

le BIMSA

LE BULLETIN D'INFORMATION DE LA MSA | AVRIL 2020

Spécial
Covid-19

n° 2

ACTUALITÉS

En régions
P. 03

SUR LE WEB

P. 04

DOSSIER

Covid-19

Visages d'une institution mobilisée

P. 05

ZOOM

Outre-mer
« Des collaborateurs
prompts à s'engager »

P. 22

EN PRATIQUE

Sur le lieu
de travail
**Se protéger
et protéger
les autres**

P. 24





Un engagement collectif pour le monde rural

La crise inédite que traverse le pays nous ébranle par la violence de ses retentissements humains, sanitaires, sociaux, économiques, financiers. Aujourd'hui, de nombreuses activités sont interrompues. Mais impossible d'imaginer, en cette période d'incertitudes, que notre agriculture, garante des besoins alimentaires de la population, s'arrête. Impossible également d'imaginer que notre régime de protection sociale n'assure pas des missions devenues encore plus essentielles aujourd'hui : mettre en œuvre les mesures d'urgence, payer les prestations aux échéances habituelles, recevoir et traiter les demandes d'arrêt de travail, de retraite, de prestations familiales..., répondre aux exploitants et salariés agricoles au sujet de leurs droits, leur prodiguer des conseils, diffuser les consignes de sécurité, être à l'écoute, accompagner les plus fragilisés. Pour relever ces défis et garder le contact avec les populations agricoles et rurales, les équipes du groupe MSA se sont pleinement mobilisées dès le début du confinement.

Dans ce nouveau numéro spécial du *Bimsa*, nous partons à la rencontre des salariés des organismes MSA et des structures d'offre de services, et de ces délégués attentifs, sur leurs lieux de vie, aux situations des adhérents. Avec un sens aigu de leur mission, pleinement investis au service des territoires ruraux, ils portent haut les valeurs de responsabilité, solidarité et mutualisme de la MSA. Au cœur d'une tempête sanitaire exceptionnelle, ils maintiennent le cap pour aider les populations agricoles et rurales à surmonter des vagues qui déstabilisent, malmènent et isolent, grâce à un engagement collectif au quotidien.

François-Emmanuel Blanc
Directeur général de la CCMSA

ACTUALITÉS

En régions

P. 03

SUR LE WEB

P. 04

DOSSIER

Covid-19 Visages d'une institution mobilisée

P. 05

ZOOM

Outre-mer « Des collaborateurs prompts à s'engager »

P. 22

EN PRATIQUE

Sur le lieu de travail Se protéger et protéger les autres

P. 24

Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole
19 rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny Cedex

Tél. : 01 41 63 77 77 – www.msa.fr

Directeur de la publication :
François-Emmanuel Blanc
Comité d'orientation : Pascal Cormery ;
Philippe Moinard ; Béatrice Barbeau ;
Robert Caldayroux ; Didier Cuniac ; Régis Jacobé ;
Dominique Marmier ; Éric Van Daele
Rédacteur en chef : Gildas Bellet
Rédacteur en chef adjoint : Franck Rozé
Rédacteurs : Frédéric Fromentin ; Marie Molinaro ;
Alexandre Roger
Maquettiste : Delphine Levasseur
Conception : agence La Suite & Co
Couverture : Photomontage
Édito : Franck Beloncle/CCMSA Image

En régions

Franche-Comté *Esprits positifs*

En ces temps de distanciation, la MSA de Franche-Comté a décidé de lancer pour la première fois, le 18 mars, une newsletter quotidienne afin de garder le lien entre les collaborateurs. C'est désormais un rendez-vous incontournable : deux pages d'actualités Covid-19, des services à l'heure de la crise, partage de bonnes pratiques, vignette humoristique et de témoignages impatiemment attendus. Une occasion de (re)découvrir les activités réparties sur trois sites ainsi que les salariés, notamment grâce à la rubrique «À la recherche d'un nouveau talent». Dans cette période anxiogène, l'équipe réduite de communication s'attache à garder les esprits positifs.

Maine-et-Loire

Des dons... et plus encore



© MSA Maine-et-Loire

La MSA de Maine-et-Loire a fait don de 10 000 masques à l'ARS Pays de la Loire, livrés au CHU d'Angers. Trois médecins sont par ailleurs volontaires à la réserve sanitaire et les cinq agences ont été mises à disposition pour des visites médicales. Mobilisées, les équipes restent à disposition des autorités et des collectivités locales.

Gironde

Solidarité face à la pénurie



© MSA Gironde

Comme de nombreuses MSA depuis le début de la crise, celle de Gironde a contribué à l'effort collectif demandé par le gouvernement en mobilisant son réseau et ses ressources. Le 6 avril, 105 paires de lunettes de protection, 40 combinaisons, des gants en nitrile et une trentaine de masques FFP2 ont été, en concertation avec l'ARS, livrés au CHU de Bordeaux par Martial Weber, responsable de la prévention des risques professionnels.

Quelques jours plus tôt, du haut de son escabeau, Claude Chaussée lançait : « Une directrice de la santé ne doit pas servir qu'à réfléchir aux actions de prévention à mettre en place sur les territoires ! Elle doit aussi être présente pour dépus-

siérer la cave... de cartons de masques. » Et c'est ainsi que, pour répondre à l'appel de solidarité lancé, pas moins de 1 400 masques chirurgicaux neufs (habituellement utilisés par les praticiens conseils de la MSA) et 12 000 masques de type FFP2, stockés suite au H1N1, avaient été collectés, le 20 mars, par l'Agence régionale de santé au siège de la MSA.

Toujours dans cet esprit, plusieurs professionnels de santé de la caisse se sont spontanément portés réservistes (ils sont plus d'une centaine pour l'ensemble des MSA).

