



Mis à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2026

# Manuel Qualité

Réaliser notre mission de prévention  
et de conseil en santé au travail

# SOMMAIRE

---

> Pourquoi un Manuel Qualité ? .....	3
> L'ACMS aujourd'hui .....	4
> Les besoins et attentes à satisfaire .....	5
> Nos 5 enjeux et notre politique qualité .....	6
> Notre Projet de service .....	7
> Notre approche processus .....	8
> Notre système de management de la Qualité .....	9
> Nos documents de référence .....	10
> Notre répartition des rôles et des responsabilités .....	11
> Nous veillons, mesurons, améliorons .....	13
> Nous identifions les risques et les opportunités .....	14
> Nous faisons tous les jours de l'amélioration continue .....	15

# PRÉAMBULE

---

Vous avez entre les mains le Manuel Qualité de l'ACMS, élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de la **norme internationale NF EN ISO 9001:2015** dans notre association de service de prévention et de santé au travail. Ce dispositif de certification externe permet d'inscrire l'ACMS dans une logique d'amélioration continue et vérifiable des processus métiers en santé au travail qui fondent notre action au bénéfice des entreprises et de leurs salariés.

Dans l'accomplissement de ses missions, l'ACMS met en œuvre quotidiennement l'ensemble des principes de la Qualité décrits par la norme ISO 9001 et s'inscrit dans la démarche de certification AFNOR SPEC 2217 définie par les partenaires sociaux.

Nous vous souhaitons une excellente lecture.

Nicolas LE BELLEC,  
Directeur Général

## ⊕ Comment utiliser ce manuel

Les deux symboles suivants accompagnent le lecteur dans la découverte de ce Manuel Qualité :



Ce signe met en lumière le principe de management de la Qualité auquel le chapitre fait référence.



Ce signe décrit une information d'ordre méthodologique en lien avec le thème abordé.

# POURQUOI UN MANUEL QUALITÉ ?

Ce Manuel Qualité décrit **le système de management de la qualité que nous mettons en œuvre au sein de l'ACMS** afin de remplir nos obligations de service de prévention et de santé au travail et de satisfaire l'ensemble de nos adhérents et de nos parties intéressées pertinentes (PIP), internes et externes, dans le respect de la réglementation.

Il permet d'avoir une **vue complète de notre organisation qualité**.

**En interne**, le Manuel Qualité :

- nous informe des politiques et objectifs de l'ACMS en matière de qualité ;
- nous familiarise avec les termes utilisés dans la norme NF EN ISO 9001:2015 ;
- facilite ainsi la mise en œuvre de notre système de management de la qualité (SMQ), son maintien et son amélioration permanente.

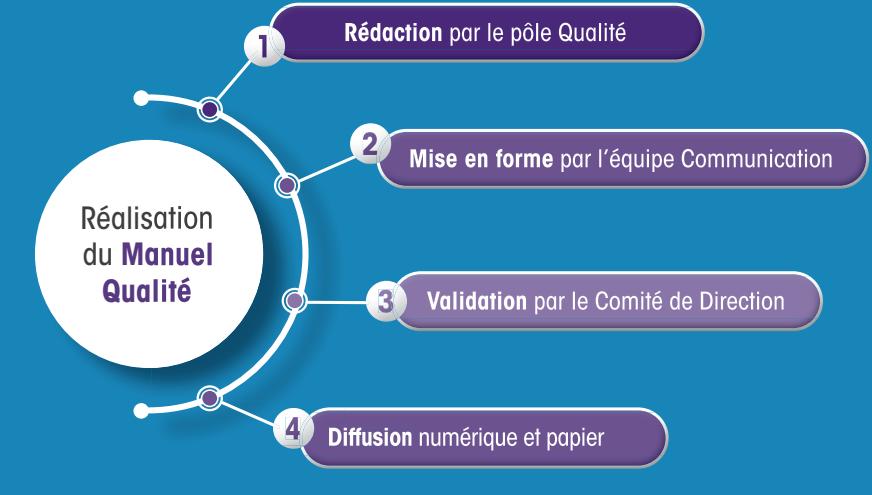
**En externe**, le Manuel Qualité :

- informe nos partenaires de notre politique Qualité et des mesures que nous prenons pour la respecter ;
- renseigne nos adhérents (employeurs, salariés et instances représentatives du personnel) de notre démarche en faveur de la qualité.

## ⊕ Qui réalise ce Manuel Qualité ?

La rédaction du Manuel Qualité est confiée au **pôle Qualité** et supervisée par la **Direction générale**. Sa mise en forme est réalisée par la direction de la Communication.

Le Manuel est validé par le Comité de Direction. Chaque membre de la ligne managériale le relaie dans sa version numérique auprès de l'ensemble de ses collaborateurs. La version imprimée est transmise, sous la forme d'un exemplaire papier, à chaque secteur et service du siège de l'ACMS. Le Manuel est mis en ligne sur le réseau Intranet de l'ACMS.



# L'ACMS AUJOURD'HUI

La mission de l'ACMS est d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail.

