

# CHARTRE

## D'ENGAGEMENTS RESPONSABLES

Cette charte énonce les engagements de la politique générale de PST.

Ils concernent en particulier le développement durable, les ressources humaines, la qualité, la communication, les locaux et l'amélioration continue.



# SOMMAIRE

---

04 PROPOS INTRODUCTIF

06 ENGAGEMENTS RESPONSABLES

12 DÉMARCHE DE PROGRÈS DE SERVICE

13 APPROPRIATION  
DES ENGAGEMENTS RESPONSABLES

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



*L'accompagnement* **gagnant**

# PROPOS INTRODUCTIF

Notre projet stratégique affirme notre raison d'être. Il fixe un cap et oriente nos initiatives de progrès au regard du contexte, des évolutions prévisibles du cadre d'exercice de nos missions, globalement et à l'échelle du territoire.

Déployée selon les spécifications de notre certification Amexist, notre démarche de progrès porte l'amélioration continue de nos services, de notre organisation et de nos pratiques.

Conscients des enjeux actuels de notre société, nous nous devons d'adopter des lignes de conduite responsable, dans nos activités professionnelles quotidiennes, pour mener à bien les projets qui nous permettent de progresser, mais également dans nos pratiques de management.

Une telle responsabilité « sociétale » repose sur des fondements éthiques ; elle se réfère donc à nos Valeurs : **Respect humain, Écoute, Appui, Expertise**. Elle est inhérente à notre statut associatif. Elle se concrétise notamment par l'équité du traitement que nous garantissons à l'ensemble de nos adhérents.

En toutes situations, elle nous engage à concilier les enjeux humains, économiques et environnementaux et territoriaux, considérés comme étant les piliers d'un développement durable. Elle appelle également à entretenir des relations mutuellement positives avec nos différentes parties prenantes.

“ Notre responsabilité est inhérente à notre statut associatif. Elle se concrétise notamment par l'équité du traitement que nous garantissons à l'ensemble de nos adhérents. ”

Plaçant l'Humain et la Prévention au cœur de nos initiatives, étant soucieux de privilégier l'intelligence collective, veillant à satisfaire nos bénéficiaires avec la meilleure efficacité, mettant en œuvre des actions concrètes pour contribuer à la préservation de l'environnement, dialoguant et saisissant des opportunités de co-construction avec nos parties prenantes, nous ne pouvons que souscrire pleinement à ces principes.

La production de la présente Charte renforce la légitimité de notre démarche de progrès et affirme notre responsabilité sociétale.

Issue d'éléments déjà ancrés dans notre fonctionnement, elle éclairera l'ensemble de nos décisions et nos actions.

Elle marque notre volonté d'assurer la cohérence et la pertinence de nos initiatives actuelles et futures.

Selon 6 grands axes, elle énumère nos engagements responsables, permanents et réalistes. Nous les concrétiserons ensemble pour assurer, toujours mieux, un « accompagnement gagnant ».

**Madame Muriel MAHIEU**

Directrice générale

# 6

## ENGAGEMENTS RESPONSABLES

Qualité de service

Ressources humaines

Environnement

Interactions et dialogue avec les parties prenantes

Communication

Progrès et innovation



# QUALITÉ DE SERVICE

*De manière réactive et efficiente, nous mobilisons nos ressources à l'écoute et au service des entreprises adhérentes et de leurs salariés.*

## **Engagements:**

**1 Services, actions en milieu de travail, organisation, procédures et pratiques** adaptées au contexte, aux enjeux et à l'évolution de la culture de prévention

**3 Locaux accessibles et aménagés** pour accueillir au mieux les salariés et assurer leur prise en charge en toute confidentialité

**2 Maîtrise et confidentialité** des dossiers médicaux, traçabilité des informations, sécurité des données

**4 Compétences de nos équipes pluridisciplinaires** et contributions de nos spécialistes internes

**5 Qualité de service** et satisfaction de leurs destinataires régulièrement évaluées

## **POUR ILLUSTRER**

**85%** des adhérents s'estiment satisfaits ou plutôt satisfaits de la réponse apportée aux demandes liées à la Covid-19.