C'est le cas de Carine Suhubiette, Anastasie Houillot et Christelle Meunier, infirmières du travail, et des docteurs Agnès Charlemagne et Yves Pierron, médecins-conseils.

« Quand on est infirmière, c'est pour le meilleur et pour le pire... et je trouve normal, en étant disponible et en bonne santé, d'aller aider mes collègues qui sont dans la galère, témoigne Christelle Meunier. C'est important d'être solidaire pour combattre cette sale maladie et d'en profiter pour montrer des valeurs d'engagement à mes enfants. »

Bourgogne

Un appel largement entendu

La solidarité est également de mise à la MSA Bourgogne qui a remis 1 000 masques FFP2, 500 masques chirurgicaux et 1 000 gants à usage unique le 21 mars à l'hôpital de Mâcon. Le 24, ce sont 2 000 autres masques FFP2 et plus de 4 000 chirurgicaux, résultat d'une collecte commune avec l'Ademe, qu'a récupérés l'ARS Bourgogne Franche-Comté (BFC) pour une répartition entre les établissements de la région.

Parallèlement, les élus sont sollicités pour inciter les adhérents qui les contactent à consulter régulièrement le site internet de la MSA pour toutes les informations relatives



© MSA de Bourgogne

au coronavirus et aux diverses mesures gouvernementales, ainsi que toutes les démarches à suivre concernant leur dossier et notamment pour les situations d'urgence.

RÉSEAUX SOCIAUX



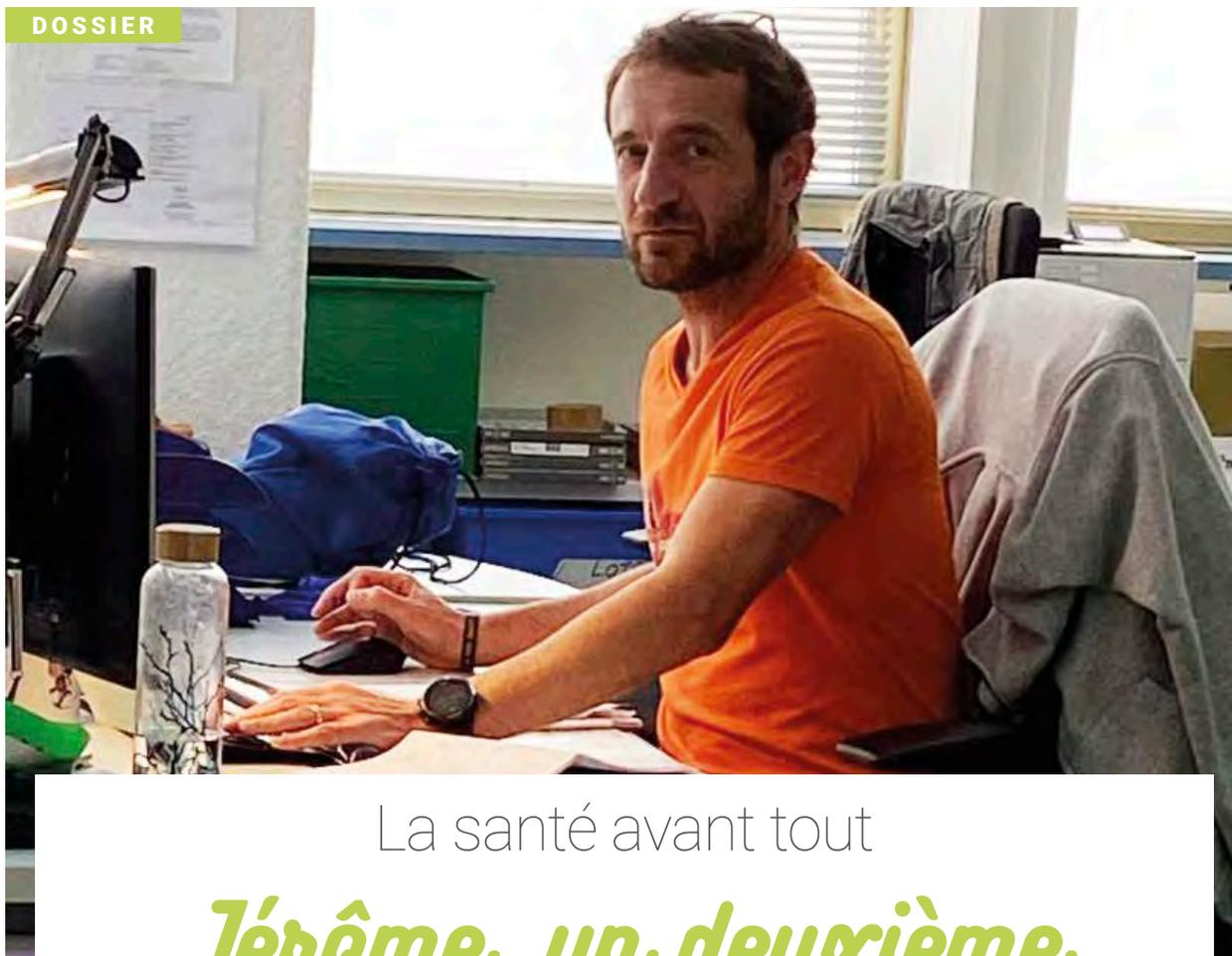


DOSSIER

Covid-19

Visages d'une institution mobilisée

La pandémie de coronavirus a bouleversé nos vies. Elle génère inquiétudes, interruptions d'activité, difficultés d'organisation de la vie familiale et professionnelle, baisse de revenus, solitude... Dans ce contexte anxiogène, il est essentiel que la population soit assurée d'un accès aux services fondamentaux de la protection sociale, trouve une écoute, des solutions face aux multiples répercussions de cette crise. Pour cela, salariés, élus de la MSA et de ses réseaux répondent présent. Responsables, ils associent leurs énergies pour garantir la continuité des services. Solidaires, ils apportent leur pierre à l'effort collectif pour franchir le cap. Humains, ils écoutent et conseillent. Galerie de portraits.