Ainsi, notre association :

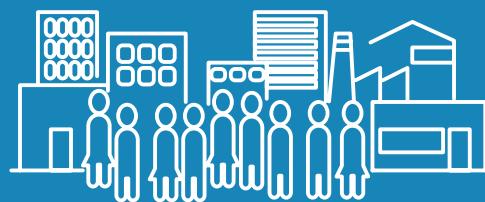
- conduit des **actions de prévention et de santé au travail** afin de préserver la santé physique et mentale des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel ;
- **conseille** les employeurs et salariés en matière de prévention et d'amélioration des conditions de travail ;
- assure la **surveillance de l'état de santé** des travailleurs ;
- mène des actions de prévention de la désinsertion professionnelle auprès des salariés en situation de fragilité, en faveur de leur maintien en emploi ;
- contribue à la **tracabilité** des expositions professionnelles et à la veille sanitaire.

L'ACMS s'appuie sur les moyens suivants :

- **53 centres** de santé au travail, et **37 centres mobiles**, dans toute l'Île-de-France,
- plus de **1 000 professionnels de terrain** (médecins du travail, infirmiers en santé au travail, intervenants en prévention des risques professionnels, assistants de santé au travail, assistants de service social, secrétaires médicaux) ;
- environ **170 collaborateurs au siège** (Direction générale, Secrétariat général, direction de la Prévention et de la santé au travail).



## ⊕ Les adhérents de l'ACMS



L'ACMS intervient :  
● dans plus **70 000 lieux de travail**,  
● auprès de **1 million de salariés**.

75 % des entreprises adhérentes de l'ACMS emploient moins de 10 salariés.

Les secteurs les plus représentés sont le commerce de gros ou de détail et les activités spécialisées scientifiques ou techniques.

# LES BESOINS ET ATTENTES À SATISFAIRE

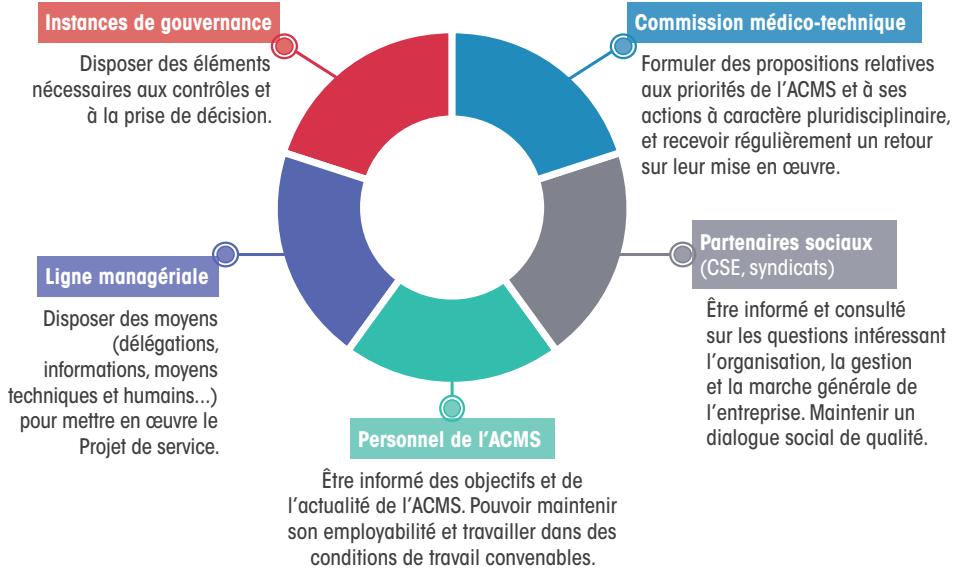
L'objectif de l'ACMS est de **satisfaire les besoins de nos adhérents** et, plus largement, ceux de **nos parties intéressées pertinentes (PIP)**.



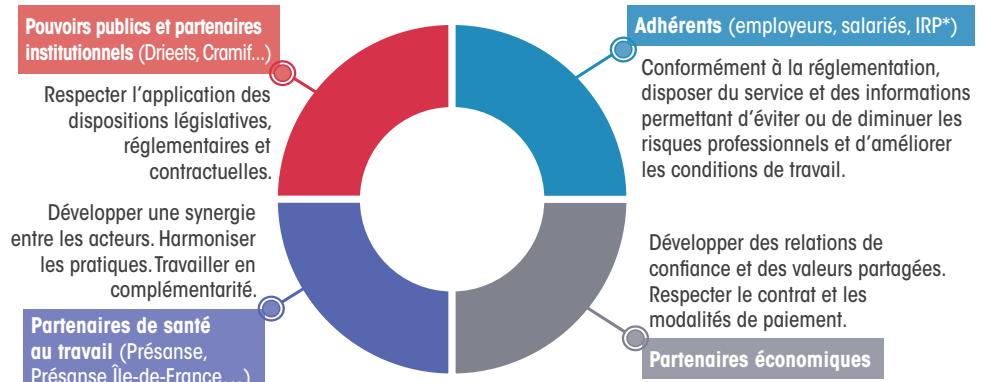
**Orientation « client » :** le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire les besoins des utilisateurs.



## Exprimés par nos PIP internes



## Émis par nos PIP externes



**Management des relations :** la compréhension des besoins présents et futurs des parties intéressées externes et internes contribue aux performances de l'organisation.

