

ETUDE D'IMPACT DES
NOUVELLES
TECHNOLOGIES SUR
LES METIERS AU SEIN
DE LA BRANCHE
PROFESSIONNELLE
DES SPSTI

Rapport final

Mai 2024

Table des matières

Glossaire des acronymes employés.....	4
Partie préliminaire : Le contexte, les objectifs et la méthodologie de la mission.....	6
Partie A : Une branche en mouvement, récemment impactée sur le plan des NTIC..	8
1. Présentation de la branche : La santé au travail, une activité très réglementée .	8
2. Les facteurs de mutation impactant la branche	9
Les normes : l'introduction de la certification	11
Les nouveaux outils numériques et technologiques	13
La donnée et ses nouveaux usages.....	18
3. De nouvelles perspectives pour l'activité des SPSTI	21
Un « changement de culture » qui bouleverse le fonctionnement des SPSTI et leurs relations avec les entreprises et les salariés.....	21
Une redéfinition des relations auprès des adhérents et des salariés pour les sensibiliser davantage aux démarches de prévention – facilitée par les nouvelles technologies.....	22
Un déploiement des nouvelles technologies au sein des SPSTI très variable d'une structure à une autre	23
Des besoins en matière de formation actuels et réels pour les SPSTI	24
Partie B : Les impacts métiers et compétences dans la branche	26
1. Des impacts transversaux à l'échelle des structures, des équipes et des métiers	26
La redéfinition de certaines équipes ou pôles d'activité au sein des SPSTI.....	26
Des signaux repérés d'une évolution des organisations du travail	28
Les impacts transversaux à l'échelle des métiers	33
2. Les impacts aux niveaux des activités, des métiers et des compétences.....	34
Une appropriation des outils numériques différente mais la crainte d'une perte de sens partagée par une grande partie des professionnels.....	34
Les évolutions d'activités identifiées et leurs impacts sur les métiers et les compétences.....	36
En synthèse, les compétences nouvelles ou à renforcer repérées	53
Partie C : Les enjeux et pistes pour l'action identifiés	57
Synthèse des catégories de pistes pour l'action	57
Eléments clés du diagnostic et pistes pour l'action liées à l'organisation des SPSTI.	59
Conserver tout son sens au travail et fidéliser les salariés	59
Accompagner les nouvelles modalités de transmission de l'information au sein des équipes	60
Ajuster les organisations du travail en fonction des possibilités offertes par les NTIC	61

Positionner la donnée au service du pilotage stratégique opérationnel des SPSTI	62
Eléments clés du diagnostic et pistes pour l'action liées à l'offre socle des SPSTI	63
Numériser les dossiers individuels pour faciliter les démarches administratives.....	63
Faciliter les démarches des adhérents et l'organisation des actions de prévention	64
Définir une offre de service socle ajustée aux besoins des adhérents.....	65
Définir une offre de service socle ajustée aux besoins des salariés.....	66
Positionner la facturation comme une composante de l'offre de services.....	66
Intégrer les données recueillies par les SPSTI dans les travaux relatifs à l'épidémiologie	67
Annexes	69
Les fiches métiers.....	69
Fiche métier secrétaire médical.....	69
Fiche métier Assistant Technique de Santé au Travail (AST)	72
Fiche métier IPRP / Ergonome	73
Le métier de comptable	74
Le métier d'Infirmier de Santé au Travail (IST)	76
Le métier de médecin du travail.....	78
L'Assistant d'Equipe Pluridisciplinaire (AEP)	80
Le détail des investigations réalisées	81

Le présent document constitue le rapport final de l'étude sur les impacts des nouvelles technologies sur les SPSTI réalisée par Sauléa d'octobre 2024 à mai 2024. Il fait suite aux présentations des résultats intermédiaires de l'étude réalisées en janvier et mars 2024 auprès de la CPNEFP et de la Commission de Coordination. Il est accompagné d'une synthèse qui en présente les principaux enseignements clés.

L'équipe de mission remercie chaleureusement la branche, Présanse, l'OPCO Santé et l'ensemble des professionnels mobilisés au cours de cette étude.

Glossaire des acronymes employés

AMT : actions en milieu de travail

AEP : Assistant d'équipe pluridisciplinaire

AST : Assistant technique en Santé au Travail

CNPST : Conseil National de la Prévention et de la Santé au Travail

CMT : Commission médico-technique

CPOM : contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens

CPNEFP SPSTI : commission paritaire nationale emploi et formation professionnelle de la branche des SPSTI

CSP : Code de la santé publique

DGT : Direction générale du travail

DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins

DMST : dossiers médicaux en santé au travail

DMP : dossiers médicaux partagés

DPO : délégué à la protection des données

Dreets : Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

ETP : Équivalent temps plein

FE : fiche entreprise

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

GEPP : gestion des emplois et des parcours professionnels en entreprise

GIE : Groupement d'Intérêt Économique

HAS : Haute Autorité de Santé

IGAS : l'Inspection Générale des Affaires Sociales

IA : intelligence artificielle

INS : Identifiant National de Santé

IPRP : Intervenants en Prévention des Risques Professionnels

IST : Infirmier de Santé au Travail

NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

PCRH : Prestation de conseil en ressources humaines

SPSTI : Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises

SSTI : Service de santé au travail interentreprises

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

URSSAF : Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

QVT : Qualité de vie au travail

Partie préliminaire : Le contexte, les objectifs et la méthodologie de la mission

Le contexte actuel dans le domaine des services de prévention et de santé au travail est profondément marqué par l'émergence croissante des technologies numériques. Sous l'impulsion des pouvoirs publics, notamment à travers des initiatives telles que la stratégie nationale de santé 2018-2022 et la loi « santé au travail » de 2021, le virage numérique est encouragé et devient un élément central des politiques de santé en France. Ces initiatives visent à renforcer la prévention en entreprise, à améliorer le suivi individuel et médical des salariés, ainsi qu'à mobiliser la télémédecine comme outil de consultation à distance en fonction des situations.

De la collecte à l'analyse des données, en passant par la gestion des dossiers médicaux et la téléconsultation, le numérique révolutionne les méthodes de travail au sein des services de prévention et de santé au travail. Les professionnels utilisent de plus en plus les technologies numériques pour collecter et analyser des données sur la santé des travailleurs, facilitant ainsi la prévention des maladies professionnelles et l'identification des risques au sein des entreprises.

Cette transition vers le numérique soulève également des défis majeurs, notamment en termes de formation des professionnels de santé au travail et d'adaptation des organisations du travail. Face à ces nouveaux enjeux, la CPNEFP SPSTI a souhaité bénéficier d'une étude opérationnelle portant sur l'impact des nouvelles technologies numériques. L'étude vise en réalité plusieurs objectifs :

Mieux caractériser les dynamiques à l'œuvre au sein de la Branche (virage numérique opéré au sein d'une Branche déjà en mouvement)

Identifier le contenu des activités et des compétences indispensables aux salariés et aux structures employeuses pour répondre aux enjeux de la Réforme de la santé au travail

Accompagner la transformation des activités et des métiers de la branche SPSTI impactés par le numérique

Identifier les modes et contenus des réponses qui pourraient être apportées par la Branche et ses structures pour sécuriser les trajectoires professionnelles des salariés

Pour la mise en œuvre de notre mission, une méthodologie a été proposée et a été déployée comme suit¹ :

¹ Le détail des investigations est apporté en annexes.



- **9** observations ont été réalisées. Conformément au panel fixé en phase de cadrage, elles couvrent les métiers suivants :
 - 2 secrétaires médicaux
 - 2 infirmiers de santé au travail
 - 1 médecin du travail
 - 1 comptable
 - 1 IPRP (ergonome)
 - 1 assistant de service de santé au travail
 - 1 assistant de l'équipe pluridisciplinaire



- **6 focus groups** ont été réalisés auprès des professionnels suivants (médecin, assistant santé au travail et comptable)



- **Une vingtaine** d'entretiens ont été réalisés. La moitié a été réalisée auprès de directeurs/directrices de structures ou DRH, l'autre moitié, auprès de professionnels (ergonome, infirmier RPS, assistant de service de santé au travail, secrétaire médical, comptable). Également, trois membres de CSE ont été rencontrés.



- **5 entretiens auprès « d'experts »** identifiés par la CPNEFP ont été réalisés : deux entretiens Afometra (direction/responsable digital learning et médecin conseil), ISTNF responsable du pôle formation et formateur en charge des enseignements « culture et compétences numériques » et une post-doctorante travaillant sur le sujet des NTIC dans les SPSTI



- Un **atelier de travail** au périmètre CPNEFP organisé le 28/02 pour construire les conclusions et les pistes d'actions issues de la mission

Partie A : Une branche en mouvement, récemment impactée sur le plan des NTIC

La branche des Services de la Prévention et de la Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) s'adapte en permanence aux évolutions du monde professionnel. Récemment, l'essor des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) a profondément influencé ses pratiques, ses activités et ses métiers. Afin de saisir pleinement cette évolution et ses impacts, il est primordial de saisir le contexte réglementaire – aujourd'hui en pleine mutation - dans lequel évolue cette branche.

1. Présentation de la branche : La santé au travail, une activité très réglementée

La branche des SPSTI constitue un pilier essentiel du paysage professionnel, englobant 181 structures dédiées à la santé et à la prévention au sein des entreprises. Composée de **18 600 salariés² - dont 82 % de femmes et 95% de CDI** - cette branche est un acteur majeur dans la préservation de la santé des salariés.

Le périmètre d'activité des SPSTI est défini par le code du Travail et comprend quatre missions essentielles :

- L'action de la santé au travail en entreprise,
- La surveillance de l'état de santé des travailleurs,
- Le conseil aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants,
- La traçabilité et la veille sanitaire.

Ainsi, les SPSTI jouent un rôle essentiel en tant qu'acteurs de proximité dans le domaine de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels. Leur activité repose sur des métiers clés tels que les secrétaires médicaux, les Assistants Techniques en Santé au Travail (AST), les médecins du travail, les Infirmiers en Santé au Travail (IST) ou encore les Intervenants en Prévention des Risques Professionnels (IPRP).

Actuellement régis par les dispositions du code du Travail, notamment les articles L. 4622-7 à L. 4522-16-1, les SPSTI (anciennement SSTI) sont des associations d'employeurs avec une gouvernance paritaire visant à mutualiser les moyens pour préserver la santé des salariés. Ils se distinguent par leur diversité de périmètres d'activité - la plupart étant interprofessionnels - et d'intervention territoriale, allant de l'échelle locale à départementale, voire interdépartementale.

Pour garantir l'homogénéité, l'efficacité et la qualité des services rendus, ainsi que le respect de l'impartialité et de la confidentialité des entreprises adhérentes et de leurs salariés, l'activité des SPSTI est encadrée par trois dispositifs :

- **L'agrément.** Délivré par les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (Dreets ou Drieets en Ile-de-France), cet agrément

² Rapport de branche 2022, Présanse

assure que les services répondent aux obligations légales et réglementaires du code du Travail. Il concerne différents aspects tels que le temps médical, la composition de l'équipe pluridisciplinaire, les locaux répondant aux normes réglementaires, et le respect des recommandations en matière de gestion des dossiers médicaux et de protection des données personnelles.

- **La contractualisation.** Encadrée par l'article L. 4622-10 du code du Travail, cette démarche implique l'élaboration d'un projet de service pluriannuel par la Commission médico-technique (CMT). Ce projet définit les priorités du service et s'inscrit dans un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) conclu entre le SPSTI, la Dreets et les organismes de Sécurité sociale compétents.
- **La certification.** Introduite par la loi n°221-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail, cette certification est encadrée par l'article 4622-9-3 du code du Travail. Réalisée par un organisme indépendant, sa durée varie entre 1 et 5 ans, garantissant ainsi le maintien des standards de qualité et d'efficacité des services.

2. Les facteurs de mutation impactant la branche

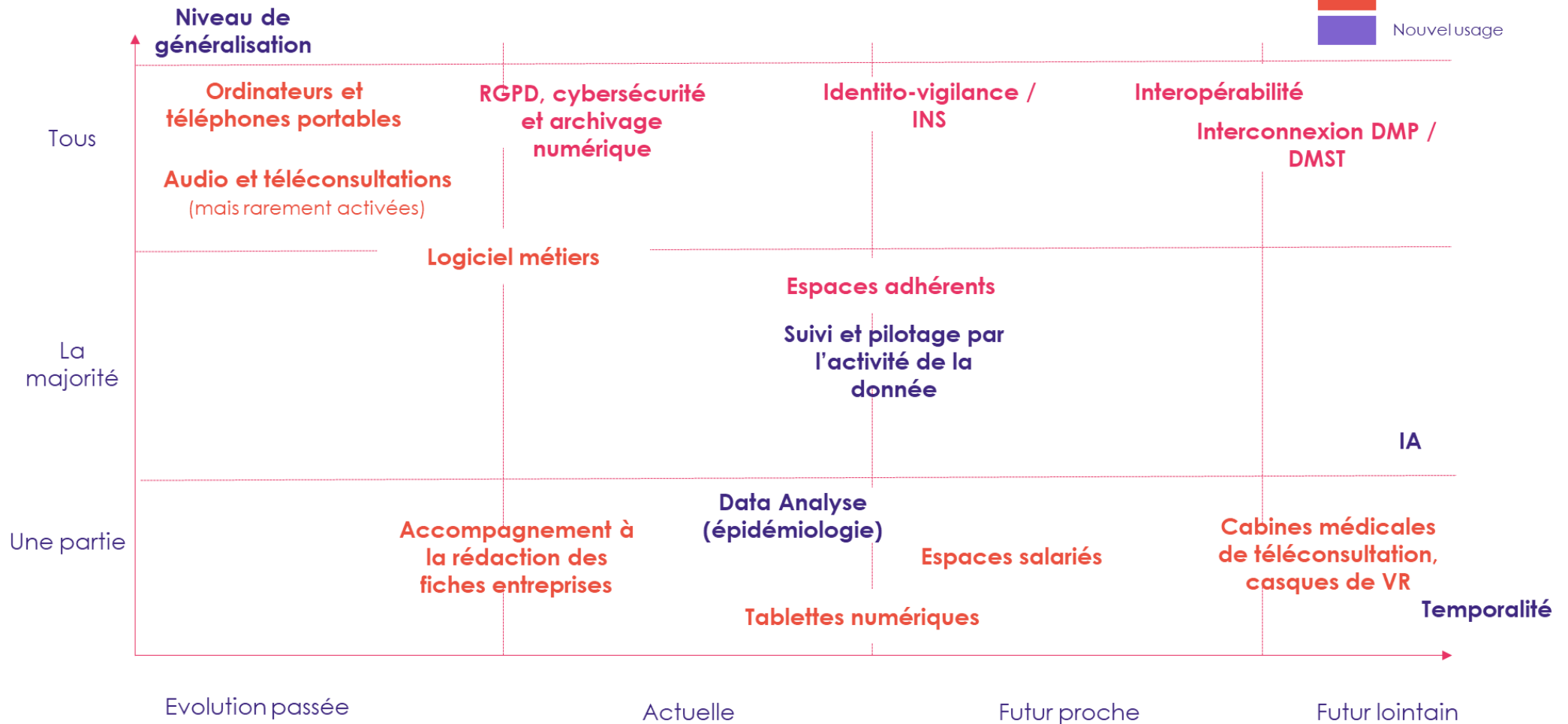
La branche est confrontée à des changements majeurs, impulsés par plusieurs facteurs de mutation. Parmi ceux-ci, on compte l'introduction de nouvelles normes telles que la certification (à compter de mai 2025), l'essor des outils numériques et technologiques, ainsi que l'évolution des pratiques liées à la gestion des données.

Le schéma ci-dessous donne à voir de manière synthétique les outils et pratiques en lien avec le numérique nouvellement arrivés au sein des SPSTI. – en fonction du niveau de généralisation au sein des SPSTI repérés et des temporalités de déploiement différentes.

FACTEURS IMPACTANT LA BRANCHE – EN SYNTHÈSE

Légende : Nature du changement

- Nouvelle norme
- Nouvel outil
- Nouvel usage



Les normes : l'introduction de la certification

La mise en place de la certification découle d'un constat partagé quant aux insuffisances et à l'hétérogénéité des services offerts par les SPSTI, ainsi que d'une régulation jugée insuffisante, notamment soulignée par l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS).

Au niveau des dispositions législatives, la loi n°2021-1018 du 2 août 2021, communément appelée « loi Santé », vise à renforcer la prévention au sein des entreprises, à favoriser une approche intégrée de la santé publique et de la santé au travail, et à mieux définir l'offre de services à fournir par les SPSTI aux entreprises et aux salariés. Cette loi est précisée par deux décrets : le décret N°2022-653 du 25 avril 2022 sur l'ensemble socle des services de prévention et de santé au travail interentreprises, et le décret N°2022-1031 du 20 juillet 2022 sur les référentiels et les principes guidant l'élaboration du cahier des charges de certification des SPSTI.

Le cadre législatif est enrichi par les propositions du cahier des charges du Conseil National de la Prévention et de la Santé au Travail (CNPST) datant du 29 avril 2022. De plus, le référentiel de certification des services de prévention et de santé au travail interentreprises (AFNOR SPEC 2217) offre des orientations concrètes aux SPSTI pour répondre aux nouvelles exigences introduites par la certification, bien qu'il ne possède pas de valeur législative ou réglementaire.

La certification impose de nouvelles obligations aux SPSTI, notamment en matière de suivi et de remontée de données d'activité. Ces données doivent permettre d'évaluer le respect des exigences de la certification, avec des exigences progressives selon le niveau de certification, allant de l'engagement initial jusqu'à la démonstration de résultats probants. La certification aborde de nombreux points suggérant le déploiement de nouvelles technologies numériques parmi lesquels :

- **L'imposition de nouveaux moyens informatiques** à travers :
 - **L'interopérabilité.** Les moyens informatiques des SPSTI doivent garantir de manière sécurisée l'interopérabilité entre les entreprises adhérentes et les SPSTI, ainsi qu'entre les SPSTI à l'échelle régionale et nationale. De plus, les dossiers des salariés doivent pouvoir être transmis de manière dématérialisée en cas de changement de SPSTI, sous réserve de leur accord.
 - **Un espace personnalisé.** Les SPSTI doivent offrir à chaque adhérent la possibilité d'accéder à ses documents et de réaliser certaines démarches administratives via un portail personnalisé.
 - **La conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).** Les SPSTI doivent respecter les règles établies par le RGPD dans le traitement des données personnelles.
- **Le recours à la télésanté au travail.** Les SPSTI devront se conformer aux dispositions du décret N°2022-679 du 26 avril 2022 dans le cas où ils souhaiteraient mettre en place des outils pour pratiquer la télésanté.

En outre, la mise en place de la certification implique de nouvelles obligations en matière de suivi et de remontée de données d'activité pour les SPSTI. Ces derniers sont désormais tenus de produire des informations concernant le nombre d'adhérents,

d'entreprises, d'établissements, ainsi que le nombre de visites effectuées selon leur catégorie (visites d'embauche, périodiques, etc.). Ces données sont essentielles pour évaluer le respect du contenu de la certification. Selon le niveau de certification, les exigences relatives à la production et à la remontée des données sont progressives : du niveau 1, où le SPSTI doit attester de son engagement par la mise en œuvre de moyens humains, organisationnels et fonctionnels pour répondre aux exigences, jusqu'au niveau 3, où le SPSTI démontre le réel pilotage de sa démarche et démontre des résultats probants.

Cette dynamique est accueillie de manière hétérogène par les structures que cela soit au niveau des équipes comme des directions :

- À l'échelle des directions de structures, la certification est perçue comme une opportunité d'améliorer la qualité du service rendu, de structurer et de systématiser les activités. Néanmoins, de nombreuses directions soulignent les contraintes supplémentaires engendrées par la certification, notamment dans un contexte de fusion entre structures ou de difficultés de recrutement de médecins du travail.
- A l'échelle des équipes opérationnelles, la certification suscite des interrogations voire des critiques. Les objectifs quantitatifs, ainsi que les exigences d'efficience et d'efficacité, peuvent être perçus comme antinomiques avec les objectifs de qualité du service rendu. Pour tous, la question de l'interopérabilité des systèmes d'information soulève des interrogations particulières sur la réalité et les modalités de déploiement à l'échelle des SPSTI qui, pour certains, sont confrontés à des enjeux d'ordres administratif, juridique et matériel.

En effet, la nouvelle certification exige une interopérabilité renforcée, imposant aux SPSTI de se conformer au référentiel de l'Identifiant National de Santé (INS). Cette transition vers l'utilisation de l'INS comme référentiel pour l'identification des salariés constitue une révolution dans la manière d'appréhender la santé au travail. Traditionnellement, les SPSTI basaient leur approche sur les effectifs des entreprises adhérentes, limitant ainsi leur champ d'action à ces dernières. Pour certains, l'intégration de l'INS ouvre de nouvelles perspectives en permettant aux SPSTI d'adopter une approche centrée sur la santé globale des individus, à terme indépendamment de leur statut professionnel.

La clef d'entrée « individus » et non plus « entreprises » représente également une possibilité pour les SPSTI d'élargir leur champ d'intervention en proposant un accompagnement spécifique aux travailleurs indépendants. Cette évolution nécessite une adaptation des pratiques et des méthodes d'accompagnement.

