

CATÉGORIE - DÉVELOPPEMENT RH

Mise en place d'une solution globale de santé-sécurité au travail
chez Disneyland Paris : Archimède



BRUNO PATIE

Diplômé en 1994 d'un troisième cycle en Organisation et Système d'Informations à l'ESC Poitiers. Il commence sa carrière chez Sealed Air comme

chef de projet SIRH. En 2000, il a rejoint le Groupe Bouygues (Responsable SIRH Bouygues Telecom puis TF1). Il est en charge de la structure Projets SIRH de Disneyland Paris depuis janvier 2014.



Il y a de cela plus de 20 ans, une bonne fée se penchait sur l'Europe, et la magie Disney prenait vie ! Disneyland® Paris, géré par le Groupe Euro Disney, est depuis devenu un formidable succès commercial, où chacun peut voir ses rêves devenir réalité. La destination emploie près de 15 000 Cast Members et atteint une fréquentation de plus de 275 millions de visites depuis 1992, s'imposant comme la première destination touristique d'Europe.

CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

La sécurité a été choisie comme premier standard dès la création de notre premier parc à thèmes en 1955 aux Etats Unis. Ainsi, les 4 clés qui guident notre action au quotidien dans le monde entier sont, dans l'ordre : **Sécurité, Courtoisie, Spectacle, Efficacité.**

La Direction Santé et Sécurité au Travail (DSST) a été créée en 2009. Plus de 100 personnes sont dédiées à la préservation de notre capital humain. 5 pôles constituent cette direction : le pôle d'expertise et de conseil (Ergonomes, Toxicologues...), le pôle Prévention Santé et Sécurité au Travail (11 médecins, 14 infirmières, 19 chargés de prévention), le service Social, le service Formation/Préparation physique et le pôle First Aid (centres de premiers soins qui accueillent aussi bien nos visiteurs que nos salariés).

Cette Direction, au cœur du dispositif, travaille en étroite relation avec la structure dédiée au traitement des accidents du travail (environ 1500 par an), les CHSCT (15 + un CHSCT cen-

tral), l'inspecteur du travail, et tous les autres organismes externes.

Cette Direction ne disposait pas d'un SI capable de supporter dans sa globalité la politique de Santé-Sécurité de Disneyland Paris. Des activités entières étaient gérées dans Excel, il n'existait aucune passerelle avec le reste du SIRH et les évolutions législatives récentes sur les fiches d'exposition aux risques et à venir sur la pénibilité n'étaient pas gérées.

Pour toutes ces raisons, nous avons décidé de mettre en œuvre un projet d'implémentation d'une solution globale dans un système totalement intégré au SIRH. Nous avons sélectionné la solution de l'éditeur KITRY.

RÉALISATION DU PROJET

Depuis des années, les différents acteurs du process de santé/sécurité au travail travaillaient ensemble. Le projet a été l'occasion de réunir des représentants de tous les métiers pour remettre à plat les activités du process, les rôles et responsabilités, les flux d'information...

Ce travail complexe a été l'occasion pour chacun d'exprimer ses particularités et ses exigences. C'est ce partage qui a permis la mise en œuvre d'une solution globale permettant de centraliser toutes les opérations liées à la santé, sécurité au travail et de gérer de manière transverse les interactions entre les différents domaines :

Le pôle médical : Les médecins ont accès dans une base à l'ensemble des données consolidées sur les collaborateurs. Ils visualisent les données administratives, les données sur le rythme de travail, l'historique des accidents, l'historique des postes avec les risques associés. Le dossier médical est dématérialisé, les données en provenance des appareils para-cliniques sont interfacées. La gestion des convocations est automatisée en fonction du poste et des éventuelles surveillances médicales renforcées issues de la gestion des risques.

Le pôle produits chimiques : La gestion des produits chimiques se faisait dans une base Excel. Aujourd'hui, nous avons une base sécurisée qui nous permet de gérer les 2700 Fiches de Données de Sécurité, 100 nouveaux agréments par an, 5000 lignes

d'inventaire par an, 5000 évaluations du risque chimique sur la santé, 5000 évaluations du risque chimique par inhalation, 1000 FDS mises à jour par an, la création automatique des NIPC pour mettre à chaque poste de travail, ...