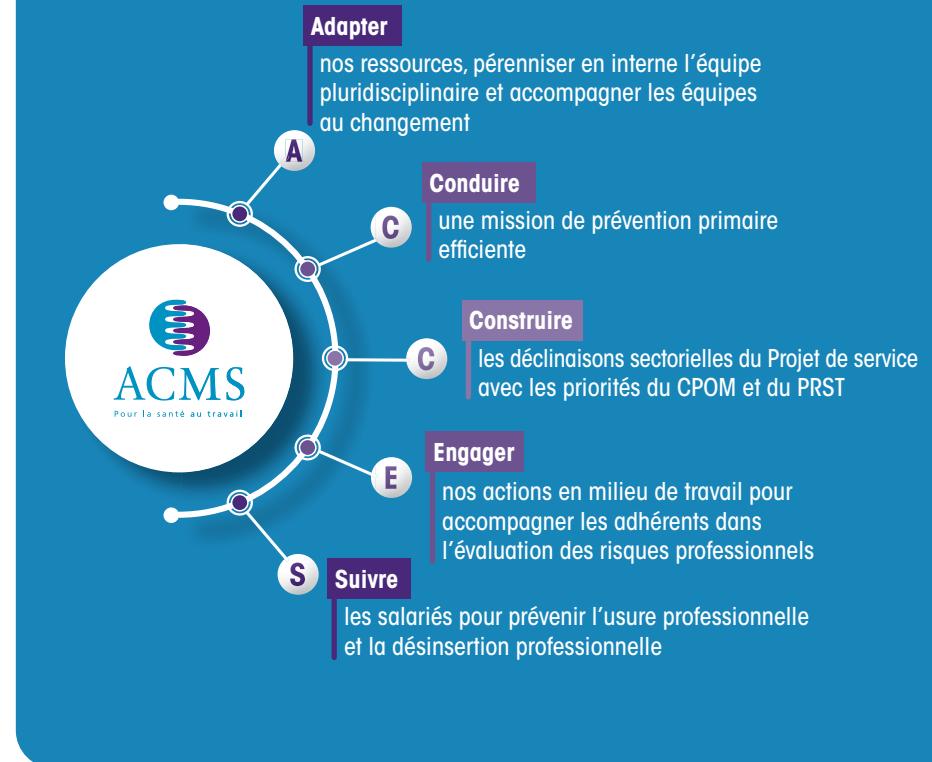
\* Instances représentatives des personnels.

# NOS 5 ENJEUX ET NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

L'ACMS doit faire la preuve de son efficacité :

- **en termes d'activité** : elle doit délivrer l'offre socle à tous les adhérents, les accompagner dans l'évaluation des risques professionnels, leur proposer des offres complémentaires et développer une offre spécifique à destination des travailleurs indépendants ;
- **en matière de prévention primaire** : elle doit remplir avec efficience une mission de prévention primaire incluant la prévention de l'usure professionnelle, en tenant compte des priorités du CPOM<sup>(1)</sup> et du PRST<sup>(2)</sup> ;
- **en matière de délégation et de coordination médicales** : elle doit favoriser la délégation de tâches des médecins du travail aux infirmiers en santé au travail (IDEST) ;
- **en matière de gestion de la transition** : elle doit à la fois pérenniser en interne les équipes pluridisciplinaires et continuer l'accompagnement des équipes au changement ;
- **en matière financière** : elle doit adapter ses ressources au diagnostic territorial et à la charge de travail induite par le nombre d'adhérents, autant que par le nombre de salariés suivis et leurs spécificités en termes de besoins en santé au travail.

## + Notre politique qualité : l'ACCÈS à la santé au travail



(1) Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens.

(2) Plan régional de Santé au travail.

# NOTRE PROJET DE SERVICE

Le troisième Projet de service de l'ACMS, élaboré pour 5 ans, de 2023 à 2027, prend en compte la loi de réforme de la santé au travail n° 2021-1018 du 2 août 2021 et ses décrets d'application qui visent à renforcer la prévention primaire en entreprise et à décloisonner la santé publique et la santé au travail.  
Le Projet de Service se déploie autour de l'offre socle qui réunit les 3 missions suivantes :

## Agir sur le milieu de travail

L'approche pluridisciplinaire se donne pour objectif de porter un regard global de prévention primaire dès le repérage des risques.

Nos préveteurs, dans une démarche proactive, ont vocation à promouvoir des accompagnements spécifiques de prévention primaire (des risques psychosociaux, des troubles musculosquelettiques, du risque chimique...) en anticipant les besoins, dès l'adhésion ou dès le repérage des risques (premier contact, Fiche d'entreprise, accompagnement au DUERP<sup>(3)</sup>...).

