

Information spécifique liée à la crise sanitaire 2020

Dans le contexte de prévention et de lutte contre l'épidémie COVID-19 et ses conséquences, la Mutuelle entrenous a mis en œuvre son plan de continuité d'activité dès le 12 mars. La mise en œuvre d'un tel plan implique de profonds bouleversements dans l'organisation de notre structure ; afin d'assurer une continuité de service à l'adhérent tant que possible, mais aussi afin d'assurer les obligations de sécurisation et de préservation de l'intégrité du personnel.

Les mesures de confinement, demandées par le Gouvernement, nous ont amené à prendre des décisions de restrictions de circulations et de présences. La mutuelle, par ailleurs soumise à un nombre d'arrêts « maternité et maladie » antérieures à la situation épidémique, a dû s'adapter dans un premier temps aux décisions gouvernementales liées à cette situation épidémique : possibilité de garde d'enfants (suite à la fermeture des établissements scolaires et périscolaires ...), confinement de personnes dites sensibles, ou la remise en cause de notre position d'établissement en relation avec du public, par exemple...

Face à ces mesures, l'organisation de télétravail n'a pu être que partielle compte tenu que notre cœur de métiers nécessite davantage une présence sur le lieu de travail, dans le traitement par exemple des prestations (flux et papiers, liaisons Noémie, devis et prises en charge notamment hospitalières...). Pour le personnel continuant à se rendre dans les locaux de la mutuelle, des procédures ont été mises en place afin de respecter les mesures barrières : une à deux personnes par bureau selon l'espace entre les collaborateurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique, ...

Il est important de rappeler que la mutuelle étant soumise aux règles de la CNIL et du RGPD, toutes ces procédures mises en place (télétravail notamment) ont été réalisées dans le respect des règles sur la protection des données.

Ainsi, l'équation globale de ces paramètres ne nous a pas permis de garantir une présence pleine et entière du personnel au sein de nos locaux, et donc la continuité d'ouverture l'ensemble des sites, en particulier des agences. Il s'agit donc bien d'une gestion de crise nécessitant des mesures exceptionnelles de réorganisation de l'activité de la mutuelle afin d'assurer une continuité d'activité, même « en mode » dégradée. En ce sens, le choix a été pris de fermer temporairement les agences, en privilégiant la prévention du risque sanitaire, tout en continuant l'activité du siège et du centre de gestion ; permettant ainsi d'assurer le traitement des prestations, des demandes de prises en charge et de devis, la gestion du courrier et courriel,...

Ensuite, plus précisément et concernant l'aménagement des conditions de travail, le Plan de continuité d'activité est mis à jour régulièrement fonction des variables affectant le maintien de l'activité de l'entreprise, tout en préservant la santé et la sécurité des collaborateurs. Différents scénarios peuvent produire leurs effets, fonction de l'absentéisme, de la priorisation des tâches, et des possibilités alternées d'exécution du travail.

Ce qui implique possiblement : L'adaptation même de l'organisation du travail (horaires collectifs voire individuels), l'aménagement des postes de travail, l'aménagement des lieux de travail, et une demande de polyvalence pour remplacer des salariés absents. Adaptations à défaut, par décision unilatérale de l'employeur après avis du CSE (Comité social et économique), et piloté par la cellule de crise (Dirigeants effectifs et opérationnels, Ressources humaines, conformité et responsable de services)

D'un point de vue de la Gouvernance, il ne nous a pas paru nécessaire de décaler les élections des délégués à la vue du rétro planning de départ complété des moyens électroniques possibles dans l'organisation de ces élections. Des mesures concertées ont été mises en place pour le fonctionnement des principales instances de gouvernance (conseil d'administration, organisation de l'AG) et un scénario a été abordé en cas d'empêchement d'un des dirigeants ou de personnes clés au sein de la mutuelle.

Dans les perspectives d'évolutions de l'activité et concomitamment avec celle de la pandémie, des ajustements devront produire leurs effets avec les éventuels différés de paiement des cotisations des entreprises adhérentes, le niveau et la variation et le type de flux de prestations traitées, leurs impacts sur les sinistres et les délais de traitements engendrés.

Par ailleurs, sur la partie financière, la commission sera vigilante aux éventuelles expositions de placements intégrant des secteurs à risques (secteurs commerciaux mais aussi géographiques), et prendra les mesures

nécessaires afin de réduire si possible le risque financier, supports et rendements inclus. Le responsable administratif préviendra de toute tension sur la liquidité nécessaire et ou restante.

Enfin, le niveau de solvabilité sera révisé et les conséquences de l'épidémie seront intégrées dans l'ORSA 2020 en tant que scénario spécifique.

Cette information globale est établie sur la base des éléments disponibles et connus au moment de l'arrêté des comptes 2019 dans un contexte évolutif de crise sanitaire. Par conséquent, il est prématuré d'évoquer les conséquences réelles de cette crise sur le fonctionnement de la mutuelle ou d'éventuelles incertitudes techniques et financières.

