

MSA Solidaire

Accompagnement
des entreprises

Rendez-vous
téléphonique

Guichet unique

Dématérialisation

Adaptation
des métiers

COMMENT LES 150 COLLABORATEURS
de la msa de Picardie se sont adaptés
À LA PANDMÉIE COVID-19

Communication

Entraide

Accompagnement

Continuité
de service

Solidarité

Entraide
feuilles de soins



LE MAINTIEN
de notre mission
DE SERVICE PUBLIC
GRÂCE AU TRAVAIL SUR SITE



Le maintien d'agents sur site pour assurer les missions non télétravaillables



Pour le tri et la numérisation du courrier

. **11** collaborateurs mobilisés sur le site de Beauvais réparties en deux équipes de travail (matin et après-midi)

. **36 000** documents pris en charge par le pôle documents entrants depuis le 18 mars



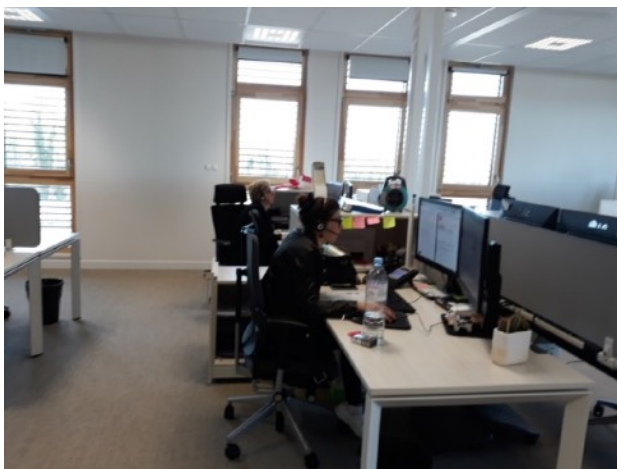


Le maintien d'agents sur site pour assurer les missions non télétravaillables



Sur la plateforme téléphonique, le tri et la numérisation du courrier...

. **10** agents mobilisés sur le site de Boves tout le long du confinement



. **18 500** appels traités sur **23 300** reçus depuis le 18 mars soit un taux de décrochés de **79%**

La poursuite de nos activités de services d'aide à domicile



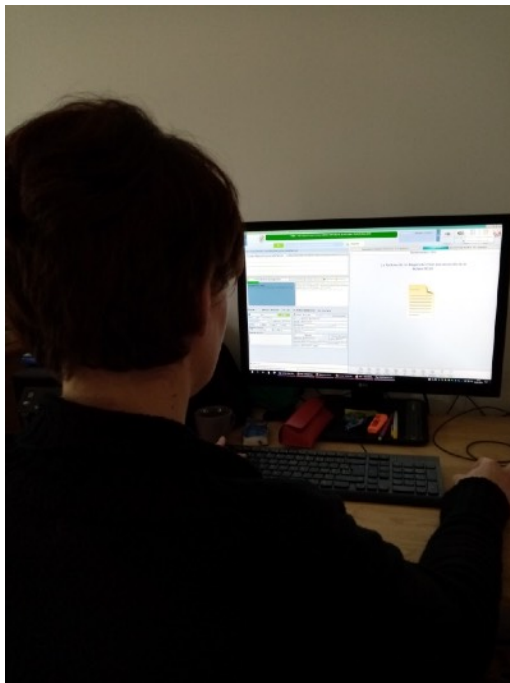
S'adapter et se réorganiser pour demeurer aux côtés des plus fragiles

. **89** aides à domicile mobilisées soit plus de 80% de l'effectif

. **73%** des interventions à domicile ont été assurées au plus fort de la crise

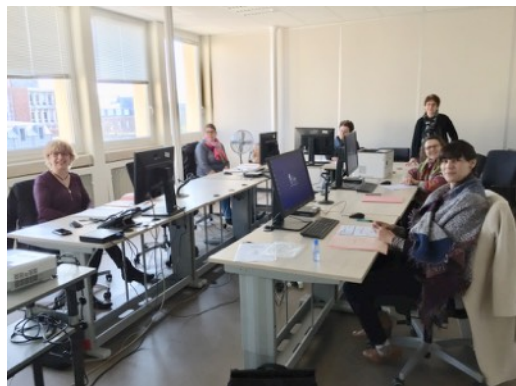


La mise en place d'action d'entraide



Des volontaires de tous services en renfort du service maladie et en soutien d'autres caisses de MSA

