



DIGITALISATION AU SSTRN : LEVIER D'EFFICIENCE ET DE TRANSFORMATION

Vigrine BORDIER

Directrice opérationnelle de la prévention – SSTRN – Nantes

Dr Françoise DUCROT

Directrice des partenariats et des compétences complémentaires – SSTRN – Nantes

Anne SAINT-LAURENT

Directrice générale – SSTRN – Nantes

Grégoire TARDY

Directeur des projets et des animations de prévention – SSTRN – Nantes

Emmanuel TRETOUT

Directeur des systèmes d'information – SSTRN – Nantes

Introduction / Objectifs :

La loi du 2 août 2021 renforce résolument la dématérialisation et la digitalisation des échanges entre les parties prenantes : entreprises, salariés, SPSTI, environnement de la santé.

Ce dernier, à l'instar de celui des entreprises, a structuré son environnement numérique au travers de deux plans successifs : Ma santé 2022 et le Ségur numérique en santé.

Pour la Santé au Travail, dans un contexte post Covid, l'accélération de la digitalisation facilite les échanges, augmente la faculté de services et implique de prendre en compte parallèlement l'évolution de nos métiers et des organisations, l'accompagnement de l'ensemble des acteurs mais aussi les parties prenantes les plus éloignées du numérique.

Sans ces conditions, l'intention portée par le SSTRN, mais plus globalement par la Loi du 2 août 2021, en termes d'offre socle notamment ne permettra pas l'efficacité recherchée.

Contexte :

Le SSTRN, service de Santé au Travail de la région nantaise, association loi 1901 à but non lucratif fondée en 1942, est agréé par l'État pour le suivi d'entreprises du secteur privé du bassin nantais. En 2022, il assure le suivi de 275 000 salariés et 26 500 adhérents.

En cinq ans, il a déployé ou engagé successivement plusieurs projets visant la dématérialisation puis la digitalisation des outils et services.

Ainsi, en 2018, il a renforcé l'accès aux adhérents de services en ligne avec pour effet la simplification des échanges avec l'adhérent pour l'adhésion, la facturation et la demande de rendez-vous par le portail adhérent.

En 2020, le choix d'un changement d'outil métier a été mené. Il a été conduit en interne en 2021 en mode projet. Le retour d'expérience a mis en évidence un besoin structurel d'accompagnement des professionnels aux changements d'outils (y compris pour d'autres supports tels que les téléconsultations, l'accès à la messagerie sécurisée en santé...).

Parallèlement, depuis 2021 au niveau régional, dans le cadre d'une demande du CROCT, le Service a engagé (avec les autres SPSTI de la région) la mise en place d'un portail salarié, dorénavant appelé « *Mon Job, ma santé* ». Ce portail, via un accès individuel sécurisé, permet de retrouver une traçabilité de ses visites (par typologies), des documents administratifs en lien avec son suivi individuel et de cibler des messages de prévention par métier/risques professionnels.

Fin 2021, après réflexion des équipes Santé-Travail sur les leviers de modernisation à l'évaluation des risques, deux cibles ont été définies : la mise en place d'un parcours adhérent et le déploiement d'une phase pilote de l'outil Mon Diagnostic Prévention (MDP), dorénavant intégré à Mon approche prévention (MAP).

En 2022, un projet appelé Télélora (TELEphonie LOGiciel Relation Adhérent), pour l'intégration d'un outil « CRM » (ou Customer Relationship Management) et soft phone (ou téléphone logiciel) est envisagé. Ce projet est lié aux besoins de transversalité des échanges en particulier administratifs facilitant le suivi et la fluidité des réponses apportées aux adhérents.

Il est associé à une évolution du métier des assistantes, dans le cadre du dialogue social du Service, aboutissant à une Gestion des Emplois et des Parcours professionnels (GEPP).

Ces projets successifs illustrent l'intégration de la digitalisation, la nécessité d'évolution de la méthode et l'objectif de répondre aux besoins de simplification pour les adhérents, les salariés suivis et les professionnels du SSTRN.

L'ensemble de ces projets digitaux est évidemment construit et pensé sur la base d'un socle : sécurité, RGPD, interopérabilité et dialogue social.

Méthodologie :

D'une démarche principalement portée par la DSI (Direction des Systèmes d'Information), le Service a progressivement évolué au travers de ces différents projets, en créant une direction des projets (appui méthodologique), en organisant la formation de tous les pilotes de projet, complété par un outil de gestion partagé (Gest'Projet). La méthodologie interne et externe, peut être décrite comme suit, à ce jour.