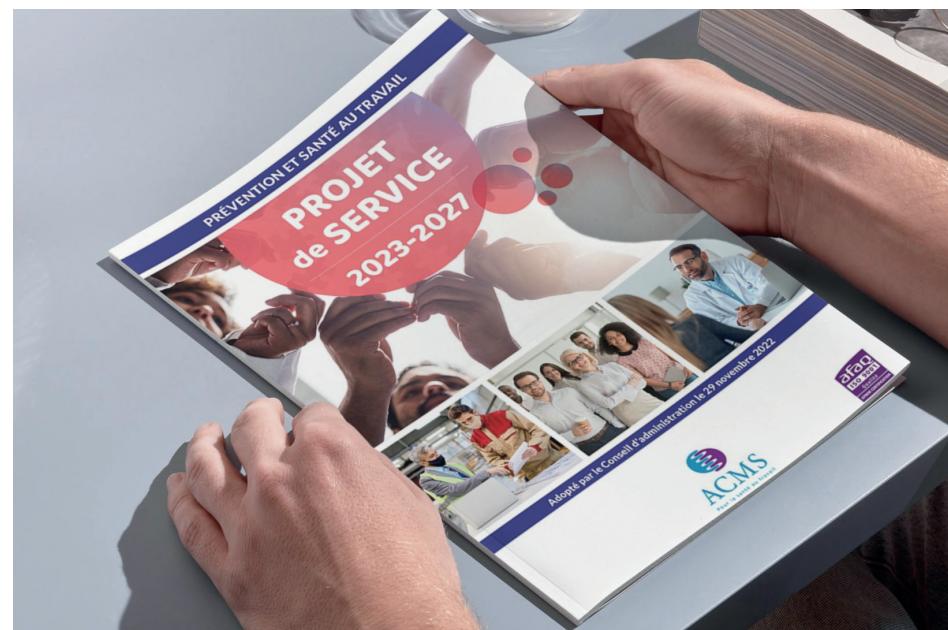
## Suivre individuellement l'état de santé des salariés

Nous appliquons les nouvelles modalités du suivi de la santé des salariés, introduites notamment par la loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour « renforcer la prévention en santé au travail », par la mise en œuvre de nouvelles visites médicales telles que la visite de mi-carrière et la visite post-exposition.

## Prévenir la désinsertion professionnelle

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) regroupe l'ensemble des stratégies de prévention visant à :

- étudier les postes et les environnements de travail dans l'objectif de concevoir des situations de travail soutenables par le plus grand nombre (prévention primaire) ;
- détecter le plus précocement possible les situations et expositions professionnelles susceptibles de provoquer une altération de la santé des travailleurs (prévention secondaire) ;
- accompagner des salariés présentant une problématique de santé retentissant sur leur capacité de travail (maintien dans l'emploi ou prévention tertiaire). Ces stratégies sont coordonnées par les cellules PDP de nos secteurs, la cellule PDP centrale au siège de l'ACMS et la cellule PDP de coordination départementale.



(3) Document unique d'évaluation des risques professionnels.

# NOTRE APPROCHE PROCESSUS

Nous plaçons les **besoins de l'adhérent au centre de nos activités**. Cette méthode d'organisation et de management nous permet de :

- décloisonner nos activités en développant une vision transversale ;
- définir des priorités ;
- planifier des actions faces aux risques et opportunités ;
- obtenir des résultats mesurables, conformes à notre mission.

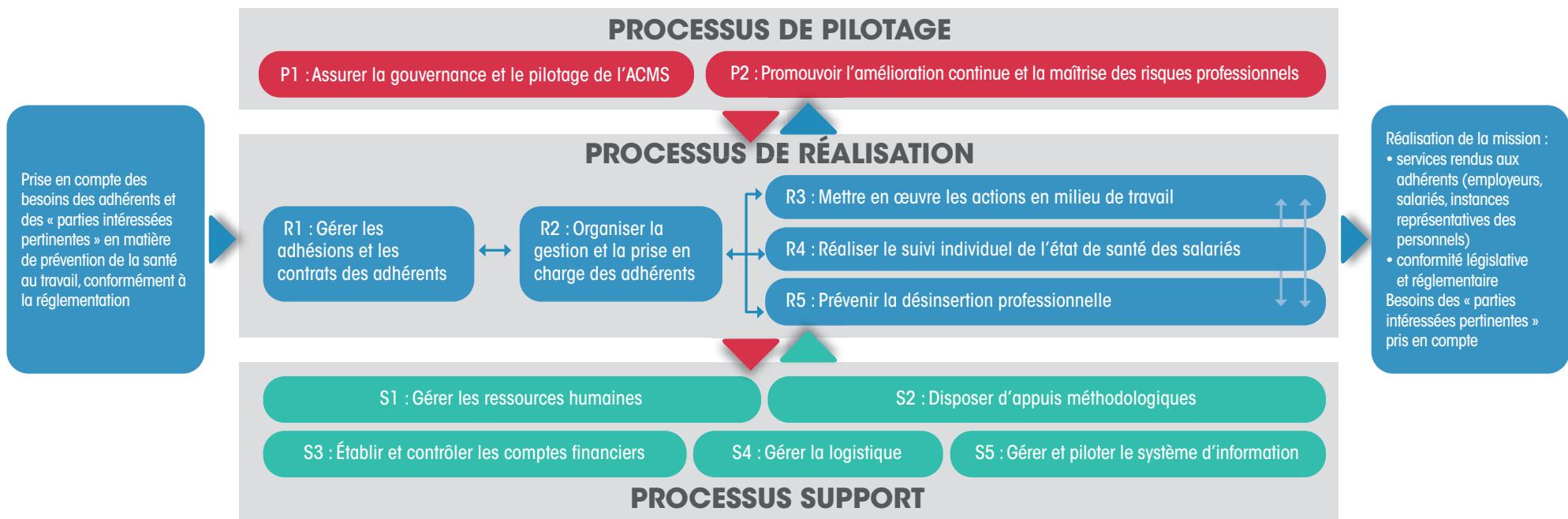
## Objectifs et indicateurs

Des objectifs et des indicateurs associés sont définis pour chacun de nos processus :

- objectifs et indicateurs de conformité,
- objectifs et indicateurs d'amélioration et de satisfaction.



