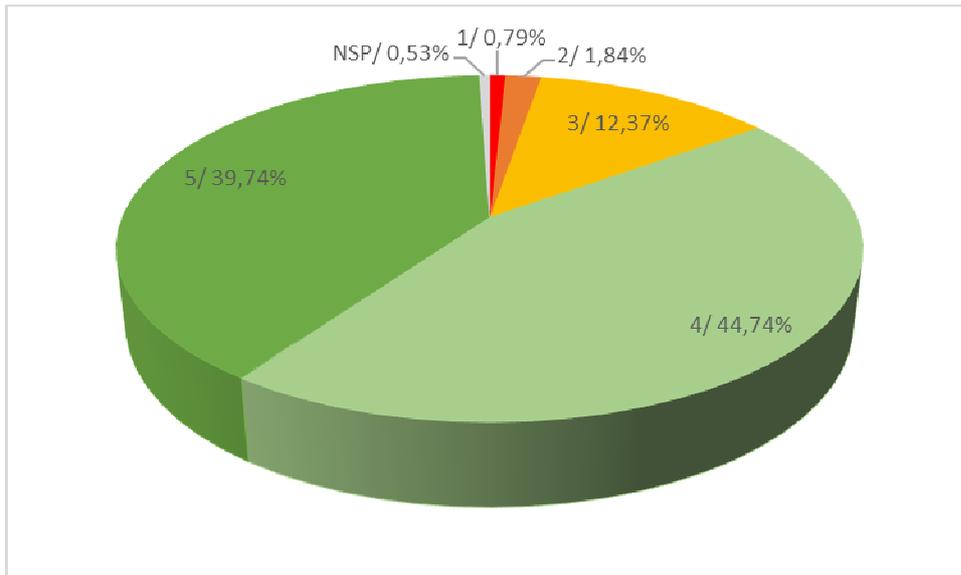
C - Qualité de la relation entre l'adhérent et les acteurs Objectif Santé Travail

Les résultats de l'enquête sont les suivants :

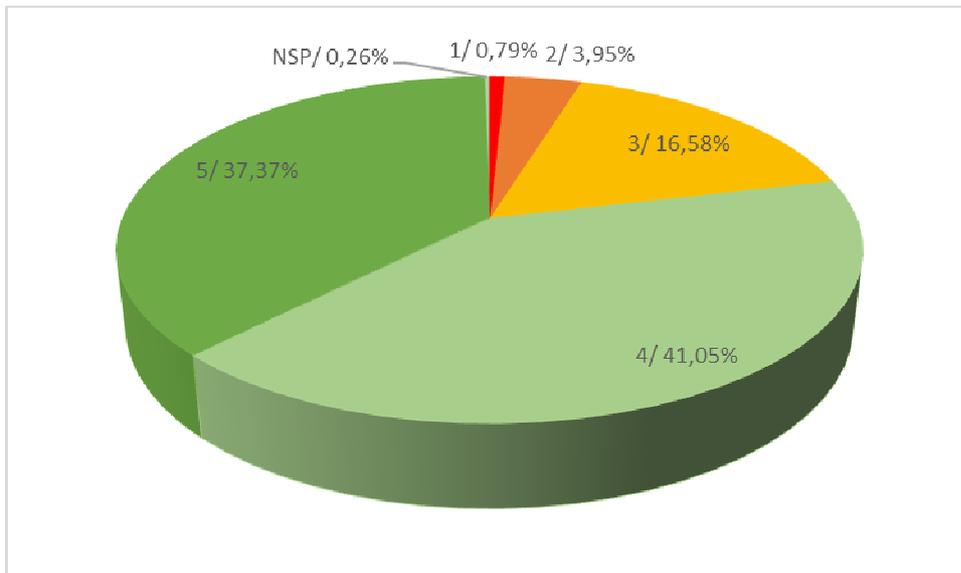
A - Satisfaction globale :

1- Nous souhaitons évaluer la qualité de votre relation avec les intervenants Objectif Santé Travail sur une échelle 1 à 5 :