La santé avant tout

Jérôme, un deuxième ligne musclé

Sur le front du Covid-19, les professionnels de santé se trouvent en première ligne. Juste derrière, en soutien, une armée d'invisibles se démène au quotidien pour permettre à tous les usagers de la MSA de continuer à recevoir leurs remboursements de santé en temps et en heure. Rencontre avec Jérôme Meynsan, salarié de la MSA Gironde. Un sportif confiné mais au taquet.

Ce n'est pas parce que le Covid-19 sévit dans notre pays qu'il y a moins de cancers, de maladies cardiovasculaires ou de patients suivis à l'hôpital ou en clinique pour des pathologies chroniques. Si certaines consultations jugées non urgentes ont pu être décalées, d'autres, très nombreuses, ont été maintenues. À côté de la guerre contre le virus, dans les hôpitaux ou les cliniques de France, des batailles pour la vie se jouent à l'heure où vous lisez ces lignes. Les professionnels de santé continuent de soigner les Français au quotidien. Juste derrière les agents hospitaliers chargés de la désinfection des locaux, les médecins, les aides-soignants et les infirmiers au chevet des plus fragiles d'entre nous, des centaines de salariés de la MSA répondent présent pour assurer le service et permettre au système de sécurité sociale de tenir bon pour le bien de tous. Jérôme Meynsan de la caisse de la MSA Gironde est l'un de ces anonymes qui font face à la crise. Au service santé de la caisse girondine, armé de gants, il traite les transmissions papier et électroniques des

factures des hôpitaux et des cliniques. Il permet modestement mais très concrètement au système de continuer à fonctionner malgré le confinement et une France à l'arrêt. Il contribue aussi à permettre aux personnes soignées de recevoir les remboursements auxquels elles ont droit en temps et en heure.

« Je suis fier du boulot qu'on arrive à produire avec les collègues du service malgré les conditions, souligne-t-il. La mise en paiement rapide est une vraie satisfaction. Dans notre région, nous avons de nombreuses petites mains qui travaillent dans le vignoble, souvent à façon ou à la tâche. Ils ont des petits revenus et quand ils sont hospitalisés, c'est très compliqué financièrement pour eux. Les factures des hôpitaux publics ou privés peuvent rapidement s'accumuler et atteindre des montants importants. Car derrière ces chiffres, il y a des gens qui sont peut-être en chômage partiel ou qui vivent des moments difficiles. Des personnes dont la vie est suffisamment compliquée en ce moment, pour ne pas en rajouter. Le traitement rapide de



Nous sommes tous volontaires. Chacun y met du sien.

leurs dossiers permet aux assurés de recevoir le remboursement de la part complémentaire maladie le plus rapidement possible. Notre but ultime est de faire en sorte qu'ils ne se rendent pas compte des changements. »

Car Jérôme – comme ses collègues – a adapté son rythme de travail aux nouvelles réalités d'une France confinée. Il se rend deux jours par semaine au bureau, dans les locaux de la MSA Gironde installés au centre de Bordeaux à deux pas de la Garonne. Une présence nécessaire car une partie des factures qu'il doit traiter arrive sous forme de plis postaux. Il bénéficie également de trois jours de télétravail qu'il consacre pour l'essentiel à la gestion des factures télétransmises.

Un planning de guerrier

Dès que le confinement a été mis en place, les bureaux ont été nettoyés et désinfectés. Des 450 salariés, ils sont un certain nombre comme lui à travailler sur place en plus de l'agent de sécurité. « *Le self est fermé. On amène notre gamelle. Quand on se croise entre collègues, on applique les mesures barrières de sécurité qui sont de maintenir une distance d'au moins un mètre entre chaque personne. Du gel hydroalcoolique ou des solutions savonneuses ont été mis à notre disposition. On privilégie les contacts téléphoniques et on garde les portes ouvertes pour ne pas avoir à toucher les poignées. Malgré tout, comme on se trouve dans un espace vitré, on se voit. Et on se sent moins seul.* »

Dans ce contexte de suivi d'activité au bureau, le pôle «Fides» (facturation individuelle des établissements de santé) est composé d'un cadre, d'un coordonnateur et d'un technicien soit un tiers de l'effectif au total. « *Sur l'ensemble du service santé qui compte normalement environ 80 salariés, nous sommes quatre à être physiquement présents à la caisse en comptant notre chef M. Lladeres* », constate-t-il. Des professionnels qui ont complètement repensé leur façon de travailler.

« *Nous sommes tous volontaires. Tout le monde y met du sien. Pour moi ça tombait sous le sens, car je n'ai pas d'enfant en bas âge et j'habite à deux pas de la caisse. Je n'ai pas à prendre les transports en commun. Je viens à pied. Dans les rues de Bordeaux, à 7 h 30, on ne croise personne. Toute l'équipe s'est vite adaptée, tout comme certaines procédures, pour répondre aux nouvelles contraintes. Nos chiffres suivent. On n'a pas de retard.* »

À ceux qui stressent pour leurs ficus, yucca ou autre plante grasse restée esseulée au bureau, il glisse au passage « *pas de crainte... certains d'entre nous arrosent toutes ces belles assoiffées.* »

