MAJ 14/10/2026

CHARTE D'ÉQUITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES

ENTREPRISES ADHÉRENTES ET SALARIÉS SUIVIS

Le SPSTL42 garantit aux entreprises adhérentes et aux salariés qu'il accompagne un accès équitable, objectif et non discriminatoire à ses missions de prévention, de suivi individuel de santé au travail et de prévention de la désinsertion professionnelle. L'équité implique une réponse adaptée aux besoins et aux risques, et non une prestation identique en toute situation.

1. Accès équitable à l'offre de services

- Informer les adhérents et les salariés des missions, prestations et modalités d'accès au service.
- Assurer un traitement sans distinction injustifiée liée à la taille de l'entreprise, son activité, son implantation ou à la situation personnelle du salarié.
- Orienter chaque demande vers le professionnel ou le dispositif approprié.

2. Décisions objectives et priorisation

- Fonder les interventions sur les obligations réglementaires, les risques professionnels, les besoins identifiés et les urgences justifiées.
- Adapter les moyens à la situation : risques, effectifs, vulnérabilités, maintien dans l'emploi ou échéances réglementaires.
- Expliquer les critères de priorité lorsqu'ils s'appliquent, sans divulguer d'informations confidentielles.

3. Neutralité et indépendance professionnelle

- Ne favoriser aucun adhérent en raison de son poids économique, de son ancienneté ou de relations personnelles.
- Respecter l'indépendance des professionnels de santé et leurs compétences propres.
- Garantir aux salariés un suivi médical respectueux de leurs droits, sans influence de l'employeur sur les décisions médicales.

4. Information et continuité

- Communiquer des informations claires sur les démarches, les délais prévisionnels et les suites données aux demandes.
- Rechercher une qualité de service homogène entre les centres et organiser la continuité des missions selon les ressources disponibles.
- Faciliter l'accessibilité de l'information et des échanges, y compris en cas de besoin particulier.

5. Confidentialité et données personnelles

- Respecter le secret médical : aucune donnée médicale individuelle n'est transmise à l'employeur en dehors des documents et informations légalement communicables.
- Protéger les données personnelles des salariés et les informations confidentielles des entreprises, conformément aux règles applicables, notamment au RGPD.

6. Traçabilité, réclamations et amélioration

- Enregistrer et suivre les demandes, interventions et critères de priorisation dans les outils du service.
- Permettre aux adhérents et aux salariés de formuler une réclamation ou un signalement par les canaux mis à leur disposition.
- Analyser les réclamations, apporter une réponse et définir, lorsque nécessaire, des actions d'amélioration.

ENGAGEMENT ET SUIVI

Le SPSTL42 assure le suivi de ces engagements au moyen de ses processus, indicateurs, réclamations et actions d'amélioration. La charte est destinée à être portée à la connaissance des adhérents et des salariés suivis. Elle ne remplace ni les textes réglementaires ni les droits propres à chacun.