« Maintenant, on nous demande de ne plus seulement être centré sur les entreprises, mais de tenir compte du travailleur individuel, quel que soit son statut de salarié ou non. C'est un nouveau défi pour nous ! (Directeur d'un SPSTI de petite taille) »

Sur le plan opérationnel, l'utilisation de l'INS pour l'identification des salariés permettra d'éliminer les doublons dans les bases des SPSTI, assurant ainsi une meilleure gestion des données. Les secrétaires médicaux joueront un rôle clé dans ce processus en facilitant l'accueil des salariés grâce à la récupération de leur INS. Cette simplification des procédures administratives pourrait permettre une prise en charge plus efficace.

En outre, l'intégration de l'INS devrait favoriser les échanges de données entre les différents systèmes d'information de santé, notamment en alimentant le Dossier Médical Partagé (DMP). Bien que cette interconnexion ne soit pas pleinement opérationnelle, elle ouvre la voie à une meilleure coordination des soins et à une prise en charge plus globale des travailleurs.

« Aujourd'hui avec l'usage de l'INS, on se rapproche des considérations de santé plus générales : on fait le lien entre santé au travail et santé tout court. Ce qui est clairement une petite révolution à notre échelle » (Direction, structure de moyenne taille)

Seule une petite partie des SPSTI a aujourd'hui pu rendre effective l'identification des salariés suivis via leur INS, en raison de défis administratifs et opérationnels dans la mise en œuvre. Selon le rapport d'activité des SPSTI publié par le ministère de la santé en mars 2024³, la DGT estime que 9 % des salariés suivis disposent d'une identité nationale de santé qualifiée. Selon elle, une hausse significative de cet indicateur est à prévoir dès l'année prochaine grâce « au déploiement de certificats logiciels permettant de faciliter l'accès des SPSTI au téléservice INSi et à la vérification des identités ».

« On se rend compte qu'obtenir les numéros FINESS, c'est un dédale administratif un peu complexe, et la fusion ne facilite pas les choses » (Direction, structure de moyenne taille)

Les nouveaux outils numériques et technologiques

Le logiciel métier, outil clef de l'activité des SPSTI

L'intégration d'un nouveau logiciel métier, que ce soit par migration ou par mise à jour, est une étape cruciale pour les SPSTI afin de répondre aux exigences de la certification. Selon le logiciel choisi et les options sélectionnées par le service, les fonctionnalités disponibles peuvent varier, certaines pouvant également être fournies par d'autres outils complémentaires. Parmi les principales fonctionnalités, on peut citer :

- La création et la mise à jour des dossiers médicaux en santé au travail (DMST) de manière informatisée,

³ Rapport sur l'activité et la gestion financière des services de prévention et de santé au travail, issue de l'enquête annuelle pilotée par la Direction Générale du Travail (DGT).

- L'accès et la complétion du dossier descriptif de l'entreprise,
- La planification et la gestion des plannings des visites et des Actions en Milieu de Travail (AMT) avec rappels par SMS,
- Le suivi des AMT,
- Le paiement en ligne,
- etc.

La numérisation des dossiers des salariés est quasiment finalisée pour les SPSTI rencontrés dans le cadre de la mission. Par ailleurs, selon le rapport d'activité des SPSTI publié par le ministère de la santé en mars 2024, la DGT estime qu'environ 91 % des salariés suivis disposent d'un DMST informatisé⁴.

Tous les SPSTI sont impactés par l'évolution de leur logiciel métier, que ce soit par le biais d'une mise à jour ou d'une migration vers un nouveau système. Toutefois, les SPSTI observés se trouvent à différents stades de réflexion : une minorité réfléchit encore à la meilleure approche et au choix du logiciel, la plupart se prépare à effectuer la mise à jour ou la migration prévue, tandis qu'une partie a déjà mis en place les nouvelles fonctionnalités (la gestion des plannings des AMT, l'accès et la complétion des dossiers adhérents en ligne, etc.) de manière dématérialisée mais n'a pas achevé leur déploiement à l'ensemble du service. Ces évolutions des logiciels métiers nécessitent une mobilisation interne des SPSTI à tous les niveaux et à différentes étapes du processus :

- Des groupes de travail sont mis en place au sein des structures pour déployer les nouveaux logiciels métiers.
- Des temps de coordination sont dédiés à la communication des besoins aux éditeurs logiciels, ce qui peut être très chronophage.

Dans ce paysage, les éditeurs des logiciels font face à des défis en termes de charge de travail pour répondre aux demandes. Certains SPSTI ont opté pour un regroupement afin de mutualiser leurs ressources, leurs efforts et les demandes d'évolution formulées auprès des éditeurs de logiciels, en sélectionnant un seul logiciel métier. Par exemple, plusieurs cas de regroupements de SPSTI à l'échelle régionale au sein d'une association ou d'un Groupement d'Intérêt Économique (GIE) ont été observés. Dans ces situations, le choix du logiciel métier est précédé par une phase de travail collaborative pour harmoniser les pratiques et définir les actes métiers communs.

Selon le dernier rapport sur l'activité des SPSTI publié en mars 2024 sur les chiffres de 2022⁵, Val solution constitue l'éditeur de logiciels métier le plus utilisé, détenant les 4 logiciels principaux qui étaient alors mobilisés par les SPSTI suivi des logiciels Medtra (20 % des SPSTI) et Padoa (11 % des SPSTI). Toutefois, ces parts de marché évoluent très rapidement. Les SPSTI rencontrés dans le cadre de la mission utilisent Pulse, Préventiel, UEGAR, PADOA, Healthatwok et Medtra.

⁴ Ibid.

⁵ Rapport sur l'activité et la gestion financière des services de prévention et de santé au travail, issue de l'enquête annuelle pilotée par la Direction Générale du Travail (DGT).

Les espaces adhérents pour contribuer à créer et maintenir le lien avec les entreprises

Parmi les fonctionnalités disponibles dans les espaces adhérents, on retrouve la possibilité de mettre à disposition les documents de prévention spécifiques aux entreprises (les fiches entreprises par exemple), les montants des cotisations et d'autres données pertinentes à l'échelle de la structure (nombre de visites à réaliser, nombre de salariés bénéficiant d'un suivi plus rapproché, etc.) – tout en garantissant l'anonymat des salariés.

Les investigations sur le terrain révèlent qu'environ la moitié des SPSTI rencontrés n'a pas activé l'ensemble de ces fonctionnalités. A titre d'exemple, la prise de rendez-vous en ligne directement dans les plannings des équipes n'est pas fonctionnelle dans de nombreux cas. Actuellement, la plupart des adhérents peuvent soumettre leurs demandes via les sites web des services, par téléphone ou par e-mail, et il revient ensuite aux secrétaires médicaux d'inscrire les rendez-vous dans les plannings et d'envoyer des confirmations par e-mail.

Les enquêtes montrent qu'une grande partie des SPSTI ont récemment mis en place l'accès à un espace dédié pour leurs adhérents. Bien que l'accès soit techniquement opérationnel, son utilisation semble peu répandue. Dans la plupart des cas, les SPSTI n'ont pas organisé d'actions de sensibilisation ou de présentation du portail à leurs adhérents, ce dernier restant peu ou pas fonctionnel pour le moment.

Dans un avenir plus lointain, certains SPSTI envisagent la possibilité – sous réserve d'évolutions réglementaires, de mettre à jour automatiquement les données concernant les effectifs de leurs adhérents en se basant sur les données de l'URSSAF, en lien avec la déclaration unique d'embauche.

« On propose depuis peu l'accès à un portail adhérent. Mais il faudrait qu'on puisse mettre en place des actions d'accompagnement, de sensibilisation à l'utilisation de ces portails auprès de nos adhérents. C'est encore un autre sujet que l'on n'a pas traité » (Direction, structure de petite taille)

Les espaces « salariés » : une possibilité d'accroître la proximité avec les salariés

La mise en place de portails représente une nouvelle opportunité d'interaction pour les salariés avec les SPSTI. Ces portails doivent permettre aux salariés de mettre à jour leur situation s'ils le souhaitent, de soumettre des demandes d'intervention directement au SPSTI (telles que des visites occasionnelles ou de pré-reprises), ou encore de consulter leur dossier.

« Le principe du portail salarié, c'est d'avoir un lien avec le salarié. On pourra lui envoyer sa convocation, un rappel de son rendez-»

vous, mais aussi des conseils prévention. Il pourra avoir accès à son dossier et l'alimenter s'il en a envie » (Direction, structure de petite taille)

L'analyse transversale des entretiens réalisés révèle que cette fonctionnalité n'est pas opérationnelle pour la plupart des **structures** interrogées. Ainsi, plusieurs questions demeurent en suspens concernant les professionnels qui y auront accès, ceux qui pourront en modifier le contenu, les types d'informations à communiquer aux salariés, les éventuels impacts sur le positionnement des professionnels vis-à-vis des salariés ou des autres travailleurs, etc.

La mise en place récente d'ordinateurs et de téléphones portables facilite le recours au télétravail

En réponse à la généralisation du télétravail à la suite de la crise du Covid, la grande majorité des structures rencontrées ont décidé d'équiper une partie de leurs effectifs d'ordinateurs et de téléphones portables. Cependant, ces pratiques ne sont que rarement étendues à l'ensemble des collaborateurs des SPSTI. Ainsi, les observations sur le terrain révèlent que la plupart des secrétaires médicaux travaillent encore principalement sur des postes et des lignes fixes.

La mise en place du télétravail résulte d'une décision propre à chaque structure. Pour bon nombre d'entre elles, les professionnels bénéficient d'un ou deux jours de télétravail par semaine, lorsque leur activité le permet (hors visites d'entreprises ou autres obligations d'accueil prévues).

L'audio ou la téléconsultation peu mobilisés auprès des adhérents ou des salariés

Bien que l'audio ou la téléconsultation ait été largement adoptée pendant la période du Covid, elle est loin d'être généralisée dans les pratiques des SPSTI. Les professionnels rencontrés utilisent la visio consultation pour des réunions internes, mais privilégient le face-à-face pour les rencontres avec les adhérents et les salariés.

Le recours à ces outils reste très limité et prudent dans les actions ponctuelles et les cas spécifiques, tels que la mise à jour d'une fiche entreprise, ou dans certains métiers comme les psychologues pour le suivi de certains Risques Psychosociaux (RPS). Certains SPSTI ou professionnels interrogés expriment même une réticence ou une opposition claire envers l'utilisation de ces outils, arguant préférer le lien humain - essentiel à leur métier.

Les tablettes numériques qui soulèvent des interrogations

L'utilisation des tablettes numériques a été envisagée dans deux contextes spécifiques : la rédaction de fiches entreprises lors des visites et l'accueil initial des salariés sur place par le biais de tablettes, avant une prise en charge par un secrétaire médical lors des pré-visites.

Concernant l'usage des tablettes par les professionnels lors des visites d'entreprises, seule une minorité des services semble avoir opté pour cette possibilité. Afin de ne pas imposer cette technologie aux équipes, les directions ont souvent choisi de la rendre facultative. Les professionnels expriment en majorité une certaine réticence à l'égard de cet outil, craignant qu'il ne compromette le lien avec les personnes rencontrées. Cependant, dans un avenir proche, il pourrait être envisagé de saisir les fiches entreprises en temps réel sur le système d'information à l'aide des tablettes, directement sur le terrain.

Concernant l'utilisation des tablettes numériques pour la conduite d'un questionnaire préalable à la visite médicale, il est observé qu'une minorité également de SPSTI a adopté cette méthode depuis au moins un an. L'utilisation des tablettes à l'accueil pourrait être amplifiée, une partie des SPSTI envisageant d'y recourir dans un avenir proche.

Les premiers retours d'expérience sont mitigés : bien que cela facilite la collecte de données auprès des salariés, cela demande un investissement en temps pour la qualification des données par le médecin du travail ou l'infirmier en Santé au Travail (IST). En outre, les secrétaires médicaux sont mobilisés dans ces cas pour accompagner les salariés dans l'appropriation et l'utilisation des tablettes (aspect technique), mais également pour expliquer et sensibiliser sur les données demandées et recueillies (aspect sensibilisation).

D'autres outils de « facilitation » repérés pour des actes métiers

Les entretiens ont révélé une diversité d'outils numériques utilisés par les SPSTI en complément de leurs logiciels métier ou pour pallier certaines évolutions trop lentes à se déployer. Souvent, ces outils sont utilisés de manière temporaire, dans l'attente d'une mise à jour structurelle du Système d'Information permettant d'intégrer les fonctionnalités manquantes.

Les investigations ont montré que les SPSTI sont généralement informés de ces outils par le biais des Groupements d'Intérêt Économique (GIE) ou de clubs utilisateurs, où les bonnes pratiques et les innovations sont partagées entre les participants.

Parmi les quelques exemples recueillis au cours des investigations, on peut citer celui **d'un outil facilitant la rédaction des fiches entreprises** en trois phases : un autodiagnostic réalisé par l'adhérent, un diagnostic réalisé par le professionnel et un accompagnement final pour la constitution du document unique.

Bien que les utilisateurs décrivent ces outils comme "très utiles et facilitateurs", ils ne sont pas généralisés à ce jour.

Par ailleurs, l'étude a permis de repérer d'autres outils numériques, dont la généralisation représentait des potentialités dans un avenir plus lointain des SPSTI.

Les cabines médicales de téléconsultation ou chariots médicaux. Ces dispositifs permettent aux individus d'effectuer des examens médicaux primaires avec l'assistance d'un infirmier ou au moins d'un secrétaire médical.

Les résultats sont transmis immédiatement au médecin du travail lui permettant de consacrer plus de temps à des échanges approfondis sur la santé et les conditions de

travail des individus. Bien que certains SPSTI interrogés aient eu des présentations de cet outil, aucun d'entre eux n'est allé plus loin dans la démarche. Certains évoquent la crainte d'une perte de lien humain.

Les solutions de réalité virtuelle pour la prévention des risques et la santé au travail.

Ces outils sont utilisés pour sensibiliser les entreprises et les salariés à la prévention des risques et à la santé au travail. Certaines associations les utilisent lors d'événements de sensibilisation auprès du grand public, tandis que d'autres envisagent de développer des modules pédagogiques en réalité virtuelle pour les dirigeants d'entreprises adhérentes, en collaboration avec des acteurs de la formation. Actuellement, ces solutions sont proposées par des organismes de formation ainsi que par des fournisseurs de solutions immersives. Elles portent sur la prévention des risques psychosociaux (RPS), abordant des problématiques telles que le sexisme en entreprise, le harcèlement sexuel ou le burnout. Elles offrent également des solutions individuelles pour la préservation de la santé des salariés, telles que l'atténuation des douleurs, du stress ou d'autres anxiétés. A ce jour, les SPSTI n'ont pas tous adopté ces outils.

La donnée et ses nouveaux usages

Outre le déploiement de nouveaux outils, les nouvelles technologies impliquent la détention de données qui impliquent de nouveaux usages pour les SPSTI.

La protection de la donnée (RGPD et cybersécurité) et l'archivage numérique des dossiers

La protection des données (conformément au RGPD) et la cybersécurité, ainsi que l'archivage numérique des dossiers, sont des préoccupations majeures pour les SPSTI, compte tenu de la nature sensible des informations de santé qu'ils manipulent.

L'étude révèle que la plupart des SPSTI sont en conformité avec les exigences du RGPD, grâce à la réalisation d'audits qualité et la désignation un délégué à la protection des données (DPO). Ainsi, le rapport d'activité des SPSTI publié par le ministère de la santé⁶ indiquait que 65 % des SPSTI avait fait appel à un hébergeur de donnée de santé externe certifié et que 90 % déclarait avoir un délégué à la protection des données.

Cependant, si certains ont mis en place des programmes de formation pour sensibiliser l'ensemble de leur personnel aux formalités relatives à la manipulation de ces données, d'autres n'ont pas franchi cette étape. Certains SPSTI, faute de ressources internes, ont choisi d'externaliser la gestion de leurs données en recourant à des hébergeurs externes. De plus, de nombreux SPSTI ont pris des mesures pour renforcer la sécurité de leurs processus internes. Par exemple, certains ont équipé leurs postes de travail avec des dispositifs de sécurité informatique avancés, comme le déverrouillage par empreintes digitales, et ont mis en place une messagerie sécurisée pour les médecins du travail avec une double identification. Pour assurer la confidentialité des usages, ils utilisent des logiciels spécifiques de téléconsultation et d'audio consultation dédiés, tels que Maiia, ainsi que des logiciels plus courants

⁶ Rapport sur l'activité et la gestion financière des services de prévention et de santé au travail, issue de l'enquête annuelle pilotée par la Direction Générale du Travail (DGT).

comme Teams pour d'autres activités non médicales (et donc des échanges moins sensibles).

« Ce sont des compétences juridiques que beaucoup de professionnels n'ont pas. On communique à l'interne mais sur l'application et la compréhension, j'émetts des doutes » (Direction, structure de petite taille)

Cependant, la plupart des SPSTI reconnaissent qu'il reste des progrès à faire, notamment en matière de sensibilisation des équipes aux bonnes pratiques et au respect des procédures de sécurité des données. Par exemple, les directions n'ont que peu abordé les risques associés aux pratiques d'usurpation d'identité (phishing), bien que cette question fasse l'objet d'un groupe de travail au sein d'un GIE régional.

Le suivi et le pilotage par l'analyse de la donnée : une pratique qui se structure au sein des SPSTI et sur laquelle ils se renforcent

Comme souligné précédemment, la certification impose de nouvelles obligations en matière de suivi et de reporting des données d'activité, en particulier concernant le nombre de visites effectuées. En réponse à cette exigence, les SPSTI se dotent de processus et de tableaux de bord permettant de collecter et de suivre des données de pilotage détaillées.

La dématérialisation des pratiques et l'usage généralisé du numérique facilitent l'extraction de ces données. Cependant, l'étude souligne que certains logiciels métiers ne permettent pas une extraction aussi fine des données et nécessitent la mise en place de solutions complémentaires, telles que l'utilisation de logiciels *ad hoc*.

Au-delà de la simple production des bilans d'activité, l'évolution des logiciels métiers devrait permettre de mettre en place un suivi de l'activité plus précis et en temps réel. Cette capacité accrue d'anticipation et de pilotage offre aux SPSTI la possibilité d'élaborer et de suivre de manière opérationnelle un plan d'activité. Cette évolution impacte aussi les processus de gestion interne des ressources. Cependant, la mise en place d'indicateurs de suivi et de pilotage de l'activité n'est pas généralisée. La plupart des SPSTI se concentrent sur la mise en œuvre des évolutions internes nécessaires pour se conformer aux exigences de la certification.

Le traitement et le regroupement des données à visée statistique et épidémiologique

La dématérialisation des activités des SPSTI entraîne une production et des possibilités de consolidation des données à une large échelle. Les SPSTI prennent conscience qu'en regroupant leurs données à une maille territoriale, ils disposent d'une base unique de constats et d'informations sur une partie de la population. Si ces données sont traitées et analysées, elles pourraient fournir des constats et des analyses précises pour des travaux en épidémiologie.

Une fois traitées, ces données pourraient être utilisées pour élaborer des plans d'actions collectives en matière de santé publique ou des actions de prévention directement auprès des entreprises. La portée des résultats potentiels de ce travail est encore largement méconnue par la plupart des structures. Cela nécessite préalablement un travail d'agrégation, impliquant le partage d'une nomenclature commune, ainsi qu'une assurance de la qualité des données pour garantir leur fiabilité.

À l'heure actuelle, les investigations de terrain révèlent que certains GIE ou d'autres associations ont entamé ces premiers travaux, menés par des data analysts et/ou des médecins du travail.

L'Intelligence Artificielle (IA) : une nébuleuse encore peu perceptible pour les SPSTI

Pour la plupart des structures rencontrées, l'intelligence artificielle (IA) demeure un sujet abstrait et difficile à saisir - pour les directions comme les équipes, qui ont du mal à concevoir des exemples concrets. Cependant, ces derniers sont conscients de l'arrivée imminente de cette technologie dans leurs domaines d'activité, suscitant ainsi quelques inquiétudes sur la prise en charge de certaines tâches directement par l'IA.

Dans un avenir proche, une application probable de l'IA pourrait concerner le traitement et l'analyse des données d'activité et de suivi des structures. Certaines structures anticipent ainsi une automatisation ou une simplification de ces tâches, actuellement gérées par les secrétaires médicaux ou les directions dans les structures concernées. À plus long terme, des applications de l'IA sont envisagées dans le domaine de l'épidémiologie. Si les structures mobilisées sur ce sujet restent rares, des travaux sont en cours, menés par des médecins du travail et des DSI au sein d'un GIE régional.

Dans l'ensemble, les enquêtes sur le terrain révèlent que le sujet des données (et du big data par extension) n'est pas une priorité pour les Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI). De plus, l'ensemble des usages de ces données n'est pas à ce jour identifié.

« L'intelligence Artificielle, on ne travaille pas du tout avec mais on doit se tenir prêts d'ici quelques années. L'IA serait plus utilisée que la télésanté, vous verrez » (Direction, structure de grande taille)

3. De nouvelles perspectives pour l'activité des SPSTI

L'introduction de la nouvelle certification induit de profonds changements dans la manière de fonctionner des SPSTI – accentués par l'arrivée des nouvelles technologies.