Mais lui comme les autres doivent jongler entre vie

familiale et vie professionnelle. Des territoires dont les frontières ont été rendues plus floues par les mesures de confinement et la généralisation du télétravail. Jérôme n'avait jamais goûté au travail dans le salon. « *Je trouve ça vraiment très bien. C'est encore plus efficace qu'au bureau. Après l'annonce des mesures exceptionnelles par le gouvernement je repartais dès le lendemain avec mon terminal léger et mon écran à la maison.* »

Corentin, son fils de 17 ans en terminale S, potasse son bac dans sa chambre. Sa femme Fériel a quant à elle aménagé son bureau dans la chambre du couple. Directrice financière dans une société parisienne, elle rentre habituellement uniquement le week-end à Bordeaux. « *Paradoxalement, explique-t-il, alors qu'on devrait se voir plus qu'en temps normal, je la vois peu car elle travaille du matin au soir pour régler les problèmes générés par la crise dans sa société.* »

Si Jérôme a fait du salon son nouveau spot de labeur, c'est télé éteinte qu'il pratique le télétravail. « *De toute façon, chez nous, c'est soit la télé, soit l'ordi, car le réseau est un peu faible. Et BFM est de toute façon trop déprimante...* »

Pour décompresser il possède une arme secrète : son jogging matinal. « *Je me lève à 5 h 30. J'ai les baskets aux pieds et mon autorisation dérogatoire de sortie en poche à 6 heures.* » À cette heure-là, il n'y a guère que les éboueurs que l'on croise. Entre 45 minutes et 1 heure de jogging, une douche et un petit déjeuner plus tard, le voilà au boulot. « *Ce matin je me suis connecté à 8 h 10.* » Un vrai planning de guerrier pour rester en forme au service des assurés de la MSA.

■ Alexandre Roger



Gants et sourire de rigueur pour Jérôme Meynsan.

© MSA Gironde



Au bout du fil « *Merci d'être là* »

Si la plupart des salariés de la MSA Marne Ardennes Meuse travaillent en mode confiné chez eux, au centre de contacts, Laïla, Romain, Sandrine et les autres prennent le chemin du bureau chaque matin pour répondre aux appels d'usagers bouleversés dans leur quotidien en recherche de réponses et de soutien.

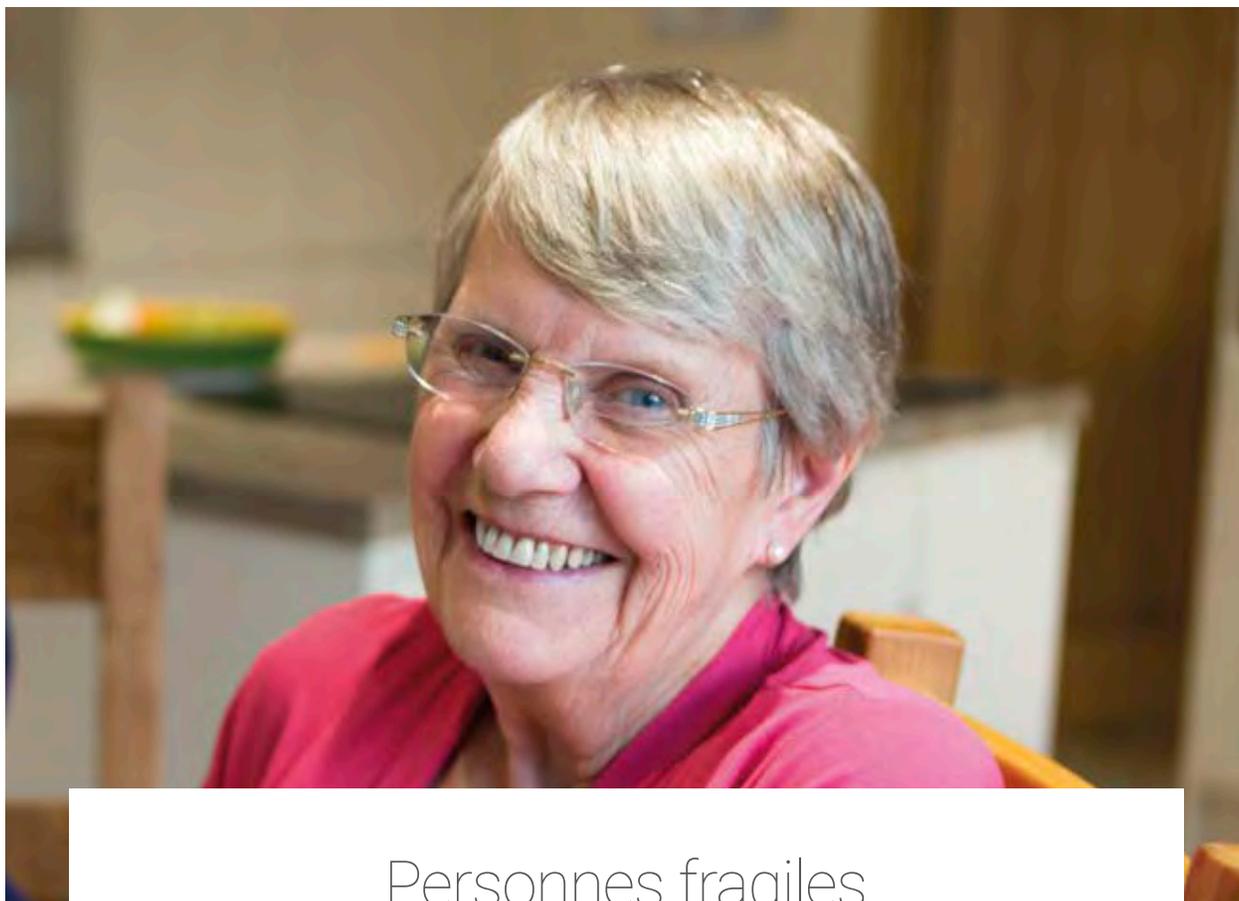
Jeudi 2 avril. 9 h 30. Journée de confinement n°17. Il faut montrer patte blanche et revêtir un masque chirurgical pour pénétrer dans les locaux de la MSA Marne Ardennes Meuse installés dans le quartier Croix-Rouge à Reims. Les couloirs de l'immeuble qui bruissent habituellement des voix de collaborateurs affairés sont désespérément calmes. Depuis les ordres gouvernementaux de confinement, presque tous les services sont passés en mode télétravail pour assurer depuis chez eux la continuité du service. Tous ? Non. Au 2^e étage du bâtiment vitré, le vaste centre de contacts de la caisse raisonne des voix de Cynthia, Sonia, Sandrine, Cindy, Aurore, Romain, Cécile, Grégory, Boris, Christelle et Laïla. L'ambiance est calme et sereine mais l'activité intense. Le ton rassurant et bienveillant, chaque mot pesé avec soins. À l'autre bout du fil, les gens un peu plus stressés qu'à l'accoutumée. Dans la salle, ils sont tous volontaires. Malgré la tempête Covid, omniprésente dans leurs vies comme dans celles de tous les Français depuis trois semaines, ces conseillers sont à leur poste pour répondre tous les jours aux sollicitations des usagers de la MSA Marne Ardennes Meuse de 9 heures à 12 h 30. Laïla, 39 ans, a laissé son fils de 4 ans avec son papa à la maison. « *C'est important pour moi d'être là. On a une mission de service public. On doit assurer.* » Elle passe tous les jours devant le CHU de Reims, dont le calme trompeur est interrompu régulièrement par les décollages et les atterrissages de l'hélicoptère et les sirènes des ambulances apportant leur cortège de malades. Pour circuler, elle est toujours munie de l'attestation de son employeur, le sésame pour venir travailler. « *Je n'ai été contrôlée qu'une seule fois mais on voit que les gens ont compris car les rues sont vides.* » La majorité des appels qu'elle traite concerne des urgences