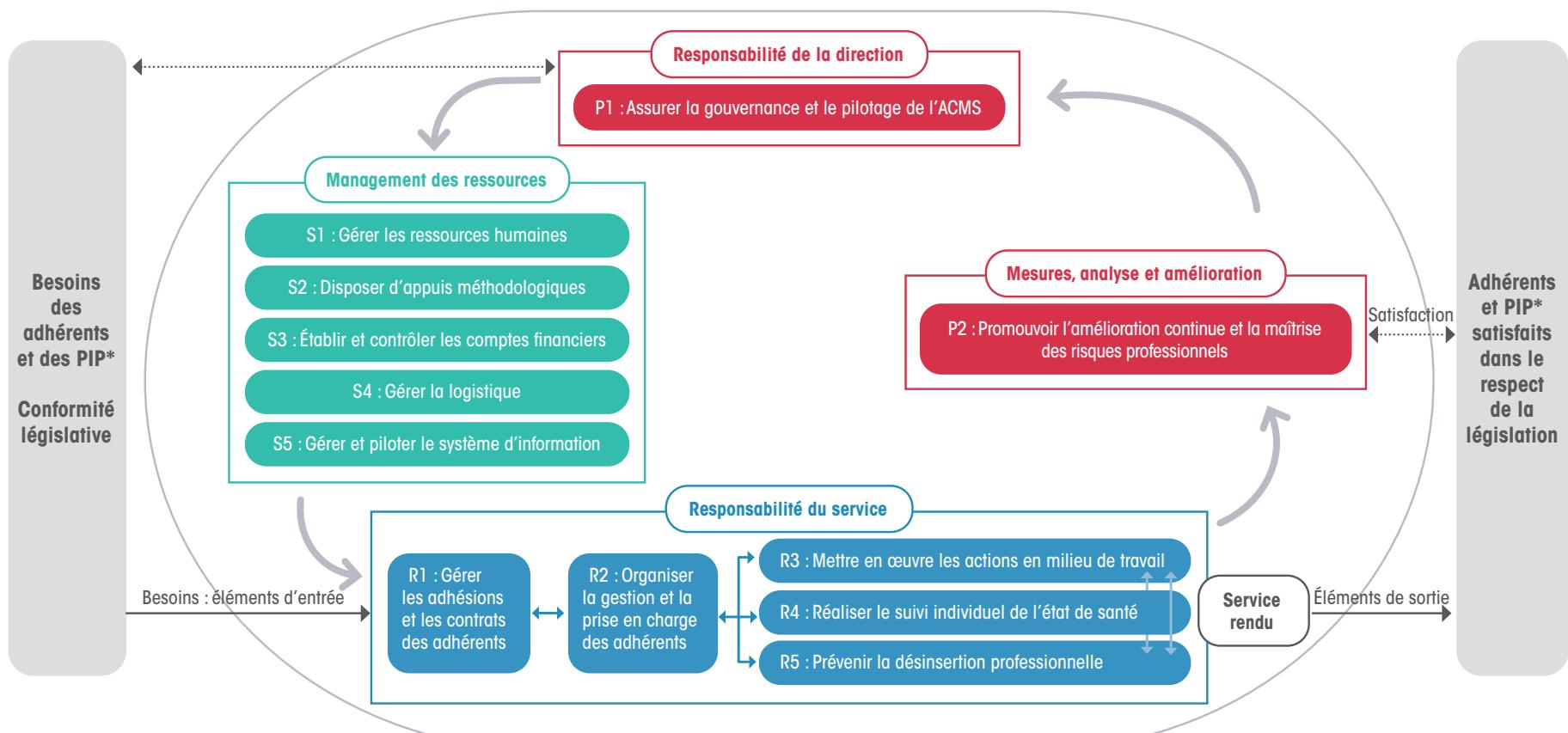
**Approche processus** : le système de management de la qualité (SMQ) est constitué de processus qui, corrélés entre eux, relient des activités clés. En se focalisant sur les résultats, ce système permet d'optimiser l'organisation et les performances.



# NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ



**Système de management de la qualité (SMQ) basé sur les processus :** le SMQ d'un organisme est constitué de processus corrélés et interactifs qui utilisent des ressources pour atteindre les résultats visés et fournir de la valeur (produit, service...).