*Source enquête flash Harris Interactive menée fin juillet 2020 par internet*

# RESSOURCES HUMAINES

*Attentifs à la Qualité de Vie au Travail, par l'écoute et le dialogue, nous accompagnons chaque collaborateur dans l'exercice de son métier pour lui permettre de donner le meilleur et d'être bien dans son travail.*

## Engagements:

- 1 Vigilance et investissement de temps** pour recruter, accueillir, intégrer et accompagner chaque collaborateur de PST dans son parcours professionnel
- 2 Organisation** visant à maintenir **un équilibre des temps de vie professionnels et personnels**
- 3 Management participatif**
- 4 Gestion prévisionnelle** des emplois et des compétences pour répondre aux besoins actuels et futurs, accompagner la transformation des métiers, permettre la mobilité interne et la professionnalisation
- 5 Accès encouragé et facilité** à la formation, en matière de compétences professionnelles et de développement personnel
- 6 Partenariats** avec l'Université, les écoles et centres de formation
- 7 Accueil des stagiaires**, pour attirer de nouveaux talents et contribuer au développement de la filière
- 8 Conditions de travail** et aménagement des locaux répondant aux impératifs de santé et sécurité des personnes concernées
- 9 Lutte contre les discriminations**

## POUR ILLUSTRER

Selon le retour des personnes recrutées depuis 2016, le parcours d'intégration est plébiscité avec une satisfaction supérieure à

**90%**

# ENVIRONNEMENT

*Nous avons des objectifs de réduction des impacts environnementaux de nos investissements, de nos achats, de nos modes de fonctionnement, consommations et pratiques quotidiennes.*

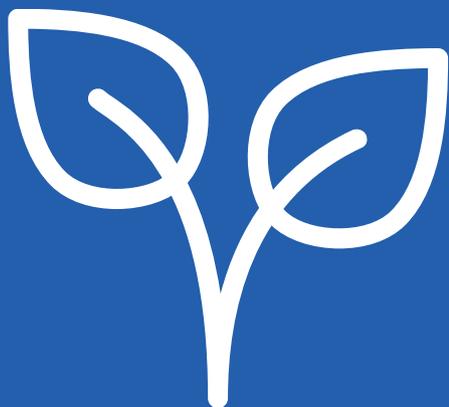
## Engagements:

- **Action d'optimisation des consommations** (eau, éclairage de nos locaux, utilisation des matériels, papier) et des impacts
- **Répartition de nos locaux** sur nos territoires d'intervention pour limiter les déplacements
- Encouragement à l'utilisation des **transports en commun et de la pratique du co-voiturage**

- **Gestion des déchets** (réduction et recyclage)
- **Choix d'investissements et d'équipements** favorisant les économies d'énergie, la réduction de la pollution et les émissions de gaz à effet de serre (locaux, véhicules, matériels)
- **Achats responsables** (prise en compte de critères environnementaux dans le choix des produits et des conditions d'approvisionnement ; choix des fournisseurs)

## POUR ILLUSTRER

Une stratégie immobilière impactante, la preuve avec le choix de s'implanter en 2017 dans le quartier des Rives de l'Orne à Caen avec un bâtiment de bureaux certifié HQE et disposant d'un accès multimodal (y compris transports en commun et mobilité douce).



# INTERACTIONS ET DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

*Nous sommes particulièrement attentifs aux attentes de nos bénéficiaires (entreprises et leurs salariés), de nos collaborateurs et partenaires, des membres du réseau Présanse et des organismes institutionnels. C'est en cultivant des relations mutuellement bénéfiques avec eux que nous bénéficions au mieux de leurs contributions à la qualité et aux adaptations de nos services, à la réalisation de nos projets et à la concrétisation de nos objectifs.*

## POUR ILLUSTRER

PST déploie actuellement son second projet de Service, lui-même basé sur les priorités du Plan Régional de Santé au Travail et l'analyse des attentes et des besoins des entreprises du territoire.

1

**Participation aux travaux d'échanges** d'expérience et de prospective en matière de prévention de la santé et sécurité au travail

2

**Contributions aux projets** de nos partenaires, ou à des projets communs, pour faire valoir les besoins en matière de santé et sécurité au travail

3

**Écoute et dialogue** permanents pour une prise en compte des besoins et des orientations à l'échelle du territoire

4

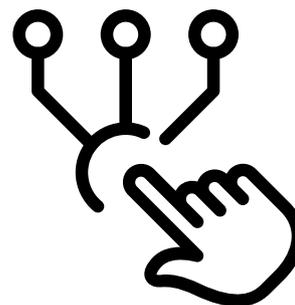
**Participation des parties prenantes** à la conception et à la concrétisation de nos projets pour renforcer l'efficacité, la transversalité et l'appropriation

5

**Participation des utilisateurs** des locaux aux réflexions concernant leur conception ou leurs adaptations pour répondre aux besoins fonctionnels et aux exigences des pratiques professionnelles

6

**Participation** aux travaux de réseaux d'expertises (directeurs, RH, Qualité, ...)



# COMMUNICATION

*Nos actions en matière de communication concernent l'ensemble de nos parties prenantes. En externe elles sont destinées en particulier aux bénéficiaires de nos activités et à notre environnement institutionnel. En interne, elles rendent visibles au plus grand nombre des informations importantes de la vie du service.*

## **Engagements:**

**1 En externe :**  
pour faire connaître le service, ses activités et prestations, pour contribuer à la compréhension des risques et mesures de prévention associées, par les entreprises bénéficiaires et leurs dirigeants de prévention

**3 Mobilisation de compétences**  
internes et choix de médias appropriés (publications, opportunités des réunions, supports digitaux)

**2 En interne :**  
pour assurer la compréhension et l'appropriation, par l'ensemble des collaborateurs, des engagements et principes de la présente charte, du projet de service, de la démarche de progrès, de la réglementation applicable et des exigences du référentiel de certification, des procédures ou recommandations de pratiques, des décisions, actions et projets, situations de crise.

