

Edito

Chers amis,

Nous vivons actuellement une période bien particulière, et chacun d'entre nous réagit à sa façon, avec plus ou moins de philosophie !

Nous sommes inquiets, pour nous, mais surtout pour nos proches : les plus jeunes dont l'évolution de l'activité professionnelle est source d'interrogations ; les plus âgés, nos parents, nos conjoints dont la santé parfois déjà fragile nous préoccupe.

Nous sommes noyés sous les informations, souvent alarmistes, contradictoires, parfois trompeuses, qui tournent toutes autour de la crise et du virus car rien n'existe plus en dehors de ce sujet.

Et puis, nous avons aussi des moments de vrai bonheur, comme ces interminables discussions par Skype avec les petits enfants ou ces films de Louis de Funès que la télé nous repasse ; on fait des gateaux, on fait des puzzles, on « relit » Proust (???), on jardine, pour ceux qui ont la chance d'avoir un jardin... et on attend que ça s'arrange !

La MSA continue son activité malgré des conditions de travail difficiles pour le personnel et les directions ; cette « LETTRE » un peu particulière reprend quelques informations données par la CCMSA sur les mesures prises dans l'institution. En complément, et pour nous permettre de mieux comprendre la situation, nous avons demandé à une collègue en activité, Isabelle GUEGADEN-MOREAU, DG de la MSA du Maine et Loire, de nous rédiger un « papier » sur la vie d'une MSA en période de confinement.

Bonne lecture, et je vous souhaite à tous de traverser cette période en bonne santé et en gardant le moral

Pascale GOBERT

Infos CCMSA : Sécuriser les salariés, soutenir les adhérents

- **Les élus** : La publication de la loi d'urgence sanitaire, le 24 mars, donne un cadre général à l'action. Le texte proroge la durée des mandats des conseils d'administration des caisses jusqu'au 1er octobre et celui du conseil central jusqu'au 15 décembre 2020.
- **Les directions** : La cellule de crise nationale, les directeurs des caisses réunis chaque jour et les équipes de la caisse centrale suivent les directives de l'Etat – telles les conséquences de l'appel à la main-d'œuvre agricole lancé par le ministre de l'Agriculture le 24 – et prennent les dispositions pour application immédiate.
- **Les Plans de Continuité d'Activité** : Dans les caisses, les plans de continuité d'activité sont activés et un outil de pilotage national est mis en place afin de faciliter le suivi par les directeurs des organismes.

Pour la CCMSA, trois priorités guident l'action :

1. **Maintenir les prestations** : la présence des personnels sur les sites est limitée à son strict minimum et le télétravail est organisé, y compris les plateformes de services, où les téléconseillers répondent depuis leur domicile. La mise à niveau informatique permet ce télétravail, et la vigilance de chacun est appelée sur des attaques renouvelées du système d'information, notamment de type « hameçonnage ».
2. **Garantir la relation de service** : Un certain nombre d'adaptations sont nécessaires, telles que
 - a. les suspensions des actions de contrôle interne, des contrôles sur pièces et des mutations inter-régimes.
 - b. En famille, le principe de prolongation des droits sociaux est appliqué : s'agissant en particulier du RSA, les situations seront réexaminées à l'issue du délai de 6 mois, soit en septembre 2020.
 - c. En santé, la suppression du délai de carence sur tous les arrêts de travail maladie à compter du 24 mars ; des modifications dans la gestion des droits couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), aide pour une complémentaire santé (ACS) et complémentaire santé solidaire (CSS) ; des mesures de simplification pour la gestion des frais de santé (pièces justificatives, allègement des contrôles).
 - d. L'assouplissement du paiement des cotisations pour les entreprises touchées par les conséquences de la pandémie entre en application.
3. **Assurer les missions de santé** : Les services de santé sécurité au travail s'organisent en télétravail et téléconsultations. Sur le plan du contrôle médical, les arrêts pour affection de longue durée (ALD) arrivant à échéance entre avril et juin sont automatiquement prolongés. Les médecins du travail sont désormais autorisés à prescrire et renouveler un arrêt de travail en cas d'infection ou de suspicion d'infection au Covid-19.

A saluer : au titre de la réserve sanitaire, 23 professionnels de santé des MSA sont mobilisés par les agences régionales de santé pour contribuer à la lutte contre le Covid-19 par des examens de patients, tests de dépistages, suivi téléphonique de patients confinés.

CHRONIQUE D'UNE DG CONFINÉE

Par Isabelle GUEGADEN-MOREAU, Directrice Générale de la MSA du Maine et Loire

Mardi 16 mars : le 1^{er} jour du reste de nos vies...

Les consignes sont claires : Suite à l'annonce du Président de la République, les entreprises doivent respecter les consignes en matière de confinement....

Déclenchement immédiat du PSCA (plan de sûreté et de continuité d'activité).... Et organisation en mode cellule de crise qui se réunit tous les jours....

Avouons que nous avons tous un jour affiché un sourire un peu ironique sur l'élaboration de cette bible du mode de fonctionnement dégradé autrement appelé « petit manuel de gestion d'entreprise en temps de crise », que nous n'avons pas toujours été présents lorsque des tests PSCA étaient lancés dans nos caisses....



Convenons aussi que nous avons tout imaginé : incendie, panne électrique, arrêt des serveurs, virus... mais informatique d'abord et que jamais nous n'avions pensé qu'un animal sauvage chinois très laid et pas du tout appétissant (pour nos papilles occidentales) serait à l'origine de ce drame mondial qui nous amène à respecter cette distanciation sociale tellement contraire à notre ADN..... et à notre psychologie latine !

Mais là, c'est réel, on ne joue plus, on ne plaisante plus, l'heure est à la mobilisation générale !