..... ► Flux d'information

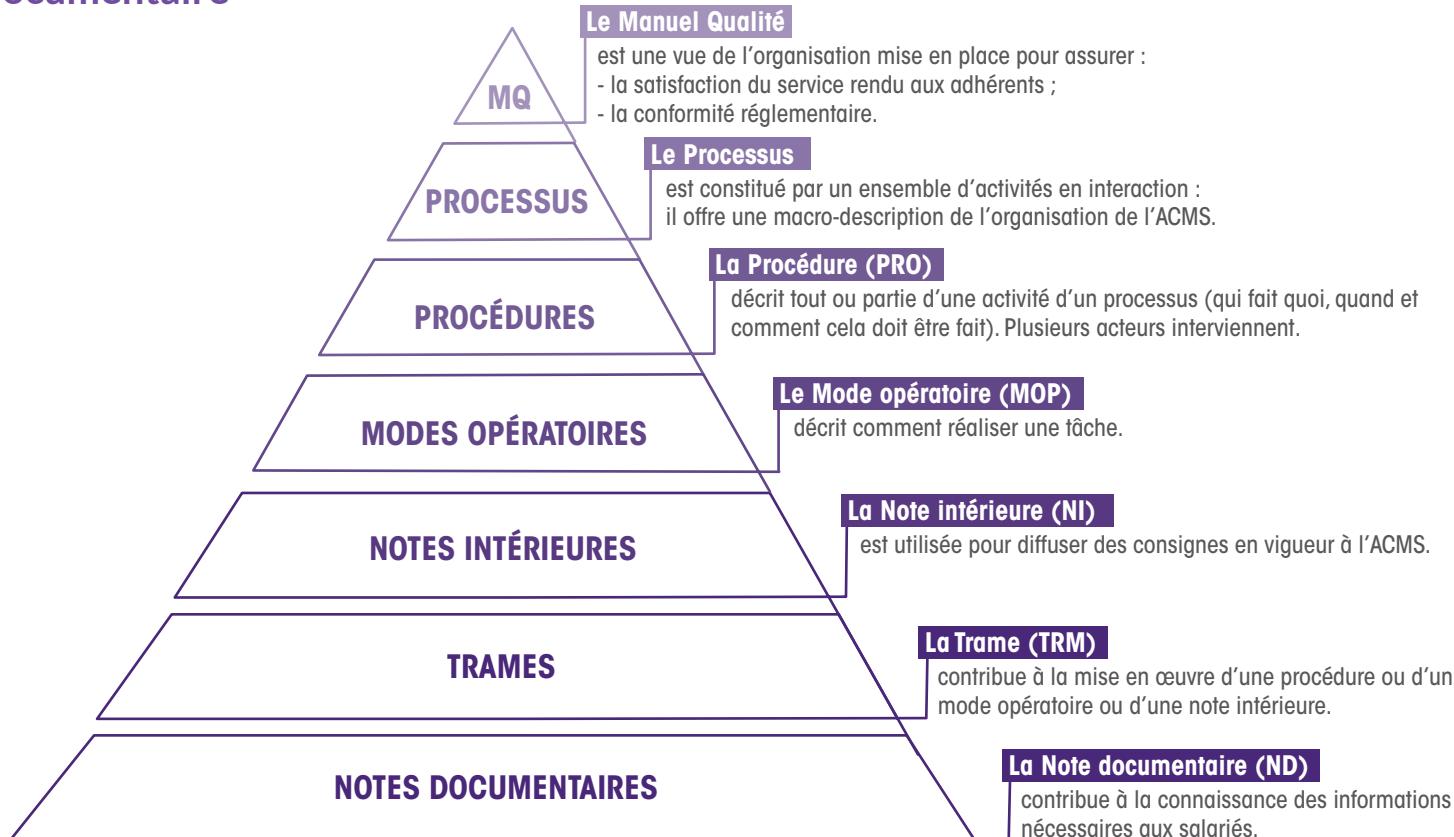
→ Activités ajoutant de la valeur

\* PIP : parties intéressées pertinentes

# NOS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

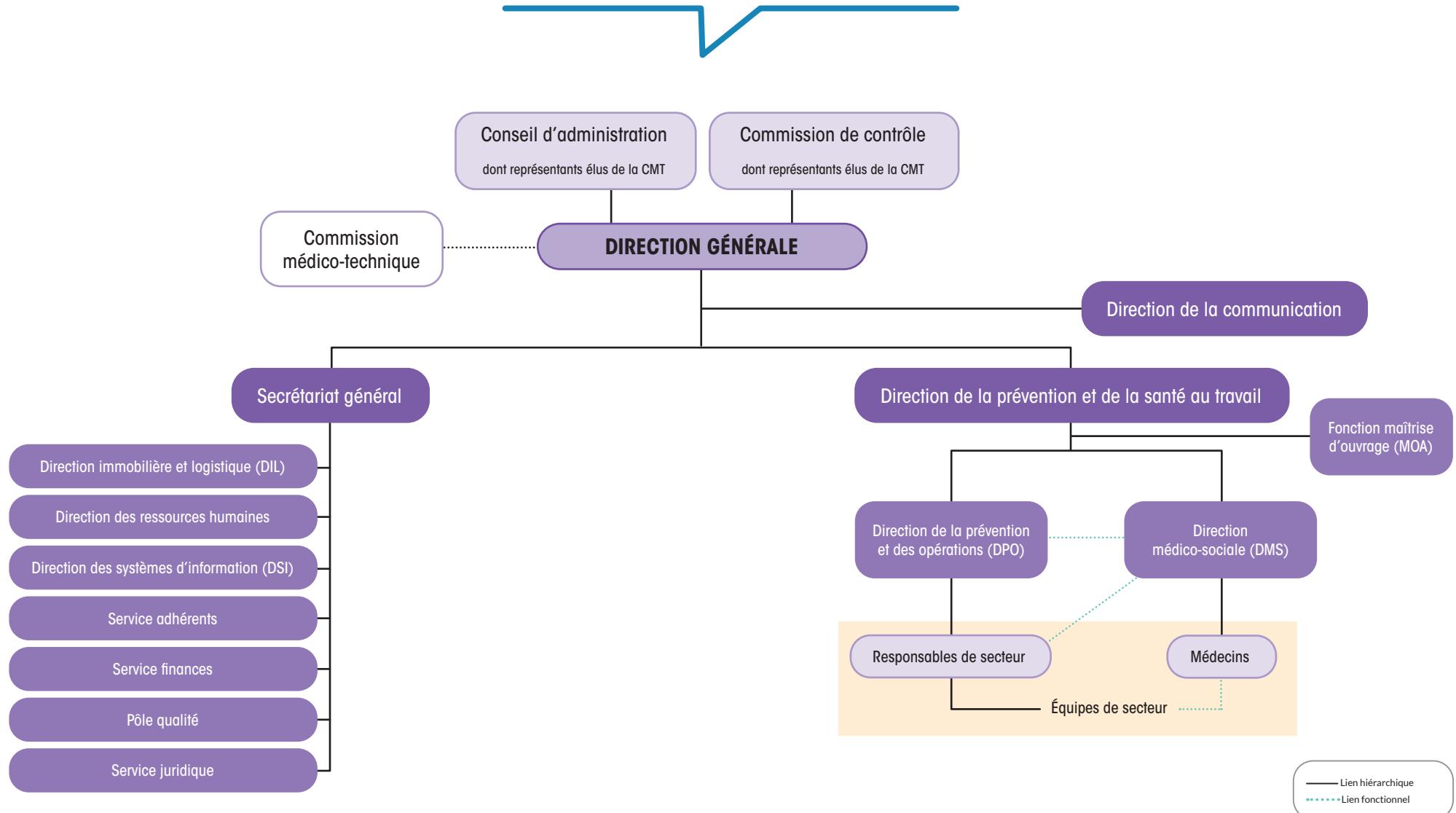
Le système relatif à la documentation est structuré comme une pyramide, ce qui permet de mettre en évidence l'articulation des documents entre eux. En les parcourant de haut en bas, on passe du domaine de la politique qualité à la réalité opérationnelle du terrain.

## La Pyramide documentaire



La documentation organisationnelle de l'ACMS est consultable à partir de l'espace documentaire de l'ACMS.

# NOTRE RÉPARTITION DES RÔLES ET DES RESPONSABITÉS





Dominique OLIVIER, président



Nicolas LE BELLEC, directeur général



Florence OUVRARD, directrice de la prévention et de la santé au travail



Dr Sandrine PICOU, directrice médico-sociale - Est



Corinne ATTIA, directrice de la prévention et des opérations - Est



Gwénaël HACQUES, secrétaire général



Anne-Lise LE BELLAC, directrice des ressources humaines



Dr Soline BELLIER, directrice médico-sociale - Ouest



Ludivine LOUBAT, directrice de la prévention et des opérations - Ouest

#### Le Comité de direction (Codir) :

- définit les orientations stratégiques,
- pilote les activités des services et des secteurs,
- dirige les réalisations opérationnelles des projets,
- **est responsable de l'amélioration continue** de l'ACMS.