20 personnes mobilisées pour le traitement de plus de **15 000** feuilles de soins en **3** semaines





LE MAINTIEN
de notre mission
DE SERVICE PUBLIC
GRÂCE AU TÉLÉTRAVAIL

La mise en place rapide et efficace du télétravail pour assurer
la continuité des droits de nos ressortissants



La mobilisation du service informatique

- . **250** machines déployées pour le télétravail en 15j.
- . **80%** de l'effectif en télétravail à partir du 6 avril



Un accueil de nos publics préservé et adapté au contexte



Une réponse aux besoins des adhérents coordonnée autour des RDV téléphoniques et des échanges dématérialisés.

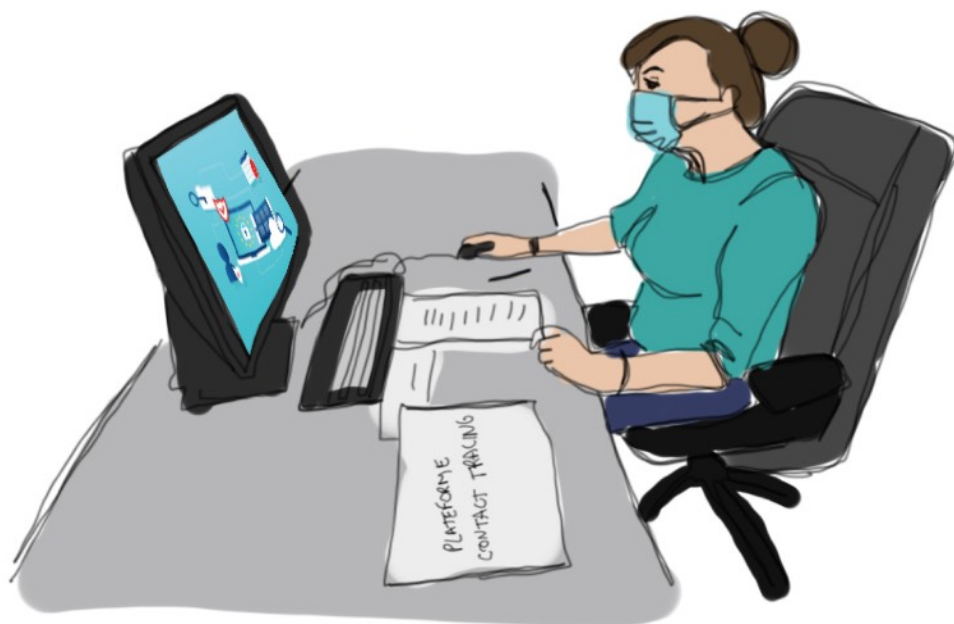
- . **1150** RDV téléphoniques menés par les agents d'accueil
- . **9200** mails traités par les équipes du Front Office soit **5600** mails de plus par rapport à la même période 2019
- . **330** téléconsultations réalisées par la médecine du travail

La mise en place d'action d'entraide



6 personnes au service ATMP Picardie ont contribué, pendant près de 6 semaines, à la réduction du traitement des arrêts de travail/maladie pour le compte du service IJ Nord Pas de Calais

La mise en place d'action d'entraide



Depuis le 1er juin, 7 personnes
sont mobilisées à mi-temps pour
soutenir la brigade sanitaire 02
dans le traçage et le suivi des
cas contacts covid-19