En interne, les principales étapes sont :

- ▶ Associer tous les métiers en amont du projet, en particulier par le co-pilotage de projet métier et IT (Informatique et Technologique).
- ▶ Définir un cahier des charges et/ou une expression de besoin claire, ou à défaut intégrer une phase exploratoire (pertinence, retombées, évaluation du périmètre concerné).
- ▶ Définir des étapes successives apportant de la valeur aux utilisateurs.
- ▶ Pour les projets complexes, réaliser une phase de cadrage afin de démontrer par des « *proofs of concept* » (POC), l'utilité des outils sur des fonctions prioritaires, la compatibilité des logiciels en termes d'interopérabilité et l'identification des leviers de simplification pour les métiers et utilisateurs concernés.
- ▶ Estimer et accompagner les conséquences du changement pour les professionnels concernés :
 - identifier les éléments clefs facilitant l'appropriation voire permettant de résoudre une complexité antérieure ; organiser les formations en proximité des déploiements ;
 - intégrer des supports sur différents formats : tuto, vidéo, document de référence ;
 - anticiper la mise à jour des procédures ;
 - assurer une permanence en proximité pour répondre aux questions d'appropriation et organiser des échanges de pratiques ;
 - assurer un suivi individuel pour les personnes en rupture/fragilité numérique ;
 - définir des étapes d'évolution successives permettant d'ajuster par retour d'expérience.
- ▶ Créer une équipe interne dédiée à l'accompagnement et l'appropriation des supports digitaux.

La conjugaison et la durabilité des projets digitaux ont également amené à mettre en place un comité de pilotage digital, permettant d'anticiper l'intégration de projets ou de fonctionnalités, d'arbitrer les besoins prioritaires et d'identifier les besoins futurs, de manière transversale et pluridisciplinaire.

En externe, les principales évolutions méthodologiques se sont développées comme suit :

Fin 2021, après une première enquête auprès des adhérents, il ressort un manque de fluidité pour l'adhérent avec des conséquences pouvant aller jusqu'à la suspension, donc non-accès aux visites, etc. Ce constat s'ajoutait à celui d'outils de téléphonie devenus obsolètes. Le projet Télélora émerge alors progressivement.

Pendant la première étape du projet Télélora, c'est-à-dire pendant la phase de cadrage, un atelier utilisateur est organisé avec des adhérents. Il permet d'identifier les stratégies de contournement compte-tenu des difficultés rencontrées (joignabilité) ainsi que les besoins prioritaires.

A l'occasion des premières recettes de livrables du projet, des adhérents sont sollicités pour évaluer les choix opérés ; par exemple pour le SVI (système vocal interactif) et ajuster si nécessaire.

Dans le même esprit, pendant la phase du pilote MDP, les échanges avec les adhérents, en proximité sont privilégiés. Les adhérents utilisateurs témoignent que les outils répondent, pour la grande majorité, à leurs besoins, en particulier pour ceux les plus éloignés de la prévention (c'est-à-dire n'ayant pas de ressources internes dédiées, telles que les TPE-PME).

L'analyse des informations recueillies en phase de cadrage (pour Télélora et pour MDP) met en évidence le besoin durable et structurel d'une réponse facilement accessible aux difficultés ou aux questions que pose l'utilisation de nouveaux outils : portails, MDP... Il apparaît alors nécessaire de créer un « *service client digital* », support des adhérents et salariés suivis.

Résultats obtenus :

L'intégration de ces différents projets digitaux augmente significativement le service rendu à l'adhérent :

- ▶ Une dématérialisation des documents administratifs et un partage accessible à tout moment.
- ▶ Des demandes de rendez-vous en ligne qui facilitent la gestion des priorités y compris lorsque celles-ci évoluent (ce fut le cas, en particulier pendant la période Covid) ; une expérimentation à venir pour la prise de rendez-vous en ligne.
- ▶ Une interopérabilité qui évite les doublons (de demandes, de saisie...).
- ▶ Un accompagnement au plan d'actions en prévention, prévu dans le cadre de l'offre socle, via des outils spécifiques tels que MDP-MAP ; des adhérents accompagnés pendant la phase pilote expriment « *l'autodiagnostic est simple/rapide à utiliser et ils apprécient d'être impliqués dans ce diagnostic* ». Un pas important vers le plan d'actions, en particulier pour les TPE/PME.
- ▶ Un portail salarié qui rend accessible la traçabilité des attestations et avis antérieurs (pour éviter les demandes de visite redondantes et simplifier les démarches de dispense), les messages de prévention ciblés, les coordonnées de l'équipe de santé au travail, le curriculum laboris...