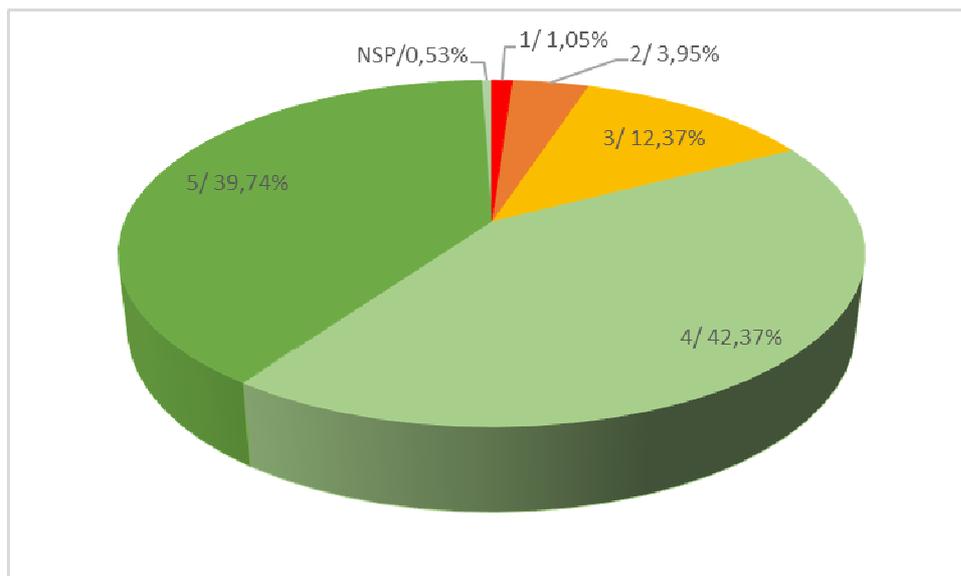
a- Concernant l'accueil téléphonique et/ou physique ?



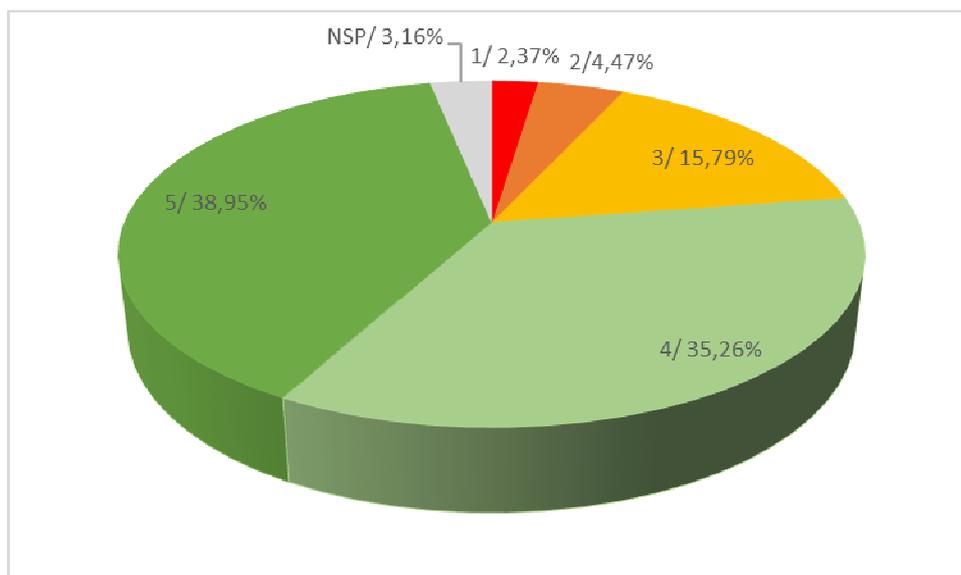
b- Concernant la réactivité de nos équipes ?



c- Concernant la gestion administrative globale (adhésion, gestion des rdv) ?

