

# Projet de service

2025 – 2027



“ *Construire un service innovant, accessible  
et au plus près des besoins des particuliers  
employeurs et de leurs salariés* ”



# Sommaire

Édito du Président

Le mot d'introduction du Directeur général

1

## Le cadre de référence, les missions et l'organisation du SPSTN

8

Historique et évolutions réglementaires

9

Les missions et périmètre du service

11

Une organisation conçue pour répondre aux spécificités de la branche

14

La gouvernance du SPSTN

16

2

## Ambitions et orientations stratégiques du SPSTN à horizon 2027

18

Vision et trajectoire cible

19

Évolution des missions du SPSTN

21

Le suivi de l'état de santé des salariés de la branche

22

La Cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle

24

Prévention des Risques Professionnels

27

Les étapes du déploiement & la stratégie de communication

31

Déploiement territorial : définition et processus

31

Stratégie de Communication

33

Les fonctions supports

35

Centre de contact

35

Ressources Humaines

36

Systèmes d'Information

38

Data

39

Qualité

40

# ÉDITO DU PRÉSIDENT

Stéphane Lebrun



Le Service de Prévention et de Santé au Travail National (SPSTN) entre dans une phase déterminante. Né de la volonté commune des partenaires sociaux, ce projet 2025-2027 n'est pas une simple feuille de route administrative : il incarne la promesse d'un accompagnement concret, adapté et durable pour les particuliers employeurs et leurs salariés. Après une période de construction institutionnelle, médicale et numérique en 2023-2024, 2025 marque le tournant de l'opérationnalité. C'est le moment où les intentions deviennent actes : ouverture d'un centre de contact, premières visites médicales en téléconsultation et en présentiel, mise en place d'une cellule dédiée à la prévention de la désinsertion professionnelle et déploiement d'actions de prévention ciblées.

Cette trajectoire pluriannuelle, mûrement choisie, dit notre exigence : progresser avec méthode pour garantir la qualité, la sécurité et la cohérence du service. Le secteur de l'emploi à domicile présente des réalités particulières : multi-emploi, temps partiel, dispersion géographique, travail au domicile privé, qui exigent un modèle à la fois souple, accessible et innovant. Le SPSTN répond à ces défis en mettant la pédagogie préventive au cœur de son action et en créant les outils nécessaires, comme l'observatoire des expositions, pour mieux comprendre et anticiper les risques.

2026-2027 seront les années de renforcement et de stabilisation. Il s'agira de consolider les pratiques, d'affiner le maillage territorial et d'assurer que chaque salarié bénéficie d'un suivi individuel de santé fiable et d'une prévention efficace. Ce n'est pas seulement une question d'organisation : c'est une ambition sociale. Protéger la santé des salariés à domicile, c'est préserver la dignité du travail domestique, garantir la continuité des services rendus aux familles et soutenir la solidarité professionnelle qui fonde notre branche.

Porté par les valeurs de Collectif, d'Engagement et de Progrès, le projet 2025-2027 appelle à la mobilisation de tous : partenaires sociaux, acteurs de santé, employeurs

et professionnels de terrain. Chacun a un rôle à jouer pour faire du SPSTN un service national lisible, crédible et utile. L'enjeu est clair : construire un dispositif qui tienne dans la durée, capable d'évoluer au rythme des besoins et des innovations.

Faisons de cette étape un véritable point d'inflexion. Accueillons l'opérationnalité de 2025 comme le début d'un service qui protège, accompagne et anticipe. Engageons-nous ensemble pour que le SPSTN devienne le pilier de la prévention et de la santé au travail pour tous les acteurs de l'emploi à domicile, une assurance collective d'un avenir professionnel plus sûr et plus respectueux.



# LE MOT D'INTRODUCTION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Éric Louche



Le choix d'un Projet de service couvrant la période 2025-2027 s'inscrit dans la dynamique de montée en maturité du Service de Prévention et de Santé au Travail National. Service récent, le SPSTN repose sur un dispositif en cours de consolidation, dont la robustesse doit être progressivement démontrée. Une approche triennale constitue, dans ce contexte, un cadre pertinent : elle permet de sécuriser le déploiement du service, en laissant le temps nécessaire à la mise en place des organisations et à la validation de ses processus.

Créé le 22 février 2023 à l'initiative des partenaires sociaux de la branche, qui en sont à la fois les fondateurs et les administrateurs, le SPSTN a connu, dès la fin de l'année 2023, une première phase structurante marquée par la mise en place d'une direction générale et la pose des premières fondations du service.

Tout au long de l'année 2024, le recrutement des membres du Comité de direction a permis d'installer les composantes médicales, opérationnelles et numériques du service. Cette période a également été marquée par la réalisation, au dernier trimestre 2024, d'une enquête déclarative exploratoire apportant un premier éclairage sur les expositions professionnelles des salariés du secteur, ainsi que par l'obtention de l'agrément, le 27 novembre 2024, condition indispensable à l'entrée en activité du SPSTN.

L'année 2025 marque le passage du projet à l'opérationnel. Le SPSTN engage alors la mise en œuvre de l'ensemble de ses services : ouverture du centre de contact, réalisation des premières visites médicales en téléconsultation et en présentiel grâce aux partenariats avec les services de prévention et de santé au travail interentreprises implantés en région, déploiement de la cellule de prévention de la désinsertion professionnelle, ainsi que les premières actions structurées de prévention des risques professionnels. Cette phase constitue le point d'ancrage opérationnel d'un service qui agit, expérimente et ajuste ses pratiques en conditions réelles.

À partir de cette base, la période 2026-2027 correspond à une phase d'extension maîtrisée du dispositif. Le SPSTN renforce ses capacités, stabilise ses organisations, développe son maillage territorial et consolide ses pratiques. L'objectif est de disposer, à l'issue du cycle 2025-2027, d'un modèle national opérationnel, robuste et piloté, en mesure de soutenir les engagements de la branche.

Cette trajectoire s'inscrit dans un contexte sectoriel spécifique, caractérisé par une fragmentation des situations d'emploi (pluralité des employeurs, dispersion géographique, temps partiel)

et par l'exercice de l'activité au domicile privé, dont l'inviolabilité constitue un principe essentiel. Ces caractéristiques appellent un modèle adapté, fondé sur des modalités de suivi souples, une approche pédagogique de la prévention et une capacité d'innovation continue.

Les missions fondamentales du SPSTN structurent ce projet : prévenir les risques professionnels, assurer un suivi individuel de l'état de santé accessible à l'ensemble des salariés du secteur, et prévenir la désinsertion professionnelle par une prise en charge précoce et coordonnée. À ces missions s'ajoute une ambition structurante : la constitution d'un observatoire visant à améliorer la connaissance des expositions professionnelles, à objectiver les besoins et à éclairer les politiques de prévention de la branche.

L'action du SPSTN s'inscrit dans des valeurs partagées, fondées sur le Collectif, l'Engagement et le Progrès.

Le présent Projet de service formalise ainsi une trajectoire de montée en puissance visant à installer un modèle national durable, au service de la santé au travail des salariés de la branche et des particuliers employeurs.



# 01

## LE CADRE DE RÉFÉRENCE, LES MISSIONS ET L'ORGANISATION DU SPSTN



## Historique et évolutions réglementaires



Le cadre juridique de la prévention et de la santé au travail dans le secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile s'est progressivement construit afin de tenir compte des spécificités de ce champ professionnel.

La loi du 20 juillet 2011 relative à l'organisation de la médecine du travail a marqué une première étape structurante. Elle a rattaché les salariés des particuliers employeurs aux dispositions de droit commun en matière de surveillance médicale, tout en ouvrant la possibilité, par accord collectif de branche étendu, d'adapter l'organisation du service de santé au travail et les modalités de suivi de l'état de santé aux caractéristiques du secteur. Cette faculté d'adaptation est prévue par l'article L. 4625-2 du Code du travail.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont conclu, le 24 novembre 2016, un Accord Cadre Interbranches relatif à l'organisation du service de prévention et de santé au travail, au suivi individuel et collectif et à la prévention des risques professionnels. Cet accord reconnaît la singula-

rité du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile, et prévoit que la mise en œuvre de ces missions puisse être confiée à un organisme paritaire.

Les partenaires sociaux ont choisi de confier ce rôle à l'Association Paritaire Nationale d'Information et d'Innovation (APNI), créée en 2018. L'APNI assure l'interface entre les particuliers employeurs, les salariés de la branche et l'ensemble des acteurs impliqués dans la mise en œuvre de la politique sectorielle. Elle contribue ainsi à garantir l'effectivité des droits sociaux des salariés et à mutualiser les obligations des particuliers employeurs dans une logique de solidarité.

Les évolutions réglementaires engagées en 2021 ont renforcé ce cadre. L'ordonnance du 19 mai 2021 a étendu aux assistants maternels du particulier employeur l'application des règles de droit commun relatives au suivi individuel de l'état de santé. La loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail a, quant

à elle, consacré un article spécifique au secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile (article L. 4625-3 du Code du travail). Cet article confie à l'APNI, au nom et pour le compte des particuliers employeurs, l'organisation de la prévention des risques professionnels et du suivi de l'état de santé des salariés, ainsi que la désignation du ou des services de prévention et de santé au travail chargés d'assurer ce suivi sur les territoires.

Afin de mettre en œuvre ces dispositions, les partenaires sociaux ont conclu, le 4 mai 2022, un Accord de mise en œuvre du dispositif de prévention et de santé au travail du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domi-

cile, étendu par un arrêté du 18 juillet 2022. Cet accord a permis la création du Service de Prévention et de Santé au Travail National (SPSTN), service à compétence nationale spécifiquement dédié à la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

Les statuts du SPSTN ont été adoptés lors de son Assemblée Générale constitutive du 22 février 2023. Le SPSTN est un service à compétence fermée, garantissant, pour l'ensemble des salariés de la branche, la mise en œuvre du suivi individuel de l'état de santé et des actions de prévention des risques professionnels, en cohérence avec les modalités d'emploi propres au secteur, notamment l'exercice au domicile privé.