Un « changement de culture » qui bouleverse le fonctionnement des SPSTI et leurs relations avec les entreprises et les salariés

Une culture du suivi et du pilotage qui s'invite progressivement dans le secteur

Les SPSTI reconnaissent que leur fonctionnement et leurs pratiques professionnelles, notamment concernant le volet suivi et pilotage de l'activité, sont en pleine évolution.

*« Avant, on pilotait pour les trois mois à venir. Maintenant, on passe à un pilotage à 3/5 ans, ça induit beaucoup stratégiquement pour la structure. J'ai la capacité de prévoir le développement d'activités nouvelles, d'anticiper des besoins en recrutement par exemple »
(Direction, structure de petite taille)*

L'étude met en évidence que le pilotage est favorisé par l'exploitation des données et encouragé par la certification. Des besoins en formation apparaissent avec ces changements organisationnels. Les directions des SPSTI cherchent à être proactives dans cette évolution et mettent en œuvre des processus de redéfinition des processus internes de qualité, ainsi que de suivi et de pilotage de l'activité.

Concernant les équipes opérationnelles, les incertitudes liées aux conditions d'exercice de leurs métiers peuvent susciter des inquiétudes ou des résistances, particulièrement amplifiées par l'utilisation croissante des outils numériques. Nous aurons l'occasion d'y revenir plus en détail dans la partie dédiée (cf. partie B. 2.)

Face à ces évolutions, certains SPSTI ont fait le choix d'avancer collectivement.

Pour de nombreux SPSTI, l'harmonisation des pratiques, telle que préconisée par la loi du 2 août 2021, nécessite une coordination préalable de leurs stratégies respectives. Les observations de terrain ont mis en lumière plusieurs GIE ou regroupements de SPSTI qui bénéficient de fonds spécifiques pour travailler sur ces enjeux transversaux. Ces initiatives comprennent :

- L'identification de logiciels métiers communs,
- La création de tableaux de bord régionaux pour offrir des données d'activité comparables entre différentes structures,
- La généralisation de l'application des thésaurus partagés,
- Les définitions des actes métiers afin de partager des référentiels uniques facilitant l'agrégation des données à grande échelle.

En outre, les GIE ou autres regroupements de SPSTI, déjà établis au niveau régional, jouent un rôle crucial en tant que forums d'échanges et de soutien pour mutualiser les efforts et les ressources. Par exemple, certains GIE proposent des formations aux structures membres sur des sujets tels que la protection des données, tandis que d'autres structures bénéficient de fonctions de support informatique fournies par le GIE.

« Les changements actuels induisent une nouvelle vision de la santé au travail. On doit rendre des comptes, on a des chiffres, un suivi, un budget. On a des contraintes budgétaires. C'est un véritable changement de culture » (Direction, structure de grande taille)

Une redéfinition des relations auprès des adhérents et des salariés pour les sensibiliser davantage aux démarches de prévention – facilitée par les nouvelles technologies

Les SPSTI ont opté pour un renforcement de leurs relations avec leurs adhérents et les salariés, afin d'accroître leur sensibilisation en matière de prévention. Grâce à la mise en place de portails dédiés aux adhérents et dans une moindre mesure aux salariés, ces services bénéficient d'une plateforme favorisant les échanges. Les entreprises et les salariés sont ainsi encouragés à prendre des initiatives proactives en matière de prévention des risques professionnels. Du côté des salariés, ces portails leur permettront de mettre à jour leur dossier, de consulter des informations pertinentes et de solliciter directement des interventions ou des conseils auprès des médecins du travail ou d'autres professionnels de santé. Quant aux entreprises, elles peuvent mettre à jour leurs informations, solliciter le SPSTI pour l'organisation des visites médicales ou des actions en milieu de travail, ou tout simplement demander des conseils en matière de prévention.

Les SPSTI envisagent également d'utiliser ces portails pour diffuser des conseils et des recommandations en matière de prévention, notamment en fournissant des fiches spécifiques à chaque métier. Outre la simplification des démarches administratives, telles que le paiement des cotisations ou la mise à jour des effectifs, ces portails offrent la possibilité à tout professionnel de la santé au travail d'échanger directement avec le salarié (via la transmission de documents ou une messagerie) - bien que les règles d'accessibilité restent à définir clairement pour chacun des professionnels. Par ailleurs, les SPSTI utilisent également leurs sites internet pour accroître la visibilité de leurs services. Dans une perspective plus large, ils prévoient de personnaliser leurs offres de services en se basant sur les données recueillies par les logiciels métiers, adaptant ainsi leurs actions de prévention aux spécificités de chaque secteur d'activité et aux risques potentiels.

En termes d'initiatives préventives, les SPSTI songent à développer des actions directes et individualisées auprès des entreprises, telles que des ateliers de sensibilisation ou des propositions d'actions clé en main. Ils envisagent également d'étendre leurs actions de prévention en proposant des interventions collectives ciblant des entreprises

partageant des caractéristiques similaires. Ces réflexions, bien que limitées à quelques SPSTI, illustrent une volonté d'adapter et d'approfondir les services proposés, dans le but de mieux répondre aux besoins en matière de santé et de sécurité au travail.

« Ça change structurellement les pratiques des professionnels ces portails. On va avoir la possibilité d'être directement en lien avec les salariés et les adhérents. En fonction du code métier, le médecin du travail pourra transférer des fiches prévention en fonction du travail et des risques rattachés, avec des recommandations. » (Direction, structure de petite taille)

Comme nous le verrons dans la partie dédiée à l'organisation du travail (cf. partie B. 1.), la proximité offerte par ces portails va également dans le sens de la pluridisciplinarité. Pour autant, ce volet ne semble pas encore tout à fait clair du côté des SPSTI. Ces derniers ne semblent pas avoir défini avec précision les règles d'accessibilité par professionnel. Pour l'heure, les secrétaires médicaux et / ou les assistants seront les premiers professionnels mobilisés pour réceptionner les documents et demandes émises par les salariés / adhérents et leur transmettre des informations.

Un déploiement des nouvelles technologies au sein des SPSTI très variable d'une structure à une autre

En tenant compte des critères précédemment décrits, une typologie des SPSTI pourrait se dégager pour illustrer l'appropriation des enjeux liés aux outils numériques par les différentes structures rencontrées.

- **Les « pragmatiques ».** Ces SPSTI ne sont pas favorables à la généralisation de l'usage du numérique en matière de prévention, mais reconnaissent que certains outils pourront permettre de répondre à l'exigence de mettre en place des indicateurs d'évaluations demandée par la certification. Ils font généralement évoluer à minima leurs pratiques, notamment par la mise à jour du logiciel-métier.
- **Les « prudents » :** ces SPSTI ne sont pas convaincus par le bien-fondé du « tout numérique », mais mettent en place et font évoluer tous leurs processus internes pour satisfaire aux exigences de la certification. Ils en profitent également pour mettre en place un pilotage stratégique et opérationnel plus resserré. Dans le même temps, des recrutements sont en cours sur des métiers supports juridiques, de la qualité, informatique ou en matière de prévention. Les enjeux en matière d'interopérabilité sont souvent trop complexes et ne sont pas à l'ordre du jour pour eux.
- **Les « convaincus » :** persuadés que le numérique est une voie d'avenir pour la santé au travail, ces SPSTI dédient du temps et des ressources pour être au fait en matière de nouvelles technologies. Ils sont souvent chef de file auprès des SPSTI de leur territoire et n'hésitent pas à se saisir des sujets très pointus, tels que le travail sur l'interopérabilité entre systèmes d'information ou la réflexion sur l'intelligence artificielle, entre autres.

Il est difficile, au regard de la méthodologie déployée, de quantifier la part que représente chacune de ces catégories au sein de la population totale des SPSTI⁷.

En outre, l'étude souligne que, bien que la taille de la structure soit un facteur important, elle ne joue pas de manière proportionnelle sur le déploiement des nouvelles technologies au sein des SPSTI. Ainsi, si les structures de grande taille, dépassant les 250 ETP, présentent des processus plus structurés en matière d'intégration des nouvelles technologies dans leurs pratiques et que les SPSTI de taille plus réduite ont tendance à utiliser moins d'outils numériques et à recourir davantage au papier, cette logique présente des limites pour les structures de taille moyenne, entre 50 et 250 salariés, où d'importantes disparités ont été observées. Certaines se hissent au même niveau que les gros SPSTI tandis que d'autres n'ont que très peu intégré les nouvelles technologies au sein de leurs pratiques.

Ainsi, ils sembleraient que d'autres critères jouent sur le déploiement des NTIC au sein des SPSTI et doivent être pris en compte dans l'analyse tels que :

- La mutualisation des ressources et des moyens, notamment au sein d'un GIE ou d'une autre configuration similaire, peut grandement favoriser cette évolution.
- L'ancienneté des directions et la culture d'entreprise avec des directions arrivées récemment du secteur hospitalier ou de l'assurance faisant preuve d'une grande capacité d'adaptation et de flexibilité face aux enjeux du numérique.
- L'ancienneté des structures, avec les fusions récentes entre structures de petite taille ont également un impact sur le déploiement des outils et pratiques numériques. Dans certains cas, elles peuvent faire naître une dynamique de changement, notamment par la mise à jour des logiciels métiers tandis que dans d'autres cas, elles peuvent entraver les évolutions sur le champ numérique, en limitant le temps disponible aux niveaux opérationnels et stratégiques pour la mise en place de nouveaux outils.

Des besoins en matière de formation actuels et réels pour les SPSTI

La nécessité de former les équipes des SPSTI aux nouveaux logiciels-métiers est largement soulignée par l'ensemble des structures rencontrées.

La mission a relevé des limites aux formations dispensées par les éditeurs de logiciel. Tout d'abord, les SPSTI qui y ont eu recours estiment que ces formations ne sont pas toujours adaptées à la réalité de leurs structures, manquant parfois de pratique et d'exercices concrets. De plus, d'importantes disparités dans la qualité de l'accompagnement et des formations sont constatées d'un logiciel à l'autre.

Cependant, ces constats doivent être interprétés avec prudence, car l'accompagnement et les formations dépendent également des ressources mobilisées par chaque structure, tant en termes d'heures de formation que de personnes formées.

⁷ Au regard de son nombre, l'échantillon de structures rencontrées au cours de la mission ne peut pas être représentatif de l'ensemble des SPSTI.

« Il faudrait former sur l'outils et surtout venir sur place, ce serait vivant. Les formations proposées par les éditeurs sont bien mais insuffisantes » (Direction, structure de taille moyenne)

Ainsi, certaines structures ont choisi de former quelques personnes ressources, chargées ensuite d'accompagner l'ensemble des effectifs du SPSTI, tandis que d'autres ont opté pour une formation de l'ensemble du personnel. Les structures rencontrées n'ont pas hésité à compléter ces premières formations généralistes par des actions plus ciblées portant sur :

- La gestion de projet et l'accompagnement à la mise en place de projets en matière de santé au travail,
- Les formations sur des logiciels de reporting, de visualisation et de partage des données pour le personnel encadrant, par exemple le logiciel BusinessObjects,
- La prise en main et la maîtrise des outils de bureautique,
- Plus rarement, la construction d'une relation auprès des adhérents et la communication de manière plus générale,
- ...

La partie suivante permettra de compléter ces premiers éléments par l'identification des compétences nouvelles ou à renforcer induites par l'arrivée des nouvelles technologies.

Partie B : Les impacts métiers et compétences dans la branche

L'étude montre que l'arrivée des nouvelles technologies a eu un effet transversal sur l'ensemble des activités exercées – observés à l'échelle des structures, de l'organisation du travail et des métiers.

1. Des impacts transversaux à l'échelle des structures, des équipes et des métiers

La redéfinition de certaines équipes ou pôles d'activité au sein des SPSTI

La place occupée par les nouveaux outils numériques et les pratiques induites fait ressortir le besoin – pour certains SPSTI – de structurer différemment ou davantage certaines équipes. La répercussion la plus intuitive concerne les équipes liées à l'informatique et la data ou encore la qualité – avec en ligne de mire le déploiement de la certification. Pour compléter, la mission identifie également une consolidation au niveau de la ligne managériale des équipes.

La structuration d'équipes informatiques / data

Une partie des services rencontrés souhaite recruter des compétences supplémentaires sur la partie informatique. Pour autant, cette tendance n'a été repérée qu'au sein d'une minorité de structures, souvent de taille moyenne. Pour les plus petites structures, le besoin est présent mais n'est pas prioritaire. Ces dernières font souvent le choix de s'appuyer sur des ressources mutualisées au sein d'un GIE (la mise en commun d'un service informatique par exemple). Pour les grandes structures qui ont déployé largement des outils numériques, le besoin en matière de recrutement porte plutôt sur des compétences en matière d'analyse des données / big data mais ne constitue pas la priorité du moment. Une petite partie des structures garde à l'esprit le besoin de s'entourer de personnes disposant de compétences en matière de statistiques - en complément des médecins du travail positionnés sur la partie épidémiologie - sans que des décisions à court terme d'embauche n'aient été décidées.

Pour terminer, certaines structures ont le souhait de mettre en place des « référents innovations » pour porter la mise en place de nouveaux outils.

« Dans le futur, je ne sais pas si on finira par avoir quelqu'un dédié uniquement à l'analyse de la data. Actuellement, ce serait inutile mais quand on connaîtra la puissance de nos outils, et ce que l'on peut en faire, c'est fort probable » (Direction, structure de taille moyenne)

« On sent qu'on va voir arriver de nouveaux métiers proposant des compétences en matière de statistiques. » (Direction, structure de taille moyenne)

La consolidation des activités « qualité »

La plus grande partie des structures, indifféremment de leur taille, recherche des compétences en lien avec la qualité – pour répondre à l'exigence de certification et indirectement du fait des nouvelles procédures internes qui accompagnent le déploiement ou la mise à jour des logiciels métiers. Selon les structures rencontrées, ces compétences apparaissent incontournables et sont encore manquantes au sein des structures. Il apparaît ainsi que la question de la connaissance et du respect d'une nomenclature partagée lors des saisies sur le logiciel métier doit encore faire l'objet d'un travail au sein des structures. A date, certaines de ces missions « qualité » sont aujourd'hui portées par les responsables d'équipes ou médecins du travail avec la mise en place de protocoles de saisie sur les logiciels métiers. Des besoins en formation émergent. On note cependant la généralisation du recrutement de responsable qualité.

« Au regard du contenu de la certification, on n'a pas de doute sur notre besoin de nous structurer sur le volet qualité. » (Direction, structure de petite taille)

Le renforcement des fonctions de management

En complément de la rubrique « qualité », les plus petites structures rencontrées envisagent le renforcement des ressources managériales pour faciliter l'accompagnement à la mise en place et au respect des procédures internes (de saisie, de recueil des données par exemple), l'accompagnement à l'appropriation des logiciels métiers / outils, la répartition des tâches entre les métiers au sein du logiciel en lui-même, la planification des tâches des équipes.

Notre étude relève ainsi – pour une petite partie des structures – la volonté de « désiloter » les équipes aujourd'hui structurées en équipes pluridisciplinaires composées des médecins – IST – secrétaires – AEP. Tout en conservant le fonctionnement en équipes pluridisciplinaires, certaines directions ont fait le choix de recruter des coordinateurs venant en appui des médecins et regroupant les professionnels par métiers : des coordinateurs d'IST, des coordinateurs de secrétaires médicaux, d'AST, etc. Ces organisations devraient permettre d'harmoniser et de coordonner les interventions des professionnels à l'échelle d'un même métier et ainsi de favoriser la transmission des savoir-faire et des connaissances.

« On souhaiterait renforcer la ligne managériale avec des coordinateurs d'équipes pour appuyer et soulager les médecins. Ils

auraient une dimension coordination / suivi de l'activité intégrée à leurs activités » (Direction, structure de petite taille)

Des signaux repérés d'une évolution des organisations du travail

Les missions des SPSTI sont prévues à l'article L. 4622-2 du code du travail et comprennent notamment la prévention et l'aide à l'évaluation des risques professionnels, le conseil aux employeurs et aux travailleurs, la surveillance de l'état de santé des travailleurs, la prévention de la désinsertion professionnelle et le maintien dans l'emploi, la contribution à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire ainsi que la contribution à la promotion de la santé sur le lien de travail.

La répartition des tâches observées au sein des SPSTI : le cadre de référence

Le tableau ci-dessous – qui repart de l'angle de présentation privilégié par Présanse dans son rapport de 2022 – présente la liste des activités principales portées par les SPSTI. Nous proposons de reprendre ce cadre de référence comme grille de lecture des organisations du travail repérées au sein des SPSTI et des dynamiques observées à l'aune des nouvelles technologies.

Activités principales	Détails
Prévention des risques professionnels Actions en milieu de travail (AMT)	Visites, Rédactions de fiche Entreprises (FE), Aide au DU Actions de conseil ou de sensibilisation
Suivi de l'état de santé des travailleurs	Réalisation de visites / d'entretiens (visites à la demande, visite de reprise, visite de préreprise, visite périodique, visite d'embauche) dont téléconsultation Suivi individuel renforcé (SIR), suivi individuel adapté (SIA), suivi individuel simple (SIS)
Maintien dans l'emploi	Prise en charge par la cellule maintien dans l'emploi (médecin assistant social, psychologue, etc.)
Etude et veille sanitaire	Participation à l'enquête SUMER, EVREST, etc. Etablissement des rapports d'activité des SPSTI
Offre complémentaire & autres activités	Actions de formation, notamment en Santé au travail Facturation et paiement Pilotage stratégique et opérationnel

Plus loin dans ce rapport, nous reprendrons ce cadre de référence pour présenter les évolutions des activités identifiées du fait de l'arrivée des NTIC (cf. partie 2. Les impacts aux niveaux des activités, des métiers et des compétences).

Le tableau⁸ ci-dessous montre de manière synthétique l'implication possibles des différents métiers pour chacune des principales activités des SPSTI⁹. Ainsi, chaque croix symbolise une intervention du métier - directement ou indirectement - dans le cadre de l'activité concernée. Il constitue une grille de lecture sur laquelle nous nous appuyerons ensuite pour décrire les dynamiques observées au niveau des organisations du travail du fait des nouvelles technologies. Les tâches symbolisées en **rouge dans le tableau ci-dessus** représentent celles donnant lieu à un renforcement des coopérations entre professionnels - du fait ou accentué par l'arrivée des nouvelles technologies dans les pratiques des professionnels.

⁸ Il s'agit des configurations les plus souvent rencontrées dans le cadre de notre mission. Cette répartition est susceptible de varier et est fonction de la taille du SPSTI ainsi que de son appartenance ou non à un réseau.

⁹ Il prend appui sur le contenu de la convention collective des SPSTI – complété des éléments recueillis par l'équipe de mission au cours des observations et des entretiens ainsi que des chiffres provenant du rapport du ministère du travail sur « l'activité des services de prévention et de santé au travail en 2022 » (notamment pour la dénomination des métiers employée).

Activités principales	Direction / encadrants	Médecins du travail/ collaborateur	IST	IPRP	ASST / Secrétaire médical	ASST/ AST	ASST / AEP	Comptable	Services informatiques
Prévention des risques professionnels									
Actions en milieu de travail (AMT)									
Etudes de postes et analyse des conditions de travail		X	X			X			
Visites en entreprise (repérage des dangers, repérage des risques, prélèvements, métrologie etc.)		X	X	X		X			
Conseils et avis motivés aux employeurs sur les risques professionnels / préservation de l'état de santé des travailleurs		X	X	X					
Information et sensibilisation des salariés / employeurs	X	X	X	X		X	X		
Rédaction des FE			X	X		X			
Aide à la rédaction du DU				X		X			
Instruction et analyse des situations de travail		X	X	X		X			
Rédaction d'un rapport d'intervention		X	X	X		X			
Prise de RDV des AMT			X	X		X	X		
Suivi des interventions en milieu de travail		X	X	X			X		
Suivi de l'état de santé des travailleurs									
Préparation et réalisation des pré-visites et des visites		X	X		X				
Création et MAJ des dossiers médicaux		X	X		X				
Prescription et réalisation d'exams complémentaires		X	X						
Rédaction de fiches d'aptitude		X							
Prise de RDV auprès des salariés					X				
Traitement des listes nominatives des adhérents et des salariés					X				
Maintien dans l'emploi									
Contribution au maintien dans l'emploi des travailleurs		X	X	X					
Suivis particuliers / des préconisations du travail en cas de restriction d'aptitude		X	X	X					
Formulation de propositions d'amélioration et accompagnement à la mise en œuvre des actions		X	X	X					
Etude et veille sanitaire et suivi de l'activité									
Participation aux études, recherches, enquêtes, notamment à caractère épidémiologique (SUMER, EVREST, etc.)		X	X						X
Contribution à la veille sanitaire	X	X							
Etablissement du rapport d'activité	X	X			X		X		X
Offre complémentaire et autres activités									
Actions de formation, notamment en Santé au travail		X							
Facturation / paiement								X	
Pilotage stratégique et opérationnel	X								

Les impacts / dynamiques observés sur les organisations du travail du fait de l'arrivée des NTIC

Le périmètre des missions des professionnels des SPSTI est encadré par des dispositions réglementaires en application des dispositions du code de la santé publique. Dans le respect de cadre-là, et notamment des conditions de délégation des activités des médecins, l'implication des professionnels au titre des activités principales des SPSTI peut varier – en fonction des organisations et dynamiques internes – mais également du fait de l'arrivée des nouvelles technologies.