## **POUR ILLUSTRER**



La communication accompagne à chaque instant l'action du Service, en interne comme en externe. Elle s'adapte aux enjeux et aux besoins, comme avec le lancement d'un nouvel intranet collaboratif début 2020.



# PROGRÈS ET INNOVATION

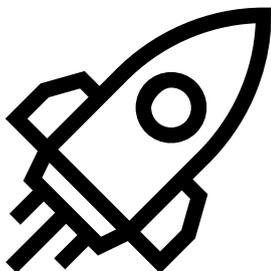
*En entretenant une culture de l'expérimentation et de l'initiative, nous favorisons l'anticipation, la prise de recul et l'innovation pour progresser et répondre aux besoins émergents.*

## Engagements:

### PROGRÈS

Approche en mode « **PROJET** » encouragée et régulièrement mobilisée : existence de compétences de pilotage et d'animation, travaux en groupes projet

### INNOVATIONS



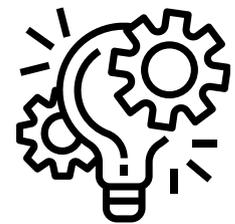
**Anticipation** pour répondre à des enjeux technologiques ou organisationnels

**Écoute et mises en test** de propositions innovantes

**Intégration** des évolutions technologiques, des nouveaux besoins, des modifications de périmètre concernant le système d'information

**Pratiques managériales** privilégiant la psychologie positive

**Participation active** de tous à la veille sanitaire



## POUR ILLUSTRER

La téléconsultation est devenue une réalité, notamment en période de crise sanitaire. Si cela figurait déjà comme un projet à PST, le besoin a anticipé son déploiement, avec succès et discernement dans son usage.

# DÉMARCHE DE PROGRÈS DE SERVICE

Fondée sur une analyse collective des besoins, notre démarche de progrès de service se réfère à nos engagements responsables ; Elle vise à assurer leur respect par tous et leur déclinaison en objectifs, actions et en pratiques de manière cohérente et pertinente. Elle est structurée selon les principes de l'amélioration continue.

**Le comité de pilotage** de la démarche de progrès de service permet un partage multi-métiers sur sa planification, sa mise en œuvre coordonnée au sein de l'ensemble du service, son évaluation et sur les décisions et adaptations nécessaires au regard des résultats de son évaluation.

**Participative**, cette démarche repose sur l'engagement des instances de gouvernance et de direction ; les groupes de travail ou groupes de projet y contribuent régulièrement selon la nature des sujets traités.

Fortement **engagée dans la démarche**, participant au comité de pilotage, la direction veille à la cohérence des initiatives de progrès avec les autres activités du service ; elle arbitre les priorités et décide des objectifs et des actions en fonction des moyens disponibles ; elle assure un suivi régulier de la réalisation des objectifs et de la mise en œuvre des actions engagées ; elle participe à l'évaluation de leurs impacts.

**Des actions de communication** sont mises en œuvre. Elles permettent de sensibiliser les collaborateurs aux engagements responsables et de les informer sur les principales dispositions et sur les résultats de la démarche de progrès de service.

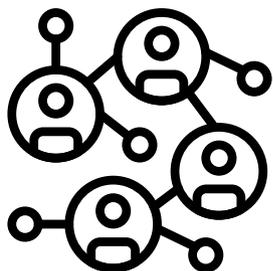
**Les risques et opportunités** sont analysés. Des audits croisés sont réalisés avec des services confrères. Les réclamations et les dysfonctionnements sont enregistrés et traités ; leurs causes sont analysées. Des actions correctives ou préventives sont mises en œuvre au regard de ces analyses.

Se référant notamment **à des indicateurs, aux conclusions des audits internes, aux perceptions des collaborateurs, l'appropriation et la concrétisation des engagements responsables**, la réalisation des objectifs et l'efficacité globale de la démarche sont régulièrement évaluées.