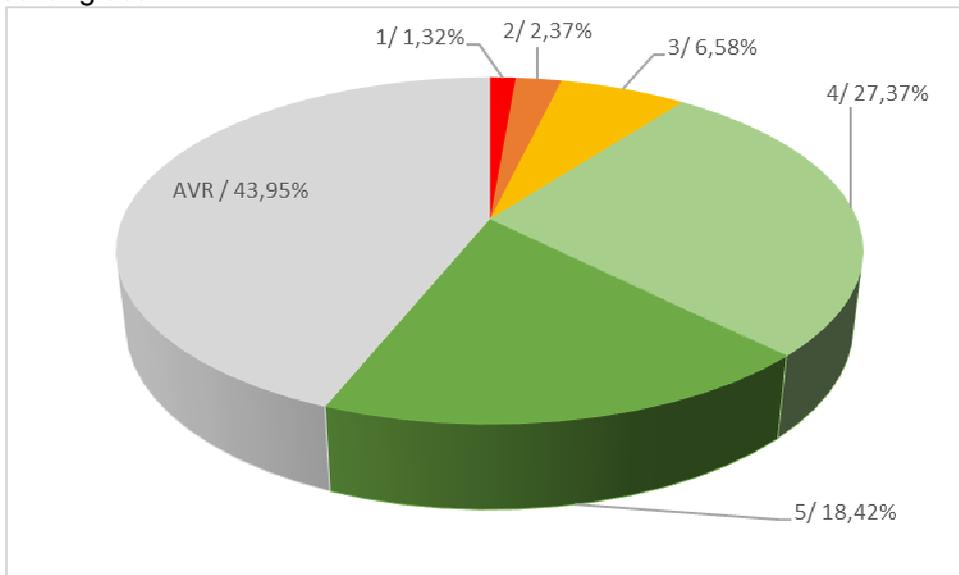


2- Comment évaluez-vous, toujours sur une échelle de 1 à 5, la qualité du suivi médical de vos salariés, réalisé par nos médecins du travail et infirmiers ?

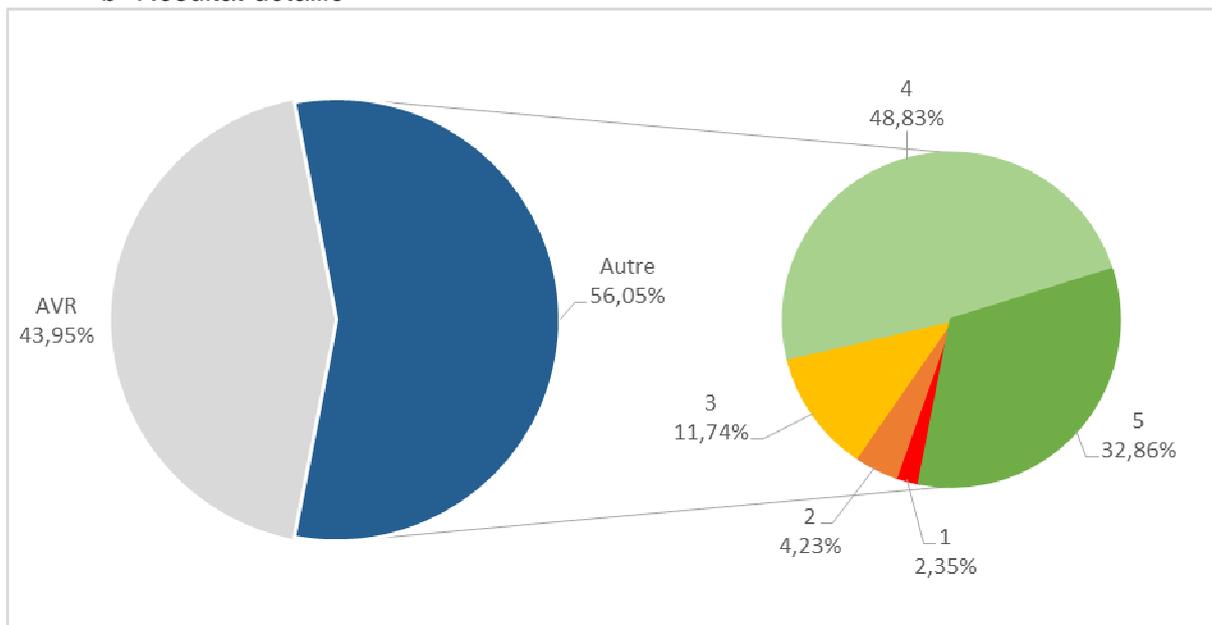


3- Pourriez-vous évaluer, toujours sur une échelle de 1 à 5, les conseils que nous vous avons donnés lorsqu'on s'est déplacé dans votre entreprise, que ce soit pour la prévention des risques ou les études de poste ?