LE MAINTIEN
de notre mission

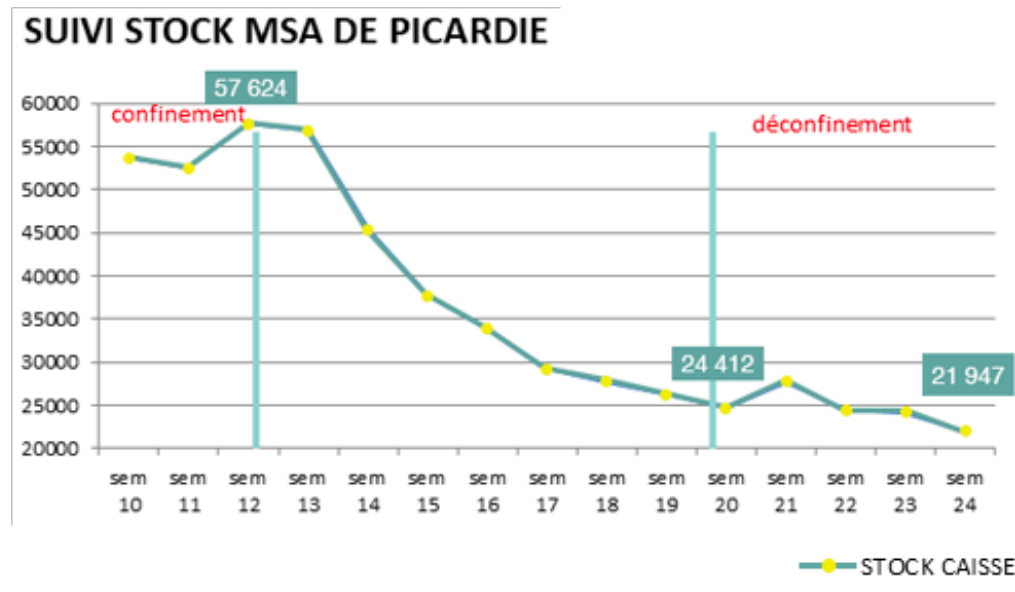
DE SERVICE PUBLIC
GRÂCE À LA MAÎTRISE DES STOCKS

Un pilotage des stocks renforcé



- . **16** réunions Teams dédiées
- . **30** managers participants
- . **14** pistes d'amélioration identifiées durant la crise permettent aujourd'hui de perfectionner nos processus de travail

Une baisse significative des stocks



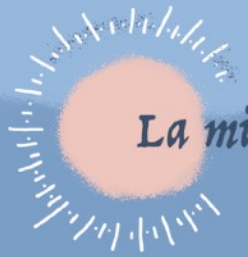
- Une mobilisation intensive sur la prise en charge des pièces à traiter qui s'est révélée favorable aux délais de traitement des dossiers adhérents durant le confinement
- Un stock de dossiers aujourd'hui sain, diminué par **2** par rapport à l'année dernière
- Stock global mai 2019 : **48 883 procédures**
- Stock global mai 2020 : **24 412 procédures**



NOS ACTIONS DE SOLIDARITÉ

vers les adhérents

LES PLUS FRAGILES

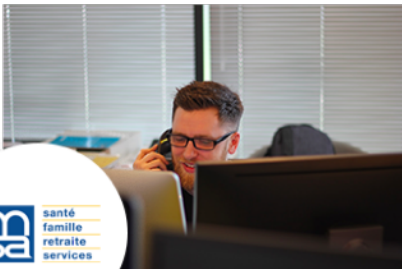


La mise en place des campagnes d'appels sortants

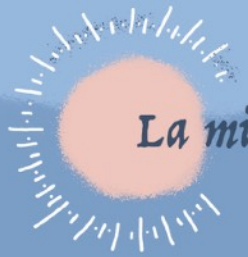


Accompagner les aînés les plus isolés
de nos zones rurales en s'engageant à
des appels réguliers

995 personnes contactées par **34**
volontaires



santé
famille
retraite
services



La mise en place des campagnes d'appels sortants



Créer du lien social avec les
bénéficiaires de Présence
Verte et Avenir rural

. 26 personnes mobilisées

La mise en place des campagnes d'appels sortants



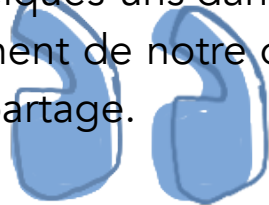
Maintenir un échange régulier avec les populations accompagnées dans le cadre de l'Action Sanitaire et Sociale