sociales. L'un d'eux l'a touchée au cœur. « *Une dame âgée a appelé hier, inquiète, car elle attendait un remboursement de 70 euros. Elle a raccroché pratiquement en pleurs car pour elle il s'agissait d'une grosse somme dont elle a besoin pour vivre. J'ai fait ce que j'ai pu pour l'aider.* » C'est ce genre d'appels qui lui donne la force de venir travailler chaque matin. « *On se sent encore plus utile que d'habitude. Si les usagers ont un problème important, ils ne doivent pas hésiter à nous appeler mais s'ils n'ont pas de demande urgente, mieux vaut privilégier le canal numérique, en particulier leur espace personnel sur le site Internet. Il fonctionne très bien. On peut même dorénavant y déposer ses arrêts maladie.* »

Une solution massivement utilisée par les adhérents de la MSA. « *Depuis le début de la crise sanitaire, les sollicitations pour l'ouverture d'espace personnel sur le site Internet sont passées de 300 à 1 200 par jour* », explique Sonia Haigueré, la responsable du département de la relation de service à la MSA Marne Ardennes Meuse, elle-même à son poste tous les matins.

« *Cette crise nous fait tous flipper mais l'ambiance du service et notre mission me donnent envie de revenir le lendemain*, assure Laïla. *Même si on ne se serre plus la main. Entre collègues, on se serre les coudes. Parfois, je me lève le matin en me disant que j'ai rêvé tout ça, que c'est un cauchemar. Mais non, c'est bien devenu notre nouvelle réalité. Une amie a attrapé cette vacherie. Elle m'a dit qu'elle a même du mal à tenir son téléphone car elle est trop affaiblie. On apprend que d'autres sont hospitalisés. Ce n'est pas qu'à la télé. Tout cela est devenu bien trop concret.* » Ses mots forts tranchent avec son sourire rassurant. Au téléphone, les personnes en colère sont rares, explique Laïla, confondante de bienveillance. Avec le temps, on s'aperçoit que les gens qui sont vraiment dans le besoin ne sont pas agressifs et qu'ils s'excusent même d'appeler. Ce qui a vraiment changé pour nous depuis le début de la crise, c'est qu'on dit beaucoup plus souvent merci d'être là pour nous. Des mots qui nous font vraiment chaud au cœur. »

■ Alexandre Roger



© SolidStock/Getty Image

Personnes fragiles

L'action sociale toujours en action

Pour ne laisser personne au bord de la route et accompagner au mieux les personnes confrontées à une situation délicate, les travailleurs sociaux de la MSA, même à distance, gardent le contact et agissent. Exemple dans le Limousin.

En cette période de crise de Covid-19, le rôle des responsables MSA consiste à jouer les équilibristes.

Pour Hermeline Boulay-Diot, responsable de l'action sociale en Corrèze et responsable de l'action sanitaire et sociale du Limousin, deux priorités se sont imposées à l'annonce de la crise sanitaire que nous traversons : mettre en place le plus rapidement possible le plan de continuité de l'activité consistant à maintenir les prises en charge en cours, comme l'aide au retour à domicile après hospitalisation, traiter les paiements de secours des familles et des personnes âgées, gérer les autres aides et les appels téléphoniques, d'une part, et protéger ses équipes, d'autres part.