a- Résultat global

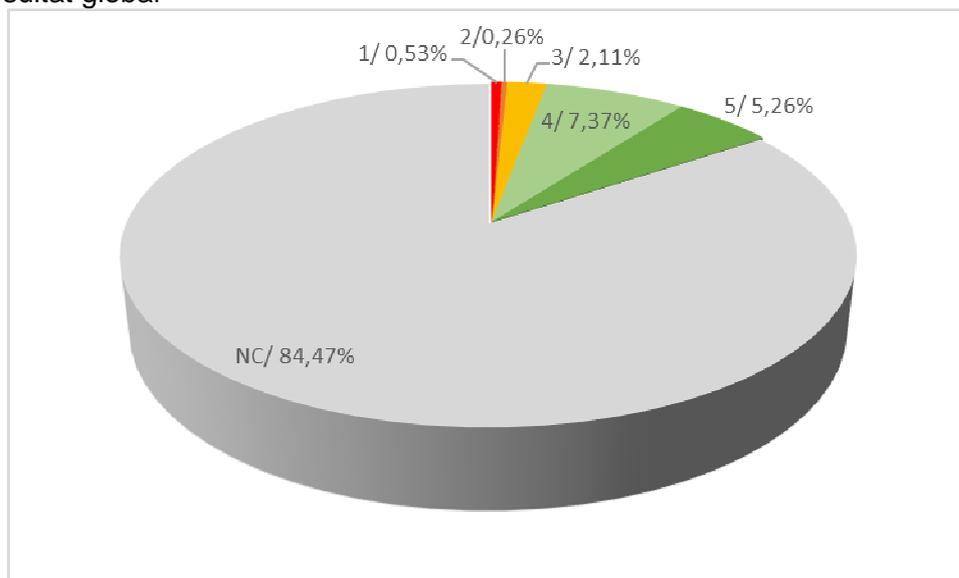


b- Résultat détaillé

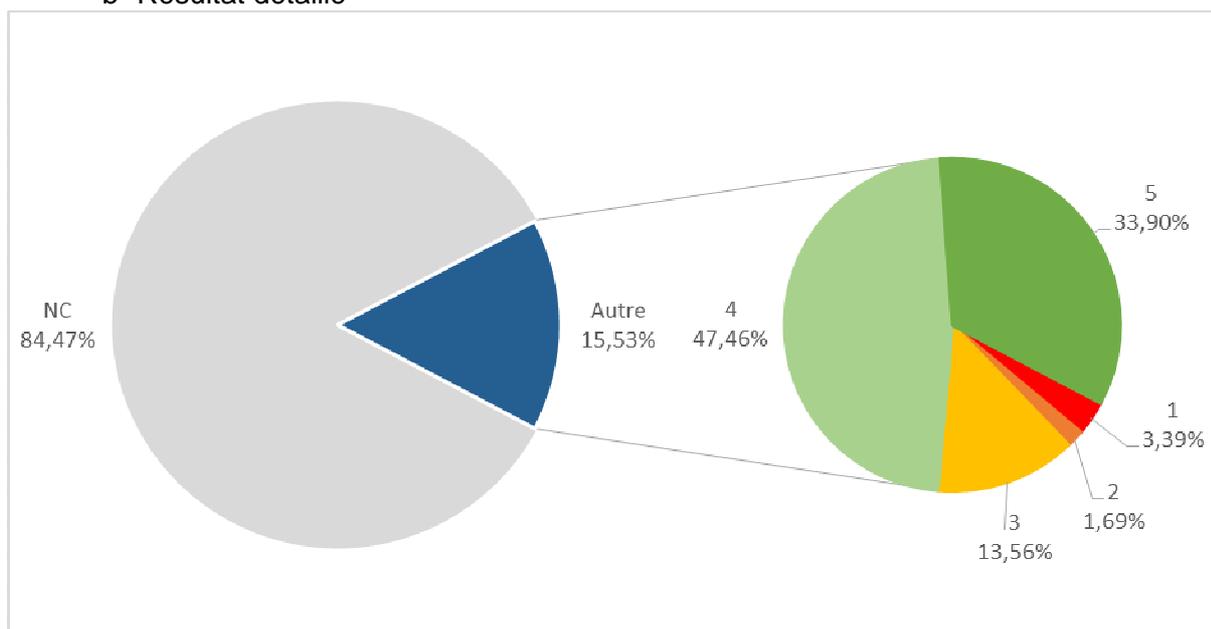


4- Si vous avez bénéficié de prestations spécialisées en toxicologie, psychologie, reclassement ou ergonomie (des postes de travail) y compris pour les