

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SEIN DES SPSTI

Retour sur la matinée technique de novembre

Animée par David Bessot pour TNP Consultants, la matinée technique de Présanse de ce 20 novembre a proposé une démarche raisonnée pour se saisir de l'arrivée de l'Intelligence Artificielle dans l'activité professionnelle des Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI).

Consacrée à l'IA et à l'usage qui sait ou saura être fait par les professionnels de la Santé au Travail, la journée d'étude de ce 20 novembre s'est ouverte sur des rappels historiques et des généralités sur cette évolution de l'informatique qui connaît une croissance exponentielle de ses usages dans tous les secteurs. Au-delà de cette évolution, il a été montré que l'exploitation des données, via des algorithmes des interfaces nécessite des installations physiques, et recoupe des enjeux géopolitiques.

Les exemples très concrets des usages en matière santé (notamment en outil diagnostique) et de traitement global des données fait apparaître l'IA comme un levier d'efficacité pour les Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises.

Intérêts de l'Intelligence Artificielle pour les SPSTI

Les SPSTI peuvent tirer un bénéfice majeur de l'IA à plusieurs niveaux. D'une part, elle permet d'alléger la charge administrative : les tâches répétitives (la rédaction de comptes rendus par exemple) peuvent être automatisées, libérant ainsi du temps, « de la bande passante » des professionnels pour des activités à plus forte valeur ajoutée (humaine). D'autre part, l'IA et ses algorithmes de discussion associés à l'accès aux informations permettent un service personnalisé : les chatbots et autres robots de dialogue pour rechercher une information sur un portail peut renforcer la réactivité et la qualité d'accueil pour les adhérents.

Par ailleurs, l'IA soutient l'aide à la décision : les algorithmes peuvent extraire des indicateurs pertinents, prioriser des actions de prévention et orienter les interventions. Elle renforce aussi l'efficacité : planification optimisée, génération automatique de documents et de rapports. Enfin, l'analyse prédictive des risques (expositions professionnelles, cartographie) permet d'anticiper et de prévenir plus efficacement. Tous ces atouts contribuent à moderniser les SPSTI, à les

rendre plus agiles et à renforcer l'efficience de leur accompagnement auprès des entreprises adhérentes.

Gouvernance et éthique

Pour autant, l'usage de l'IA dans un contexte de santé au travail soulève des enjeux considérables. Les **données de santé** étant particulièrement sensibles, il est essentiel de mettre en place des garde-fous : traçabilité, consentement, supervision humaine, conformité au RGPD. L'IA générative, quant à elle, peut produire des « hallucinations » — des erreurs factuelles — ou être source de biais et de discrimination si elle n'est pas bien encadrée.

Pour répondre à ces défis, il est préconisé l'appropriation d'une **charte IA interne** répondant à trois fonctions : sensibiliser (expliquer clairement ce qu'est l'IA), cadrer (définir les usages autorisés et ceux à proscrire) et ouvrir (permettre des expérimentations contrôlées dans un environnement de confiance). Une charte générique élaborée en partenariat par TNP Consultants et Présanse est consultable (ses 10 principes étant renseignés dans le support de la matinée technique).

Méthodologie de déploiement

La mise en œuvre de l'IA au sein d'un SPSTI doit suivre une démarche progressive et sécurisée. Le webinaire propose un plan en cinq étapes :

- Sensibilisation et sécurisation** : former les équipes, organiser des ateliers, des modules e-learning, veiller à éviter une « shadow IA » non contrôlée.
- Identification des cas d'usage** : distinguer les « quick wins » qui proposent un retour rapide de valeur et les projets plus ambitieux mais plus complexes.
- Capitalisation et structuration** : documenter les retours d'expérience, les réussites comme les échecs, partager entre services.
- Audit des données** : analyser la qualité, la provenance, la propriété des données ; s'assurer que les bases sont prêtes avant d'industrialiser l'IA.

5. Lancement d'un mini-projet pilote : commencer petit, mesurer les impacts, ajuster la trajectoire, puis étendre progressivement.

Cette approche a le mérite de minimiser les risques tout en permettant l'adoption et le déploiement progressif et pérenne de cette technologie.

Encadrement réglementaire et financement

Un cadre légal et éthique solide doit ainsi absolument être posé, avec un niveau de risque associé à chaque cas d'usage, l'interdiction de certains traitements dans des IA publiques, et l'anticipation des obligations liées à l'AI Act européen selon le type d'application (IA métier, IA générative...).

Du point de vue financier, plusieurs leviers sont identifiés : les SPSTI peuvent solliciter des aides nationales ou européennes, par exemple via le dispositif *IA Booster France 2030* ou des subventions FEDER pour des projets structurants. Par ailleurs, des accompagnements spécialisés (diagnostic IA/data, plan d'action, pilotage) peuvent être mobilisés.