En effet, l'intégration de nouveaux outils suppose de repenser les organisations et le fonctionnement des process en interne à l'échelle des structures et des équipes pluridisciplinaires.

Avec un impact plus relatif, l'étude relève que l'arrivée des nouvelles technologies bouscule les rapports entre professionnels au sein des équipes. Des signaux faibles évoquent des tendances de fond sur la coopération entre les professionnels, le déploiement d'une activité de planification et le circuit de l'information entre les professionnels.

La répartition des tâches et la coopération entre les professionnels

Comme rappelé plus haut, les tâches symbolisées en **rouge dans le tableau ci-dessus** représentent celles donnant lieu à un renforcement des coopérations entre professionnels - du fait de ou accentué par l'arrivée des nouvelles technologies dans les pratiques des professionnels.

Concernant les Actions en Milieu de Travail (AMT) :

- *La prise de rendez-vous pour les AMT.* Certains logiciels offrent la possibilité aux entreprise ou salariés de prendre directement des rendez-vous dans le cadre d'AMT spécifique (par exemple des actions de sensibilisation). Dans certains cas, on peut ainsi observer une prise de rendez-vous directement auprès des intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP), sans mobilisation des Assistant d'Equipe Pluridisciplinaire (AEP). Les IPRP pourraient ainsi être amenés à assurer la gestion de ces rendez-vous, en lien avec le médecin du travail.
- *L'information auprès des adhérents et des salariés en matière de santé au travail.* Du fait de la généralisation des espaces adhérents et salariés et de leurs fonctionnalités afférentes en matière de communication, il est à prévoir une facilitation des échanges directs entre ces derniers et les AEP ou AST. L'hypothèse serait alors d'une intensification de la fréquence des échanges portant sur un premier niveau d'information sur les obligations des employeurs ou l'offre de service existante en matière de santé au travail (information sur les différentes obligations de l'employeur en matière de santé au travail ou information sur les moyens d'aide à la prévention que peut proposer le SPSTI).

Concernant le suivi de l'état de santé des travailleurs :

- *La création et la mise à jour des dossiers médicaux des travailleurs.* La mission observe que – dans le respect de la réglementation relative à la protection des

données de santé – les secrétaires médicaux effectuent des tâches déléguées par les médecins, de création, de saisie et de mise à jour des dossiers de santé par les médecins, lesquels se montrent plus enclins du fait de la numérisation de cet acte métier.

- *La préparation des visites ou pré-visites.* Dans le respect des dispositions réglementaires relatives aux tâches qui peuvent être déléguées par le médecin du travail, l'arrivée des outils numériques facilitant la réalisation des examens de premier niveau, les secrétaires seront de plus en plus amenés à intervenir en appui auprès des travailleurs pour la préparation de ces examens. A titre d'exemple dans le cas où des cabines médicales seraient déployées au sein des SPSTI, les secrétaires médicaux occuperaient une place centrale pour faire le lien entre le salarié et la machine : il s'agirait alors de présenter et expliquer le fonctionnement de l'outil, lever les interrogations ou les éventuelles inquiétudes et rester en appui durant toute la réalisation de l'examen.

Concernant l'activité d'étude et de veille sanitaire :

- *L'établissement du rapport d'activité des SPSTI.* Les rapports d'activité sont aujourd'hui produits sur la base d'extraction qui peuvent être réalisées par les services informatiques (si existant dans les SPSTI). Les rapports d'activités font de plus en plus appel aux données extraites de l'outil métier. Les secrétaires médicaux ou les AEP pourront être de plus en plus mobilisés en appui pour le requêtage sur le logiciel métier, ou la mise à jour de tableau de suivi.

La structuration de l'activité de planification

La possibilité de planifier des rendez-vous et des visites d'entreprises via un outil de planification et un calendrier intégré est dorénavant offerte par certains logiciels métiers. Les pratiques et les fonctionnalités offertes restent aujourd'hui hétérogènes en fonction des logiciels métiers et des SPSTI.

Les secrétaires médicaux, AEP ou encore AST (suivant la répartition des tâches au sein des SPSTI) seront de plus en plus amenés à réaliser des actions de supervision d'agenda et de priorisation de certaines demandes / actes en fonction de leur niveau d'urgence ou en fonction de la typologie de l'adhérent dans une logique de réduction de l'absentéisme par exemple. Les choix de planification pourront également être réalisés en fonction des agendas et des disponibilités des membres de l'équipe pluridisciplinaire.

La structuration de l'activité de planification aura des impacts visibles sur les organisations du travail – à plusieurs niveaux :

- Un allègement de tâches répétitives (prise de rendez-vous, envoi de mail de confirmation, etc.),
- Une amélioration et une meilleure visibilité sur le pilotage de l'activité (priorisation des salariés à convoquer),
- Une priorisation des actions à effectuer et des professionnels à mobiliser,
- Une réorganisation des process internes et de la répartition des tâches au sein des équipes pluridisciplinaires pour optimiser le processus.

Des effets ambivalents sur le circuit de l'information et la communication infra et inter-équipes

Les observations de terrain montrent que l'arrivée des outils numériques et la mise à jour des logiciels métiers ont redéfini le chemin de circulation de l'information au sein des équipes (- par exemple entre les médecins du travail et les équipes prévention). On constate ainsi que :

- L'information est dorénavant centralisée, au sein d'un même dossier ou d'une même plateforme. Plusieurs professionnels – appartenant ou non à la même équipe pluridisciplinaire – pourront avoir accès et compléter les informations relevant de leur champ d'intervention (et dans le respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles et notamment médicales).
- La circulation de l'information : certaines demandes sont réalisées directement via le logiciel métier alors qu'auparavant elles transitaient par mail.

L'analyse transversale des entretiens montre que les impacts sur les dynamiques de travail sont ambivalents. L'optimisation et le gain de temps offerts par les outils numériques devraient faciliter – en théorie – les échanges entre professionnels. Pour autant, les investigations de terrain n'ont pas permis de confirmer cette hypothèse à chaque fois. En effet, la mission constate que dans certains cas, les outils numériques peuvent exacerber les différences de pratiques d'une équipe à l'autre et rendre primordial l'adoption d'un « langage commun » au travers des thésaurus partagés. C'est le cas notamment lorsque la communication via l'outil-métier est source de mécompréhensions entre professionnels et nécessite une explication complémentaire (souvent informelle) pour s'assurer que l'information ait été bien comprise.

Les impacts transversaux à l'échelle des métiers

De manière transversale à tous les métiers des SPSTI, on observe un phénomène d'**hybridation**, auquel contribue fortement la généralisation des nouvelles technologies dans le secteur.

La notion d'hybridation des métiers renvoie à la tendance de plus en plus répandue de la multiplication des compétences, des tâches voire des expertises requises pour exercer la plupart des métiers. Ce phénomène d'hybridation est fortement accéléré par l'essor des innovations numériques et technologiques (automatisation des tâches, la diversification des moyens de communication, les nouveaux enjeux liés à la big data, etc.).

A l'échelle de la Branche, cette tendance est alimentée par les nouveaux enjeux auxquels les SPSTI sont confrontés en termes de pilotage de l'activité, de positionnement vis-à-vis des adhérents et des salariés, ...

L'hybridation des métiers impacte fortement le contenu et le périmètre des métiers et peut prendre plusieurs formes :

- *Des métiers rapprochés.* L'introduction des outils numériques poussent les organisations à repenser les champs d'intervention de différents métiers dans une dynamique de pluridisciplinarité. Dans certains cas, deux métiers peuvent être amenés à exercer un nombre grandissant de tâches et compétences

communes, notamment du fait de l'automatisation de certaines tâches administratives ou du déploiement de nouveaux outils de communication et pour répondre à un besoin de travailler davantage en collectif. Au sein des SPSTI, les outils numériques contribuent à cette tendance - par exemple, du fait de la mise en place d'une interface dématérialisée, la prise de rendez-vous peut être réalisée à la fois par les équipes d'IPRP et les médecins.

- *Des métiers augmentés.* Il s'agit de métiers pour lesquels des ajouts de nouvelles compétences ne correspondant pas au « cœur de métier » sont observés. Par exemple, les secrétaires médicaux sont amenés de plus en plus à extraire des données de suivi et de pilotage pour construire les bilans d'activité, ou à mobiliser les compétences liées à la communication (mise à jour des sites, diffusion d'information sur les espaces adhérents, etc.). En outre, on peut également observer des cas de *renouvellement de la hiérarchie des compétences*. Sans modifier structurellement le périmètre des métiers, l'automatisation ou la simplification de certaines tâches peuvent conduire à placer au second plan certaines compétences au profit de certains domaines de compétences devenus essentiels. On l'observe par exemple pour les secrétaires médicaux dont la maîtrise des compétences relationnelles professionnelles pourraient prendre davantage d'ampleur (écoute active, pédagogie, etc.) pour accompagner des salariés ou des adhérents auxquels les outils numériques demandent davantage d'autonomie.

« On sent que ce qui est demandé aux secrétaires médicaux ou aux AEP change aujourd'hui. Avec la dématérialisation de certaines activités, ils doivent d'autant plus être présents pour accompagner les salariés ou les adhérents sur les outils, par exemple les portails. Ils doivent répondre à leurs questions, lever certaines interrogations ou les rassurer sur l'usage de leurs données personnelles ou des points de crispation parce qu'une fonctionnalité ne marche pas... Pour les AST, on voit une tendance similaire, avoir de plus en plus d'accompagnement en amont des visites des adhérents. Les AST sont souvent les premiers points de contact... » (Direction, structure de taille moyenne)

2. Les impacts aux niveaux des activités, des métiers et des compétences

Une appropriation des outils numériques différente mais la crainte d'une perte de sens partagée par une grande partie des professionnels

Les enjeux liés aux nouvelles technologies impactent tous les métiers des SPSTI mais de manière différente. L'analyse transversale des observations et des entretiens montre

que pour un même métier, la réception et l'appropriation des nouveaux outils numériques peuvent s'avérer très variables.

Les observations soulignent l'importance de l'appui proposé par la direction à la fois sur le champ du développement des compétences (comprendre les besoins des salariés et proposer les formations idoines) mais également sur le plan de l'accompagnement du changement (répondre aux inquiétudes ou incertitudes, cadrer les nouvelles reconfigurations des relations de travail, expliquer les changements opérés, etc.)

Il ressort des entretiens auprès des professionnels rencontrés la crainte d'une perte de sens au travail qui résulterait de l'amenuisement des liens humains et d'une détérioration des conditions de travail liés à l'introduction croissante des nouvelles technologies. Ces craintes sont parfois partagées par les référents managériaux rencontrés.

« La traçabilité, la remontée des chiffres, la téléconsultation, ce sont des éléments qui « oppressent » les professionnels, qui les perturbent » (Direction, structure de taille moyenne)

« On se sent très seul face aux difficultés du logiciel-métier. J'essaye de faire remonter certains points mais je ne me sens pas écoutée. » (Secrétaire médicale, structure de moyenne)

« A l'avenir, on ira avec des tablettes dans les petites entreprises. Ce qui compte ce sont les échanges. On va leur demander de faire 200 fiches par an, ce ne sont pas des robots ! » (Responsable prévention, structure moyenne).

A titre d'exemple, l'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques emporte des retours circonspects de la part des secrétaires médicaux rencontrés. Ces derniers soulignent l'ambivalence des impacts actuels sur leur métier. D'un côté, la promesse d'un gain de temps, d'une facilitation des activités quotidiennes et l'ouverture à de nouvelles perspectives professionnelles est séduisante. De l'autre côté, cette transition vers le numérique peut également susciter des inquiétudes et complexifier ou alourdir certaines tâches quotidiennes (notamment avec le risque de constituer, dans un premier temps, l'unique personne ressource vis-à-vis du logiciel métier).

« Être accompagnée pour réaliser des requêtes sur le logiciel métier, notamment des requêtes SQL, c'est un enjeu pour moi. » (Secrétaire médicale, structure de taille moyenne)

« Souvent, ce sont les assistantes qui se retrouvent à tout taper à l'ordinateur ou sur le SI » (directrice, structure de taille moyenne)

Autre exemple, celui des IPRP rencontrés qui anticipent également une modification structurelle de la manière d'exercer leur métier et de leur positionnement vis-à-vis des adhérents, qui s'accompagne d'inquiétudes. Si ces évolutions ne sont pas encore attestées, ils craignent que la mise en place d'indicateurs de performance ait pour conséquence un accroissement de la charge de travail (plus de visites entreprises à réaliser), voire une dégradation des conditions d'exercice (plus de distanciel, avec une perte du « lien humain »). Ces professionnels se disent également très attachés à la liberté et l'autonomie dont ils bénéficient à ce jour pour conduire des plans d'actions personnalisés et sur du long terme.

« Le ressenti des collègues c'est le métier qui s'écroule. On va avoir 5 pages de fiche entreprise. On va faire du chiffre. On perd le sens du travail. 5000 entreprises qui n'ont jamais vu nos médecins du travail, pas de fiche, rien. On s'est dit on va s'extraire les fiches entreprise pour faire des regroupements par secteur d'activité, par métier et être plus efficaces. » (Responsable d'un Pôle prévention, structure de taille moyenne)

Les évolutions d'activités identifiées et leurs impacts sur les métiers et les compétences

L'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques des SPSTI touche l'ensemble des activités.

En outre, les transformations des activités touchent les métiers en fonction de leur place dans les organisations du travail – ces dernières évoluant également à l'aune de l'arrivée des nouvelles technologies (cf. partie relative à l'organisation du travail). Enfin, la plus grande partie des transformations implique pour ces métiers la maîtrise de compétences nouvelles ou de compétences à renforcer.

Dans les parties suivantes, nous présenterons les principales transformations induites par les nouvelles technologies en prenant comme clef d'entrée les principales activités des SPSTI telles que décrite au sein du tableau proposé dans la partie B.1.

En synthèse

Le schéma proposé en page suivante synthétise les évolutions relevées pour chacune des activités des SPSTI selon (i) leur niveau d'impact estimé et (ii) leur temporalité.

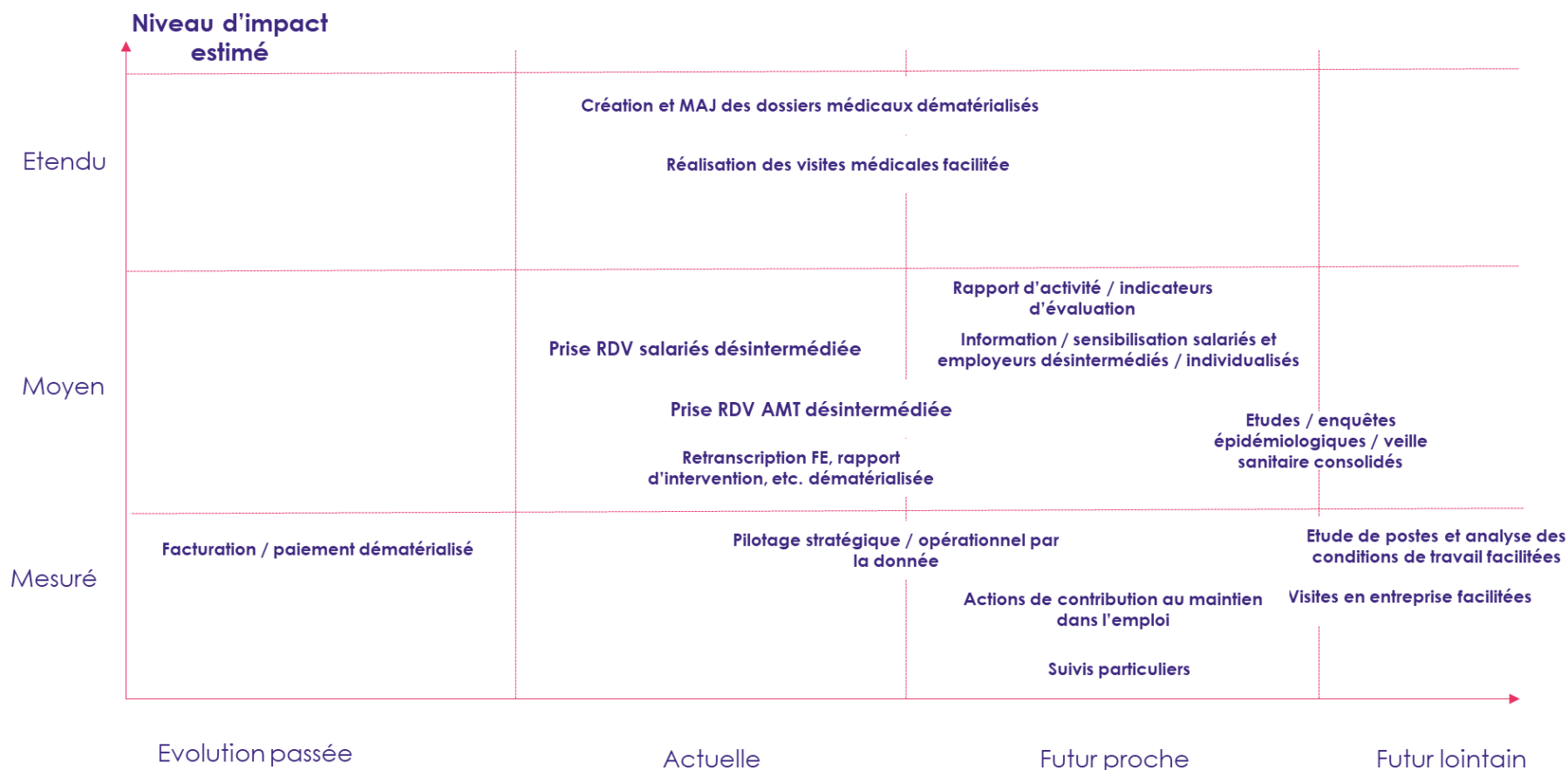
L'intensité de l'impact relevé est une notation qualitative croisant plusieurs éléments : le nombre de dimensions en évolution, le nombre de professionnels concernés par ces évolutions et le nombre de compétences nouvelles ou à renforcer qui en découlent. Plus ces éléments sont importants et plus l'impact sera estimé comme fort.

Ainsi, il ressort que les évolutions les plus impactantes pour les professionnels des SPSTI concernent l'activité de suivi de l'état de santé des travailleurs notamment au travers de la réalisation des visites médicales et de la création / MAJ des dossiers médicaux. Ces évolutions sont actuelles.

D'autres activités apparaissent également plutôt impactées (évolutions en devenir) :

- Les actions en milieu de travail : l'information / sensibilisation des salariés et employeurs, la retranscription / rédaction des fiches entreprises et rapport d'intervention ainsi que la prise des rendez-vous
- Les activités d'études et de veille sanitaire notamment avec le volet établissement des rapports d'activité et remontée des indicateurs d'évaluation

PREMIÈRE LECTURE DES ACTIVITÉS DES SPSTI SELON LEUR NIVEAU D'IMPACT DU FAIT DES NTIC – EN SYNTHÈSE



Les actions en milieu de travail (AMT)

Les AMT se déclinent en quatre grandes sous-activités touchées différemment par les nouvelles technologies : les observations en milieu de travail, les conseils et informations à destination des employeurs et / ou des salariés, la retranscription / rédaction des observations, FE et rapport d'intervention et la prise de rendez-vous.

Les observations en milieu de travail

Les évolutions
<p>Les observations en milieu de travail comprennent le volet études de poste et analyse des conditions de travail, les visites en entreprises de repérage des dangers, de repérage des risques, les prélèvements ou encore l'ensemble des missions relative à la métrologie.</p> <p>A ce jour, la mission ne relève pas de transformation significative de ces activités du fait des nouvelles technologies si ce n'est l'utilisation d'outils médias pour faciliter la documentation des études de postes ainsi que des visites. A ce titre, les professionnels s'appuient dorénavant sur la prise de son, vidéos et photos – en complément de la prise de notes durant les visites. Les outils privilégiés – pour leur praticité – sont les téléphones portables et – pour certains professionnels – des ordinateurs portables. Ces choix sont davantage motivés par des appétences individuelles que par une volonté guidée par les structures. Des remontées de terrain identifiées, les directions des structures souhaitent laisser libre les professionnels de mobiliser ou non ces outils. En effet, les professionnels rencontrés utilisent à titre principal leur téléphone portable personnel, plus rarement un téléphone professionnel.</p> <p>Dans un futur plus lointain (et à ce stade relativement incertain), il pourra être envisagé une saisie des observations et notes directement sur le logiciels métiers, au moyen d'un ordinateur portable ou d'une tablette numérique. Si les logiciels métiers le permettent aujourd'hui, cette fonctionnalité reste très largement perfectible avant de pouvoir se généraliser au sein des professionnels. A ce stade, la prise de note papier et vidéo / image via le téléphone portable reste la configuration privilégiée par la plupart des professionnels rencontrés.</p>
Les métiers concernés
<p>Cette brique d'activité mobilise à titre principal les médecins du travail/ médecins collaborateurs, les IPRP et les ASST / Assistant technique de Santé au travail (AST), infirmiers de santé au travail.</p>
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser des outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes) ; ▪ Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier.