travailleurs handicapés, pouvez-vous les évaluer de façon générale sur une échelle de 1 à 5 ?

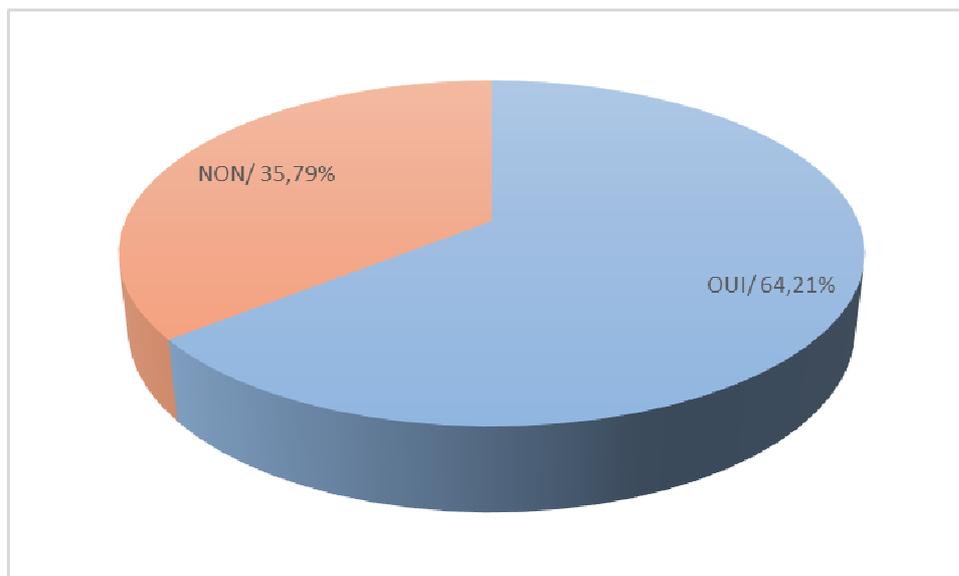
a- Résultat global



b- Résultat détaillé



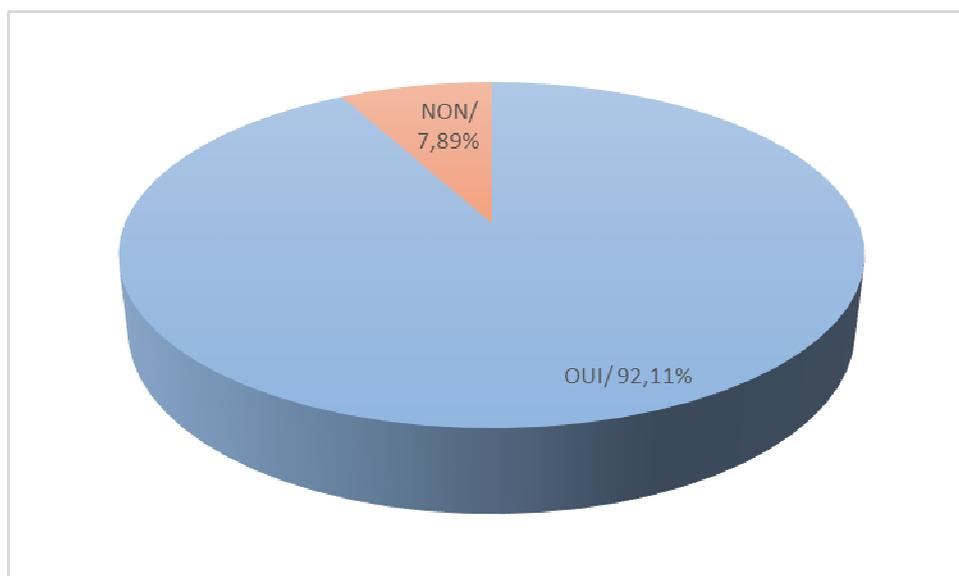
5- Avez-vous connaissance de toutes ces prestations ?