Les mesures de confinement mises en place le 17 mars à midi ont, dans un premier temps, résolu les risques de transmission de l'épidémie au sein du collectif. De plus,

pour les vingt et un travailleurs sociaux répartis sur trois départements, tous dotés d'outils de mobilité, la mise en place du télétravail a pu être immédiate. Le 23 mars, trois gestionnaires administratifs les rejoignaient et depuis le 31, l'intégralité des collaborateurs travaille depuis la maison. Oui, l'intégralité. Par chance, personne n'a encore été atteint par le virus. Et enfant ou pas, aucun salarié ne s'est déclaré en arrêt à partir du moment où le télétravail a été rendu possible. « *Je tiens à tirer mon chapeau à mes équipes qui sont toutes très mobilisées. Il y a un vrai dépassement de soi, une véritable incarnation des valeurs profondes de la MSA* », souligne Hermeline Boulay-Diot. Ce dépassement de soi, nous l'avons constaté avec Florence Tisserand, assistante sociale à la MSA du Limousin, qui a





pris le temps de répondre à notre appel pour faire le point sur sa situation. Au cours de l'heure passée au téléphone, l'état des lieux concernant sa gestion personnelle et familiale du confinement s'est résumé à : « personnellement, tout va bien ». Lors des 59 minutes et 55 secondes suivantes, il n'a été question que des adhérents.

Contact et écoute

« Chaque jour, j'en appelle quelques-uns. Dans un premier temps, j'ai pris contact avec les personnes que j'accompagne habituellement et qui s'inquiètent le plus. J'appelle également les personnes âgées suite à une requête de la caisse. Ce lien est essentiel et pour l'instant, cette prise de contact, cette écoute, a suffi dans l'ensemble des cas. Les gens sont contents qu'une personne de la MSA se préoccupe de leur situation. Il y a par exemple cet homme seul dans son hameau. D'ordinaire, son unique lien social c'est de se rendre au match de foot mais là, il se retrouve sans rien. C'est dur psychologiquement. Il était heureux que quelqu'un s'intéresse à lui, prenne de ses nouvelles.

« Dans la plupart des cas, les adhérents que je contacte ne sont pas inquiets pour eux mais pour leurs proches ou par ce qu'ils entendent aux informations. Pour certaines personnes, notamment les plus âgées, la situation qu'occasionne le confinement ne change pas grand-chose à leur quotidien. Pour d'autres, l'arrêt de l'intervention de leur aide à domicile est difficile, que ce soit pour le travail effectué chez elle ou pour le lien social. Les discussions avec le voisinage et la famille manquent et les appels téléphoniques ne compensent pas. Certaines personnes souhaitent être rappelées.

« Bien sûr, cette situation génère des appréhensions, des interrogations. Il y a par exemple le cas de cet éleveur d'ovins, du nord du département, qui se demande comment il va écouler les bêtes qui sont prêtes. Malgré tout, il reste encore assez confiant par rapport à Pâques. Il attend une réponse de l'acheteur.

« Mais globalement, les gens sont rassurés parce qu'ils se rendent compte que la MSA ne les laisse pas tomber, au contraire. Et c'est vrai que pour le moment, hormis le contact physique, les adhérents sont pris en charge comme d'habitude. Je trouve que, de ce point de vue, ce que la MSA a mis en place est super.

« Mon rôle, dans ces circonstances exceptionnelles, est également de faire le lien entre les adhérents qui m'appellent à propos de leurs droits et les différents services. Et il y a toujours quelqu'un en poste capable de répondre rapidement. Pour les indemnités journalières, par exemple, nous faisons preuve d'une grande réactivité. Idem, les demandes de RSA en cours ont été débloquées et les services traitent rapidement les dossiers, même s'ils ne sont pas toujours carrés. Certains adhérents qui n'ont jamais créé leur espace privé sur le site me font parvenir des documents et, par téléphone, tout est réglé.

« Pour l'aide au remplacement, qui est une prestation extralégale de la MSA, la demande se fait également par téléphone et, si un salarié est disponible au niveau du service de remplacement, la validation par le responsable est rapide. »

Si Florence Tisserand ne se plaint aucunement de sa situation personnelle, l'attention que porte Hermeline Boulay-Diot à la santé de ses équipes ne s'est pas stoppée une fois tout le monde confiné. Bien au contraire.

Pour ces salariés habitués au travail en commun, aux échanges, il est indispensable de lutter contre l'isolement que peut générer le télétravail à long terme. Le contact visuel par Teams [une plateforme utilisable via Internet] est fondamental, humainement et professionnellement. Il se fait, collectivement, deux fois par semaine mais également entre collègues dès que le besoin s'en fait sentir.

« L'espace d'échange entre les équipes semble leur permettre de tenir pour l'instant. Mais pour combien de temps encore ? », s'interroge Hermeline Boulay-Diot qui surveille tout cela de près. Elle précise qu'au niveau de la direction de l'action sociale, « il y a une vraie prise en compte de la charge mentale des équipes (pas de contrainte horaire) ».

Et c'est bien tout l'enjeu des semaines à venir : maintenir ce fragile équilibre consistant à assurer le rôle d'action sociale auprès des adhérents tout en s'assurant que la charge émotionnelle à laquelle peut être confronté l'ensemble des personnels n'occasionne pas d'état de souffrance.

■ Frédéric Fromentin

Florence Tisserand,
assistante sociale
de la MSA
du Limousin.





© Alexandre Roger/Le Bimsa

Prestations sociales

Unis pour assurer la continuité du service

Au 24 du boulevard Louis-Roederer à Reims, les équipes du service courrier et de la Geide de la MSA Marne Ardennes Meuse sont au travail. Ils font partie des salariés dont l'activité est indispensable à la vie de la nation. En recevant et en scannant le courrier adressé à la caisse, ils permettent à leurs collègues en télétravail d'assurer la continuité du service au bénéfice des adhérents.