Les conseils et informations à destination des employeurs et / ou des salariés

Cette brique recouvre plusieurs activités de différents niveaux que sont les conseils et avis motivés auprès des employeurs sur les risques professionnels réalisés à titre principal par les médecins, les infirmiers et les IPRP et les informations et les actions de sensibilisation réalisés auprès des salariés et des employeurs en matière de santé au travail.

Les évolutions
<p>La dispense de conseils et d'avis motivés ne semble pas être affectée par l'arrivée des nouvelles technologies. En revanche, l'étude relève qu'il existe dorénavant de nouveaux canaux et modalités permettant d'informer et de sensibiliser les employeurs et les salariés sur les risques professionnels auxquels ils sont susceptibles d'être confrontés.</p> <p>En premier lieu, on estime qu'un premier niveau d'information au sujet de la prévention et de la santé au travail pourra être relayé directement via les espaces adhérents / salariés ou directement sur le site internet du SPSTI. Si aujourd'hui tous les SPSTI ne sont pas dotés d'un espace salariés (en cours de déploiement chez certains), ces derniers vont constituer un canal d'échange nouveau entre les professionnels du SPSTI et les salariés. A ce stade, plusieurs zones d'ombre restent encore à lever concernant la granulométrie des informations transmises aux salariés¹⁰ ainsi que les professionnels responsables de l'élaboration et de la transmission de ce contenu. En tout état de cause, ce nouveau vecteur d'échanges est regardé avec attention par les SPSTI qui anticipent une transformation du lien entretenu avec les salariés – aujourd'hui désintermédié.</p> <p>En second lieu, la conception et les modalités de réalisation des ateliers de sensibilisation et d'information sur les risques professionnels sont également amenés à évoluer du fait des nouvelles technologies. Les SPSTI optent de plus en plus pour le format « webinaire » avec l'animation de ces temps selon la modalité du distanciel. En outre, la conception des ateliers collectifs de sensibilisation en matière de prévention des risques professionnels pourra se nourrir des données extraites des logiciels métiers et davantage les individualiser en lien avec les risques rencontrés par les entreprises (du fait du secteur d'activité ou de sa localisation).</p> <p>Plus largement, on anticipe une évolution de la posture des SPSTI vis-à-vis des employeurs sur ce volet d'actions de sensibilisation et d'information en matière de prévention. Ces derniers vont davantage adopter une posture pro-active et de prospection des entreprises pour leur présenter l'offre de service des SPSTI et notamment la possibilité de bénéficier d'ateliers de sensibilisation / information.</p>
Les métiers concernés
<p>Les actions d'information et de sensibilisation sont portés par différents professionnels : les IPRP, les infirmiers et les médecins du travail dans le cadre des AMT, mais également les AST lors des échanges et contacts avec les entreprises dans le cadre des visites de repérage des premiers dangers. Concernant l'élaboration des ateliers de prévention portés par les IPRP, les IST ainsi que les AST peuvent être amenés à participer soit à leur conception ou à leur animation, voire à leur pilotage.</p>
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale¹¹ ▪ Connaître les principes de base de communication la numérique ▪ Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.). ▪ Maîtriser les fondamentaux en matière d'extraction et d'analyse de données.

¹⁰ Il est plutôt envisagé un premier niveau d'information, adapté au secteur d'activité de la structure employeuse plutôt que des conseils individualisés à la situation personnelle des travailleurs

¹¹ Nouvelles technologies de communication, savoir-faire en matière d'infographie, communiquer pour vulgariser et rendre les propos ludiques.

Compétences relationnelles :

- Avoir le sens de la pédagogie
- Savoir créer du lien
- Maîtriser les principes de l'écoute active
- Maîtriser les techniques de prospection des entreprises

La retranscription / rédaction des observations, FE et rapport d'intervention

Les évolutions
<p>Aujourd'hui, les fiches entreprises et les rapports d'intervention sont rédigés au format numérique puis saisis ou enregistrés sur le logiciel métier. Certains logiciels métiers intègrent la possibilité de saisir et de rédiger les fiches entreprises directement sur l'appli. Néanmoins cette fonctionnalité n'est pas aujourd'hui utilisée par les professionnels car les SPSTI ne se sont pas tous accordés sur un format commun. Cela supposerait également l'utilisation de tablettes numériques pour que le professionnel puisse être mobile durant sa visite.</p> <p>La rédaction des rapports d'intervention supposera de plus en plus de connaître et d'appliquer une nomenclature partagée.</p>
Les métiers concernés
<p><i>Les métiers concernés :</i> Cette brique d'activité mobilise à titre principal les médecins du travail/ médecins du travail collaborateurs, les IPRP, les ASST / Assistant technique de Santé au travail (AST) et les IST.</p>
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p><i>Compétences transversales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser des outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes) ▪ Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier ▪ Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés

La prise de rendez-vous des AMT

Les évolutions
<p>Aujourd'hui, les logiciels métiers permettent d'assurer en ligne la fonctionnalité de gestion des plannings et de saisie des rendez-vous sur les agendas des différents professionnels des SPSTI.</p> <p>Les dernières évolutions des logiciels métiers tout comme certains espaces adhérents ou salariés permettent aujourd'hui la prise de rendez-vous directement soit auprès du SPSTI (la demande est recueillie par l'AST ou l'AEP) soit directement auprès du professionnel de la filière prévention. Ces fonctionnalités sont susceptibles de provoquer un double effet : d'une part, un changement dans les flux d'échanges qui autrefois passaient par les AST ou AEP et qui aujourd'hui peuvent directement s'établir entre l'IPRP et le salarié suivi et d'autre part, une augmentation de ces échanges du fait des outils métiers (messagerie dédiée pour poser des questions, accès direct à l'agenda du professionnel, etc.).</p> <p>A date, les SPSTI rencontrés souhaitent maintenir les configurations actuelles et l'intermédiation par le biais des AST et des AEP – lesquelles permettent de ne pas sur-mobiliser les professionnels. Toutefois, les professionnels reconnaissent que ces fonctionnalités offrent la possibilité de mettre en place un suivi encore davantage en proximité des salariés avec une temporalité au plus proche de la réalité.</p>

Enfin pour terminer, en interne, les demandes d'AMT sont également formulées par les médecins du travail et / ou les secrétaires médicaux directement par le biais du logiciel-métier - là où auparavant elles étaient effectuées par mail ou en direct. Ces échanges emportent l'enjeu de connaître et appliquer les thésaurus partagés afin de faciliter la bonne compréhension des demandes d'un professionnel à l'autre – éléments pouvant faire naître des crispations en interne.
Les métiers concernés
Cette brique d'activité mobilise à titre principal les médecins du travail/ médecins du travail collaborateurs, les IST, les IPRP et les ASST / Assistant technique de Santé au travail (AST).
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les fonctionnalités de base et avancées des principaux outils bureautiques (Word, Excel, ppt) ▪ Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés <p>Compétences relationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir créer du lien ▪ Maîtriser les principes de l'écoute active ▪ Avoir le sens de la pédagogie

En synthèse

Activités principales	Evolutions observées ou à venir	Besoins en compétences
Etudes de postes et analyse des conditions de travail	A venir (incertain) : Saisie des observations et des informations directement sur place, sur une tablette numérique.	Compétences transversales : Maîtriser des outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes) Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier
Visites en entreprise (repérage des dangers, repérage des risques, prélèvements, métrologie etc.)	A venir (incertain) : Saisie des observations et des informations directement sur place, sur une tablette numérique.	
Conseils et avis motivés aux employeurs formulés par les médecins	Pas d'évolution en lien avec les NTIC repéré.	
Information et sensibilisation des salariés et des employeurs en matière de santé au travail	A venir (futur proche) : Un premier niveau d'information au sujet de la prévention et de santé au travail pourra être relayé directement via les espaces adhérents / salarié ou encore du site interne.	Compétences transversales : Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale Connaître les principes de base de communication la numérique Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.).
	A venir (futur proche) Des ateliers collectif de sensibilisation pourront être davantage individualisés en s'appuyant sur les données recueillies via les logiciels métiers. Dans ce cadre, les SPSTI seront en mesure d'aller au-devant des entreprises. L'organisation de ces ateliers de sensibilisation se généralisent de plus en plus sous la forme de « webinaires » animés en distanciel.	Compétences transversales : maîtriser les fondamentaux en matière d'extraction et d'analyse de données. Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.).
Rédaction des FE	Actuelles (observées) : Mise à jour d'une partie des fiches entreprises sur le logiciel métier.	Compétences relationnelles : Avoir le sens de la pédagogie
Aide à la rédaction du		Compétences transversales :

Instruction et analyse des situations de travail	A venir (incertain) : Saisie des fiches entreprises sur place – grâce à une tablette numérique.	Maîtriser des outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes)
Rédaction d'un rapport d'intervention	Prise de note en vue du rapport d'intervention.	Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés
Prise de RDV des AMT	Actuelles (observées) : Gestion des plannings et des prises de rendez-vous sur le logiciel métier. A venir (futur proche) : Suivant les évolutions du logiciel-métier, les IPRP reçoivent désormais directement des demandes d'adhérents ou de salariés, engendrant un flux d'échanges plus conséquent et une proximité accrue des IPRP vis-à-vis des adhérents / salariés. Les demandes d'Action en Milieu de Travail (AMT) sont également formulées par les médecins du travail et / ou les secrétaires médicaux directement par le biais du logiciel-métier - là où auparavant elles étaient effectuées par mail ou en direct.	Compétences transversales : Connaître les fonctionnalités de base et avancées des principaux outils bureautiques (Word, Excel, ppt) Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés Compétences relationnelles : Savoir créer du lien écoute active, Avoir le sens de la pédagogie
Suivi des interventions en milieu de travail	Pas d'évolution en lien avec les NTIC repéré.	

Le suivi de l'état de santé des travailleurs

Parmi cette activité, trois sous-activités sont particulièrement impactées par les nouvelles technologies : la réalisation des visites médicales (y compris les pré-visites, la création et la mise à jour des dossiers des salariés (données administratives et de santé) et enfin la prise de rendez-vous auprès des salariés accompagnés.

La préparation et la réalisation des visites / pré-visites

Les évolutions
<p>Le déroulé et les modalités de réalisation des visites médicales sont très impactés par les nouveaux outils et les nouvelles pratiques liées au numérique mais également par la certification.</p> <p>Aujourd'hui, le déploiement de l'identitovigilance nécessite une identification des salariés se présentant aux SPSTI par le biais de leur carte d'identité et de leur carte vitale. La mise en place de ce nouveau système d'identification – qui est en cours de déploiement pour la plupart des SPSTI – emportera des besoins d'explication et de sensibilisation à l'usage et au respect des données en matière de santé recueillies auprès des salariés de la part des SPSTI.</p> <p>Sur la réalisation des pré-visites et des visites médicales, il existe aujourd'hui des outils numériques et connectés permettant de faciliter la réalisation de ces dernières et d'appuyer les professionnels. Ainsi dans certains SPSI, la réalisation des pré-visites peut être facilité par le recueil d'information en amont auprès des salariés par l'administration d'un questionnaire en ligne ou administré sur une tablette numérique (questionnaire préalable). Si cela peut faciliter la réalisation des visites médicales, cela suppose un travail en aval de fiabilisation et de qualification des données saisies directement par les salariés accueillis.</p> <p>Concernant la préparation des visites, des outils numériques pourront venir en appui des professionnels sur quelques actes de premier niveau (audio, vision, etc.). Dans ces cas-là, les secrétaires médicaux peuvent assurer le rôle d'intermédiaire entre le salarié et l'outil connecté. Comme pour les questionnaires préalables, l'usage de ce type d'outil n'exclut en aucun cas la réalisation de la visite par un médecin du travail ou un IST dans le cadre des dispositions réglementaires régissant les possibilités de délégation des médecins vers les IST.</p>

Les métiers concernés
Les secrétaires médicaux, les médecins du travail et les IST sont les principaux professionnels touchés par ces évolutions.
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p>Compétences métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier et qualifier des informations saisies par les salariés dans le cadre des visites <p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST ▪ Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier ▪ Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP ▪ Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité <p>Compétences relationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir le sens de la pédagogie ▪ Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles ▪ Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de conflit ▪ Savoir argumenter

La création et la mise à jour des DMST

Les évolutions
Les dossiers des salariés sont aujourd'hui tous au format numérique. Les SPSTI ont accès à ces dossiers par le biais des logiciels métiers et peuvent les créer, supprimer et les modifier. Les informations - qu'elles relèvent de données de santé ou administratives - doivent être saisies selon une manière harmonisée en prenant appui sur la nomenclature partagée élaborée à l'échelle de la branche. Avec l'interopérabilité DMP / DMST prévue dans un futur relativement proche, les médecins du travail devront directement alimenter le DMP sur le volet santé au travail – sous réserve du consentement préalable du salarié suivi.
Les métiers concernés
L'ensemble des professionnels amenés à créer et mettre à jour les dossiers des salariés est concerné, en premier lieu les secrétaires médicaux, les médecins du travail et les IST.
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p>Compétences métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir retranscrire les résultats d'actes médicaux de premier niveau sur le logiciel métier. <p>Compétences transversales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés ▪ Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité ▪ Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP

La prise de rendez-vous auprès des salariés

Les évolutions
Grâce aux dernières évolutions des logiciels métiers, les rendez-vous peuvent être inscrits en ligne, sur le calendrier des professionnels des SPSTI. A ce titre, certains logiciels métiers offrent la possibilité aux SPSTI de planifier en interne les rendez-vous

en fonction des disponibilités des professionnels et du niveau de priorisation des visites demandées (suggérant déjà une étape de requalification des demandes des entreprises, en fonction du type de visite demandé). Il pourra ainsi être anticipé la mise en place côté SPSTI de stratégies de planification des visites pour rationaliser ou améliorer l'organisation interne des équipes (cf. B.1.).

En outre, plusieurs canaux s'offrent aux adhérents ou aux salariés pour prendre rendez-vous : soit par appel téléphonique, soit par mail, soit par demande via le site internet. Aujourd'hui, certains SPSTI se sont dotés d'espaces adhérents ou salariés permettant d'effectuer cette prise de rendez-vous directement en ligne. Cependant, ces rendez-vous restent encore gérés par les secrétaires, peu de SPSTI ayant fait le choix d'ouvrir le calendrier des professionnels pour se positionner directement.

Les métiers concernés

En priorité les secrétaires médicaux, les AEP mais également l'ensemble des professionnels (meilleure planification et répartition des visites).

Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)

Compétences métiers :

- Connaître les protocoles et les possibilités de délégation entre les médecins du travail et les autres professionnels
- Connaître la réglementation applicable et technique, relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST
- Appliquer les protocoles de délégation dans la planification des convocations et des visites d'entreprises
- Requalifier les informations saisies par les employeurs suivant la bonne typologie de suivi (suivi simple, renforcé, etc.).

Compétences transversales

- Savoir mettre en place une démarche de planification fondée notamment sur l'analyse des données saisies par les employeurs

En synthèse

Activités principales	Evolutions observées ou à venir	Besoins en compétences
Réalisation des visites médicales	Actuelles (observées) : avec le déploiement de l'identito vigilance, les salariés se présentant aux SPSTI (pour une visite médicale) sont maintenant identifiés grâce à leur carte d'identité ou leur carte vitale. Cette nouvelle modalité d'accueil emporte également la nécessité d'expliquer en quoi consiste l'identito vigilance et – en tant que besoin – de rassurer les salariés sur l'usage de leurs données personnelles.	<p>Compétences métiers : Vérifier et qualifier des informations saisies par les salariés dans le cadre des visites</p> <p>Compétences transversales : Connaître le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité</p> <p>Compétences relationnelles : Avoir le sens de la pédagogie Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de conflit Savoir argumenter</p>
	A venir (futur proche) : La réalisation des pré-visites médicales pourra être facilitée par le recueil d'information en amont auprès des salariés par le biais, par exemple, d'un questionnaire en ligne administré sur une tablette (questionnaire préalable)	<p>Compétences métiers : Vérifier et qualifier des informations saisies par les salariés dans le cadre des visites</p> <p>Compétences relationnelles : Avoir le sens de la pédagogie</p>

	A venir (futur lointain) : Des outils numériques et connectés pourront venir faciliter la réalisation des pré-visites ou visites médicales (par exemple, le recours à une cabine connectée). L'usage de ces outils restera encadré et accompagné d'un professionnel pour expliquer et rassurer.	Compétences relationnelles : Maîtriser les principaux fondamentaux de l'écoute active. Avoir le sens de la pédagogie
Création et MAJ des dossiers médicaux	Actuelle (observées) : Saisie des informations relatives aux dossiers de santé des personnes directement sur le logiciel métier. A venir (futur proche) : les médecins du travail devront pouvoir directement alimenter le DMP sur le volet santé au travail - sous réserve du consentement préalable du salarié suivi.	Compétences métiers : Savoir retranscrire les résultats d'actes médicaux de premier niveau sur le logiciel métier. Compétences transversales : Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité Maîtrise des principaux fondamentaux en matière de RGPD
Prescription d'examens complémentaires	Pas d'évolution significative identifiée.	
Rédaction de fiches d'aptitude		
Prise de RDV auprès des salariés	Actuelles (observées) : La prise de rendez-vous peut être réalisée en ligne, via les fonctionnalités offertes par le logiciel métier. Également, les logiciels métiers offrent la possibilité de planifier ces rendez-vous en fonction des disponibilités des professionnels et ainsi de prioriser certaines visites ou certains rendez-vous.	Compétences métiers : Connaître les protocoles et les possibilités de délégation entre les médecins du travail et les autres professionnels, Appliquer les protocoles de délégation dans la planification des convocations et des visites d'entreprises, Requalifier les informations saisies par les employeurs suivant la bonne typologie de suivi (suivi simple, renforcé, etc.). Compétences transversales : Savoir mettre en place une démarche de planification fondée notamment sur l'analyse des données saisies par les employeurs
Traitement des listes nominatives	Pas d'évolution significative identifiée.	

Les actions de maintien dans l'emploi

Les actions de maintien dans l'emploi se déclinent en trois sous-activités que sont les actions contribuant au maintien dans l'emploi des travailleurs, les suivis particuliers / préconisations du travail en cas de restriction d'aptitude et enfin la formulation de propositions d'amélioration et l'accompagnement à la mise en œuvre des actions.

Contribution au maintien dans l'emploi des travailleurs

Les évolutions
<p>Dans les années à venir, les fonctionnalités offertes par les espaces salariés pourront permettre la transmission d'informations individualisées au salarié en matière de maintien dans l'emploi des travailleurs (informations sur les possibilités de bénéficier d'actions de prévention, de visites de pré-reprises si arrêt de travail, etc.). Ces informations pourront faciliter la préparation – en amont – des rendez-vous de liaison ou des visites de pré-reprises.</p> <p>Plus largement, on peut imaginer une évolution de la régularité et la temporalité de la communication entre les professionnels de la cellule PDP ou les IPRP – facilités par les options proposées par les espaces salariés en matière de communication (messagerie privée, etc.). Cela renforcera encore davantage l'individualisation et l'adaptation des actions ou de préconisations individualisées mises en place dans le cadre de suivis particuliers.</p>
Les métiers concernés
<p>Les actions en matière de maintien dans l'emploi mobilisent les médecins, les IST, les secrétaires médicaux, les IPRP en priorité. Ces derniers, dans le cadre du suivi des travailleurs, sont les plus susceptibles d'être touchés par l'évolution de leurs activités.</p>
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
<p><i>Compétences transversales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale ▪ Connaître les principes de base de communication la numérique ▪ Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.). <p><i>Compétences relationnelles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir le sens de la pédagogie

En synthèse

Activités principales	Evolutions observées ou à venir	Besoins en compétences
Contribution au maintien dans l'emploi des travailleurs et mise en place de suivis particuliers / préconisations du travail en cas de restriction d'aptitude	<p>A venir (futur proche) : les rendez-vous de liaison ou les visites de préreprise pourront être préparés en amont avec la transmission d'information individualisées au salarié via son espace dédié (informations sur les possibilités de bénéficier d'actions de prévention, de visites de pré reprise, etc.).</p> <p>La mise en place des espaces salariés donne la possibilité à ces derniers d'échanger de manière directe et plus fluide avec les professionnels de la cellule PDP ou les IPRP.</p>	<p>Compétences transversales : Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale</p> <p>Connaître les principes de base de communication la numérique</p> <p>Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.).</p> <p>Compétences relationnelles : Avoir le sens de la pédagogie</p>
Formulation de propositions d'amélioration et	Pas d'impact supplémentaire identifié	

Activités d'étude et de veille sanitaire

Les SPSTI ont également une responsabilité dans la remontée des données pour contribuer à la fois aux enquêtes épidémiologiques, à la veille sanitaire ou encore pour l'établissement des rapports d'activité.

