

Bonjour à toutes et à tous,

Avant de démarrer, je tenais à remercier sincèrement l'entreprise CEVA SANTÉ ANIMALE de nous recevoir au sein de ce beau bâtiment, et tout particulièrement M MONZEIN de nous avoir fait découvrir l'univers et le fonctionnement de cette entreprise, de renommée internationale, que nous sommes heureux d'avoir en Mayenne.

Mes remerciements s'adressent également, et bien évidemment, à vous tous présents aujourd'hui pour cette nouvelle Assemblée Générale du SATM. C'est toujours un très grand plaisir pour Mme DOUZAMI et moi-même de vous retrouver pour cet événement.

Notre Assemblée Générale est un moment fort de l'année, axée sur notre bilan d'activités 2024 bien sûr, et les grandes orientations de notre service 2025. Mais il représente également l'opportunité d'échanger avec vous sur vos besoins et les difficultés rencontrées.

En effet, apporter un service au plus près des réalités terrain et besoins de nos adhérents est NOTRE PRIORITE. LE SATM est engagé en ce sens, depuis maintenant plus de deux ans, dans une politique forte d'amélioration continue de ses services.

Comme vous allez le voir lors de la présentation, cette démarche d'amélioration continue fait partie des grands axes de développement. Elle est maintenant ancrée dans chacune de nos actions. Elle est d'ailleurs inscrite en fil rouge de l'année 2024 et des grands projets portés par nos équipes.

Pour être transparente, cette démarche répond à une obligation légale de certification pour assurer la conformité des services rendus par les SPSTI aux exigences du référentiel AFNOR. Pour le SATM, cette certification s'inscrit dans une dynamique plus large que réglementaire, avec une volonté assumée d'amélioration continue de nos services, ayant pour ambition d'être le partenaire en prévention des risques professionnels des entreprises mayennaises.

Bien sûr je suis consciente du travail à accomplir, mais cette ambition est réelle, et anime nos équipes dans le développement de nos services et leur travail quotidien.

C'est dans cette volonté, que nos collaborateurs ont mené en 2024 un travail conséquent de préparation du futur audit de certification. Un travail essentiel d'harmonisation des pratiques et d'efficience des services qui nous a permis, et je l'annonce avec une très grande fierté, de réussir en mars dernier notre audit. Notre service est aujourd'hui certifié par l'AFNOR selon les exigences du référentiel SPEC 2217. Cette certification veut garantir **la mise en œuvre des moyens humains, organisationnels et fonctionnels du service pour répondre aux exigences**, notamment :

- La qualité et l'effectivité des services ;
- L'organisation et la continuité du service et la qualité des procédures ;
- La gestion financière, la tarification et son évolution ;
- La conformité au RGPD ;
- La conformité des systèmes d'information aux référentiels d'interopérabilité et de sécurité

Cette certification est une preuve importante de confiance, elle n'apporte évidemment pas toutes les réponses notamment en termes de ressources médicales.

Le recrutement de médecins est toujours LA PRIORITÉ de notre service. Nos équipes de direction et RH sont fortement mobilisées et recherchent activement les meilleures solutions auprès de l'ensemble des canaux possibles.

Ce travail itératif de proximité donne de bons résultats. Je voudrais d'ailleurs saluer leur travail, nous aurons la joie de compter, **cet été, 13 médecins au sein du service**, dont 8 en CDI. Rappelons qu'il n'y a pas si longtemps, ils n'étaient plus que 4 et que notre département est soumis à une très forte pénurie médicale par rapport aux autres départements des Pays de la Loire.

Un autre point factuel d'amélioration concerne les résultats de notre plan de continuité de l'activité médicale (PCAM). Pour rappel, ce plan a été déployé en 2023 pour assurer la continuité de service face à la pénurie médicale. En réorganisant et en priorisant les visites indispensables, son objectif est de garantir l'équité des services et de disposer d'un médecin référent sur chaque secteur. Au 31/12/24, ce plan a permis de résorber l'ensemble du retard concernant les visites de reprise et pré-reprise, ces visites étant à jour. Ce résultat est important car le nombre de visite en retard s'élevait à 700 mi 2023, l'attente de ces visites pouvant être problématique pour les entreprises et les salariés.

Bien sûr, il persiste encore des difficultés pour répondre à l'ensemble des demandes de visites mais nos équipes sont pleinement investies dans ce sens. Le recrutement actif de médecins, l'optimisation des pratiques, et la délégation de certaines visites aux infirmières pour fluidifier l'activité médicale, sont autant de méthodes déployées pour atteindre cet objectif.

Cette année, le nombre de visites réalisées a encore progressé et dépasse les 28 000 avec une augmentation de 9 % des visites effectuées par les médecins (même s'ils sont encore en sous-effectif). C'est un travail en profondeur qui s'effectue dont les résultats apparaissent progressivement, et auquel je crois réellement.

Ce qui me permet de faire le lien avec un autre grand projet mené cette année, le changement de logiciel métier. Intrinsèquement lié à l'harmonisation des pratiques et à la certification, son déploiement a nécessité plusieurs mois de travail avec l'éditeur. Ce nouveau logiciel spécifique des SPSTI est un outil plus efficient et intuitif pour nos collaborateurs, mais également pour nos adhérents et leurs salariés disposant à présent d'un portail dédié facilitant les actions et échanges avec notre service.

Ce changement a été guidé par notre forte volonté d'améliorer notre relation adhérents : plus de transparence, de communication et d'accompagnement. Ces deux portails sont pensés pour faciliter nos échanges, l'organisation des visites et développer notre partenariat dans la prévention des risques professionnels.

Dans cette même logique, notre communication a été renforcée, souhaitée plus proche de vous, et plus claire sur notre offre de service. Nos équipes travaillent actuellement dans ce sens sur une refonte identitaire et de outils de communication plus en adéquation avec vos besoins et vos réalités terrain.

Pour revenir au début de mes propos et conclure, la démarche qualité et l'amélioration continue sont au centre du développement de notre service, avec un seul objectif votre satisfaction et assurer pleinement nos 3 missions :

- la prévention des risques professionnels,
- le suivi individuel de l'état de santé de vos salariés
- et vous accompagner pour prévenir le risque d'usure professionnelle ou de sortie de l'emploi.

Le SATM est donc en pleine évolution, comme vous avez pu l'apercevoir et je suis fière du travail accompli par l'ensemble des équipes en si peu de temps. Bien évidemment je suis consciente que de nombreux points d'amélioration persistent et je comprends et j'entends les retours qui peuvent exister et leur légitimité au regard de vos activités, soyez en plus que certains. C'est pourquoi je voudrais une nouvelle fois vous remercier pour la patience et la confiance dont vous faites preuve à l'égard de notre service. Je me répète, mais soyez assurés que le SATM avance dans une seule direction l'amélioration et votre satisfaction.

Je vais laisser la parole à Karine DOUZAMI, Directrice Générale du SATM pour une présentation plus en détail du travail mené par le SATM en 2024.

Un grand merci pour votre écoute.

Béatrice RACINE