## Les missions et périmètre du service

### Les missions du SPSTN

Le SPSTN a pour vocation de :

- Assurer le suivi individuel de l'état de santé des salariés, en lien avec les risques auxquels ils sont exposés, à travers des visites médicales et entretiens infirmiers réalisés en téléconsultation et en présentiel ;
- Prévenir les risques professionnels en conseillant et en accompagnant les salariés et les particuliers employeurs, à travers des actions collectives et des outils dédiés ;
- Prévenir la désinsertion professionnelle grâce à une cellule dédiée ;
- Assurer la traçabilité des expositions professionnelles et une veille sanitaire.

Le SPSTN se construit autour de ses missions, en tenant compte des spécificités de la branche des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

### Le périmètre du SPSTN

Le SPSTN est un service national à compétence fermée couvrant l'ensemble des 101 départements de la France métropolitaine et des DROM.

Son organisation repose sur un modèle hybride, associant coordination nationale et partenariats territoriaux, afin de garantir la proximité et l'accès effectif au service. Cette organisation répond aux enjeux de prévention et de santé au travail d'un secteur qui compte près de 1,2 million de salariés à domicile sur l'ensemble du territoire national.

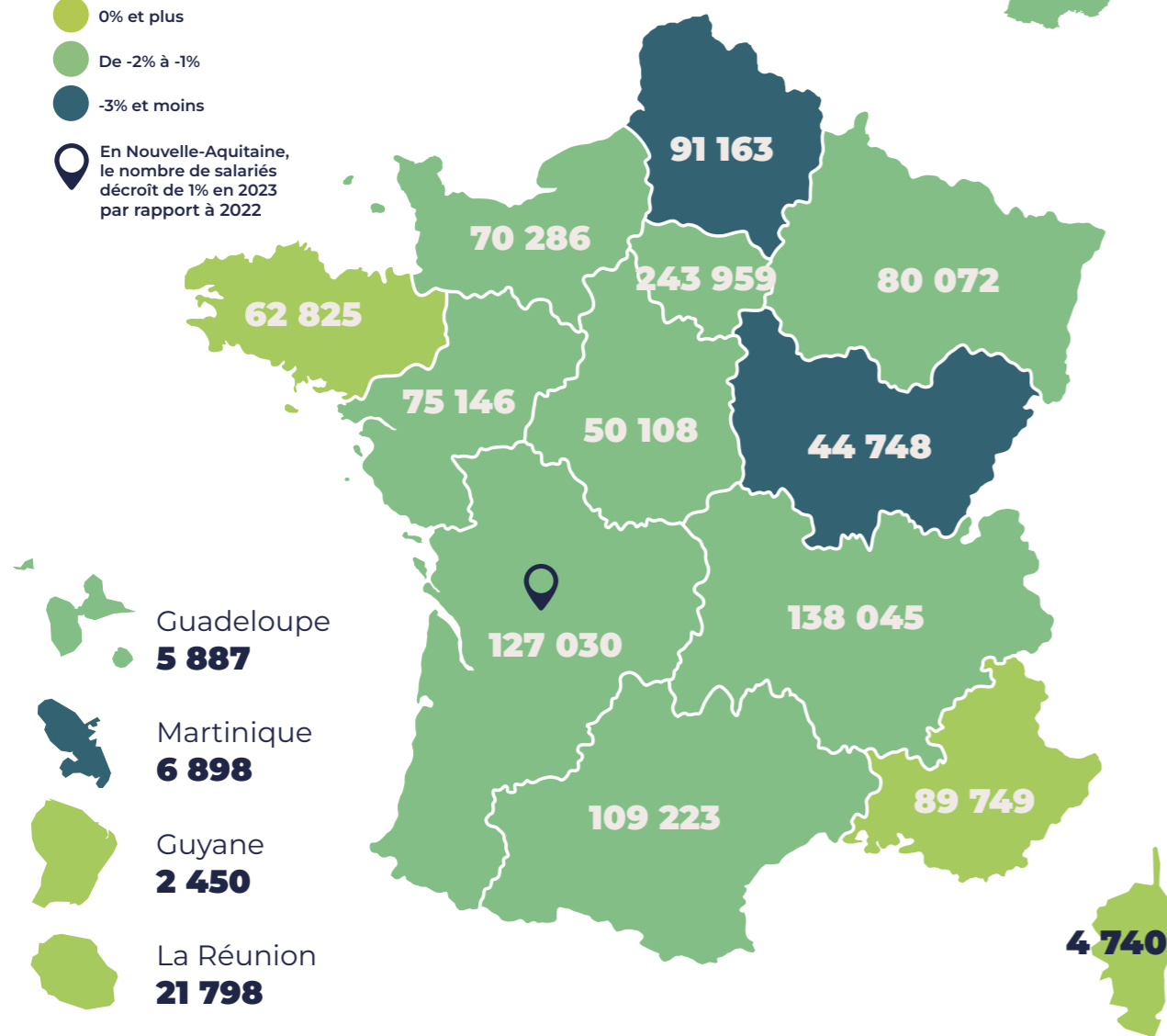


## NOMBRE DE SALARIÉS DU PARTICULIER EMPLOYEUR ET ÉVOLUTION EN 2023

- 0% et plus
- De -2% à -1%
- 3% et moins

En Nouvelle-Aquitaine, le nombre de salariés décroît de 1% en 2023 par rapport à 2022

**-1,2%**  
NATIONAL



Le nombre de salariés reste en repli en 2023, de 1,2% en moyenne nationale. Cinq régions maintiennent leur nombre de salariés : la Bretagne, La Réunion, la Guyane, Provence-Alpes-Côtes d'Azur et la Corse, tandis que toutes les autres affichent un recul

Source : Ircem 2023. Traitement par l'Observatoire de l'emploi à domicile.

Les salariés de la branche sont majoritairement des assistants maternels, des assistants parentaux auprès d'enfants, des assistants parentaux auprès d'enfants en situation d'handicap, des employés familiaux et des assistants de vie.

### LES SALARIÉS DE LA BRANCHE SE CARACTÉRISENT PAR :



### En France, il existe 3,4 millions de particuliers employeurs répartis en 3 catégories :

- Les parents employeurs, ayant recours à un assistant maternel ou à une garde d'enfants à domicile ;
- Les particuliers employeurs actifs, mobilisant des services pour l'entretien du domicile ou des besoins ponctuels ;

• Les particuliers employeurs âgés ou en situation de perte d'autonomie, recourant à un accompagnement à domicile pour les actes de la vie quotidienne.

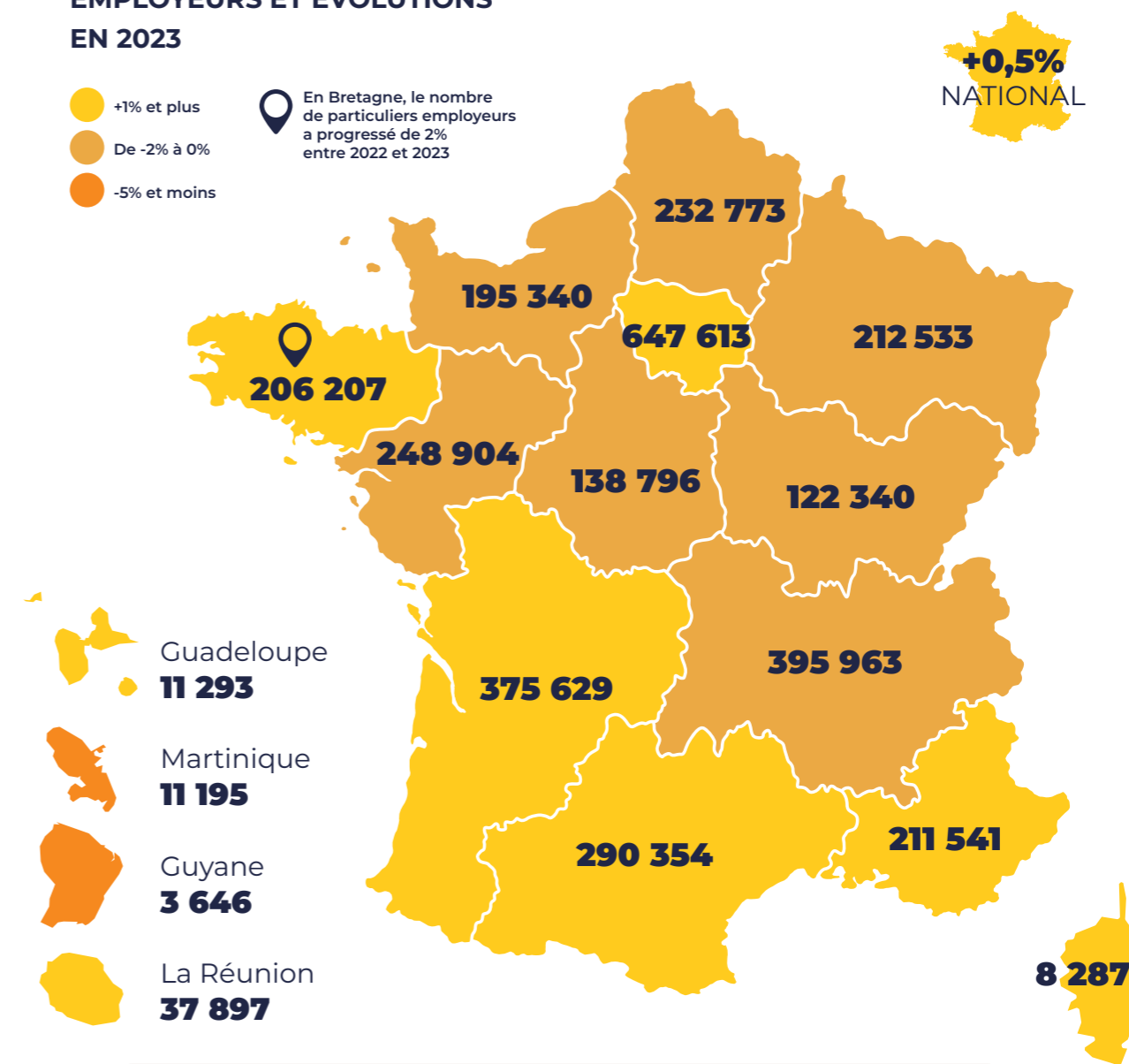
Cette typologie recouvre des situations variées, notamment celles identifiées par l'Observatoire de la branche, incluant des publics autonomes, des personnes âgées et des personnes en situation de dépendance ou de handicap.