La participation aux études, recherches, enquêtes à caractère épidémiologique (SUMER, EVREST, etc.) et la contribution à la veille sanitaire

Les évolutions
<p>Les SPSTI intègrent dans leurs activités la contribution à des recherches, études et enquêtes sur le plan national et régional. Également, à travers le suivi de l'état de santé des travailleurs, les SPSTI collectent des données et contribuent ainsi à la traçabilité des informations et à la veille sanitaire.</p> <p>Les données recueillies dans le cadre du suivi de l'état de santé des travailleurs telles que les expositions, les métiers, les préventions, les types de visite (enquête SUMER) ou encore les effets sur la santé, le lien d'imputabilité (enquête MCP) sont remontées par les SPSTI participant à des études ou enquêtes à caractère épidémiologique.</p> <p>En outre, la consolidation et l'analyse des données aux niveaux régional et national emporte des enjeux importants pour adapter les politiques nationales et régionales en matière de santé au travail et de prévention des risques professionnels.</p> <p>Portée par la réforme et la certification, l'interopérabilité des systèmes d'information mais surtout des données doit permettre – à terme – de disposer de données consolidées en matière de risques professionnels.</p> <p>Aujourd'hui, l'enjeu pour les SPSTI est de s'accorder sur un cadre commun de saisie et de consolidation des données, lequel devrait permettre – à terme – d'automatiser la remontée des données utiles aux études à caractère épidémiologiques – de manière numérisée.</p> <p>Cela suppose :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ A l'échelle de chaque SPSTI : de saisir, conserver et sécuriser les données en respectant les règles de confidentialité et de protection des données de santé (RGPD, cybersécurité) mais également selon les cadres harmonisés proposés par les thésaurus partagés.▪ A l'échelle des SPSTI aux niveaux régional et national : d'organiser la remontée, la consolidation et la conservation des données de l'ensemble des SPSTI à l'échelle régionale puis nationale dans le respect du RGPD, des règles de cybersécurité et des dispositions des thésaurus partagés. <p>Aujourd'hui, des travaux ont été lancés dans certains territoires et réunissent plusieurs SPSTI à l'échelle régionale dans le cadre de groupements d'employeurs. Ils sont pilotés par des services informatiques et un data scientist - recrutés à cet effet par le groupement d'employeurs. Ils visent à mettre en œuvre une base de données consolidée permettant la remontée des données des SPSTI du territoire. La première étape de ces travaux est de mettre à plat les types de données et les indicateurs existants au sein des différents logiciels métiers pour trouver une clef d'harmonisation permettant la consolidation des données à grande échelle. A ce titre, la mise à jour des logiciels des SPSTI doit permettre de faciliter ces travaux.</p>

A terme, la remontée périodique des données par les SPSTI devrait être coordonnée à l'échelle régionale et nationale – peut-être dans le cadre d'un groupement d'employeurs. Néanmoins, il est fort probable que des compétences dédiées en matière de data soient nécessaires au sein de certains SPSTI – ou partagés par plusieurs SPSTI. Comme indiqué plus haut, certains SPSTI ont décidé d'investir ce volet et se sont dotés de services informatiques conséquents et intégrant une compétence « gestion et analyse de la data ». Ces services participent également de la diffusion et de la sensibilisation de l'ensemble des professionnels au respect des règles de sécurité et aux risques inhérents en matière de cybersécurité.

En parallèle, des processus de contrôle et de vérification des données saisies devront être mis en place au sein des SPSTI. Ils seront chargés de mettre en place des process et des protocoles de saisies des données (comme cela est déjà en cours dans certains SPSTI) et de s'assurer de leur respect en mettant en place des procédures de vérification.

Les métiers concernés

Tous les professionnels qui saisissent et gère des données individuelles de santé ou administratives, en priorité les secrétaires médicaux, les médecins, les IST, les ASST et les IPRP.

Pour le respect et le contrôle des données saisies, les coordinateurs d'équipe ou les médecins du travail pourront être mobilisés dans les plus petits SPSTI, des chargés de contrôle qualité dédiés dans les plus gros SPSTI.

Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)

Compétences transversales :

- Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP
- Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité
- Connaître le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST
- Expliquer et faire respecter les règles et les procédures
- Elaborer des actions ou des règles de prévention
- Mener un processus de test en cybersécurité
- Connaître les normes de saisie des données (thésaurus partagés, etc.)
- Maîtriser les méthodes et outils d'analyse des données

L'établissement du rapport d'activité :

Les évolutions

L'établissement d'un rapport d'activité du SPSTI à transmettre à ses adhérents est une obligation du code du Travail en lien avec l'agrément attribué aux structures. Si le rapport d'activité du médecin du travail a été supprimé par la loi du 2 août 2021, les SPSTI ont dorénavant l'obligation de transmettre les données d'activité propres à ses adhérents ayant plus de 300 salariés ou à tout adhérent qui en fait la demande.

Outre ces deux éléments, les SPSTI devront produire et communiquer des données complémentaires utiles à l'obtention de la certification. Selon le référentiel de certification des SPSTI AFNOR SPEC 2217, chaque SPSTI doit produire les données suivantes :

- Les profils particuliers de travailleurs (INB, saisonniers, apprentis, intérimaires, éloignés, détachés, indépendants, employeurs non-salariés) ;

- Le périmètre territorial : nombre de secteurs avec indication des codes INSEE commune, canton ou département et nombres de centres (fixes, annexes, en entreprise et mobiles) ;
- Le nombre d'adhérents (au sens du code du travail) ;
- Le nombre d'entreprises (moins de 11 salariés/de 11 à 49/ de 50 à 299/300 et plus) ;
- Le nombre d'établissements (entité dans laquelle le SPSTI met en œuvre leur missions) ;
- Le nombre de conventions établies avec un service public ainsi que le nombre de salariés suivis ;
- Les compétences (interprofessionnel, travail temporaire, INB, service professionnel secteur BTP, autres services professionnels) ;
- Les ressources humaines : nombre en ETP par catégories professionnelles, le turnover annuel des salariés ;
- Le nombre de visites effectuées, par catégories de visites (embauches, périodiques, pré-reprise, reprise, à la demande, complémentaire, mi-carrière, post-professionnelle, post-exposition).

Par ailleurs, pour chacune des trois missions des SPSTI, des critères d'évaluation devront être mis en place et contrôlés. Par exemple, pour la mission 1, Elaboration systématique d'une fiche entreprise (FE), les indicateurs d'évaluation mis en œuvre (niveau 2) seront (i) nombre d'entreprise n'ayant pas fait l'objet d'une FE dans un délai de 1 an (pour les nouveaux adhérents) et (ii) nombre d'entreprise n'ayant pas fait l'objet d'une actualisation d'une FE dans le délai de 4 ans (pour les adhérents).

Les métiers concernés

Les rapports d'activité sont actuellement établis par les directeurs / directrices de SPSTI, en lien avec les médecins, les services informatiques (lorsqu'ils existent) et les secrétaires médicaux en appui.

La mise en place et la remontée des données et indicateurs d'évaluation pourront – en fonction des choix organisationnels des SPSTI – s'appuyer sur les profils de professionnels similaires.

Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)

Compétences transversales :

- Expliquer et faire respecter les règles et les procédures
- Connaître le cadre normatif lié au référentiel de certification des SPSTI
- Formuler des requêtes simples sur des logiciels-métiers

En synthèse

Activités principales	Evolutions observées ou à venir	Besoins en compétences
Participation aux études, recherches, enquêtes, notamment à caractère épidémiologique (SUMER, EVREST, etc.)	A venir (futur proche et lointain) : Sous réserve d'une harmonisation et d'une consolidation, les données recueillies par les logiciels métiers, les données pourront faire l'objet d'un traitement et d'une analyse à grande échelle afin de nourrir les travaux de médecins du travail en matière épidémiologique et la veille sanitaire.	Compétences transversales : Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP Respecter et appliquer les processus de protection de la donnée Connaître et appliquer les principes de base en matière de cybersécurité. Connaître le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST Connaître le cadre normatif lié au référentiel de certification des SPSTI Expliquer et faire respecter les règles et les procédures Elaborer des actions ou des règles de prévention Mener un processus de test en cybersécurité Connaître les normes de saisie des données (thésaurus partagés, etc.)
Contribution à la veille sanitaire		
Etablissement du rapport d'activité et remontée des indicateurs d'évaluation	A venir (futur proche) : les rapports d'activités annuels (à l'échelle du SPSTI ou des entreprises de +300 salariés qui en font la demande) pourront s'appuyer sur les données d'activité extraites des logiciels métiers. Pour être exploitables, la	

	saisie des actes métiers et l'usage du logiciels métiers doivent être harmonisés et contrôlés.	Maîtriser les méthodes et outils d'analyse des données Formuler des requêtes simples sur des logiciels-métiers
--	--	---

Offre complémentaire et activités transversales

La facturation / le paiement :

Les évolutions
Aujourd'hui, l'appel à cotisation est transmis directement via leur portail aux adhérents. Ces derniers ont la possibilité de payer directement en ligne (là où auparavant, la démarche nécessitait l'envoi d'un chèque par courrier). Si la dématérialisation du paiement facilite les démarches administratives du côté adhérents, elle suggère un contrôle a posteriori du paiement des cotisations plus prononcé pour les SPSTI. Dans certains cas, la dématérialisation de la facturation et des paiements peut soulever des questions voire des incompréhensions de la part des adhérents, nécessitant alors des échanges téléphoniques entre les SPSTI et les adhérents pour expliquer ce nouveau processus et les rassurer.
Les métiers concernés
Les principaux métiers concernés sont les comptables, assistants comptables ou les professionnels chargés des relations adhérents (lorsqu'ils existent) et en appui les secrétaires médicaux.
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
Compétences relationnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles ▪ Avoir le sens de la pédagogie ▪ Savoir argumenter

Le pilotage stratégique et opérationnel :

Les évolutions
En lien avec la production de données par les logiciels métiers et l'exigence de mise en place d'indicateurs d'évaluation, certains SPSTI mobilisent de plus en plus des indicateurs de suivi dans leurs prises de décision (direction et au sein des encadrants d'équipe). Dans certaines structures rencontrées, la direction mobilise soit directement le logiciel métier soit des outils ad hoc de visualisation des données (de type power BI) pour réaliser un suivi de l'activité du SPSTI pour anticiper certains besoins, notamment RH à plus long terme.
Les métiers concernés
Directions de structures, chefs d'équipe, secrétaires médicaux (chargées du recueil et de la consolidation de certaines données de pilotage notamment).
Les besoins en compétences identifiés (nouvelles ou à renforcer)
Compétences transversales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser les méthodes et outils d'analyse des données ▪ Formuler des requêtes simples sur des logiciels-métiers ▪ Mettre en place un pilotage de l'activité fondée sur les données

En synthèse

Activités principales	Evolutions observées ou à venir	Besoins en compétences
-----------------------	---------------------------------	------------------------

Actions de formation, notamment en Santé au travail	Pas d'évolution significative en lien avec les NTIC relevée.	
La facturation / le paiement	Actuelles (observées) : L'appel à cotisation transmis directement via le portail adhérent, ainsi que la possibilité de payer directement en ligne sont aujourd'hui mis en œuvre par la grande majorité des SPSTI.	Compétences relationnelles : Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles Avoir le sens de la pédagogie Savoir argumenter
Pilotage stratégique et opérationnel	Actuelles (observées) : Au regard de l'exigence de remonté des données introduites par le référentiel de certification, un appui de plus en plus fort sur les données extraites des logiciels métiers (même si des écarts importants subsistent d'un SPSTI à l'autre sur la précision et la fiabilité des données extraites).	Compétences transversales : Maîtriser les méthodes et outils d'analyse des données Formuler des requêtes simples sur des logiciels-métiers Mettre en place un pilotage de l'activité par la donnée

En synthèse, les compétences nouvelles ou à renforcer repérées

Comme décidé à l'issue de la phase de cadrage par la CPNEFP et la Commission de coordination, la traduction des évolutions d'activité identifiées en compétences se fonde sur les trois catégories suivantes :

- Les compétences métiers
- Les compétences transversales
- Les compétences relationnelles

Au terme de la mission, on relève que les évolutions des activités en lien avec l'arrivée des NTIC entraîneront des conséquences principalement sur les compétences transversales et les compétences relationnelles et dans une moindre mesure au niveau des compétences métiers.

Les compétences transversales, qui représentent la plus grande partie des compétences nouvelles ou à renforcer identifiées – peuvent être regroupées en quatre rubriques particulièrement représentées :

- Le numérique / data :
 - La maîtrise des outils numériques de base, de l'arborescence du logiciel métier ou encore le requêtage simple des logiciels métiers apparaissent comme des compétences à renforcer pour l'ensemble des métiers des SPSTI.
 - En revanche, des compétences apparaissent plus ciblées comme la mise en place d'une démarche de planification fondée sur les données saisies par les employeurs (secrétaires médicaux et AEP) ou encore la maîtrise des méthodes et outils d'analyse des données (direction et médecins).
- La communication :
 - Avec la mise en place d'une communication dématérialisée et désintermédiée auprès des adhérents et des salariés, la maîtrise des fondamentaux en matière de communication écrite et orale, de la communication numérique ainsi que des outils de communication en ligne (Teams, etc.) apparaît comme un enjeu transversal à l'ensemble des métiers présents dans les SPSTI.
 - Les métiers de secrétaires médicaux et / ou d'AEP occuperont à l'avenir une place encore plus importante auprès des salariés ou des adhérents pour les accompagner à la prise en main de leurs portails respectifs, répondre à leurs questions relatives à l'usage de leurs données de santé personnelles ou encore les accompagner lors des pré- visites médicales. De ce fait, les compétences liées à la pédagogie ou la communication auprès de personnalités difficiles s'avèrent centrales pour ces métiers.
- Le législatif / réglementaire :
 - Il apparaît nécessaire que l'ensemble des métiers des SPSTI connaissent le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST, ainsi que les principaux fondamentaux en lien avec le RGDP.

- Également, la connaissance du cadre normatif relevant du nouveau référentiel de certification SPSTI apparaît incontournable, notamment pour les directeurs / personnels encadrants ainsi que les médecins.
- La qualité :
 - La maîtrise et l'application des principes fondamentaux des thésaurus partagés ainsi que des règles en matière de cybersécurité apparaît nécessaire pour les principaux métiers des SPSTI ;
 - D'autres compétences seront à renforcer, plutôt du côté des directions, personnels encadrants et médecins du travail comme le fait d'expliquer et de mettre en place des règles et des procédures (notamment pour contrôler la saisie des données).

S'agissant des compétences relationnelles, en miroir à ce qui a été dit concernant les compétences transversales en matière de communication, une attention plus grande sera apportée à la manière dont les outils numériques se déploient à destination des adhérents et des salariés. Ainsi, les compétences comme le sens de la pédagogie, l'écoute active ou encore la maîtrise des principes fondamentaux en matière de gestion des conflits seront fondamentaux de nombreux métiers, pour les métiers d'IPRP, d'IST, de secrétaires médicaux, d'AEP ou d'AST, médecins du travail, services supports. Également, du fait de la mise en place d'actions de prévention selon de nouvelles modalités (davantage individualisées, conçues comme un levier pour toucher de nouvelles entreprises dans le cadre de l'offre socle, les IPRP, IST et AST devront peut-être davantage savoir créer du lien et maîtriser des techniques de sollicitations ciblées auprès des entreprises).

Le tableau ci-dessous synthétise les compétences nouvelles ou à renforcer en fonction des principaux métiers identifiés au cours de la mission.

Activités principales	Direction personnel encadrant	Médecins du travail/ collaborateur	IST	IPRP	ASST / Secrétaire médical	ASST/ AST	ASST AEP	Compta ble	Service informati que
Compétences métiers									
Vérifier et qualifier des informations saisies par les salariés dans le cadre des visites		X	X						
Savoir retranscrire les résultats d'actes médicaux de premier niveau sur le logiciel métier		X	X		X				
Connaître les protocoles et les possibilités de délégation entre les médecins du travail et les autres professionnels					X		X		
Appliquer les protocoles de délégation dans la planification des convocations et des visites d'entreprises					X		X		
Requalifier les informations saisies par les employeurs suivant la bonne typologie de suivi (suivi simple, renforcé, etc.).		X	X		X		X		
Compétences transversales (1)									
Numérique / data									
Maîtriser les outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes)	X	X	X	X	X	X	X	X	
Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier	X	X	X	X	X	X	X		X
Maîtriser les fondamentaux en matière d'extraction et d'analyse de données		X		X	X				X
Savoir mettre en place une démarche de planification fondée notamment sur l'analyse des données saisies par les employeurs		X			X		X		
Maîtriser les méthodes et outils d'analyse des données									X
Formuler des requêtes simples sur les logiciels métiers	X	X	X	X	X	X	X		X
Mettre en place un pilotage de l'activité par la donnée	X								
Communication									
Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Connaitre les principes de base de la communication numérique	X			X	X	X	X		
Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.).	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles					X		X	X	
Savoir argumenter		X		X	X		X	X	

Activités principales	Direction / personnel encadrant	Médecins du travail/ collaborateur	IST	IPRP	ASST / Secrétaire médical	ASST/ AST	ASST / AEP	Compta ble	Service informati que
Compétences transversales (2)									
Législatif / réglementaire									
Connaître le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Connaître et appliquer les principes fondamentaux du RGDP	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Connaître le cadre normatif lié au référentiel de certification des SPSTI	X	X							
Qualité									
Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Expliquer et faire respecter les règles et les procédures	X	X							X
Mener un processus de test en cybersécurité									X
Connaître les normes de saisie des données (thésaurus partagés, etc.)	X	X	X	X	X	X	X		X
Compétences relationnelles									
Avoir le sens de la pédagogie			X	X	X	X	X	X	
Savoir créer du lien			X	X		X			
Maîtriser les principes de l'écoute active		X	X	X	X	X	X		
Maîtriser les techniques de prospection des entreprises				X		X			
Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de conflit			X	X	X	X	X	X	






Partie C : Les enjeux et pistes pour l'action identifiés

Cette partie présente les enjeux et pistes pour l'action identifiés en matière d'organisation du travail et de développement des compétences des professionnels, en réponse aux éléments clefs du diagnostic réalisé dans le cadre de la mission.

Elle a été construite autour de 7 catégories de pistes pour l'action, et de deux « entrées » pour les SPSTI : l'organisation des SPSTI, d'une part, l'offre de service socle, d'autre part.

Synthèse des catégories de pistes pour l'action

Sept catégories de pistes génériques peuvent être activées pour répondre aux enjeux repérés.

Catégorie de pistes pour l'action		Précisions
Pour les salariés		
	Formations « sur-mesure »	Le programme pédagogique de ces actions de développement des compétences sera défini précisément à partir de situations concrètes, d'études de cas... remontés par les professionnels des SPSTI. La réponse doit être « sur-mesure » car le besoin ne peut être solutionné par une offre de type catalogue.
	Action de développement des compétences	Ces actions de formation répondent à des besoins de renforcement des compétences ciblés.
A destination des structures		
	Groupe de travail inter-SPSTI	Ces groupes de travail permettent de mettre en commun des questionnements, des problématiques, et de définir collectivement les solutions idoines.
	Prestation de conseil RH	La PCRH est à destination des TPE PME et permet d'aborder, avec un cabinet conseil RH, une diversité de thématiques : recrutement, organisation du travail, GPEC / GEPP...
	Prestation Solution RH +	Ce service d'accompagnement personnalisé a été mis en place par l'Opcos Santé et permet de travailler autour de thématiques variées – dont celle du numérique.
A destination des structures et des salariés		
	Groupes de travail intra SPSTI	Ces groupes de travail internes pourront porter sur des thématiques diverses, liées à l'appropriation des NTIC ou encore le développement de nouvelles offres de service.
A destination des entreprises et des salariés suivis		
	Actions d'information et de communication	Ces actions ont pour objectif d'accompagner les entreprises et les salariés suivis dans l'appropriation des nouveaux outils mis à leur disposition (portails...).

Éléments clés du diagnostic et pistes pour l'action liées à l'organisation des SPSTI

Ces pistes renvoient aux enjeux relatifs au renforcement de l'usage des outils numériques au sein des SPSTI.