Le Secrétariat général est garant de la méthodologie de mise en œuvre de l'amélioration continue.

Le **responsable Qualité accompagne** les pilotes de processus et le personnel dans la mise en œuvre de la qualité, dans le respect des normes en vigueur.

**Tous les collaborateurs de l'ACMS contribuent à l'atteinte des objectifs** et favorisent la capitalisation du savoir, via le partage des connaissances et des bonnes pratiques.



**Leadership :** la direction met en œuvre le pilotage de l'organisation, en particulier avec les pilotes des Processus, pour s'assurer du fonctionnement de la structure.



**Implication du personnel :** les collaborateurs, actifs au cœur du SMQ, sont conscients des attentes, compétents, habilités et impliqués à tous les niveaux afin d'assurer la cohérence des stratégies, politiques, processus et ressources, et l'atteinte des objectifs.

# NOUS VEILLONS, MESURONS, AMÉLIORONS



Des dispositifs nous permettent d'évaluer la conformité et l'efficacité de notre Système de management de la qualité (SMQ).

En externe, par :

- l'écoute des adhérents à travers les activités menées au quotidien ;
- l'attention portée aux réclamations, avec une analyse régulière, réalisée par les membres du comité qualité des adhérents ;
- les enquêtes de satisfaction annuelles réalisées auprès de nos adhérents (employeurs, salariés, instances représentatives du personnel) ;
- les audits qualité externes.