## NOMBRE DE PARTICULIERS EMPLOYEURS ET ÉVOLUTIONS EN 2023

- +1% et plus
- De -2% à 0%
- 5% et moins

En Bretagne, le nombre de particuliers employeurs a progressé de 2% entre 2022 et 2023

**+0,5%**  
NATIONAL



En 2023, 3,4 millions de particuliers emploient, à leurs domicile ou à celui d'un assistant maternel, un salarié. Huit régions enregistrent une croissance du nombre de particuliers employeurs, dont deux parmi les DROM.

Source : Urssaf Caisse nationale 2023. Traitement par l'Observatoire de l'emploi à domicile.

# Une organisation conçue pour répondre aux spécificités de la branche

## Modèle paritaire

L'Association Paritaire Nationale d'Information et d'Innovation (APNI) est chargée d'assurer la mise en œuvre des garanties sociales des salariés de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile à travers les cinq sections suivantes :

- a) La professionnalisation;
- b) Les activités sociales et culturelles;
- c) L'indemnité de départ volontaire à la retraite;
- d) La prévoyance;
- e) La santé au travail.

Le SPSTN, institué par l'Accord paritaire du 4 mai 2022, est dédié à la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile. Dans ce cadre, l'APNI en est l'adhérent unique : elle représente l'ensemble des particuliers employeurs et porte leur adhésion au service, en leur nom et pour leur compte.

## Modèle de financement

Le SPSTN est lié à l'APNI par une convention qui organise, au niveau national, les conditions dans lesquelles le SPSTN assure le suivi individuel de l'état de santé des salariés de la branche des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

Le financement du service repose sur un principe de cotisation per capita, c'est à dire une cotisation annuelle déterminée par salarié suivi. Le montant de cette cotisation est fixé préalablement par les instances de gouvernance du service, à partir de son budget de fonctionnement prévisionnel dans le respect d'un modèle économique encadré et responsable.

## Mutli-employeurs

Compte tenu de la singularité du champ professionnel, notamment de l'exercice du travail au domicile privé et du recours fréquent au multi emploi, le suivi individuel de l'état de santé des salariés et des assistants maternels du particulier employeur est attaché à l'emploi et non au poste de travail.

Ce suivi est réalisé au regard de l'ensemble des emplois exercés par le salarié, au bénéfice de tous les particuliers employeurs, dans les conditions définies par les accords de mise en œuvre et dans la limite de trois emplois, qu'ils soient ou non exercés au moment du suivi.

En conséquence, le salarié bénéficie d'une seule visite par type de suivi (visite d'information et de prévention, suivi périodique, visite de reprise, etc.), indépendamment du nombre de particuliers employeurs et du nombre d'emplois concernés, dans la limite de trois.

## Principes d'organisation

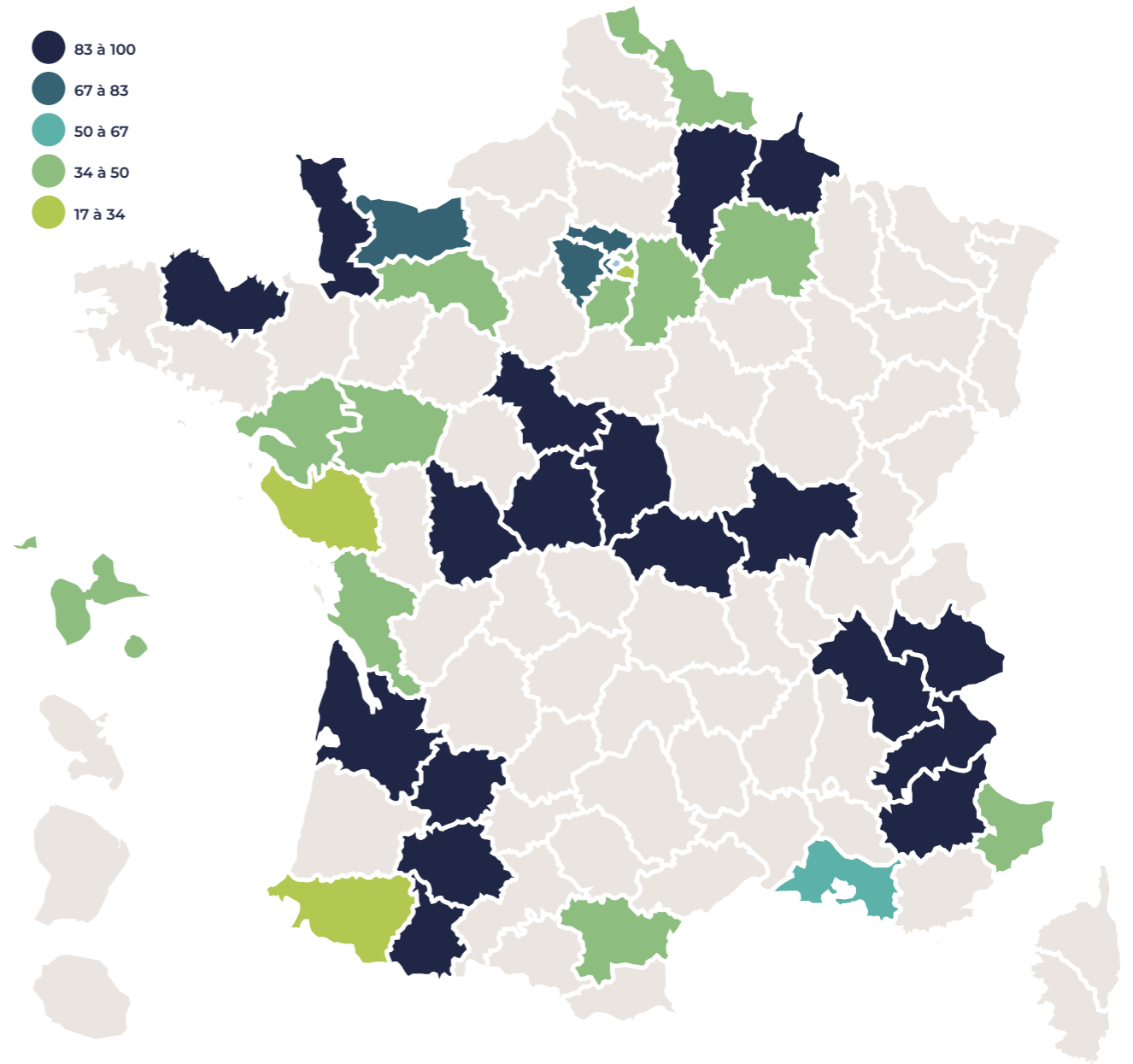
Le SPSTN assure la coordination et la continuité du suivi de l'état de santé des salariés de la branche des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile en téléconsultation et en présentiel.

Pour les visites en présentiel, il s'appuie prioritairement sur les Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) implantés en région, dans le cadre de conventions spécifiques.

Dans les départements où aucun conventionnement ne pourra être signé, le SPSTN prévoit la mise en place de solutions alternatives pour garantir l'accès à un professionnel de santé en présentiel.

Notre ambition est de garantir une couverture nationale complète, en combinant conventionnements, solutions innovantes et présence locale, afin d'assurer une équité d'accès à l'ensemble des missions du SPSTN auprès des salariés de la branche.

## PART DE SPSTI PARTENAIRES PAR DÉPARTEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2025



## La gouvernance du SPSTN

La gouvernance du Service de Prévention et de Santé au Travail National (SPSTN) repose sur trois instances complémentaires : le Conseil d'Administration (CA), la Commission de Contrôle (CC) et la Commission Médico Technique (CMT).

Ces instances participent conjointement à la définition des orientations stratégiques, au respect du cadre réglementaire, à la qualité médico technique des actions conduites et à la transparence du fonctionnement du service.

Le Conseil d'Administration (CA) est l'instance délibérative de l'association. Il réunit :

- Les représentants du collège employeur, à savoir la FEPEM et le SPE (depuis le 1er janvier 2026);
- Les représentants des organisations syndicales représentatives du collège salarié, à savoir la CFDT, la CGT, la FGTA FO, l'UNSA FESSAD, le SPAMAF et la CSAFAM (jusqu'au 1er janvier 2026).

Le Conseil d'Administration fixe les orientations stratégiques du SPSTN et délibère notamment sur les objectifs et priorités du service, l'approbation du rapport d'activité et du rapport moral, les décisions structurantes relatives à l'organisation, aux emplois, aux moyens et aux budgets, ainsi que sur les propositions formulées par les commissions compétentes. Il constitue la dernière étape du circuit interne d'examen et de validation du rapport d'activité, après avis de la Commission Médico Technique et de la Commission de Contrôle.

La Commission de Contrôle (CC) exerce une mission essentielle de supervision de l'organisation et du fonctionnement du service. Elle est composée d'un tiers de représentants des employeurs et de deux tiers de représentants des salariés.