Deux objectifs : protéger nos salariés et assurer notre mission de service public.

Après 25 jours de confinement : objectif atteint.

Moins de 10% de salariés maintenus sur site et uniquement sur les activités indispensables et non « télétravaillables » : l'arrivée du courrier, la geide, le centre d'appel !

Moins de 20 personnes présentes avec en permanence un cadre et un agent de direction... et pour le Maine et Loire, notre si attachant troupeau de moutons en charge de l'entretien du parc en éco-pâturage ... et qui depuis le 16 mars nous offre régulièrement l'arrivée d'un nouveau-né... Un peu de poésie dans ce monde devenu fou !

Quant aux salariés, où sont-ils et que font-ils ?

Grâce à la forte mobilisation du service informatique et à l'augmentation inédite des capacités de connexion au niveau institutionnel désormais portées à 10 000 en simultané, nous pouvons aujourd'hui compter sur près de 250 travailleurs à distance en local, confinés eux-aussi ! Qui avec un conjoint soumis aux mêmes conditions d'exercice, qui avec des enfants à garder, à accompagner scolairement, qui a vivre plus difficilement cet isolement forcé tant le lien social établi au sein de l'entreprise était important, crucial et parfois unique...

Et les équipes dirigeantes ?

C'est dans les tempêtes que l'on connaît les bons capitaines ! Mise à l'épreuve sans filet : il faut garder le cap, il faut garder son sang-froid, il faut décider, il faut accompagner, garder le lien et rassurer aussi sans pour autant ne rien savoir de demain, ni de l'après, ni du comment...

Le collectif devient alors essentiel et la cohésion se révèle être le ciment qui fait que cette entreprise désormais virtuelle continue à faire corps pour que personne ne soit oublié et que le service soit rendu !

Ce collectif est fort et déterminant en interne mais il se confirme aussi au niveau de nos régions et du réseau tout entier réuni désormais deux fois par semaine (en virtuel !) pour échanger sur les dernières informations issues des cellules de crise interministérielles et partager nos pratiques, problématiques et quelques traits d'humour (évidemment indispensable !).

C'est aussi le moment de mesurer toute la force d'un réseau qui n'a rien à envier au régime général : toutes les directions de la CCMSA sont mobilisées pour répondre à nos nombreuses questions... Relations avec les entreprises, SST, Recouvrement, maîtrise des risques et surtout ressources humaines. Nous avons pu rassurer nos équipes : il n'y aura pas de chômage partiel et les salaires seront maintenus.

Nos pratiques établies sont évidemment remises en cause, nos outils dits collaboratifs n'ont jamais si bien porté leurs noms : Teams, Yammer, Share point, One drive, One Note.... C'est de l'anglais mais assurément cela fonctionne et on se demande même comment nous en passer désormais. Les lignes hiérarchiques tombent, le transversal est le seul mode possible si l'on veut avoir la bonne information rapidement, rester pragmatique et décider en responsabilité.... Et forcément de

nouveaux liens se créent, des talents se révèlent, quelques faiblesses aussi parfois mais ensemble nous y sommes attentifs.

Les mots un peu « tarte à la crème » que l'on trouve dans les bons manuels de management comme bienveillance, empathie, communication, deviennent autre chose que des mots ; ils sont parties intégrantes de nos comportements...

L'agilité autre terme à la mode qui est censée démontrer les capacités individuelles et collectives à s'adapter au contexte, à accepter l'erreur, à admettre le retour en arrière après expérimentation devient la seule méthode tant ce que nous vivons est inédit et totalement extraordinaire.



Une DG confinée comme un DG aussi d'ailleurs, doit aussi conserver le lien avec les IRP (représentants du personnel) ... Les 10 premiers jours un peu fébriles sont derrière nous et désormais les instances se tiennent normalement selon le calendrier établi mais toujours en virtuel... en audio.... Finie la communication non verbale.... On apprend à décoder autrement !

Nos élus sont très régulièrement informés de la situation : échanges avec nos président(e)s, envoi de messages aux conseils d'administration, organisation de bureau à distance... Tout est mis en œuvre pour qu'ils ne se sentent pas mis à l'écart de cette situation qui place la gestion de nos entreprises et les responsabilités directes des DG sous le feu des projecteurs.

Enfin, parce que nos entreprises sont des entreprises responsables et solidaires : nos stocks de masques FFP2 que certains d'entre nous avaient commandés il y a quelques années ont été remis aux ARS... Certains de nos médecins sont aussi engagés dans la réserve sanitaire...

Mais parlons résilience : quelle aptitude aurons-nous à nous adapter, à repartir, à continuer à nous développer positivement en dépit de ces circonstances défavorables ? Une chose est sûre, demain sera différent d'hier... Après une crise sanitaire inédite, notre pays entre déjà dans une crise économique sans précédent et ses conséquences sociales inévitables...

Espérons que ceux qui n'ont eu de cesse de remettre en cause l'intérêt et les apports de notre protection sociale n'aient pas la mémoire courte et sachent en temps voulu se souvenir que la sécurité sociale en général et la MSA en particulier sont présentes chaque jour auprès de tous ceux qui en ont besoin... et ce de manière inconditionnelle !

L'essentiel et plus encore : jamais cette signature n'aura eu plus de sens qu'aujourd'hui....

Isabelle Guégaden Moreau

Un grand merci à Isabelle pour ce témoignage !

Nous aurons plaisir à la retrouver lors de notre journée dans l'Ouest, qui devrait se dérouler les 18 et 19 septembre à Rennes : **ATTENTION ! Les dates ont changé !**

La prochaine « Lettre » de l'ADIR-MSA, vers le mois de mai, vous apportera toutes les informations nécessaires sur cette rencontre.