Parmi les 136 adhérents ayant répondu qu'ils n'avaient pas connaissance de toutes les prestations, 85.3 % représentent les moins de 10 salariés.

B - L'adhérent recommanderait-il Objectif Santé Travail à une autre entreprise ?

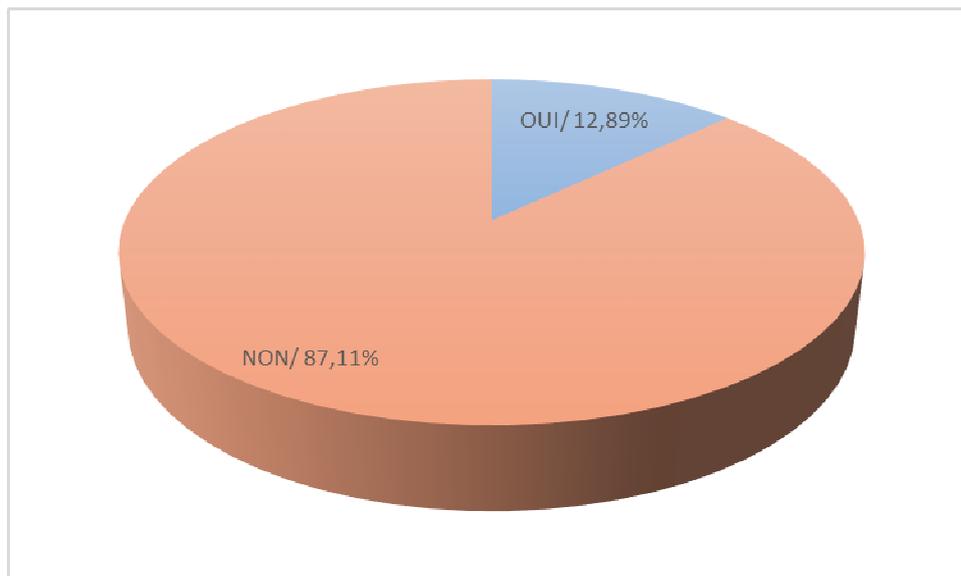
6- Recommanderiez-vous Objectif Santé Travail à une autre entreprise ?



Parmi les 30 adhérents ayant répondu qu'ils ne recommanderaient pas Objectif Santé Travail à une autre entreprise, 66,7 % sont des entreprises de moins de 10 salariés.

C - Qualité de la relation entre l'adhérent et les acteurs Objectif Santé Travail

7- Souhaitez-vous nous faire part d'une remarque ou suggestion ?



Sur les 380 adhérents interrogés, 50 adhérents ont remonté une remarque ou suggestion. Parmi ces derniers, 21 adhérents ne recommanderaient pas Objectif Santé Travail à une autre entreprise soit 42%.

Le thème le plus récurrent est le manque de suivi de l'adhérent par Objectif Santé Travail que ce soit notamment au niveau des visites ou encore au niveau des informations (suivi des entrées/sorties des salariés, manque de communication, dispositions réglementaires). Certains adhérents ont déploré le manque de disponibilité des médecins mais également les changements et les absences trop fréquents de médecins.