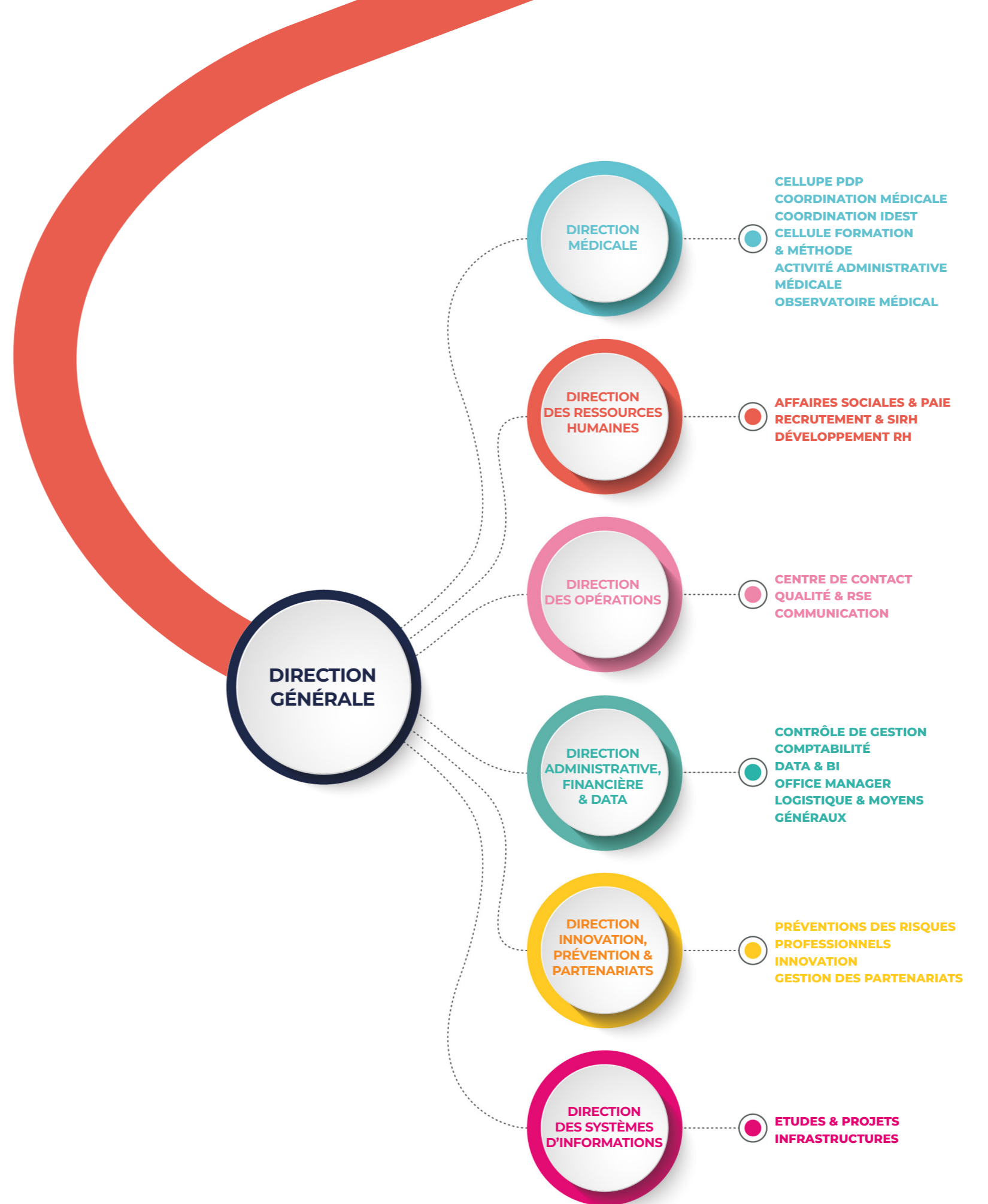
Elle est consultée notamment sur le budget et son exécution, les évolutions de périmètre géographique ou professionnel, la création, la modification ou la suppression de secteurs, les évolutions relatives aux effectifs médicaux et paramédicaux (médecins du travail, IPRP, infirmiers), ainsi que sur le projet de service pluriannuel et le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM). Les avis qu'elle rend constituent une étape obligatoire du processus de gouvernance, en particulier en amont de l'approbation du rapport d'activité par le Conseil d'Administration.

La Commission Médico Technique (CMT) est une instance pluridisciplinaire consultative qui occupe une place centrale dans la garantie de la qualité des actions de santé au travail du SPSTN. Elle réunit des médecins du travail, des infirmiers en santé au travail, des intervenants en prévention des risques professionnels et tout autre professionnel habilité.

La CMT est notamment consultée sur l'organisation et la mise en œuvre des compétences pluridisciplinaires, l'équipement du service, l'organisation des actions en milieu de travail, les protocoles et modalités de collaboration entre professionnels, ainsi que les enquêtes, campagnes et actions de veille sanitaire. Elle émet un avis sur le rapport annuel du Directeur général avant sa présentation à la Commission de Contrôle, puis au Conseil d'Administration.

### Organisation interne

Le SPSTN est composé de 6 directions.



# 02

## AMBITIONS ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU SPSTN À HORIZON 2027



### Vision et trajectoire cible du SPSTN

La période 2025-2027 constitue une phase déterminante dans la dynamique de développement du Service de Prévention et de Santé au Travail National. Après une phase de création et de mise en place des premières organisations, le SPSTN entre dans un cycle de déploiement, de montée en charge et de consolidation de son modèle de service à l'échelle nationale.

Les orientations stratégiques à horizon 2027 visent à affirmer pleinement le positionnement du SPSTN comme service national de référence pour la prévention et la santé au travail des salariés du particulier employeur. Cette trajectoire repose sur une approche progressive, maîtrisée et responsable, permettant d'articuler développement des activités, sécurisation des organisations et exigence de qualité du service rendu.

À ce titre, la stratégie du SPSTN s'organise autour de plusieurs axes clés et complémentaires, qui constituent le cadre commun des feuilles de route portées par l'ensemble des directions.

Le premier enjeu réside dans le déploiement du territoire effectif et maîtrisé du service sur l'ensemble du territoire, selon un phasage progressif, garantissant à la fois l'équité d'accès pour les salariés et la soutenabilité du modèle. Ce déploiement s'appuie sur une organisation nationale coordonnée, des partenariats territoriaux adaptés et une capacité d'ajustement continue en fonction des réalités locales.

Le second axe porte sur la conformité réglementaire, la qualité et la sécurisation des pratiques. Le SPSTN inscrit son développement dans une démarche exigeante de formalisation de ses processus, de professionnalisation de ses organisations et d'ancrage d'une culture qualité partagée, en cohérence avec les référentiels applicables et les objectifs de certification.



Par ailleurs, le SPSTN porte une attention particulière à l'environnement professionnel de ses collaborateurs. La qualité et l'adaptation des locaux aux activités médicales et de prévention, ainsi que la prise en compte de la qualité de vie au travail s'inscrivent comme un levier essentiel à l'engagement des équipes et au bon fonctionnement du service.

La trajectoire à horizon 2027 intègre enfin un enjeu fort de structuration et de formalisation des processus, ainsi que de valorisation des données au service du pilotage, de la qualité et de l'amélioration continue. Ces leviers visent à renforcer l'efficacité collective, la fiabilité des organisations et la capacité du SPSTN à objectiver son action.

Dans ce cadre, chaque direction décline ses orientations au regard de ses missions et de ses responsabilités, en définissant une vision à trois ans, des priorités et des trajectoires adaptées. L'ensemble de ces contributions concourt à un objectif partagé : disposer, à l'horizon 2027, d'un service national structuré, fiable et pérenne, pleinement engagé au service de la prévention et de la santé au travail des salariés et de leurs employeurs.



## Évolution des missions du SPSTN

Sur la période 2025-2027, les missions du SPSTN s'inscrivent dans une montée en charge progressive, en étroite articulation avec le déploiement territorial du service.

Cette évolution repose sur une logique de consolidation et d'adaptation continue, visant à garantir la qualité, l'accès effectif et la pertinence des actions conduites, tout en tenant compte des spécificités du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

Elle s'articule autour de trois champs d'intervention majeurs :

- Le développement du suivi de l'état de santé des salariés;
- La prévention des risques professionnels;
- La prévention de la désinsertion professionnelle.

À travers ces axes, le SPSTN affirme un modèle de service cohérent, opérationnel et durable, conçu pour accompagner de manière cohérente les parcours professionnels des salariés de la branche.

### Préambule L'apport de l'enquête déclarative

Dans un secteur historiquement peu couvert par le suivi de la santé au travail, la connaissance des situations professionnelles, des expositions à des risques professionnels des salariés et des réalités de travail des salariés du particulier employeur constituait un préalable indispensable à la construction des actions du service.

À ce titre, le SPSTN a conduit, en 2024, une enquête déclarative sur les risques professionnels et la santé au travail des salariés de la branche. Cette enquête quantitative a été menée auprès

de 4 142 salariés, représentatifs de l'ensemble des publics concernés, interrogés entre le 29 octobre et le 22 novembre 2024.

Les enseignements issus de cette démarche ont constitué une source de connaissance déterminante pour le service et pour ses équipes. Ils ont apporté un premier éclairage objectif sur des publics jusqu'alors peu suivis en santé au travail. Dans la continuité de cette première démarche de connaissance, le SPSTN a fait le choix d'inscrire cette dynamique dans la création d'un observatoire des expositions professionnelles et de la santé au travail des salariés du particulier employeur.

Cet observatoire vise à organiser, enrichir et consolider la construction de connaissances au service de la prévention et du suivi de santé. Il s'appuiera sur la capitalisation des données issues des actions du service, des enquêtes déclaratives, du suivi individuel de l'état de santé et, plus largement, des informations disponibles, dans le respect des cadres réglementaires applicables.

L'objectif est double : mieux comprendre les réalités professionnelles d'un secteur historiquement peu documenté, outiller les professionnels du SPSTN en leur donnant des repères objectifs pour adapter leurs pratiques, affiner les priorités de prévention et accompagner les parcours des salariés.



## Le suivi de l'état de santé des salariés de la branche

### Objectifs stratégiques 2025-2027

Le suivi individuel de l'état de santé constituera l'une des missions centrales du Service de Prévention et de Santé au Travail National sur la période 2025-2027. Il visera à garantir à chaque salarié de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile un accès effectif à un suivi médical conforme aux exigences réglementaires, adapté aux spécificités du secteur et fondé sur une approche globale des parcours professionnels.

Dans un contexte marqué par le multi emploi, la pluralité d'employeurs, la dispersion géographique des situations de travail et l'exercice des activités au domicile privé, le SPSTN mettra en œuvre un modèle de suivi adapté et opérationnel, des modalités distancielles et en présentiel lorsque nécessaire. Ce modèle reposera sur une organisation maîtrisée et sécurisée, permettant d'accompagner durablement les salariés tout au long de leur parcours professionnel.

### 1 Mise en œuvre opérationnelle du suivi de santé

L'année 2025 correspondra à la phase de mise en œuvre opérationnelle du suivi individuel de l'état de santé des salariés. Dès le début de l'année, le SPSTN organisera la prise en charge des sollicitations des salariés et des particuliers employeurs et engagera la réalisation des premières visites médicales.

Ces visites seront assurées par des professionnels de santé spécialisés en santé au travail, médecins du travail et infirmiers en santé au travail, exerçant dans le cadre de protocoles de délégation conformes à la réglementation. Elles seront réalisées principalement en téléconsultation, complétées par des consultations en présentiel lorsque l'état de santé du salarié, les conditions matérielles ou son choix le rendront nécessaire.