Dans une France cristallisée par le Covid-19, les formulaires Cerfa continuent d'arriver par bacs entiers sur les quais de livraison de la caisse MSA Marne Ardennes Meuse. Ils représentent autant de tranches de vie d'usagers en attente du paiement d'une prestation ou d'un remboursement maladie ou de l'ouverture de nouveaux droits. Derrière eux, il y a bien sûr des personnes aux prises avec le coronavirus mais pas seulement... En plus des arrêts de travail, les documents de demandes de retraite, les formulaires de prestations familiales, d'invalidité, d'allocation logement, d'accident du travail, de CMU-C continuent à être livrés par La Poste qui a malgré tout, confinement oblige, limité ses flux.

« On doit laisser reposer le courrier une journée », explique Jean-Marie, en pointant avec son doigt ganté la récolte du jour de ce jeudi 2 avril. Une recette anti-Covid qui a fait ses preuves. Le temps est un allié précieux dans la lutte contre le virus. À sa disposition également : savon, eau, gants, gel hydroalcoolique, lingettes et masques. L'ensemble des locaux où il travaille ont été désinfectés par une société extérieure.

« Allez expliquer à votre gamin qu'on a un boulot important, constate-t-il, qu'on doit aller bosser pendant le confinement, alors que notre travail, c'est simplement d'ouvrir du courrier et pas de soigner des gens à l'hôpital. Ce n'est pas simple à comprendre pour lui. » Jean-Marie a fini par trouver les mots pour expliquer à son fils de 11 ans l'importance de sa mission pour des milliers d'usagers de la MSA qui attendent le paiement d'une prestation ou une prise en charge ou encore l'ouverture de nouveaux droits. Comme

sa collègue Caroline, il fait face et assume en ce moment avec force, dévouement et esprit de service public sa vie familiale et sa vie professionnelle, auxquelles s'ajoute aujourd'hui le rôle de professeur à la maison. « Des exercices, il en tombe sans arrêt. C'est fou ce que les gamins produisent comme travail pendant une journée d'école... »

Dans le même espace ouvert et spacieux du centre-ville de Reims, les salariés MSA du service Geide (gestion électronique et informatisée des documents entrants) sont en effectif réduit mais bien à leur poste. « Pour respecter les règles de distanciation sociale, nous travaillons deux par deux en demi-journée au lieu de six personnes toute la journée », explique Laurence, la chef de service. À ses côtés en ce 17^e jour de confinement, Guillaume et Rémi répondent présents. Dans les prochains jours, ce sera au tour de Dalila, Coraline, Delphine, Cyriaque et Florence de prendre leur poste.

« Tous les documents entrants sont classés puis scannés. Notre but est de permettre leur indexation puis leur traitement par les collègues qui sont en télétravail. Nous sommes au début de la chaîne. Sans service courrier et sans Geide, il n'y a pas de télétravail possible pour le reste de l'institution et c'est tout le flux qui se tarit et autant de gens qui sont dans l'attente, constate Laurence. Pendant la crise, on a mis de côté les appels de cotisations, le recouvrement et les contentieux. Nous donnons la priorité au paiement des prestations pour permettre à tous de passer ce cap difficile. »

■ Alexandre Roger



Courrier postal

«Ce n'est pas que du papier»

À la MSA Nord-Pas de Calais, une vingtaine de salariés se sont portés volontaires pour participer à la réception, au tri et à la numérisation du courrier, nécessaires afin d'assurer la gestion des droits des assurés. Un élan de solidarité retracé par Rudy Maret, responsable de la Geide.

« Certains assurés ne maîtrisent pas les outils numériques ou n'y ont pas accès. Ils continuent donc d'adresser leurs documents à la MSA par courrier. En ce moment, nous recevons chaque jour 350 à 400 enveloppes de personnes qui n'ont pas recours aux téléservices, d'où l'intérêt que l'activité soit maintenue pour elles. Nous pouvons ainsi prendre en charge leurs demandes de prestations et garantir une équité de traitement. » Rudy Maret, responsable de la Geide (gestion électronique d'informations et de documents de l'entreprise) à la MSA Nord-Pas de Calais, assure avec son équipe la réception du courrier, la numérisation des documents et leur indexation – celle-ci consiste à porter éléments d'identification et références afin d'orienter rapidement, par voie informatique, les dossiers vers le service qui les traitera. La crise liée à l'épidémie de coronavirus a fortement réduit la volumétrie des envois postaux : « habituellement, nous recevons 1 800 à 2 200 enveloppes par jour », observe Rudy dont le service enregistre toutefois « plus de demandes d'indemnités journalières, d'arrêt de travail... liées au Covid-19 ». À la suite de l'annonce du confinement, et après réunion avec la direction, le service a poursuivi son activité pour prendre en charge ces dossiers qui arrivent. « Nous avons décidé de faire un appel au volontariat auprès de l'ensemble des salariés. 20 personnes se sont proposées pour venir travailler à la Geide. Un geste généreux de personnes qui, dans ce contexte particulier, un peu anxieux, marquent leur solidarité, leur désir d'être utiles et de continuer à participer à la marche globale de l'entreprise. Et puis, ils ont conscience que, derrière ces documents, il y a des situations, des gens. Ce n'est pas que du papier ».

Rudy Maret a dû réorganiser les tâches ; celles liées à l'indexation sont réalisées par des membres de l'équipe en télétravail. Les autres (tri du courrier, dépouillement, numérisation des documents) s'effectuent sur le site de Capinghem, en périphérie de Lille, dans le respect des consignes d'hygiène et de sécurité requises : « Nous disposons de masques chirurgicaux, de masques FFP2, de gel hydro-alcoolique, de lingettes désinfectantes... et communiquons de façon récurrente sur la distanciation sociale, l'usage des produits et équipements, pratiques qui obligent à beaucoup de rigueur afin d'éviter le risque de contamination ». Les rares salariés (de l'équipe et les volontaires) venant dans le bâtiment peuvent aussi compter sur la disponibilité de Terry



Rudy Maret,
responsable de la
Geide à la MSA
Nord-Pas de Calais.