Priorisation des cas d'usage

La séquence a ensuite donné la parole à plusieurs membres de SPSTI pour présenter des usages déjà en place. On retiendra par exemple la matrice de priorisation qui croise la valeur métier (impact pour le SPSTI) et la complexité de mise en œuvre. On y distingue quatre catégories :

- ▶ Victoires rapides (forte valeur, faible complexité)
- ▶ Actions majeures (forte valeur, plus complexe)
- ▶ Actions secondaires (valeur modérée, simple)
- ▶ Fausses bonnes idées (coût élevé, faible impact)

L'objectif est de piloter les initiatives IA de façon pragmatique : d'abord les projets à plus forte valeur ajoutée et simples, puis élargir.

Trois retours d'expérience ont été présentés :

Témoignage du SPSTI 19-24 (Alain Thibal-Maziat)

Directeur en charge des relations adhérents et de l'organisation au sein du SPSTI 19-24, M. Alain Thibal-Maziat a témoigné sur l'automatisation des appels entrants. Confronté à des volumes d'appels fluctuants et parfois très importants, le service a mis en place une solution IA (un « Callbot ») qui traite les demandes simples, redirige ou répond automatiquement. Résultat : la disponibilité de l'équipe humaine augmente, elle peut se concentrer sur les cas plus complexes, tout en assurant une réponse rapide et continue aux adhérents.

Témoignage de MT71 (Élisabeth Montmailler)

Responsable formation chez MT71, Mme Élisabeth Montmailler a décrit de quelle façon l'IA est mobilisée dans le SPSTI pour automatiser des tâches administratives lourdes liées à l'organisation des sessions de sensibilisation : gestion des préinscriptions, modifications, échanges avec les adhérents, ressaissie d'informations liées aux sensibilisations. Grâce à un assistant IA, l'équipe gagne un temps précieux, réduit les erreurs, et peut redéployer ses efforts vers des missions

stratégiques, comme la création de nouveaux programmes de formation ou l'accompagnement des collaborateurs.

Témoignage d'AST 74 (Laurent Huyghe)

Le Directeur général de l'AST 74 a présenté la démarche méthodologique de son Service pour tirer parti de l'IA. L'approche a été favorisée par la mise en place d'une fonction IA au sein du service : un poste dédié, chargé de piloter la transformation, d'adosser la stratégie IA à l'organisation, et de garantir la conformité et la sécurité. Les salariés du Service ont été associés à l'identification des cas d'usage potentiellement intéressants et à leur priorisation. Il a tenu à souligner que l'IA ne remplaçait pas la valeur humaine du SPSTI, mais l'amplifiait, en permettant de produire plus, d'être plus présents dans l'entreprise au bénéfice de la mission de promotion de la prévention en proximité des employeurs et des salariés.

Autres cas d'usage dans les SPSTI

Au-delà de ces témoignages, plusieurs cas d'usage plus larges ont été exposés parfois portés par les logiciels métiers présents dans les SPSTI :

- ▶ **Usages médicaux** : transcription automatique des entretiens, synthèse des informations médicales, rédaction des comptes rendus après visite.
- ▶ **Prévention** : génération de fiches d'entreprise, analyse des DUERP, recommandation de mesures d'adaptation de poste, propositions de plan d'action personnalisées.
- ▶ **Fonctions support** : chatbots internes, moteur de recherche pour les experts prévention, automatisation des tickets CRM, reporting automatisé, planification optimisée.
- ▶ **Relation adhérents** : callbots ou voicebots pour répondre aux demandes 24/7, prise de rendez-vous, orientation.
- ▶ **Innovation transversale** : veille réglementaire et scientifique, production automatique de contenus (newsletters, posts), optimisation des processus RH (recrutement, compétences, formation), pilotage financier et stratégique.

Conclusion

Cette matinée technique aura fait la démonstration que l'intelligence artificielle, loin d'être une technologie abstraite, est un levier concret de transformation pour les SPSTI. Ce pour peu qu'elle soit implantée en adoptant une démarche raisonnée couvrant les différents aspects impactés — charte éthique, gouvernance, mini-projets — et les objectifs d'utilisation opérationnelle, les Services peuvent gagner en efficacité, en qualité de service mais avant tout en libérant du temps et des professionnels de la structure, qui peuvent alors concentrer leur savoir-faire et leur plus-value sur la prévention et les grandes missions des SPSTI. ■



Ressources

- ▶ **Replay du Webinaire et support de la matinée technique disponibles sur Presanse.fr** ▶

Ressources