Cette première phase permettra de déployer les outils, les process et les pratiques indispensables à un suivi de santé homogène et sécurisé, et servira de base au déploiement national sur la période triennale.

### 2 Formalisation des référentiels médico professionnels

Afin de garantir un suivi de santé adapté aux réalités du secteur, le SPSTN élaborera et formalisera des fiches médico professionnelles pour chaque emploi repère de la branche. Ces fiches s'appuieront sur les données issues de la convention collective, les résultats de l'enquête déclarative, ainsi que sur des références reconnues en santé au travail.

Elles permettront de décrire les situations de travail, d'identifier les principaux risques professionnels, et de guider les professionnels de santé dans l'analyse des expositions et la formulation de recommandations de prévention individualisées.

Ces référentiels constitueront un socle commun partagé, appelé à être actualisé régulièrement dans une logique d'amélioration continue, en lien avec les retours terrain, les évolutions des pratiques professionnelles et l'enrichissement des données disponibles.

### 3 Adaptation des outils numériques et harmonisation des pratiques

Le SPSTN poursuivra l'adaptation et le paramétrage de son système d'information métier afin de prendre en compte les spécificités de la branche, notamment la pluralité des emplois et des employeurs, et de garantir la conformité réglementaire du dossier médical en santé au travail.

Ce travail sera conduit en collaboration étroite entre la Direction médicale, les professionnels de santé et les équipes systèmes d'information. Il visera à assurer l'homogénéité des pratiques de saisie, la fiabilité des données produites et la continuité des parcours de santé.

Afin d'accompagner les équipes, une cellule formation méthode sera mobilisée pour structurer les parcours de formation, soutenir l'appropriation des outils et contribuer à l'harmonisation des pratiques professionnelles sur l'ensemble du territoire.

### 4 Développement de la délégation des visites

Dans le cadre de la réforme de la santé au travail et du décret du 26 avril 2022, le SPSTN développera la délégation de certaines visites aux infirmiers en santé au travail comme la visite de pré-reprise, mi carrière ou visite de reprise, dans des conditions sécurisées et encadrées par des protocoles écrits validés par la Commission Médico Technique.

Cette organisation permettra d'optimiser la mobilisation des compétences pluridisciplinaires, de renforcer la prévention primaire individualisée et de soutenir la montée en charge progressive du suivi de santé, tout en garantissant la qualité médicale et la sécurité des parcours.

### 5 Appui sur les partenariats territoriaux

Pour les visites réalisées en présentiel, le SPSTN s'appuiera prioritairement sur les services de prévention et de santé au travail interentreprises, dans le cadre de conventions définissant clairement les rôles et responsabilités de chacun.

Lorsque les partenariats territoriaux ne permettront pas d'assurer une couverture suffisante, des solutions alternatives seront mises en œuvre afin de garantir l'équité d'accès au suivi de santé sur l'ensemble du territoire national.

### Trajectoire à horizon 2027

À l'horizon 2027, le SPSTN disposera d'un dispositif national de suivi de santé pleinement déployé, lisible et maîtrisé, capable de répondre aux exigences réglementaires tout en prenant en compte la singularité des parcours professionnels des salariés de la branche.

Le suivi individuel de l'état de santé constituera un levier central de prévention durable, de sécurisation des parcours et d'articulation avec les actions de prévention des risques professionnels et de prévention de la désinsertion professionnelle.

## La Cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle

### Objectifs stratégiques de cellule PDP 2025-2027

La prévention de la désinsertion professionnelle constituera l'un des axes majeurs de la mission du Service de Prévention et de Santé au Travail National sur la période 2025-2027. Elle visera à prévenir les ruptures de parcours professionnels liées à l'altération de l'état de santé des salariés, en favorisant le maintien en emploi et l'adaptation des situations de travail chaque fois que cela sera possible.

Dans un secteur caractérisé par la **fragmentation des situations d'emploi**, l'âge moyen élevé des salariés et l'exercice de l'activité au domicile privé, le risque de désinsertion professionnelle présentera des spécificités marquées.

Dans ce contexte, la cellule PDP du SPSTN sera conçue comme un dispositif central, permettant un accompagnement précoce, coordonné et personnalisé des situations à risque, en articulation étroite avec le suivi médical et les acteurs du maintien en emploi.

#### 1 Création progressive de la cellule PDP

L'année 2025 marquera la création effective de la cellule de prévention de la désinsertion professionnelle. Mise en place à compter du 1er septembre 2025, la cellule montera en charge par étapes autour de l'arrivée de sa direction, puis de la constitution d'une première équipe d'assistantes sociales, formant le noyau opérationnel du dispositif.

Le dernier trimestre 2025 sera consacré à la phase de lancement. Cette période permettra de poser les fondations organisationnelles de la cellule : élaboration des premières procédures internes, clarification des modalités d'intervention et organisation des circuits d'orientation en lien avec les professionnels de santé du SPSTN.

Au regard des besoins identifiés dès les premières sollicitations, la priorité sera donnée aux accompagnements individuels des salariés, afin de répondre aux situations de fragilité sociale et professionnelle les plus immédiates. En parallèle, les premières actions collectives seront engagées, principalement à destination des professionnels de santé du service, afin de favoriser l'appropriation de la démarche PDP et de renforcer les capacités de repérage et d'orientation. Les premières démarches partenariales seront également initiées avec des acteurs institutionnels et des partenaires de la branche, posant les bases d'un réseau appelé à se consolider dans les phases ultérieures du déploiement.

#### 2 Déploiement un dispositif national coordonné et équitable

Sur la période 2026-2027, la cellule PDP entrera dans une phase de déploiement et de montée en charge progressive à l'échelle nationale. Elle devra faire face à plusieurs enjeux structurants : l'hétérogénéité territoriale dans l'accès aux dispositifs et aux acteurs du maintien en emploi, l'augmentation du volume de situations accompagnées, la diversité des acteurs mobilisés, ainsi que la singularité de chaque parcours individuel.

Dans ce contexte, la cellule PDP aura vocation à devenir le pivot de la coordination des parcours de maintien en emploi, en garantissant à chaque salarié, quel que soit son territoire, un niveau d'accompagnement équivalent, tout en s'adaptant aux réalités locales et aux spécificités de la branche.

Le modèle retenu reposera sur des principes harmonisés : équité territoriale, coordination nationale, décisions au plus près des situations, appui sur des outils numériques performants et animation d'un écosystème partenarial dense et actif.

#### 3 Accompagnements individuels des salariés de la branche

L'accompagnement individuel constituera un axe central de l'action de la cellule PDP. Il visera



à garantir à chaque salarié en situation ou en risque de désinsertion professionnelle un parcours d'accompagnement fluide, réactif et adapté à sa situation.

Le repérage précoce des situations reposera notamment sur la généralisation des visites de pré reprise et de mi carrière, ainsi que sur la sensibilisation continue des professionnels de santé du SPSTN aux facteurs de risque de désinsertion professionnelle. Cette sensibilisation s'appuiera sur des actions d'information régulières, des temps d'échange cadrés, des supports dédiés et l'intervention de partenaires experts.

Dès l'orientation vers la cellule PDP, chaque salarié bénéficiera d'un accompagnement organisé reposant sur l'identification d'un référent PDP, interlocuteur privilégié tout au long du parcours. Une plateforme numérique dédiée permettra le suivi des situations, l'accès à un espace salarié sécurisé, la coordination des démarches et les échanges avec les acteurs externes du maintien en emploi.

Lorsque la situation le nécessitera, des entretiens en présentiel viendront compléter les échanges à distance, notamment en cas de fracture numérique. Des actions en milieu de travail à distance pourront également être mobilisées, dans le respect de l'inviolabilité du domicile, afin d'analyser les situations de travail et de formuler des préconisations adaptées.

Pour les situations les plus complexes, des réunions de concertation collégiales territoriales seront organisées, permettant une analyse partagée et l'élaboration de plans de maintien en emploi personnalisés, coconstruits avec le salarié et les professionnels concernés.

#### 4 Accompagnements collectifs et diffusion d'une culture du maintien en emploi

En complément des accompagnements individuels, la cellule PDP développera des actions collectives visant à outiller les salariés et les particuliers employeurs et à favoriser le développement de pratiques communes de prévention de la désinsertion professionnelle.



Ces actions prendront la forme de conférences et de webinaires en distanciel, d'ateliers collectifs en présentiel sur les territoires, ainsi que de groupes de pairs animés par les professionnels de la cellule. Elles porteront notamment sur la prévention liée au vieillissement, la santé publique, l'accès aux dispositifs mobilisables et les leviers de maintien en emploi.

Des outils numériques et des supports de communication dédiés seront progressivement développés afin de faciliter l'information, la pédagogie et l'appropriation des dispositifs par l'ensemble des publics concernés.

Les retours issus des accompagnements individuels seront capitalisés afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue, de diffuser de bonnes pratiques et d'ajuster les modalités d'intervention.

##### 5 Organisation et animation des partenariats du maintien en emploi

Le déploiement de la cellule PDP reposera sur la mise en place d'un écosystème partenarial à la fois national et territorial. Des conventions cadres nationales, déclinées localement, définiront les engagements réciproques, les circuits

d'orientation et les indicateurs partagés avec les acteurs du maintien en emploi.

Des instances de pilotage partenarial seront mises en place aux niveaux national et territorial, associant les acteurs institutionnels, les partenaires de la branche et les représentants du SPSTN. L'interconnexion coordonnée des systèmes d'information permettra de sécuriser les échanges et de fluidifier la coordination des parcours.

La cellule PDP développera également des partenariats innovants, notamment avec des acteurs de la formation, de l'accès aux droits, du logement ou des solutions technologiques, afin de lever les freins périphériques à l'emploi et d'enrichir les modalités d'accompagnement proposées.

##### Trajectoire à horizon 2027

À l'horizon 2027, la cellule PDP sera pleinement opérationnelle à l'échelle nationale. Elle aura la capacité de détecter précocement les situations à risque, de coordonner efficacement les acteurs du maintien en emploi, d'innover dans les pratiques d'accompagnement et de contribuer durablement au maintien en emploi des salariés de la branche.