# APPROPRIATION DES ENGAGEMENTS RESPONSABLES

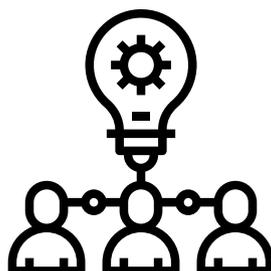
## ASSURER LEUR COMPRÉHENSION PARTAGÉE

Les faire connaître ; faire prendre conscience des enjeux, des risques et opportunités, faire valoir la pertinence et la cohérence de l'ensemble des engagements dans une perspective de responsabilité sociétale (référence aux valeurs ; prise en compte équilibrée des aspects économiques, sociaux, environnementaux, territoriaux ; création de valeur partagée avec les parties prenantes.



Diffusion par les médias usuels  
(Intranet, supports de présentation,  
instances régulières du service)

Explication et pédagogie lors des  
audits internes



Communication régulière sur le  
degré de réalisation des enga-  
gements de la charte (état des  
indicateurs, améliorations, bonnes  
pratiques associées)

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux et principes du développement durable

## S'Y RÉFÉRER POUR DÉCIDER ET AGIR

En toute situation, faire le lien avec les engagements qui s'y rapportent. Ceci concerne en particulier les managers qui sont porteurs de ces engagements dans leurs pratiques de direction et d'animation d'équipe.

Dans les actes  
de gouvernance  
(Conseil  
d'administration  
et commission de  
contrôle)

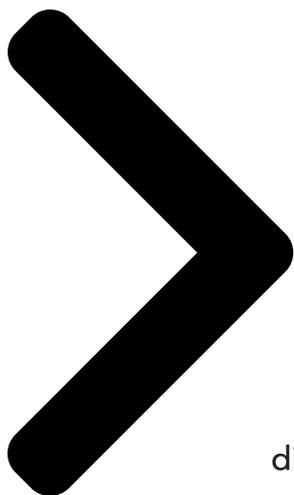
Lors des prises  
de décision  
(Direction  
générale, équipe  
de direction,  
managers)

Dans le  
fonctionnement  
quotidien, au sein  
des équipes

Pour la définition  
d'objectifs  
collectifs ou  
individuels

Au sein des  
groupes de travail  
ou des groupes  
projet

En entretiens  
individuels



## LES INTÉGRER À LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

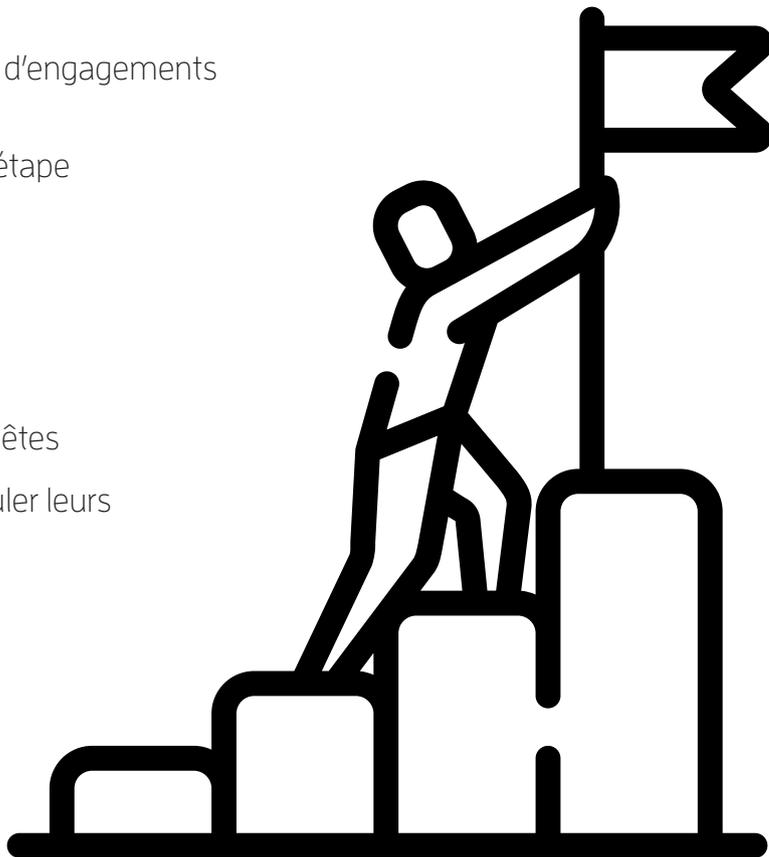
A tous les stades du cycle de l'amélioration continue (planification, mise en œuvre, évaluation, adaptations), dans ses outils, pratiques et discours.

En explicitant la liaison indicateurs - axes d'engagements responsables

En les passant en revue lors des bilans d'étape

### En s'y référant pour :

- Définir des objectifs de progrès
- Analyser les dysfonctionnements et réclamations, les résultats des enquêtes
- Planifier les audits internes et formuler leurs conclusions
- Communiquer





**PST**

Prévention Santé & Travail