Conserver tout son sens au travail et fidéliser les salariés

Éléments clefs de l'état des lieux	
<p>Dans un contexte reconfiguré par l'arrivée de la certification, une partie des salariés exprime des craintes liées au renforcement des usages des outils numériques. Ces craintes portent sur le périmètre des activités réalisées, leurs modalités et conditions de réalisation et le risque d'une perte de lien (avéré ou non) vis-à-vis des salariés suivis et des entreprises.</p>	
Les NTIC concernés	
<p>Développement des fonctionnalités des logiciels métiers. Développement de l'usage des tablettes numériques. Développement de l'usage des outils de visioconférence.</p>	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
Secrétaire médical, IPRP, AST, IST	Potentiellement tous les métiers
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
Renforcement de l'attractivité de la branche	Fidélisation des salariés Risques psychosociaux
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<ul style="list-style-type: none"> → Mettre en place ou renforcer les démarches permettant de repositionner les outils numériques à leur juste place (QVT / RSE) → Accompagner le changement 	<ul style="list-style-type: none"> → Echanger sur les appréhensions nées du renforcement de la place prise par les NTIC → Partager un socle de compétences « clefs » en lien avec les outils numériques pour se sentir plus à l'aise face aux outils <p><i>Maîtriser les outils numériques de base (bureautique, logiciel-métier, outils de visioconférence, tablettes)</i> <i>Comprendre et maîtriser l'arborescence du logiciel métier</i> <i>Formuler des requêtes simples sur les logiciels métiers</i> <i>Connaitre le cadre réglementaire et technique relatif à l'INS et à l'interopérabilité DMP / DMST</i> <i>Connaitre et appliquer les principes fondamentaux du RGDP</i> <i>Connaitre et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés</i> <i>Connaitre et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité</i></p>
Les pistes pour l'action	

Au niveau des structures		Pour les salariés		Pour les structures et les salariés	

Accompagner les nouvelles modalités de transmission de l'information au sein des équipes

Éléments clefs de l'état des lieux					
Les échanges entre professionnels, au sein ou hors des équipes pluridisciplinaires, passent dorénavant de plus en plus par les logiciels métiers (ex : les demandes d'action en milieu de travail de la part du médecin peuvent être réalisées directement via certains logiciels métiers) ou des outils numériques (chat Teams par exemple). Dans un futur plus lointain, une fois l'interopérabilité pleinement opératoire, l'information et des échanges entre professionnels pourront éventuellement s'établir inter-SPSTI de manière numérisée.					
Les NTIC concernés					
Nouvelles fonctionnalités offertes par les logiciels métiers					
Les métiers impactés					
Fort impact			Impact modéré		
Secrétaires, IST, médecins, AST et AEP, IPRP					
Opportunités et points de vigilance					
Opportunités			Points de vigilance		
Facilitation et rapidité de la circulation de l'information Centralisation et accessibilité de l'information			Risque de distorsion du message entre l'émetteur et le récepteur. Fiabilisation des données saisies. Harmonisation de la saisie des fiches entreprise et des comptes-rendus des actions de prévention.		
Les besoins identifiés					
Au niveau des structures			Pour les salariés		
<ul style="list-style-type: none"> → Accompagner à l'appropriation et l'utilisation des thésaurus partagés. → Encadrer l'usage des outils numériques 			<ul style="list-style-type: none"> → Développement des compétences <i>Maîtriser les fondamentaux de la communication écrite et orale</i> <i>Maîtriser les méthodes et outils d'animation et de communication en ligne (Teams, etc.).</i> <i>Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés</i> <i>Expliquer et faire respecter les règles et les procédures</i> <i>Connaître les normes de saisie des données (thésaurus partagés, etc.)</i> 		
Les pistes pour l'action					
Au niveau des structures		Pour les salariés		Pour les structures et les salariés	

Ajuster les organisations du travail en fonction des possibilités offertes par les NTIC





Éléments clefs de l'état des lieux	
<p>Les logiciels métiers permettent dorénavant de planifier les rendez-vous salariés et les visites d'entreprise directement. Cependant, les outils n'offrent pas les mêmes fonctionnalités selon les éditeurs, et les SPSTI ne se les sont pas appropriés de la même manière. Parallèlement, la répartition des activités peut être amenée à évoluer en lien avec les nouvelles fonctionnalités offertes par les logiciels métiers (dans le respect du code de la Santé Publique (art. R4311-1 et suivants du CSP et R4623 et suivants du code du Travail)).</p>	
Les NTIC concernés	
<p>Logiciels métiers Outils numériques pour la réalisation des visites médicales (questionnaires en ligne réalisés par les salariés, etc.).</p>	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
<p>Secrétaire médical Médecin du travail Infirmier de Santé au Travail</p>	<p>Assistant de l'équipe pluridisciplinaire Assistant de santé au travail</p>
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
<p>Allègement de tâches répétitives Amélioration et meilleure visibilité sur le pilotage de l'activité (priorisation des salariés à convoquer, priorisation des actions à effectuer, priorisation des professionnels à mobiliser, etc.)</p>	<p>Nécessité de refondre les process internes et réviser la répartition des tâches au sein des équipes pluridisciplinaires par l'analyse du travail avec les salariés. Harmonisation de la saisie des fiches entreprise et des comptes-rendus des actions de prévention</p>
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<p>→ Mettre à plat et réviser une partie des process métiers, avec des conséquences possibles en termes d'organisation du travail</p>	<p>→ Développement des compétences <i>Connaître les protocoles et les possibilités de délégation entre les médecins du travail et les autres professionnels</i> <i>Appliquer les protocoles de délégation dans la planification des convocations et des visites d'entreprises</i> <i>Savoir mettre en place une démarche de planification fondée notamment sur l'analyse des données saisies par les employeurs</i> <i>Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés</i></p>

Éléments clés du diagnostic et pistes pour l'action liées à l'offre socle des SPSTI

Les enjeux et pistes concrètes pour l'action présentés ci-après renvoient aux nouvelles opportunités offertes aux SPSTI en matière d'offre de services « socle » (suivi individuel de l'état de santé au travail, prévention des risques professionnels, maintien dans l'emploi).






Numériser les dossiers individuels pour faciliter les démarches administratives

Éléments clefs de l'état des lieux	
<p>La numérisation des données recueillies durant les rendez-vous salariés est de plus en plus répandue. En amont, une partie des SPSTI a mis en place un questionnaire préalable ou de pré-visite. En aval, le compte-rendu des visites est désormais numérisé (saisi directement ou téléchargé). L'accès à un dossier numérique salariés est mis en place pour certains SPSTI et l'interrogation de la base nationale pour la récupération des identités nationales de santé (INS) des salariés suivis est en cours d'opérationnalisation. L'interconnexion DMST / DMP n'est de son côté pas opérationnelle, en attente d'une décision des pouvoirs publics.</p>	
Les NTIC concernés	
<p>Développement des fonctionnalités des logiciels métiers (numérisation des dossiers entreprises et salariés) Développement des fonctionnalités des portails adhérents (possibilité pour les adhérents de saisir directement des informations par ex relatives aux effectifs). Mise en place des portails salariés. L'interopérabilité entre l'INS et les logiciels métiers.</p>	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
Secrétaire médical, AST, assistant équipe pluridisciplinaire, IST	Potentiellement tous
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
<p>Facilitation des démarches administratives côté salariés Amélioration de l'accessibilité et de la transparence de leurs données de santé pour les adhérents et les salariés suivis Facilitation de l'identification des salariés en premier accueil</p>	<p>Incompréhension et questionnements de la part des salariés concernant le nouveau protocole d'accueil Fiabilisation et consolidation des données.</p>
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<p>→ Mettre en place les outils de communication à destination des salariés (notices utilisateurs) → Accompagner le changement et outiller les professionnels</p>	<p>→ Développement des compétences <i>Vérifier et qualifier des informations saisies par les salariés dans le cadre des visites</i> <i>Savoir retranscrire les résultats d'actes médicaux de premier niveau sur le logiciel métier</i></p>



→ Mettre en place des process internes de fiabilisation des données	<p>Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité</p> <p>Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles</p> <p>Avoir le sens de la pédagogie</p> <p>Savoir argumenter</p> <p>Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de conflit</p>
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Pour les salariés
	 
En direction des entreprises	En direction des salariés suivis
	

Faciliter les démarches des adhérents et l'organisation des actions de prévention

Éléments clefs de l'état des lieux	
<p>La certification met l'accent sur la régularité et la fréquence des actions de prévention primaire. Les données recueillies auprès des entreprises sont désormais numérisées : elles peuvent être saisies directement par les adhérents via leurs portails (fiches entreprises préremplies par exemple), ou importées dans le logiciel métier par les équipes des SPSTI (fiche entreprise, un compte rendu des visites, compte-rendu des actions de prévention primaires...). L'usage de la tablette numérique durant les visites entreprise n'est pas devenu la norme.</p>	
Les NTIC concernés	
<p>Développement des fonctionnalités des logiciels métiers. Développement des fonctionnalités des portails adhérents.</p>	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
<p>Assistant d'équipe pluridisciplinaire, AST, IPRP, médecin</p>	<p>Secrétaire médical</p>
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
<p>Facilitation des démarches administratives et des actions de prévention primaires</p>	<p>Fiabilisation et consolidation des données saisies par les adhérents sur leur portail (effectifs par ex)</p> <p>Harmonisation de la saisie des fiches entreprise et des comptes-rendus des actions de prévention.</p>
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
→ Mettre en place les outils de communication à destination des salariés (notices utilisateurs)	<p>→ Développement des compétences</p> <p>Requalifier les informations saisies par les employeurs suivant la bonne typologie de suivi (suivi simple, renforcé, etc.).</p>




→ Mettre en place des process internes de fiabilisation des données	Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés Connaître et appliquer les principes fondamentaux en matière de cybersécurité
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Pour les salariés
	
	
En direction des entreprises	En direction des salariés suivis
	

Définir une offre de service socle ajustée aux besoins des adhérents

Éléments clefs de l'état des lieux	
Des SPSTI réfléchissent, à proposer des actions de prévention ciblées aux adhérents en fonction des risques spécifiques de leur branche, dans le cadre de l'offre socle.	
Les NTIC concernés	
Nouvelles fonctionnalités sur les sites Internet et portails adhérents en matière de communication Analyse des données pour la construction d'une offre de service adaptée et individualisée	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
IPRP, IST, AST, médecins	
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
Mise en place d'actions d'information et de sensibilisation ciblées auprès des entreprises Mise à disposition des contenus de prévention personnalisés	Maintien du lien entre les adhérents et les professionnels de santé au travail
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<ul style="list-style-type: none"> → Mettre en place une offre de services en matière de prévention ciblée, tenant compte des caractéristiques du secteur de l'entreprise → Développer des modules de sensibilisation et des ateliers de prévention ciblés et personnalisés aux caractéristiques des entreprises → Mettre en place une communication ciblée et ajustée aux besoins des entreprises → Savoir créer du lien → Maîtriser les principes de l'écoute active → Maîtriser les techniques de prospection des entreprises 	
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Pour les structures et les salariés
	
En direction des entreprises	En direction des salariés suivis


	
---	--

Définir une offre de service socle ajustée aux besoins des salariés

Éléments clefs de l'état des lieux	
Certains SPSTI se dotent d'un portail « salariés » permettant à ces derniers de mettre à jour leur dossier, de le consulter, et de formuler directement auprès des médecins ou d'un autre professionnel une demande de rendez-vous ou de conseil. Des réflexions sont en cours pour utiliser ce portail comme vecteur de communication ciblée sur des risques spécifiques aux différents secteurs d'activité.	
Les NTIC concernés	
Mise en place des portails « salariés » Interconnexion des dossiers médicaux (dans un futur lointain)	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
IPRP, IST, médecins Autres métiers créant des contenus	
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
Mise à disposition de contenus de prévention ciblés, renforcement de la relation SPSTI / salariés suivis Sensibilisation aux risques en matière de santé au travail directement auprès des salariés	Fiabilisation et consolidation des données saisies par les salariés suivis
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<ul style="list-style-type: none"> → Produire des contenus / conseils en matière de prévention ciblés, tenant compte des caractéristiques du parcours et de la situation professionnelle du salarié → Mettre en place une communication ciblée et ajustée aux besoins des salariés suivis → Savoir créer du lien → Maîtriser les principes de l'écoute active 	
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Pour les structures et les salariés
	
En direction des entreprises	En direction des salariés suivis
	




Positionner la facturation comme une composante de l'offre de services

Éléments clefs de l'état des lieux

L'appel à cotisation est transmis directement via le portail adhérent, ainsi que la possibilité de payer directement en ligne sont aujourd'hui mis en œuvre par la grande majorité des SPSTI.	
Les NTIC concernés	
Développement des fonctionnalités des portails adhérents et des logiciels métiers	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré
Comptable, assistant comptable, professionnels chargés des relations adhérents	
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
Facilitation des démarches administratives côté adhérents	Déplacement des tâches vers davantage de contrôle a posteriori (contrôle du paiement des cotisations). Questionnements et incompréhension de la part des adhérents soulevés par la dématérialisation de la facturation et des paiements
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
→ Accompagner le changement	→ Développement des compétences <i>Connaitre les principes de base de la communication numérique</i> <i>Maîtriser la communication avec des personnalités difficiles</i> <i>Savoir argumenter</i> <i>Avoir le sens de la pédagogie</i> <i>Maîtriser les principes fondamentaux en matière de gestion de conflit</i>
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Pour les salariés
	

Intégrer les données recueillies par les SPSTI dans les travaux relatifs à l'épidémiologie

Éléments clefs de l'état des lieux	
La dématérialisation des activités des SPSTI entraîne une production et des possibilités de consolidation des données à une large échelle. En regroupant leurs données à une maille territoriale, les SPSTI disposent d'une base unique de constats et d'informations sur une partie de la population. Si ces données sont traitées et analysées, elles pourraient fournir des constats et des analyses précises pour des travaux en épidémiologie.	
Les NTIC concernés	
Logiciels métiers	
Les métiers impactés	
Fort impact	Impact modéré

Secrétaires médicaux, IPRP, IST, médecins Autres métiers saisissant des données sur les logiciels	
Opportunités et points de vigilance	
Opportunités	Points de vigilance
Agrégation des données pour être traitées et analysées dans le cadre de travaux en épidémiologie.	Fiabilisation et consolidation des données saisies par les salariés suivis Saisie des données selon une nomenclature commune
Les besoins identifiés	
Au niveau des structures	Pour les salariés
<ul style="list-style-type: none"> → Mettre en place des processus de contrôle et de vérification des données saisies (protocoles de saisie des données, etc.) → Disposer, au niveau du SPSTI ou d'un groupement, des compétences statistiques nécessaires – en recrutant un profil idoine le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> → Développement des compétences (pour les salariés contribuant à la saisie des données) : Savoir retranscrire les résultats d'actes médicaux de premier niveau sur le logiciel métier Maîtriser les fondamentaux en matière d'extraction et d'analyse de données Connaître les normes de saisie des données (thésaurus partagés, etc.) Connaître et appliquer les principaux fondamentaux des thésaurus partagés
Les pistes pour l'action	
Au niveau des structures	Au niveau des salariés
 	

Annexes

Les fiches métiers

Dans les développements suivants, nous proposons une restitution des observations des 7 métiers réalisées dans le cadre des investigations sous la forme d'une « fiche métier » dédiée.

Fiche métier secrétaire médical

- **Profil et parcours des professionnels**

Les secrétaires médicaux représentent 3 808 ETP (sur 17 768) en 2022 soit plus de 20 % des effectifs totaux de la Branche¹².

En moyenne, les secrétaires médicaux sont âgés de 43 ans, sont composés pour la grande majorité d'effectifs féminins (96 %), et disposent d'une ancienneté moyenne de 12 ans dans le poste.

Ainsi, le poste de secrétaire médical est généralement occupé par des personnes disposant une expérience solide dans le domaine de la santé au travail. Ce métier est marqué par une évolution professionnelle vers le poste d'AST par le biais d'une formation dédiée d'un an, sur la base de 9 semaines séquencées, même si certaines conservent le titre de secrétaire médical en usage.

- **Description des activités et place des NTIC**

Sous la supervision d'un médecin du travail et/ou d'un coordinateur médical, leur rôle est essentiel dans l'accueil des individus, étant souvent le premier point de contact pour les salariés et/ou adhérents. Généralement, les secrétaires médicaux sont intégrés à une équipe pluridisciplinaire composée à minima d'un médecin du travail et / ou d'un IST.

Les tâches de secrétariat occupent une place importante, comprenant la gestion des appels et des courriels, l'organisation des visites et la gestion des plannings des médecins du travail et/ou infirmiers, ainsi que la tenue à jour des dossiers administratifs des salariés mais aussi des entreprises, notamment en ce qui concerne les nouvelles embauches. Les secrétaires médicaux peuvent également effectuer des examens de premier niveau, tels que des tests de vision, d'audition, de tension artérielle et dans certains cas, de poids, de taille et d'analyses d'urine.

Les secrétaires médicaux utilisent quotidiennement le logiciel métier. Ils sont dotés de postes de travail fixes ou portables (en fonction des choix du SPSTI) et d'un scan.

- **Evolutions du métier (actuelles et à venir)**

Actuelles (observées) :

En 2022, 48 % des SPSTI déclarait avoir mis en place des modalités de télétravail pour les secrétaires médicaux, demeurant le métier pour lequel le télétravail est le moins généralisé - en comparaison des autres métiers. Cette réalité s'explique en grande

¹² Rapport de branche Présanse 2022.

partie par la nature du poste, qui implique principalement l'accueil des salariés et la réalisation de la pré-visite sur place, des activités qui exigent une présence physique au sein des locaux.

Les secrétaires médicaux jouent un rôle central sur le logiciel-métier. Ils peuvent devenir facilement la « personne ressource » identifiée au sein des structures :

- Explicitement : la coordination des retours du logiciel-métier et la liaison avec l'éditeur sont assurées à travers un groupe informatique, toujours composé d'au moins un secrétaire médical.
- Implicitement : pour retranscrire des demandes des médecins du travail sur le logiciel métier (demande d'intervention via le logiciel métier déléguée par les médecins du travail aux secrétaires médicaux par exemple).

Il revient dorénavant aux secrétaires médicaux de scanner l'ensemble des documents administratifs des salariés avant et après la visite (carte d'identité, etc.) et de les déposer sur le logiciel métier. En outre, les fonctionnalités offertes par les logiciels métiers en matière de planification donnent la possibilité à ces derniers de planifier les rendez-vous et les visites d'entreprises en lien avec les équipes pluridisciplinaires, soulevant un enjeu en termes de priorisation des actions / structures (dans une logique de réduction de l'absentéisme) ainsi que des professionnels à mobiliser.

A venir (prochainement) :

Les futures mises à jour des logiciels-métiers devraient progressivement soulager les secrétaires médicaux de certaines tâches administratives (telles que les prises de rendez-vous automatiques, etc.). Il pourrait alors être anticipé un réalignement de leurs responsabilités, en mettant davantage l'accent sur l'accueil et l'accompagnement des salariés. Cette évolution pourrait les conduire à fournir des conseils et un soutien aux salariés ou aux entreprises pour l'utilisation de leurs espaces personnels en ligne, ainsi qu'à aider en cas de blocage ou de difficultés rencontrées.

D'autres tâches devraient transformer les activités des secrétaires médicaux. Ainsi, une fois l'identification des salariés via l'INS totalement effectif, les secrétaires médicaux seront amenés à demander aux salariés accueillis leur carte d'identité et / ou carte vitale pour qualifier leurs données au regard de l'INS. Cette tâche pourrait également emporter la réponse à des demandes d'explication ou des interrogations de la part des salariés notamment au regard de l'usage de leurs données personnelles.

D'autres activités pourraient alors prendre davantage d'ampleur pour les secrétaires médicaux. Ces derniers pourraient venir en appui des tâches liées à l'analyse des données, telles que le requêtage des logiciels métiers pour extraire des données nécessaires à la consolidation des rapports d'activité via le logiciel métier.

En outre, de nouvelles responsabilités pourraient également inclure la communication avec les adhérents ou les salariés, notamment la mise à jour des sites web ou des portails adhérents et/ou salariés concernant les informations en matière de prévention (dans une moindre mesure, dans la mesure où les secrétaires médicaux ne sont pas formés en matière de prévention).

Projeté (futur lointain) :

Actuellement, des outils sont en cours de développement pour simplifier l'accueil des salariés et la réalisation des premiers actes médicaux, comme les « télécabines » équipées d'instruments de mesure connectés tels qu'un thermomètre, une balance, un tensiomètre, etc. Le déploiement de ces outils pourrait conduire à un renforcement du rôle des secrétaires médicaux dans l'accompagnement des salariés, en facilitant le lien entre les machines et les salariés.

Perception des professionnels rencontrés

L'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques emporte des retours circonspects de la part des secrétaires médicaux rencontrés. Ces dernières soulignent l'ambivalence des impacts actuels sur leur métier : d'un côté, la promesse d'un gain de temps, d'une facilitation des activités quotidiennes et l'ouverture à de nouvelles perspectives professionnelles. De l'autre côté, cette transition vers le numérique peut également susciter des inquiétudes et complexifier ou alourdir certaines tâches quotidiennes (notamment avec le risque de constituer, dans un premier temps, l'unique personne ressource vis-à-vis du logiciel métier).

Fiche métier Assistant Technique de Santé au Travail (AST)

▪ Profil et parcours des professionnels

Les assistants de santé au travail représentent 1 140 ETP en 2022 soit un peu plus de 6 % des effectifs totaux de la Branche.

Les personnes exerçant le métier d'AST sont âgées en moyenne de 45 ans et disposent d'une ancienneté relativement élevée par rapport au reste des effectifs (16 ans d'ancienneté en moyenne). Le métier est très fortement féminisé avec une part de femmes s'élevant à hauteur de 93 %.

Une grande partie des AST a débuté en tant que secrétaire médical, puis a évolué vers le poste d'AST par le biais d'une formation professionnelle (1 an).

▪ Description des activités et place des NTIC

Rattachés aux médecins, ces professionnels interviennent à leur demande en entreprise sur les fiches, les études de postes dans le cadre d'une demande d'invalidité, l'aide au document unique et la métrologie.

Ce poste suggère de nombreux déplacements (entre 5 et 6 visites par semaine). En effet, si l'essentiel de son activité est réalisé en entreprise, l'autre partie est réalisée à son poste de travail pour la saisie des informations recueillies lors de ses déplacements. A la marge, certains entretiens d'étude de poste sont réalisés par téléphone (si le salarié n'a pas de poste fixe par exemple).