## Prévention des Risques Professionnels



### Objectifs stratégiques à horizon 2027

La prévention des risques professionnels constituera l'une des trois missions fondamentales du Service de Prévention et de Santé au Travail National sur la période 2025-2027. Elle visera à réduire durablement l'impact des activités professionnelles sur la santé des salariés de la branche, à court, moyen et long terme, tout en accompagnant les particuliers employeurs dans la maîtrise des risques présents au domicile et en renforçant la capacité des salariés à devenir acteurs de leur propre prévention.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre des engagements du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens conclu avec la CRAMIF et la DRIEETS Île de France, ainsi que dans la trajectoire de certification AFNOR SPEC 2217, avec un objectif d'atteinte du niveau 2 à horizon 2026.

Sur la période triennale, la stratégie de prévention sera organisée autour de quatre enjeux majeurs, portés par les valeurs fondatrices du SPSTN : le Collectif, l'Engagement et le Progrès.

### 1 Identifier et hiérarchiser les risques prioritaires du secteur

Le SPSTN s'appuiera sur une connaissance objectivée et actualisée des expositions professionnelles du secteur. À ce titre, l'enquête déclarative sera reconduite annuellement afin de suivre l'évolution des expositions, d'ajuster les priorités de prévention et d'alimenter l'observatoire du SPSTN.

Sur la base de ces données, et après validation par la Commission Médico Technique, quatre thématiques prioritaires structureront l'action de prévention sur la période :

- La prévention des troubles musculo squelettiques, fortement prévalents au sein de la branche;
- La prévention des risques psychosociaux, liés notamment à la charge émotionnelle, à l'isolement professionnel et aux contraintes organisationnelles;
- La prévention des chutes de hauteur et de plain pied;
- La prévention des risques chimiques et biologiques, en lien avec l'usage de produits ménagers et les conditions d'hygiène au domicile.

Ces thématiques constitueront le cadre commun des actions de prévention déployées à l'échelle nationale et territoriale.



## 2 Déployer une architecture graduée d'interventions collectives

La stratégie de prévention reposera sur une architecture graduée d'interventions, combinant information, sensibilisation, outillage et accompagnement, selon une logique progressive et complémentaire.

Le premier niveau consistera en la diffusion nationale de messages de prévention. Des campagnes régulières, élaborées sur la base des thématiques prioritaires, seront diffusées via l'ensemble des canaux disponibles (courriers, courriels, SMS, réseaux sociaux, supports partenaires). Ces communications viseront à informer largement et à installer des repères communs de prévention.

Le deuxième niveau s'appuiera sur le déploiement d'une plateforme pédagogique numérique, mise en service à partir de 2026. Celle-ci proposera des modules courts, adaptés aux métiers et aux risques identifiés, permettant aux salariés et aux particuliers employeurs d'accéder à des parcours de sensibilisation personnalisés, tracés et intégrables aux outils réglementaires (DMST, Passeport de prévention).

Le troisième niveau reposera sur des outils numériques d'auto évaluation, permettant aux particuliers employeurs d'identifier les risques présents à leur domicile et de générer des plans d'actions adaptés, sans porter atteinte au principe d'inviolabilité du domicile. Les données issues de ces outils contribueront, de manière anonymisée, à enrichir l'observatoire national des expositions professionnelles.

Le quatrième niveau consistera en l'organisation d'ateliers collectifs sur les territoires, co animés avec les partenaires locaux. Ces temps d'échange permettront aux salariés et aux particuliers employeurs de partager des pratiques, de renforcer leur compréhension des risques et de construire une culture commune de prévention.

Le cinquième niveau mobilisera un accompagnement individualisé, proposé par les professionnels de prévention du SPSTN (IPRP, ergonomes, IDEST, MDT), à distance ou en présentiel lorsque cela sera possible. Cet accompagnement visera à analyser les situations de travail, formuler des recommandations concrètes et orienter vers les dispositifs et financements mobilisables. Il s'inscrira en complémentarité avec l'action de la cellule PDP.



## 3 Développer une prévention collective en partenariat avec les acteurs du secteur

La prévention des risques professionnels reposera sur une logique partenariale forte. Le SPSTN développera des coopérations structurées avec les services de prévention et de santé au travail interentreprises, les caisses de sécurité sociale, les organismes de formation, les structures mandataires et les acteurs institutionnels du territoire.

Ces partenariats permettront de mutualiser les ressources, de renforcer la cohérence des messages et d'inscrire la prévention dans les dynamiques existantes sur les territoires. Les référents territoriaux du SPSTN joueront un rôle central dans l'animation de ce réseau, dont la montée en charge sera progressive à partir de 2026.

## 4 Mesurer l'impact et inscrire la prévention dans une démarche d'amélioration continue

L'ensemble de la démarche de prévention sera piloté à l'aide d'indicateurs permettant de mesurer l'impact des actions menées : taux de

diffusion et d'appropriation des campagnes, participation aux parcours de sensibilisation, utilisation des outils d'auto évaluation, déploiement des ateliers collectifs et des accompagnements individualisés.

Un travail spécifique sera engagé pour exploiter les données relatives à la sinistralité de la branche (accidents du travail et maladies professionnelles), afin d'évaluer l'effectivité des actions de prévention dans le temps et d'ajuster les priorités. Cette démarche s'inscrira dans une logique d'amélioration continue, en lien étroit avec la direction Qualité et la direction Data du SPSTN.

### Trajectoire à horizon 2027

À travers cette stratégie, le SPSTN construira une prévention innovante, accessible, graduée et mesurable, ancrée dans les réalités du secteur et conçue pour évoluer en continu. La prévention des risques professionnels constituera ainsi un pilier structurant du projet de service 2025-2027, directement au service de la santé, de la sécurisation des parcours professionnels et du maintien durable en emploi des salariés de la branche.





## Les étapes du déploiement & la stratégie de communication

### Déploiement territorial : définition et processus

#### Définition et principes du déploiement territorial

Le déploiement territorial désignera l'ensemble des actions et des modalités organisationnelles mises en œuvre par le SPSTN pour assurer l'implantation progressive, cohérente et maîtrisée de ses services sur l'ensemble de la France métropolitaine et des DOM.

Le déploiement consistera à adapter et à mobiliser les moyens humains, organisationnels, numériques et partenariaux en fonction des spécificités de chaque territoire, afin de garantir l'accès effectif et équitable des salariés de la branche au suivi de santé au travail et aux actions de prévention, tout en assurant la soutenabilité du modèle de service.

Ce déploiement s'inscrira dans une logique graduelle et pilotée, permettant au SPSTN d'ajuster ses dispositifs, d'en sécuriser la qualité et de monter en charge de manière maîtrisée.

#### 1 Préparation du déploiement sur la base de données de référence

Dans le cadre du déploiement territorial, le SPSTN s'appuiera sur les bases de données transmises par l'URSSAF Caisse Nationale à l'AP-NI, relatives aux salariés du particulier employeur et aux particuliers employeurs présents sur le territoire national. Ces données seront mises à disposition du SPSTN afin de permettre l'identification des publics à contacter et la planification des actions de communication et de suivi.

Les adresses postales constitueront le canal principal de contact initial des salariés dans le cadre du déploiement. Une communication

écrite sera organisée en plusieurs étapes successives, permettant l'information sur le SPSTN, la création de l'espace personnel et l'engagement progressif dans le parcours de santé au travail.

En parallèle, une communication dédiée à destination des particuliers employeurs sera menée en amont, afin de favoriser une compréhension partagée du dispositif, de son caractère obligatoire et de son rôle dans la relation d'emploi.

#### 2 Objectifs du déploiement territorial 2025-2027

Le déploiement territorial du SPSTN poursuivra trois objectifs principaux :

- Permettre l'engagement progressif des visites médicales pour l'ensemble des salariés de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile;
- Assurer un déploiement coordonné et cadencé sur l'ensemble des territoires, organisé en vagues successives;
- Couvrir l'intégralité du territoire national à l'issue de l'année 2027, dans des conditions garantissant l'équité d'accès au service.

#### 3 Les dimensions du déploiement territorial

Le déploiement territorial reposera sur trois dimensions complémentaires :

- La dimension géographique consistera à organiser le déploiement par régions administratives, de manière coordonnée entre les départements d'un même territoire régional, afin de garantir la clarté du dispositif et la cohérence des actions.

- La dimension stratégique prendra en compte la volumétrie des salariés du particulier employeur à contacter et à intégrer dans le parcours de santé au travail. Les volumes adressés augmenteront au fil du déploiement, en cohérence avec la montée en charge des équipes et des outils.

- La dimension locale visera à renforcer la notoriété du SPSTN sur les territoires déployés, notamment à travers des actions de communication adaptées et des partenariats locaux, permettant une meilleure appropriation du dispositif par les salariés et les particuliers employeurs.