Il est indispensable d'intégrer que ces services digitaux peuvent constituer un frein pour un certain nombre d'adhérents ou salariés suivis, plus distanciés avec le numérique d'une part et d'autre part pour les professionnels du SPSTI.

L'expérience acquise au cours des différents projets (y compris ceux en cours) a amené à faire évoluer l'approche du Service, via des supports digitaux par trois leviers essentiels et complémentaires :

- ▶ La mise en place d'un Copil digital, réunissant l'ensemble des parties prenantes, organisant les priorités, la levée des freins de coordination entre les projets et l'anticipation nécessaire de manière transversale.
- ▶ L'intégration d'une GEPP ciblée en particulier pour les professionnels les plus impactés (pour les SSTRN, les assistantes médicales).
- ▶ La nécessité d'intégrer un « *service client digital* » tourné vers les adhérents et salariés suivis en complément des outils déjà en place en interne.

Au niveau régional, la convergence de projets informatiques, initialement autour du même logiciel métier, en particulier pour le projet de portail salarié « *Mon Job, ma santé* », a également amené à la création du groupement informatique des SPSTI de la région. Par l'effet de la mutualisation, pour tous les Services, le rapport entre service rendu et coût individuel (par Service) du projet peut être divisé par 3 et jusqu'à plus de 10 fois.

Ces outils doivent permettre dans le cadre de l'offre socle d'assurer notamment un niveau d'information-action interactif avec les employeurs, d'assurer une meilleure information ciblée auprès des salariés, et d'assurer la traçabilité nécessaire à la certification.

Ces services (et l'accompagnement associé) concourent à l'application du décret n° 2022-653 du 25 avril 2022.

C'est pourquoi, cet enjeu de la digitalisation et dématérialisation a été défini dans le projet de Service 2022-2026 du SSTRN.

Discussion des résultats / Conclusion :

S'agissant des deux premières expériences de digitalisation portant sur le portail adhérent et le changement de logiciel métier, l'ensemble a été construit jusqu'au déploiement, puis en suivi de type « *gestion de crise* » pendant les deux à trois premières semaines. Les effets observés ont porté respectivement sur les écarts à l'usage : le besoin d'interlocution pour les adhérents (donc en externe) pour l'utilisation du portail adhérents (en 2019) d'une part et d'autre part le besoin de supports réguliers (en 2021-2022) correspondant à l'appropriation de l'outil en interne (tickets pour le démarrage, référents dans chaque centre, puis tutoriels spécifiques et enfin gestion des priorités parmi les évolutions souhaitées).

Les projets suivants ont permis d'intégrer l'anticipation de ces besoins structurels (quels que soient les outils), par l'enrichissement de la méthode : expérience utilisateurs, priorisation, Copil digital, accompagnement durable, prise en compte des ruptures numériques...

Le déploiement prochain d'une équipe « *support client digital* » joignable par différents canaux (téléphone, mail, portail adhérents...), dédiée à l'accompagnement des outils digitaux au service des adhérents et des salariés suivis, doit compenser les écarts antérieurs observés, au moment d'une montée en charge significative des services en ligne (MAP, portail salarié « *Mon Job, ma santé* »...).

Les leviers de l'efficacité sont mobilisés : amélioration du service rendu, intégrant possiblement la réduction de coût par la mutualisation, accompagnement à la transformation durable.

En synthèse :

- ▶ La transformation digitale des SPSTI est inéluctable. Ces apports digitaux ne sont pas une fin en soi. Ce sont des outils pour nous permettre de mieux accompagner et suivre nos adhérents, y compris dans le cadre réglementaire de l'offre socle et de la certification.
- ▶ Après avoir identifié leurs conséquences (ex. : RPS, exclusions), le SSTRN, comme tout autre SPSTI, peut se saisir de cette opportunité de progrès, soutenue par la Loi du 2 août 2021, pour démontrer sa capacité à conduire le changement et de tendre vers des pratiques efficaces.



Pour contacter l'auteur : anne.saint-laurent@sstrn.fr