Le pôle gestion des risques : Les préventeurs santé gèrent les risques en liaison avec les managers et les médecins du travail. Nous gérons 52 risques pour 1000 structures, 500 métiers et 5000 postes de travail. L'évaluation de ces risques au quotidien, la mise à jour des actions et des mesures,... tout est saisi dans l'outil. Suite à ces différentes saisies au plus près de la réalité terrain, l'outil permet l'édition automatique de documents importants tels que les fiches individuelles d'exposition aux risques, le bilan des actions en cours et fermées, le DUER...

Le pôle accidents du travail/maladies professionnelles : La totalité des accidents bénins comme les accidents du travail déclarés est saisie dans le nouvel outil. Les données sur les accidents du travail sont partagées par un grand nombre de structures. Nous avons donc un gain très important à les saisir dans une base partagée avec des référentiels communs à toutes les structures. Les accidents du travail génèrent de nombreuses tâches administratives (formulaires Cerfa...). Là encore leur automatisation ainsi que l'automatisation des workflows associés génèrent des gains de temps importants.

ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

Pour marquer l'importance stratégique du projet Archimède pour Disneyland Paris, le sponsor du projet était le Vice Président RH : Daniel Dreux.

La Direction de projet pilotait 4 groupes de travail :

- Risques professionnels
- Médical
- Accident du travail / Maladie professionnelle
- Un groupe transverse sur l'intégration et la confidentialité des données

Dans chaque groupe de travail, nous retrouvons un représentant du métier (MOA), un représentant de la structure SIRH (AMOA), un représentant IT (MOE), un représentant de l'intégrateur. 3 personnes ont été détachées sur le projet à temps plein de décembre 2012 à janvier 2014. Le projet a mobilisé 10 personnes en tout.

DIFFICULTÉS, CONTRAINTES ET SOLUTIONS APPORTÉES

Une des contraintes du projet a été de gérer la cohabitation entre des données médicales confidentielles et des données classiques issues d'un SIRH. Au final, nous avons un outil accessible par des médecins, des préventeurs santé, le bureau des accidents du travail, le management... La garantie de la confidentialité des données médicales doit être absolue. Cela a fortement influé sur l'architecture fonctionnelle de la solution. Pour répondre complètement à cette contrainte, nous avons décidé d'héberger la solution à l'extérieur chez un fournisseur agréé. De plus, l'administrateur fonctionnel capable d'habiller un utilisateur doit obligatoirement être un médecin. Enfin, les outils décisionnels de l'entreprise ne sont pas alimentés pour le reporting par les données médicales issues d'Archimède.

L'autre contrainte majeure concernait la reprise des données. La reprise des données est toujours un chantier complexe. Deux éléments sont venus complexifier encore le sujet dans le cadre du projet Archimède : Nous sommes passés de nombreux systèmes Excel (un par établissement) non intégrés au SIRH à une solution globale dont toutes les données sont rattachées aux différents référentiels du SIRH (Organisation, Poste de travail, Métier,...) et nous sommes passés d'une gestion des risques à un niveau global établissement à une gestion des risques au poste de travail. Pour répondre à cet en-

jeu, nous avons été obligés de faire une étape intermédiaire. Nous avons repris les données sur les risques au niveau des structures organisationnelles. C'est moins précis, mais il était impossible de passer d'un modèle à l'autre sans cette étape. Une fois la reprise effectuée, les équipes ont continué dans le cadre de la gestion récurrente à travailler pour aboutir à une gestion des risques au poste de travail.

RÉSULTATS

Globalement, le projet a atteint tous les objectifs fixés au départ.

Nous sommes notamment en mesure de remettre automatiquement à chaque salarié sa fiche d'exposition aux risques lors de sa fin de contrat. Cela représente plusieurs milliers de fiches par an. Les différents DUER sont automatiquement édités à partir des risques et des plans d'action gérés au plus fin sur les postes. Les 2700 produits chimiques, les inventaires de ces produits dans 200 unités organisationnelles,... sont gérés dans une base de données centralisée. Les accidents (bénins ou déclarés) sont tous saisis dans un outil centralisé, l'information est partagée et mieux analysée.

Nous avons été plus loin que prévu en mettant en œuvre la dématérialisation du dossier médical. Cette dématérialisation se fait au fil de l'eau. A chaque visite, le médecin trie le dossier papier, scanne le dossier papier et l'upload dans l'outil. Toutes les nouvelles conclusions seront ensuite directement saisies dans l'outil.