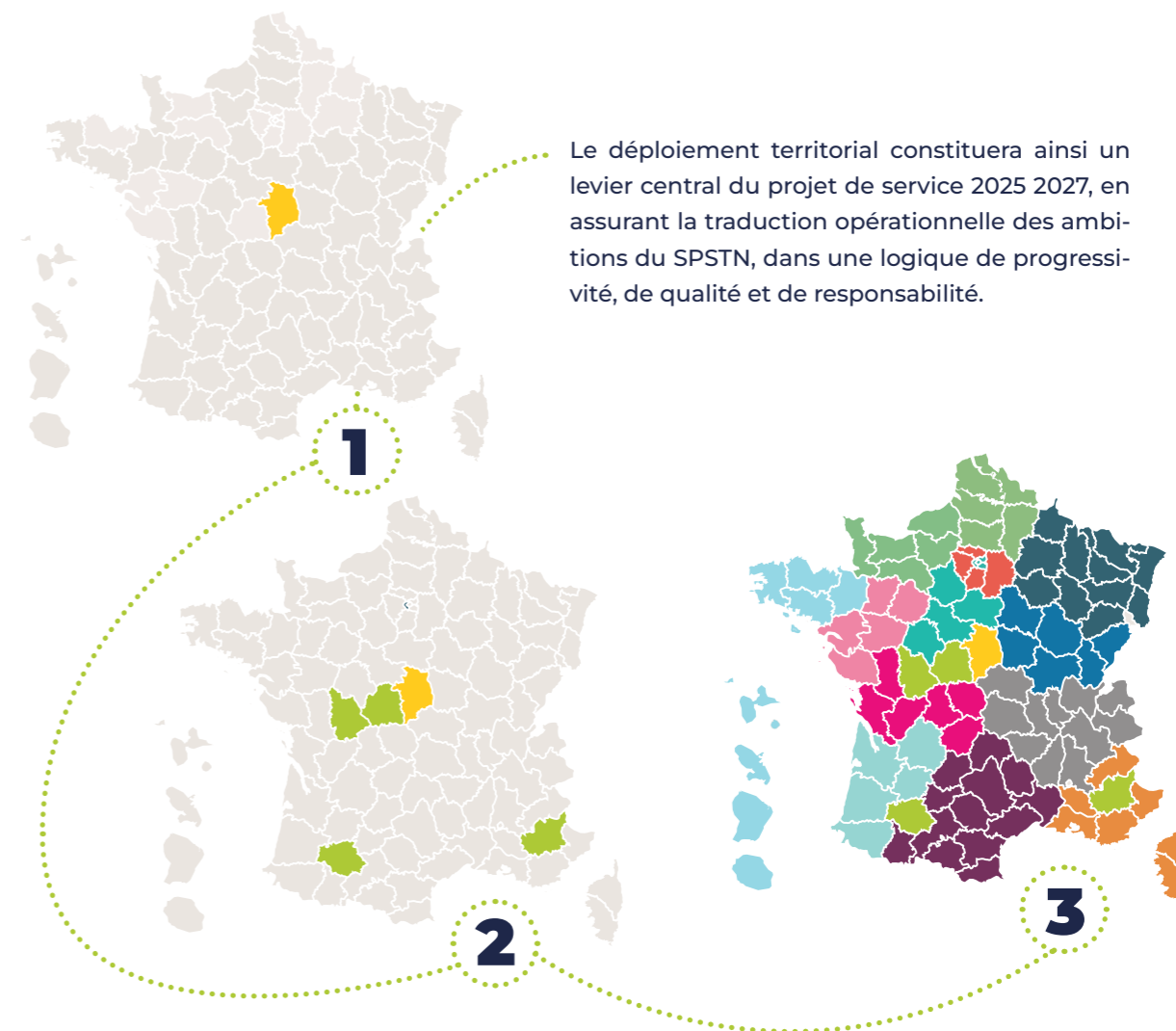
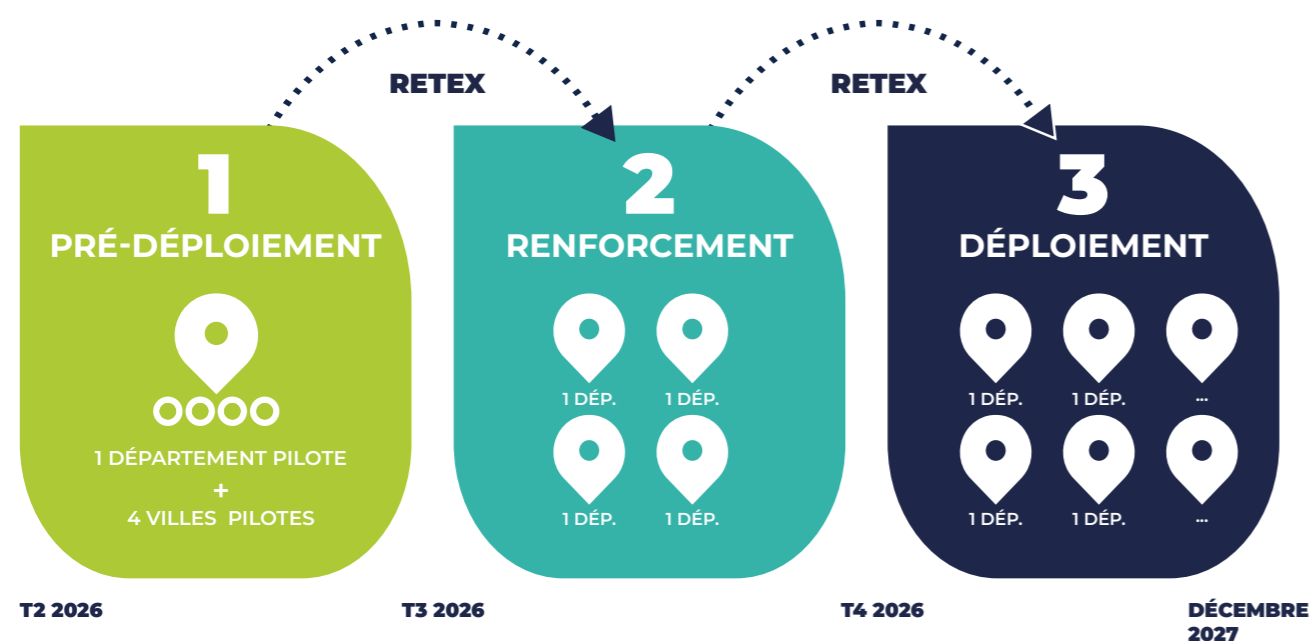
#### 4 Phasage du déploiement territorial

Le déploiement territorial sera organisé en trois phases distinctes, conçues comme des étapes successives de montée en charge et de sécurisation du dispositif.

1 — La phase de pré déploiement, prévue au deuxième trimestre 2026, constituera une phase pilote. Elle permettra de tester les processus, les outils et les modalités de communication sur un nombre limité de territoires, en conditions réelles.

2 — La phase de renforcement, prévue au troisième trimestre 2026, permettra d'élargir le périmètre de déploiement à de nouveaux départements, d'ajuster les dispositifs à partir des retours des territoires pilotes et de consolider les partenariats locaux.

3 — La phase de déploiement généralisé, engagée à partir du quatrième trimestre 2026 et poursuivie jusqu'à fin 2027, permettra la couverture progressive de l'ensemble du territoire national. Cette phase visera à stabiliser les organisations, à sécuriser la qualité de service et à inscrire le SPSTN dans un fonctionnement pleinement opérationnel et pérenne.



Le déploiement territorial constituera ainsi un levier central du projet de service 2025-2027, en assurant la traduction opérationnelle des ambitions du SPSTN, dans une logique de progressivité, de qualité et de responsabilité.

### Stratégie de Communication

La stratégie de communication accompagnera le déploiement du SPSTN et contribuera à en clarifier le positionnement, à renforcer sa reconnaissance et à soutenir l'appropriation de ses dispositifs.

Elle s'articulera autour de quatre priorités complémentaires :

- 1. Affirmer le positionnement du SPSTN**  
Installer une expression identifiable et cohérente, permettant de rendre compréhensible ses missions, son rôle et la singularité de son modèle.
- 2. Déployer une communication adaptée**  
Produire des contenus utiles et directement mobilisables, afin de faciliter l'appropriation

des dispositifs par les salariés et les particuliers employeurs.

**3. Rendre compte de l'activité du service**  
Mettre en visibilité les actions engagées et la montée en charge du SPSTN, en s'appuyant sur des éléments objectifs.

**4. Accompagner les transformations et fédérer en interne**  
Soutenir la dynamique collective, favoriser la circulation de l'information et renforcer l'engagement des équipes.

À l'horizon 2027, la communication contribuera à la compréhension du modèle et à l'appropriation des dispositifs.



## Les fonctions supports

Les fonctions supports constitueront des leviers essentiels de la réussite du projet de service 2025-2027. Elles auront pour mission d'accompagner **la montée en charge du SPSTN, de sécuriser ses activités et de garantir la qualité, la continuité et l'efficacité** du service rendu aux salariés et aux particuliers employeurs.

Sur la période 2025-2027, les fonctions supports évolueront de manière progressive, en cohérence avec le déploiement territorial et la structuration du service, afin de soutenir durablement les missions cœur du SPSTN.

### Centre de Contact

#### Objectifs stratégiques 2025-2027

Le Centre de contact sera le premier contact avec le SPSTN et jouera un rôle clé dans l'accessibilité et la lisibilité de l'offre de services.

À l'horizon 2027, le Centre de contact accompagnera pleinement le déploiement territorial du SPSTN et la montée en charge des sollicitations liées au suivi de santé, à la prévention des risques et à la prévention de la désinsertion professionnelle.

#### 1 Adaptation de l'organisation du Centre de contact à la montée en charge du déploiement territorial

Sur la période 2025-2027, le Centre de contact adaptera progressivement ses scripts, ses processus et son organisation afin d'accompagner le déploiement massif du SPSTN sur les territoires.

L'évolution de l'organisation, l'adaptation des modes de fonctionnement et le dimensionnement des équipes associées viseront à absorber l'augmentation des sollicitations tout en garantissant un haut niveau de qualité de service, de réactivité et de satisfaction des usagers.

Cette adaptation organisationnelle constituera un levier clé pour assurer la continuité du service et la lisibilité des parcours proposés aux salariés et aux particuliers employeurs.

En parallèle, une communication dédiée à destination des particuliers employeurs sera menée en amont, afin de favoriser une compréhension partagée du dispositif, de son caractère obligatoire et de son rôle dans la relation d'emploi.

#### 2 Renforcement d'une démarche qualité intégrée au cœur de la relation usager

La démarche qualité constituera un axe structurant du développement du Centre de contact. Une fonction dédiée assurera la formation continue des conseillers, le suivi qualitatif des interactions (double écoute, évaluations, analyses des écrits) et l'amélioration continue des processus, en lien étroit avec la direction Qualité.

Cet axe visera à homogénéiser les pratiques, à sécuriser la conformité des réponses apportées et à renforcer la qualité perçue du service rendu, dans un contexte de montée en charge progressive.

#### 3 Évolution des outils pour renforcer l'efficacité et le confort de travail

Le Centre de contact fera évoluer ses outils en étroite collaboration avec la DSI, notamment les solutions de CRM, les outils de téléphonie et les espaces connectés.

Ces évolutions viseront à renforcer l'autonomie des usagers dans la gestion de leurs démarches, à améliorer les conditions de travail des équipes et à permettre un pilotage plus fin des performances et de la qualité de service.

L'outillage constituera ainsi un levier majeur d'efficacité, de fiabilité et de professionnalisation de la relation de service à l'horizon 2027.

