



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. Dans un environnement en profonde évolution en termes de digitalisation, tels que celui de la santé (Ma santé 2022 et le Ségur numérique en santé) et celui de la Santé au travail, il est indispensable de prendre la mesure des conséquences sous différents angles :

- ▶ service à l'adhérent et aux salariés suivis,
- ▶ évolution des métiers,
- ▶ accompagnement des parties prenantes,
- ▶ évolution des organisations.

Cette communication vise à éclairer les conséquences de l'intégration d'outils digitaux au service de l'adhérent et des salariés suivis notamment, par le retour d'expérience du SSTRN, comme levier d'efficacité de l'offre socle.

Méthodologie :

Depuis quatre ans, le SSTRN travaille à la mise en place et l'expérimentation progressive de différents outils digitaux, tels que :

- ▶ un portail adhérent, avec des services en ligne en janvier 2019,
- ▶ une phase pilote de l'application « *Mon diagnostic prévention* » et « *Mon document unique* » en 2022,
- ▶ une phase de cadrage pour l'intégration d'un outil « CRM » (ou Customer Relationship Management) et soft phone (ou téléphone logiciel) en 2022-2023,
- ▶ un portail salariés (dans une collaboration régionale) dont le déploiement est prévu en 2023.

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.

Au fur et à mesure la méthodologie s'est diversifiée : mode projet (dont la méthode agile), professionnels associés, formations, intégration de l'accompagnement au changement y compris par des ressources externes, copil digital...

Parallèlement, ce travail a permis de questionner les conséquences sur nos métiers, sur notre organisation et in fine sur le service rendu. C'est pourquoi, la perception de cette transformation a amené à intégrer cet enjeu dans le projet de Service 2022-2026.

L'ensemble de ces projets sont évidemment construits et pensés sur la base d'un socle : sécurité, RGPD, interopérabilité et dialogue social...

Résultats obtenus :

La mise en place et les expérimentations de ces services digitaux ont amené le SSTRN à engager une véritable mutation pour accompagner l'évolution de ses propres métiers et le besoin des adhérents et des salariés dont l'accès aux environnements digitaux est différemment maîtrisé.