Nous avons en revanche sous-estimé la complexité du changement sur la gestion des risques au poste. Cette phase de transition se poursuit actuellement. Nous devons trouver des solutions ergonomiques pour aider les préventeurs à saisir les risques simplement sur nos 5000 postes de travail. Nous devons aussi travailler sur l'édition de nos différents documents notamment le DUER pour qu'ils soient encore plus lisibles et donc encore plus exploitables.

LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

Un nouveau SI avec une vision process métier transverse

Nous avons informatisé des activités « verticales » en supprimant des dizaines de fichiers Excel et donc en apportant, industrialisation, homogénéisation des pratiques, traçabilité des actions sur les domaines de gestion des risques, gestion des accidents du travail/maladies professionnelles et suivi médical.

Puisque nous avons une politique globale de protection de notre capital humain, le projet Archimède devait avant tout mettre œuvre un SI transverse capable de gérer les interactions entre les différents domaines. Cette capacité à gérer le process dans sa dimension transverse est une véritable innovation. Nous avons principalement travaillé autour de 3 domaines :

- **L'intégration avec le SIRH** : les points d'intégration avec les autres process de la DRH sont nombreux. On peut citer l'intégration avec l'administration du personnel (chaque nouvel arrivant, chaque changement d'affectation, de métier est automatiquement mis à jour dans Archimède depuis l'administration du personnel), l'intégration avec la gestion des temps (le nombre d'heures de nuit est directement mis à jour dans Archimède depuis le système de pointage. Cela permet une meilleure

gestion des risques pour les populations concernées). A l'inverse, Archimède alimente aussi le reste du SIRH. Ainsi, l'information accident du travail provient de Archimède. Le gestionnaire de paie ne peut pas saisir en paie un arrêt de travail sans cette information interfacée automatiquement suite à la saisie par le service de premier secours (first Aid).

- **Les workflows** : Les acteurs (pour information ou pour action) lors d'un accident du travail sont nombreux. On peut citer le manager, le chef d'établissement, le CHSCT, le médecin du travail, le bureau de traitement des accidents du travail, First Aid, les préventeurs sécurité, etc. Avant le projet Archimède, de nombreux mails, fax, courriers internes prévenaient tous ces acteurs. Aujourd'hui, un workflow automatisé est mis en place pour une plus grande qualité de l'information, un meilleur suivi et au final une meilleure prévention. D'autres workflows permettent d'impliquer d'avantage le management. Tous les mois, un mail automatique synthétise pour chaque manager les actions en cours sur son périmètre de responsabilité.

- **Le lien entre la gestion des risques et le suivi médical** : le lien est évident, et pourtant, rares sont les SI qui permettent une gestion totalement intégrée. Dorénavant, quand un préventeur santé (en liaison avec le médecin et le manager) ré évalue un risque et que celui-ci dépasse un seuil fixé, les surveillances médicales renforcées se

déclenchent automatiquement. Les convocations aux visites médicales sont faites automatiquement. Ce lien permet une gestion très précise des risques, de leurs conséquences sur nos collaborateurs et sur les plans d'action mis en œuvre pour les maîtriser.

Un projet qui accompagne un changement d'approche du métier

Avec Excel comme seul outil pour gérer les risques, il était impossible de gérer les risques au poste de travail. Or cette gestion est nécessaire pour pouvoir répondre à nos différentes obligations légales (en cours et à venir) ainsi que pour avoir une gestion fine des risques et des plans d'action associés les plus efficaces possibles.

Le projet Archimède a donc été l'opportunité de mettre en œuvre cette gestion des risques au poste de travail.

Un projet qui confirme l'aspect stratégique du SIRH dans les organisations

La gestion des risques, la santé au travail, sont des sujets stratégiques. La réforme sur la pénibilité en cours ne fait que renforcer cette conviction. Avec le projet Archimède, le SIRH a construit un outil qui permet à Disneyland Paris de protéger ses intérêts à long terme, mais plus important encore, de préserver son capital humain. Ce projet contribue donc à renforcer le positionnement stratégique que l'on souhaite donner au SIRH à l'intérieur de l'entreprise.

FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

Au-delà des aménagements à faire à la suite de tout projet d'envergure, nous avons trois chantiers principaux :

- Finalisation de l'accompagnement au changement de l'affectation des risques aux postes de travail.

- Intégration en EDI des échanges avec la CPAM.

- Décisionnel sur les données médicales. Pour des raisons de confidentialité, nous attendons un module intégré à la solution.