## Ressources Humaines

### Objectif stratégique à horizon 2027

La politique Ressources Humaines du SPSTN s'inscrit pleinement dans le projet d'entreprise et accompagne les transformations et ambitions de l'organisation. Elle vise à créer les conditions d'un engagement durable des équipes, à renforcer l'attractivité de l'organisation et à soutenir son développement, au service de la prévention et de la santé au travail des salariés des particuliers employeurs.

Sur les trois années à venir, la stratégie RH du SPSTN s'articule autour de quatre enjeux majeurs, portés par les valeurs fondatrices du service : Engagement, Collectif et Progrès.

#### 1 Développement de la marque employeur et de la culture SPSTN

Dans un contexte de fortes tensions sur les métiers de la santé au travail, le SPSTN place le développement de sa marque employeur au cœur de sa stratégie RH. L'objectif est de renforcer

l'attractivité du service, tant auprès des candidats que des collaborateurs en poste, en valorisant son identité, ses missions, sa spécificité innovante et ses valeurs.

Cette démarche passe par :

- La clarification et la diffusion d'une culture commune, partagée à tous les niveaux de l'organisation ;
- La valorisation des métiers, des parcours et des compétences internes ;
- Une communication RH mettant en avant le progrès social apporté par le SPSTN et l'engagement collectif des équipes.

La marque employeur du SPSTN doit ainsi refléter une organisation engagée, collaborative et en constante évolution.

#### 2 Recrutement pour accompagner le déploiement et la croissance du SPSTN

Le développement des activités du SPSTN nécessite une politique de recrutement proactive, structurée et adaptée aux besoins de l'activité du service. L'enjeu est de sécuriser les compé-



tences indispensables au déploiement de l'offre de services, tout en garantissant la qualité de l'accompagnement proposé aux adhérents.

La politique RH vise à :

- Anticiper les besoins en compétences et en effectifs ;
- Structurer les processus de recrutement et d'intégration ;
- Faciliter l'accueil et l'on-boarding des nouveaux collaborateurs afin de favoriser leur appropriation rapide de la culture et des pratiques du SPSTN.

Le recrutement est ainsi conçu comme un levier de performance collective et de pérennité de l'organisation.

#### 3 Mise en place d'un dialogue social

Le SPSTN attache une importance particulière à la solidité de son cadre social, condition essentielle du dialogue, de la confiance et de l'engagement des équipes. La politique RH vise à garantir un cadre de travail clair, équitable et sécurisé, dans le respect du droit social et des engagements de l'organisation.

Cet enjeu se traduit notamment par :

- La formalisation et la mise à jour des règles et accords collectifs ;
- Le maintien d'un dialogue social de qualité ;
- L'attention portée aux conditions de travail, à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques professionnels.

Assurer un socle social solide contribue à créer un environnement propice à l'implication durable des collaborateurs.

#### 4 Fidéliser et développer les compétences dans une logique de progrès et d'engagement

La fidélisation des collaborateurs repose sur la reconnaissance, les perspectives d'évolution et le développement des compétences. Le SPSTN fait le choix d'investir dans les parcours professionnels, en cohérence avec ses valeurs de Progrès et d'Engagement.

Un parcours de formation structuré est déployé, incluant :

- L'accompagnement de la montée en compétences des collaborateurs tout au long de leur parcours ;
- L'accompagnement à la mise en œuvre d'un mode hybride combinant travail à distance et présentiel ;
- La professionnalisation et le développement des pratiques managériales, à travers un parcours dédié aux managers ;
- Le partage des connaissances et l'apprentissage collectif, favorisant l'intelligence collective et l'harmonisation des pratiques.

La formation est conçue comme un levier clé de performance, d'épanouissement professionnel et de cohésion.

#### Trajectoire à horizon 2027

À travers cette politique RH, le SPSTN affirme sa volonté de construire un environnement de travail fondé sur la coopération, l'évolution continue et l'engagement de chacun. Les Ressources Humaines constituent ainsi un pilier stratégique du projet d'entreprise, au service de la mission du SPSTN et de la réussite collective.



## Systemes d'Information

### Objectifs strategiques 2025-2027

La Direction des Systemes d'Information constituera un levier structurant du projet de service 2025-2027. Elle garantira la continuité de service, la conformité réglementaire et l'efficacité opérationnelle, tout en facilitant l'appropriation des outils numériques par l'ensemble des professionnels du SPSTN.

La DSI mettra en place un socle de systemes d'information complet et sécurisé, capable de soutenir les missions cœur du SPSTN : suivi de santé, prévention des risques professionnels et prévention de la désinsertion professionnelle.

#### 1 Soutien aux missions du service

La DSI déploiera et maintiendra des outils numériques alignés avec les besoins métiers, notamment le logiciel métier santé, garant de l'homogénéité des pratiques, de la traçabilité des expositions et de la continuité des parcours. Ces outils seront complétés par des solutions dédiées à la prévention et au pilotage de l'activité à l'échelle nationale.

#### 2 Sécurité et conformité réglementaire

La DSI garantira un haut niveau de sécurité des systemes d'information, dans le respect du RGPD et des exigences applicables aux données de santé. Elle contribuera aux démarches de certification et à la fiabilité des données supports aux activités médicales, de prévention et de pilotage.



## Data

### Objectifs strategiques à horizon 2027

À l'horizon 2027, la donnée constituera un levier stratégique au service des enjeux du SPSTN. La direction Data accompagnera les métiers dans le pilotage de leurs activités, tout en garantissant la fiabilité, l'accessibilité et la sécurité des données.

La stratégie Data reposera sur trois missions complémentaires : servir les enjeux métiers, garantir la qualité des données et structurer un cadre partagé de gouvernance de la donnée.

#### 1 Accompagnement des usages métiers

La direction Data mettra à disposition des outils d'aide à la décision, des analyses opérationnelles et des études ciblées. Elle accompagnera les utilisateurs dans l'appropriation des outils analytiques et structurera des instances de priorisation des demandes.

#### 2 Qualité et gouvernance de la donnée

Une démarche de qualité des données sera déployée afin de garantir l'exactitude, la complétude et la fiabilité des informations utilisées. En parallèle, une gouvernance Data structurée sera mise en place, intégrant cartographie des données, référentiels communs, règles d'accès et processus de pilotage des usages.

## Qualité

### Objectif stratégique à horizon 2027

La politique Qualité du SPSTN soutiendra la mise en œuvre du projet de service en renforçant la cohérence, la sécurité et la pertinence des actions conduites. Elle visera le déploiement d'une culture qualité partagée, progressive et durable, en cohérence avec les référentiels applicables aux SPSTI, et l'obtention du niveau 2 de certification SPEC AFNOR 2217.

#### 1 Développer une culture qualité partagée et orientée usagers

Le SPSTN développera une démarche qualité fondée sur l'écoute active des salariés du particulier employeur, des particuliers employeurs et des professionnels du service.

Cette approche visera à mieux prendre en compte les besoins, les attentes et les retours d'expérience afin d'adapter en continu les pratiques, les parcours et les services proposés.

La mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction ciblées, de dispositifs de recueil des retours d'usagers et de mécanismes de partage des enseignements issus de ces retours constituera un levier essentiel de co-construction et d'amélioration collective.

#### 2 Structurer et outiller le système de management de la qualité

La démarche qualité s'appuiera sur une structuration progressive des processus et des outils de pilotage.

Le SPSTN déploiera un système de management de la qualité permettant de centraliser la documentation, de formaliser les processus métiers et supports, de suivre les indicateurs qualité et de piloter les plans d'action.

La cartographie des processus du service (suivi de santé, prévention des risques, prévention de la désinsertion professionnelle, fonctions supports) permettra d'identifier les interfaces, les risques et les points de vigilance, et de sécuriser les activités dans un contexte de montée en charge.

Améliorer la **satisfaction** des particuliers employeurs et des salariés suivis

Garantir la **conformité** aux exigences légales et réglementaires

Optimiser la **performance** des processus du système qualité et de la gestion des risques

Développer les **compétences** des professionnels

Renforcer la **traçabilité**, la transparence et la fiabilité des données

#### 3 Acculturer et professionnaliser les équipes à la démarche qualité

Le SPSTN veillera à favoriser l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des professionnels, comme levier de cohérence des pratiques et de performance collective.

Des actions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement seront mises en œuvre afin de développer une culture qualité commune, fondée sur la compréhension des enjeux, des référentiels et des bénéfices pour les usagers comme pour les équipes.

Cette acculturation contribuera à renforcer l'implication des collaborateurs dans la remontée des dysfonctionnements, la proposition d'améliorations et la réussite collective du projet qualité.

#### 4 Inscrire le SPSTN dans une dynamique d'amélioration continue et de certification

La politique Qualité du SPSTN s'inscrira dans une dynamique d'amélioration continue structurée, reposant sur la gestion des non conformités, l'analyse des causes, la mise en œuvre d'actions correctives et préventives et le suivi régulier des résultats.

Cette dynamique accompagnera la montée en conformité progressive du service avec les exigences de la SPEC AFNOR 2217, dans la perspective de l'obtention du niveau 2 de certification.

La démarche de certification constituera un fil conducteur du renforcement de la maturité organisationnelle du SPSTN et un gage de qualité et de fiabilité du service rendu.

### Trajectoire à horizon 2027

À travers cette politique qualité, le SPSTN se dotera, à l'horizon 2027, d'un cadre de fonctionnement structuré, partagé et sécurisé, au service de la qualité des parcours, de la confiance des usagers et de la performance durable du service.

#### 5 Responsabilité environnementale

En lien avec sa démarche qualité et d'amélioration continue, le SPSTN intègre la dimension environnementale dans son fonctionnement et dans l'organisation de ses activités, en cohérence avec ses missions et la nature de ses interventions.

Une responsabilité identifiée permet de structurer et d'accompagner les actions visant à maîtriser l'empreinte environnementale du service, notamment en matière d'usages numériques, de déplacements professionnels, de gestion des locaux et de pratiques internes.

Cette approche repose sur des choix pragmatiques et proportionnés, tenant compte des réalités opérationnelles du SPSTN et s'inscrivant dans une dynamique de progrès, en articulation avec les autres leviers de performance et de qualité du service.





9, rue Georges Pitard  
75015 PARIS  
Tél. 09 86 86 58 65

Retrouvez-nous sur  
[www.spstn.org](http://www.spstn.org)