Plus de **4 396** personnes contactées grâce à la mobilisation de **17** conseillers sociaux

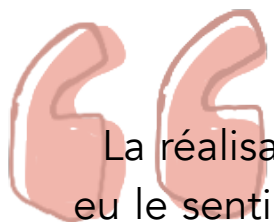
TÉMOIGNAGES DE NOS COLLABORATEURS



Nous permettre de témoigner de l'estime et de la chaleur humaine envers toutes ces personnes est une mission qui fait chaud au coeur. Cet élan de solidarité que nous apportons tous est un bien précieux dans cette période de crise que nous traversons. Je viens de terminer ma 2ème vague d'appels et quel a été mon plaisir de retrouver nos aînés ! Nous les appelons pour prendre soin d'eux mais personnellement, j'en ai quelques-uns dans mon listing qui me donnent la pêche en retour ! Certains se souviennent de notre dernier échange, sont contents que je les rappelle, c'est vraiment un partage.



Séverine A., téléconseillère



La réalisation d'appels sortants pour Présence Verte est une belle expérience. J'ai eu le sentiment d'apporter un peu de soleil aux personnes âgées que j'ai appelées et avec lesquelles j'ai partagé même brièvement sur des histoires de vie qui interpellent et qui ramènent à l'essentiel.



Luc Warnault, responsable du pôle entreprises et partenariat

NOS INITIATIVES
POUR ACCOMPAGNER
au mieux les entreprises
du territoire
ET LEURS SALARIÉS

Nos actions sur le champ de la Santé Sécurité au Travail



La création de fiches télétravail pour informer sur les bonnes pratiques à adopter en télétravail :

Conseil sur le positionnement du poste et l'organisation de l'espace de travail ou encore présentation de circuits d'exercices courts limitant les effets néfastes des stations statiques prolongées.

Nos actions sur le champ de la Santé Sécurité au Travail



Les médecins du travail et les
préventeurs risques
professionnels ont produit **13**
fiches consignes de sécurité
précisant les mesures
sanitaires à respecter en cas
de poursuite d'activité durant
la pandémie

Nos actions sur le champ de la Santé Sécurité au Travail

Masques barrière, gestes barrière...

Les équipes accompagnent les exploitants et les employeurs dans le déploiement des mesures de protection et les guident dans le relai des messages préventifs qui y sont liés en construisant des supports d'information dédiés et repris au national



Nos actions d'accompagnement envers les partenaires



Des entreprises, tiers déclarants et organismes partenaires accompagnées sur la période (les cotisations, la DSN, les paiements, les indemnités journalières complémentaires, les produits tesa, les mesures covid19 ...)

LA MISE EN PLACE D'INSTANCES
et d'un fonctionnement
ADAPTÉ AU TEMPS DE CRISE

L'activation du plan de sécurité et de continuité d'activités



Objectifs :

- . Maintenir l'activité essentielle de l'entreprise, même en mode dégradé
- . Protéger les salariés

Le déploiement d'une cellule de veille quotidienne depuis le 5 mars



Point de situation sur
l'actualité, mise en place du
télétravail, suivi de l'activité
et des effectifs, pilotage,
communication...

- . **23** membres de tous services
- . **58** réunions menées soit plus
de **75** heures consacrées à la
gestion de crise



La mise en oeuvre d'une information dédiée envers les salariés et les élus



. Pour les salariés :

Des publications quotidiennes pour informer sur les mesures et aménagements envisagés (télétravail, changements d'horaire ...), communiquer sur les mesures de prévention édictées par les autorités sanitaires et maintenir le lien.

. Pour les élus :

Diffuser des messages hebdomadaires pour faire le point sur les nombreuses contributions de la MSA dans ce contexte de crise et capitaliser sur leur relais.