Les AST constituent souvent le premier contact des adhérents et, de ce fait, peuvent apporter un premier niveau d'information en matière de santé au travail et de prévention (par exemple, s'agissant de l'offre de service du SPSTI). Traditionnellement, la fiche entreprise est remplie ou mise à jour au format papier sur place par le professionnel, qui retranscrit au format Word les nouvelles informations avant d'intégrer le document dans le SI.

Evolutions du métier (actuelles et à venir)

Actuelles (observées) :

64 % des SPSTI ont mis en place du télétravail en 2022 pour ce poste.

Projeté (incertain) :

L'évolution des logiciels-métiers devrait permettre de saisir la fiche entreprise directement sur le SI. Dans les cas les plus évolués, le professionnel pourra être muni d'une tablette et remplir la fiche entreprise sur place directement dans le logiciel métier. En l'occurrence, l'observation n'a pas permis de constater ce cas de figure. Également, l'intensification du recours à l'audio ou à la téléconsultation constitue une possibilité envisagée pour répondre aux exigences de la certification.

A terme, la mission anticipe l'élargissement des missions de l'AST « vers l'adhérent » : un renforcement des contacts et des relations avec les adhérents, facilité par les espaces adhérents. Ainsi, les AST seront de plus en plus amenés à accompagner les adhérents dans le pré-remplissage des fiches entreprises.

Fiche métier IPRP / Ergonome

▪ Profil et parcours des professionnels

Evoluant historiquement auprès de plusieurs SPSTI, les fonctions d'IPRP sont de plus en plus internalisées à temps plein à la faveur des récentes fusions de SPSTI.

Les IPRP représentent 2 053 effectifs ETP (sur 17 768) en 2022, soit plus de 11 % des effectifs totaux de la Branche.

Les IPRP présentent une moyenne d'âge moins élevée que le reste de la population de la Branche (40 ans en moyenne) et une part d'effectifs féminins en moyenne plus faible que les autres familles de métiers (79 % de femmes).

Enfin, leur niveau d'ancienneté est plus faible que le reste de la Branche (en moyenne entre 6 et 7 années d'ancienneté).

Les investigations de terrain ont permis d'observer le métier d'ergonome, lequel sera donc l'objet de la présente fiche.

▪ Description des activités et place des NTIC

Souvent intégrés au sein d'un « Pôle prévention », ce dernier se découpe en deux : les IPRP sectorisés et ceux spécialisés (risques chimiques, RSST etc.).

Les IPRP interviennent dans la réalisation des fiches entreprises, l'accompagnement à la rédaction des documents uniques et leur mise à jour. Également, ils mettent en œuvre des actions de sensibilisation en entreprise en matière de prévention et d'amélioration des conditions de travail. Ils sont amenés à réaliser des études de poste ou d'analyse de l'activité individuelle ou collective à la demande du médecin du travail et de mettre en place et suivre des plans d'action pour l'adaptation du travail et des postes à la santé des personnes.

Les IPRP passent la moitié de leur temps en visite d'entreprises. Ils sont dotés de postes de travail fixe ou portable (en fonction des choix du SPSTI).

▪ Evolutions du métier (actuelles et à venir)

Actuelles (observées) :

Selon le logiciel-métier, les IPRP peuvent recevoir directement des demandes d'adhérents ou de salariés, engendrant un flux d'échanges plus conséquent et une proximité accrue des IPRP vis-à-vis des adhérents / salariés. Ces demandes sont traitées en lien avec le médecin du travail.

Les demandes d'Action en Milieu de Travail (AMT) sont tracées dans le logiciel métier là où auparavant elles étaient effectuées par mail ou en direct.

A venir (prochainement) :

La mobilisation des IPRP dans la réalisation ou la mise à jour des fiches entreprises est directement impactée par la certification au regard de l'exigence de mettre en place une action primaire tous les 4 ans. Dans une grande partie des structures rencontrées, des recrutements sur ces postes sont en cours (il est envisagé de doubler voire quadrupler les effectifs en préventeurs).

L'évolution des logiciels-métiers devrait permettre une saisie directe de la fiche entreprise sur le système d'information.

Projeté (futur lointain) :

L'intégration d'un volet analyse des données permettrait aux IPRP de construire des actions de sensibilisation « sur-mesure » et adaptées aux risques auxquels les entreprises font face. Les IPRP pourraient ainsi s'adresser directement aux entreprises avec un message plus individualisé dans une démarche pro-active.

Bien que l'usage de la visioconférence ne fasse pas l'unanimité parmi les IPRP, il pourrait être élargi pour répondre aux exigences quantitatives de la certification.

Enfin, certaines structures envisagent une réorganisation interne pour impliquer d'autres métiers, tels que les médecins du travail et les infirmiers, dans la réalisation des fiches entreprises.

Perception des professionnels rencontrés

Les IPRP rencontrés anticipent une modification structurelle de la manière d'exercer leur métier et de leur positionnement vis-à-vis des adhérents. Une forte crainte est présente quant à leurs conditions d'exercice futures : hausse généralisée de la charge de travail, mise en place d'indicateurs de performance, comptabilisation et hausse des fiches entreprises à remplir/mettre à jour, engendrant une intensification des visites en distanciel et une perte du « lien humain ». Ces professionnels se disent également très attachés à la liberté et l'autonomie dont ils bénéficient à ce jour pour conduire des plans d'actions personnalisés et sur du long terme.

Le métier de comptable

▪ Profil et parcours des professionnels

Les comptables font partie des fonctions support, représentant elles-mêmes 15 % des effectifs des SPSTI. En 2020, les comptables représentaient environ 1 % de l'ensemble des salariés des SPSTI.

La plupart des comptables a commencé leur carrière dans d'autres entreprises avant de rejoindre un SPSTI, souvent après l'obtention d'un BTS ou DUT. Certains ont débuté dans des postes administratifs au sein d'un SPSTI avant de se former (BTS) pour devenir comptables.

Les personnes exerçant le métier de comptable sont âgées en moyenne de 45 ans et disposent d'une ancienneté d'une dizaine d'année. Les fonctions support apparaissent être largement féminisées avec près de 75 % de femmes. Les investigations qualitatives semblent confirmer cette tendance concernant le métier de comptable.

▪ Description des activités et place des NTIC

Rattachés au directeur administratif et financier ou à la direction, le comptable gère toutes les activités sur le volet comptable à la fois côté fournisseurs et côté adhérents. Dans certaines organisations, la partie appels à cotisation peut être confiée au service adhérents (le cas échéant si existant).

Ce poste suggère des compétences relatives à l'établissement de la facturation (y compris le contrôle des factures émises par l'assistant comptable), le suivi des paiements aux fournisseurs/adhérents, la gestion des comptes fournisseurs/adhérents, la saisie des comptes et le bilan annuel de l'année (en lien avec le contrôle du commissaire aux comptes). Le comptable est essentiellement en lien avec la direction de la structure, le directeur administratif et financier, l'assistant comptable, le service paie et le service adhérent (si existant). La partie facturation suppose également de procéder à des relances par écrit et téléphoniques (auprès des fournisseurs ou des adhérents) concernant les factures (ou cotisations) non versées.

Si les comptables travaillent essentiellement sur un logiciel de comptabilité et de facturation, ils archivent au format papier les dossiers sur les 4 dernières années d'activité (pour les SPSTI rencontrés). A la marge, les comptables mobilisent les outils bureautiques classiques (Excel - pour les tableaux de comparaisons, de provisions, extraction de données analyse – Word pour les courriers de relances et de résiliations).

- **Evolutions du métier (actuelles et à venir)**

Actuelles (observées) :

Les investigations de terrain montrent qu'ils sont très peu impactés (voire pas du tout) par l'évolution des logiciels métier des SPSTI. La dématérialisation de la facturation et des paiements côté adhérents – si elle facilite et fluidifie les démarches – implique un déplacement des tâches vers une vérification accrue - a posteriori - du paiement des cotisations. Dans ce cadre, les comptables peuvent être amenés à être confrontés à des situations « conflictuelles » au contact des adhérents dans le cadre par exemple de démarches de relances. On note ainsi que la numérisation des factures entraîne une diminution de la saisie manuelle, mais implique davantage de contrôle et d'analyse (l'outil détecte automatiquement les informations telles que le montant et l'émetteur à partir du document numérisé).

Perception des professionnels rencontrés

L'intégration des outils numériques dans la pratique comptable constitue une évolution qui s'est développée depuis de nombreuses années. Aujourd'hui, l'utilisation quotidienne de ces outils est devenue la norme pour les comptables. La numérisation des factures a transformé la façon dont ils gèrent et analysent les données financières en tendant plus vers du contrôle que de la saisie.

Le métier d'Infirmier de Santé au Travail (IST)

Les infirmiers de santé au travail disposent du diplôme d'Etat infirmier. Ils ont suivi une formation continue théorique objet d'une validation en santé au travail, de 240 heures au minimum, assortie d'un stage de 105 h en milieu de travail incluant la connaissance de l'entreprise et la pratique de l'entretien infirmier (sauf si justification de 12 mois d'expérience en SPSTI).

▪ Description des activités et place des NTIC

L'Infirmier de santé au travail contribue à prévenir l'altération de la santé des salariés du fait de leur travail. Il exerce son activité et ses missions dans le respect des règles professionnelles définies par le Code du travail, le Code de santé publique et le Code de déontologie infirmier et selon son indépendance professionnelle. Il intervient dans le cadre de son rôle propre et de protocoles de délégation élaborés par le médecin du travail.

Ses missions s'articulent autour de trois axes, sous la responsabilité du médecin :

- Action en milieu de travail
- Suivi individuel de l'état de santé des salariés
- Prévention de la désinsertion professionnelle

Il planifie et organise son activité et en rend compte conformément au protocole de délégation.

Il fait partie de l'équipe pluridisciplinaire, animée et coordonnée par le médecin du travail. Il inscrit son action dans le cadre de l'offre socle et du projet de service.

L'outil-métier est au cœur de leur quotidien, car il permet la gestion des dossiers médicaux et assure le lien avec les médecins du travail, les IPRP et les conseillers prévention. L'utilisation de la messagerie électronique Outlook, pour la gestion des courriels, est répandue dans le métier.

Certains de ces professionnels sont dotés d'un ordinateur portable et d'un téléphone professionnel.

▪ Evolutions du métier (actuelles et à venir)

Actuelles (observées) :

Le décret du 26 avril 2022, en application de la loi pour renforcer la prévention en santé au travail, a étendu les responsabilités des infirmiers en santé au travail. Désormais, ils peuvent réaliser un éventail « plus large » de visites, sur délégation et sous la supervision du médecin du travail (visite d'information et de prévention, visite de préreprise, visite de reprise...)

De plus, ce décret a reconnu un statut spécifique pour les infirmiers en santé au travail et introduit la possibilité de recourir à la télésanté pour certaines consultations médicales au travail.

La réalisation des visites en entreprise intègre de plus en plus la prise de notes, de photos ou de vidéos via les portables pour documenter les observations.

Les IST pilotent et animent – aux côtés des IPRP – des actions de sensibilisation et d'information auprès des adhérents ou des salariés sur la prévention et les risques professionnels, lesquels sont de plus en plus animés au format distancié.

Perception des professionnels rencontrés

L'intégration des outils numériques dans les pratiques des infirmiers se concentre principalement sur l'outil métier ainsi que l'utilisation du Pack Office (TEAMS, WORD). Lorsqu'ils accèdent à des postes managériaux, les coordinateurs soulignent que le RGPD pose des défis majeurs en termes de vérification des dossiers médicaux remplis par les infirmiers.

Le métier de médecin du travail

▪ Profil et parcours des professionnels

La plupart des médecins du travail en santé au travail ont commencé leur carrière dans des domaines médicaux variés tels que la médecine générale dans tout type de structures. Le niveau de formation requis est : un Doctorat et diplôme de spécialiste en médecine du travail CES, DES, qualifications reconnues par le Conseil de l'Ordre des médecins.

Ils représentaient 3 478 ETP en 2022 soit un peu plus de 23 % des effectifs totaux. Si les médecins du travail représentent la plus grande partie des effectifs (avec les secrétaires médicaux), ce métier accuse une baisse depuis ces 10 dernières années (-3 % par exemple entre 2021 et 2022) dû à des difficultés en matière de recrutement et des effectifs actuels relativement âgés.

Les personnes exerçant le métier de médecin du travail sont âgées en moyenne de 55 ans et disposent d'une ancienneté relativement moins élevée par rapport au reste des effectifs (10 ans d'ancienneté en moyenne). Le métier est moins féminisé en comparaison des autres métiers de la branche (les femmes représentent 66 % - ce qui reste la majorité – contre plus de 75 % par ailleurs).

▪ Description des activités et place des NTIC

Le Médecin du travail joue un rôle exclusivement préventif par la réalisation d'actions en milieu de travail et le suivi individuel de l'état de santé des salariés tout au long de leur activité ; l'objectif est d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur activité professionnelle.

Il exerce ses fonctions dans le cadre de son indépendance légale et réglementaire et dans le respect du Code de déontologie.

Il est le conseiller des employeurs, des travailleurs, des représentants du personnel et des services sociaux dans le cadre des missions définies par le Code du travail et le Code de la santé publique. Il assure l'animation et la coordination de l'équipe pluridisciplinaire, ou la délègue (sous sa responsabilité) à des membres de l'équipe pluridisciplinaire disposant des qualifications nécessaires. Il participe à la mise en œuvre du projet de service élaboré par la Commission médico-technique (CMT) et inscrit son action dans le cadre de l'offre socle. Il planifie, organise son activité et en rend compte conformément à la législation en vigueur. Il peut déléguer, sous sa responsabilité, une partie de ses missions conformément à la réglementation en vigueur.

Son action contribue à la mise en œuvre du projet de service et s'inscrit dans le cadre de l'offre socle.

Evolutions du métier (actuelles et à venir)

Actuelles (observées) :

Le médecin peut être amené à encadrer l'ensemble des saisies effectuées par son équipe sur le logiciel métier - à la fois le dossier des salariés, les fiches entreprises et autres comptes-rendus d'AMT mais également pour les demandes d'intervention en

interne. A ce titre, il peut coordonner la mise en place des « protocoles de saisie des données / demandes d'intervention » pour harmoniser les pratiques au sein de son équipe. Ces protocoles peuvent s'accompagner de temps de présentation et de formation interne à l'échelle des équipes pluridisciplinaires pour accompagner l'appropriation de ce cadre.

Concernant le suivi de l'état de santé des travailleurs, la mise en place d'un questionnaire préalable lors des visites des salariés pour une partie des SPSTI suggère de la part des médecins du travail une vigilance particulière et un travail de qualification des informations saisies par les salariés suivis.

Par ailleurs, si elles ne représentent pas la majorité de leur activité, les médecins du travail ont recours à la téléconsultation pour certaines visites médicales relevant du suivi « simple » via un logiciel de téléconsultation dédié afin de garantir la protection des données de santé. Également, certaines réunions avec les entreprises (par exemple les rendez-vous de liaison) sont organisées en distanciel (depuis le Covid).

Enfin concernant l'établissement des rapports d'activité, le médecin peut s'appuyer dorénavant sur les données extraites du logiciel métier, suggérant aujourd'hui des temps de vérification et de consolidation des données de sa part.

A venir (prochainement) :

Sous réserve d'une harmonisation et d'une consolidation, les données recueillies par les logiciels métiers pourront faire l'objet d'un traitement et d'une analyse à grande échelle afin de nourrir les travaux de médecins du travail en matière épidémiologique.

Par ailleurs, dans un futur relativement proche, les médecins du travail devraient pouvoir accéder directement à certaines données contenues dans le DMP et pourra également venir l'alimenter - sous réserve du consentement préalable du salarié suivi.

A venir (incertain) :

Les outils médicaux connectés pourront être amenés à prendre de plus en plus d'ampleur pour appuyer les médecins du travail.

Perception des professionnels rencontrés

Malgré la reconnaissance de l'importance croissante des outils numériques dans la pratique professionnelle des médecins du travail en santé au travail, tous ne se sentent pas à l'aise avec cette transition vers le numérique. Certains peuvent rencontrer des difficultés ou des réticences à utiliser pleinement ces technologies, que ce soit en raison d'un manque de familiarité, de compétences techniques limitées ou de préoccupations concernant la sécurité des données médicales ou du frein potentiel lié à des outils inadaptés qui le distrait de son activité médicale.

L'Assistant d'Equipe Pluridisciplinaire (AEP)

▪ Profil et parcours des professionnels

Les AEP représentaient 1 227 ETP en 2022 soit un peu plus de 7 % des effectifs totaux.

Les personnes exerçant le métier d'AEP sont âgées en moyenne de 44 ans et disposent d'une ancienneté relativement élevée (12 ans d'ancienneté en moyenne). Le métier est très fortement féminisé avec une part de femmes s'élevant à hauteur de 98 %.

▪ Description des activités et place des NTIC

Rattachés à une équipe pluridisciplinaire, ces professionnels assurent le rôle d'assistance administrative et sont chargés des relations et de l'information auprès des entreprises adhérentes. Les AEP sont chargés de la prise de rendez-vous dans le cadre des AMT, de traiter et de suivre les interventions dans ce cadre-là.

L'AEP est chargé du premier niveau d'information auprès des adhérents (obligations en termes de santé au travail, promotion de l'offre du SPSTI en matière d'aide à la prévention).

▪ Evolutions du métier (actuelles et à venir)

Actuelles (observées) :

Comme pour les secrétaires médicaux, les AEP sont relativement peu concernés par la mise en place du télétravail (48 % des SPSTI ont mis en place du travail pour ce type d'emploi en 2022, contre en moyenne 60 % pour les autres emplois).

A venir (prochainement) :

A terme, la mission anticipe l'élargissement des missions de l'AST « vers l'adhérent » : un renforcement des contacts et des relations avec les adhérents, la contribution à la mise en place d'une information régulière à destination des adhérents via les portails adhérents avec un accent plus fort mis sur l'aspect communication.

Également, les AEP pourront être davantage mobilisés pour la promotion de l'offre de service du SPSTI en participant à l'élaboration d'ateliers de prévention ciblés pour des secteurs d'activités spécifiques.

L'élargissement des fonctionnalités offertes par les portails adhérents pourraient à terme faciliter la prise de rendez-vous pour l'AMT. Dans le cadre d'une augmentation généralisée du nombre d'AMT réalisées, l'AEP pourrait contribuer aux actions de planification et de priorisation des AMT et des professionnels mobilisés.

Perception des professionnels rencontrés

Certains assistants d'équipe pluridisciplinaire peuvent exprimer des appréhensions quant à l'utilisation croissante des technologies dans leur travail quotidien. Cela peut être dû à un manque de formation adéquate, à des défis liés à l'intégration de nouveaux logiciels ou à des préoccupations concernant la confidentialité des données médicales. Cependant, la plupart reconnaissent l'importance croissante des NTIC dans le gain de temps.

Le détail des investigations réalisées

Des **entretiens qualitatifs** ont été réalisés auprès d'un panel de professionnels diversifié et tenant compte à la fois des différents types de structures et des métiers impliqués dans les SPSTI. Au total, plus d'une vingtaine d'entretiens ont été réalisés avec :

- 5 directeurs / directrices de structures,
- 6 personnes travaillant au sein des ressources humaines (RH),
- 3 représentants du personnel,
- 12 salariés.

Parallèlement, des **observations** ont été conduites en ciblant des métiers spécifiques au sein des SPSTI, en tenant compte de la taille de la structure et du logiciel métier utilisé. Ainsi, des observations ont été réalisées auprès de :

- 2 secrétaires médicaux
- 2 infirmiers en santé au travail
- 1 médecin du travail
- 1 comptable
- 1 IPRP (ergonome)
- 1 Assistant de service de santé au travail
- 1 Assistant de l'équipe pluridisciplinaire

Cette approche nous a permis de capturer une image représentative de l'utilisation des outils numériques dans différents contextes organisationnels et à différents postes.

De plus, des **focus group** ont été organisés avec les différents métiers impliqués dans les SPSTI afin de favoriser la collaboration et le partage d'expériences. Dans un premier temps, ces réunions ont été consacrées à la présentation des restitutions des observations. Cette présentation a permis aux professionnels de prendre connaissance des constats préliminaires et des tendances observées dans leur domaine d'activité. Dans un second temps, chaque professionnel a été invité à partager son point de vue sur les premiers résultats présentés. Ils ont eu l'occasion d'exprimer s'ils partageaient ces constats, s'ils avaient des interrogations ou des nuances à apporter, ou s'ils estimaient qu'il manquait d'autres éléments à prendre en compte en termes d'évolution. Ces échanges ont favorisé une réflexion collective et une approche plus complète des enjeux liés aux métiers des SPSTI.

En outre, **5 experts** ont été rencontrés durant la finalisation de la collecte : deux entretiens Afometra (direction/responsable digital learning et médecin conseil), ISTNF responsable du pôle formation et formateur en charge des enseignements « culture et compétences numériques » et une post-doctorante travaillant sur le sujet des NTIC dans les SPSTI.

Enfin, un **groupe de travail avec la Branche** a été organisé dans le cadre d'une CPNEFP extraordinaire pour présenter et stabiliser les enjeux et pistes pour l'action.

En combinant entretiens individuels, observations ciblées et groupes de travail, nous avons pu recueillir des données riches et variées, permettant une analyse approfondie des pratiques et des défis rencontrés par les SPSTI dans l'adoption des outils numériques.