En interne, par :

- les suivis bimensuels de l'activité opérationnelle de l'ACMS, réalisés par les membres du Codir ;
- la gestion des dysfonctionnements, suivie à tous les niveaux de l'ACMS pour mettre en œuvre les actions curatives et correctives qui s'imposent ;
- les campagnes d'audit qualité internes annuelles qui contribuent à évaluer la conformité et l'efficacité du SMQ en vérifiant que les dispositions relatives à l'organisation sont connues, comprises et mises en œuvre, et qu'elles permettent d'atteindre les objectifs des processus ;
- les revues de processus et la revue de direction qui établissent, au moins une fois par an, un point complet sur le fonctionnement et l'efficacité du SMQ en s'appuyant sur les indicateurs en place, ainsi que sur la pertinence du système documentaire organisationnel de l'ACMS.

L'ensemble de ces dispositifs recommandent / décident des axes de progrès pour l'amélioration continue du système de management de la qualité (SMQ).



**Prise de décisions fondée sur des preuves :** la prise de décision, processus complexe, comporte toujours une certaine incertitude. Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.



**Amélioration :** le principe d'amélioration, essentiel pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance, induit un processus de réaction face aux évolutions du contexte interne et externe, et est facteur de nouvelles opportunités. Le succès d'une organisation repose sur une volonté constante d'amélioration et la mise en œuvre effective de ce principe à tous les niveaux.

# NOUS IDENTIFIONS LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS

Une étude des risques et opportunités s'impose dès qu'un changement important est identifié.

Les risques et opportunités peuvent être liés :

- à un **processus** modifié ;
- à un **contexte** global en évolution.

L'ACMS détermine les risques et opportunités à prendre en compte à partir de ses enjeux, des besoins des adhérents, des exigences des parties intéressées pertinentes (PIP) et des résultats de ses surveillances et mesures.



**Un risque** est un événement indésirable potentiel pouvant, s'il n'est pas anticipé et maîtrisé, empêcher ou entraver de manière significative la marche d'un projet ou le déroulement d'une activité vers ses objectifs.

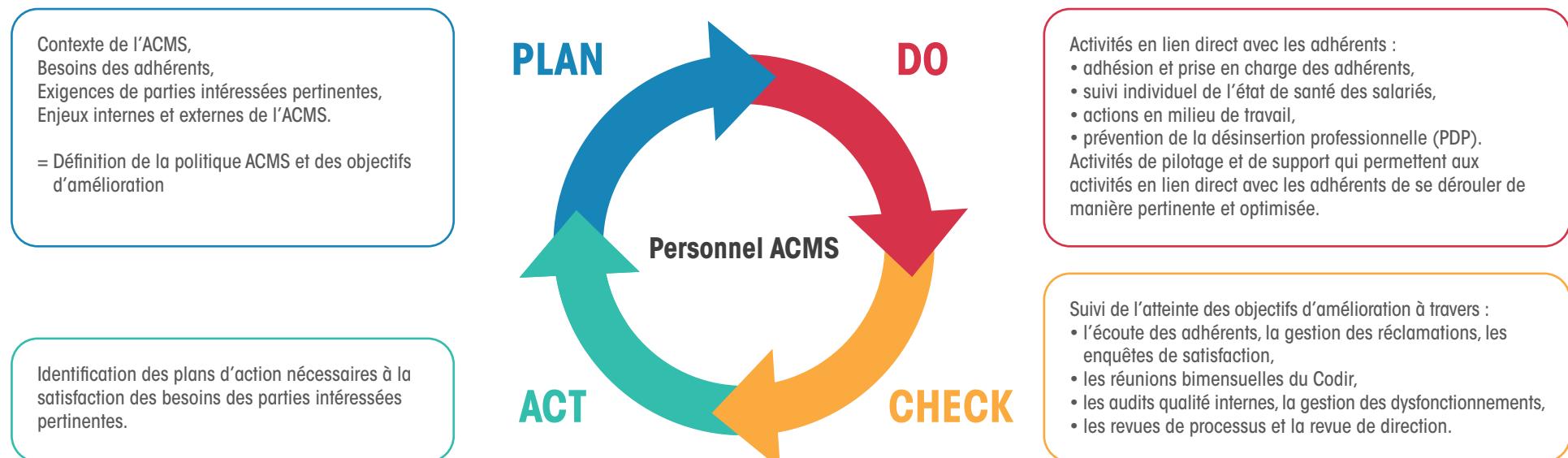


**Une opportunité** est une occasion favorable pouvant aboutir à l'amélioration des résultats ou des performances du système. Une opportunité peut naître dans une conjoncture défavorable. **Un risque peut se transformer en opportunité** par la mise en place d'un plan d'action.



# NOUS FAISONS TOUS LES JOURS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

À travers son système de management de la qualité (SMQ), l'ACMS applique les principes de l'Amélioration continue.



**La roue de Deming (PDCA)**, l'outil de la démarche qualité utilisé à l'ACMS, se déroule en 4 phases dans cet ordre et de manière itérative :

- Planifier, préparer : **PLAN**
- Dérouler, faire réaliser : **DO**
- Contrôler, vérifier : **CHECK**
- Améliorer, agir : **ACT**

Des questions sur la démarche qualité ?

Contactez **Maïté HARDY**

[maite.hardy@acms.asso.fr](mailto:maite.hardy@acms.asso.fr)

Rédaction : Maïté Hardy  
Maquette : Dalia E Silva  
Photographies : Adobe Stock

© ACMS - Octobre 2020 (mise à jour novembre 2025)