Jacaton, agent des moyens généraux, ouvrant le site à leur demande, et des équipes qui nettoient les locaux, bureaux, ordinateurs, claviers, désinfectent poignées de portes (laissées ouvertes) et de fenêtres, rampes des escaliers, interrupteurs...

Un planning de roulement a été établi par demi-journée ou journée ; il est régulièrement adapté, en fonction de la volumétrie du courrier reçu (5 jours de présence la première semaine contre 2 la troisième), elle-même dépendante de la livraison des plis par La Poste. Cette nouvelle organisation a en outre été un challenge pour l'équipe Geide en termes de formation et d'accompagnement des salariés découvrant l'activité, et de maintien du lien avec ceux qui travaillent à distance. Aujourd'hui, la transmission des compétences est faite et l'appui moins continu. « Le confinement dure et l'entraide s'exprime elle aussi sur la durée. Dans cette quatrième semaine, les salariés répondent toujours présents. » Au point que « nous numérisons l'intégralité des documents réceptionnés. Ainsi, à la fin de la crise, nous pourrions être opérationnels pour la reprise ».

« Je reçois des messages de certains agents et responsables de service qui, avec beaucoup de bienveillance, nous disent merci d'être présents sur site. Merci est aussi le mot que j'ai quasiment le plus utilisé depuis trois semaines », pour des salariés d'horizons divers, solidaires, qui ont à cœur d'aider et de faire avancer les choses ensemble, au service de la population agricole. « Le plus compliqué, c'est presque de limiter le nombre de volontaires. »

■ Gildas Bellet

Contrôle médical

Bas les masques

Dans le cadre du plan de continuité de l'activité, le contrôle médical de la MSA du Limousin a priorisé ses missions pour garantir le versement des prestations aux assurés.

Virginie de Sousa, médecin-conseil cheffe de la caisse, nous dit tout sur le fonctionnement de son service.

Virginie de Sousa,
médecin-conseil
cheffe à la MSA
du Limousin.



© DR

Quelles sont les missions du contrôle médical ?

Les missions traditionnelles du contrôle médical sont de trois ordres : l'expertise médico-sociale individuelle (EMSI), qui concerne tous les avis médicaux rendus sur les demandes de prise en charge de certaines prestations par l'assurance-maladie (indemnités journalières, transport sanitaire, accidents du travail/maladies professionnelles, affections de longue durée, etc.) ; les activités d'accompagnement de l'organisation et de la structuration de l'offre de soins — notamment via les projets d'exercice coordonné (maisons de santé pluridisciplinaires) — et de promotion de l'exercice de la médecine en milieu rural ; enfin, la gestion du risque qui comprend la lutte contre la fraude.

Comment l'activité est-elle réorganisée pour affronter la crise sanitaire ?

Nous devons garantir le versement des prestations

aux assurés. Dans le cadre du plan de continuité d'activité, nos fiches métiers déterminent trois priorités : maintenir le versement des indemnités journalières, traiter les demandes pour affection de longue durée, poursuivre les études d'imputabilité des demandes d'accidents du travail/maladies professionnelles. Mais pour assurer la continuité de notre mission de service public, nous devons commencer par protéger et équiper les collaborateurs. Dès le lundi 16 mars, la veille du confinement, la cellule de crise pilotée par Éric Dalle, directeur général de la MSA du Limousin, prend les dispositions nécessaires pour élargir le travail à distance en privilégiant les personnes à risque. Le lendemain matin, onze des treize membres du contrôle médical sont équipés pour télétravailler depuis leur domicile.

Depuis, comment assurez-vous les échanges entre vous et avec le réseau ?

Nous faisons des points réguliers par téléphone ou à l'aide des outils numériques mis à disposition, dont les messageries instantanées et la visioconférence. Par ailleurs, nous avons instauré un roulement : une matinée par semaine, deux d'entre nous se rendent sur site, à Limoges, pour trier, numériser et indexer les formulaires de demande de prestations qui nous parviennent encore sous forme papier. Nous échangeons autant que nécessaire avec le médecin coordonnateur régional, sur la communication et la mise à jour des procédures, avec la direction du contrôle médical et de l'offre de soins de la caisse centrale, et avec le médecin chef de la MSA Dordogne, Lot et Garonne, notre caisse de mutualisation, pour harmoniser nos pratiques.

Où trouvez-vous l'information en santé publique ?

Pour nous informer sur les mesures et les procédures, nous consultons quotidiennement les publications de la direction générale de la santé et de Santé publique France. Pour les données épidémiologiques, nous utilisons l'observatoire cartographique Géodes, accessible par tous depuis le site de santepubliquefrance.fr Il permet d'accéder aux principaux indicateurs de santé région par région. C'est un outil dérivé de Géoclip dont nous avons l'habitude de nous servir pour établir les diagnostics territoriaux en amont des créations de communautés professionnelles territoriales de santé. Nous travaillons actuellement sur deux projets, en Haute-Vienne et en Creuse. Cette dynamique reprendra après la levée du confinement.

■ Propos recueillis par **Franck Rozé**



Proximité

« Le sentiment d'être utile »

Installée depuis quelques mois à Billieu, commune rurale de l'Isère, Pascale Coudert, déléguée de la MSA Alpes du Nord, s'est immédiatement investie dans la vie locale. En cette période où les inquiétudes et les interrogations sont nombreuses, elle aiguille un adhérent dans ses démarches. Coup de projecteur.

Dans ce village de 1 700 habitants, au bord du lac de Paladru, à une quarantaine de kilomètres de Grenoble et 35 km de Chambéry, vit encore une population agricole importante. Pascale Coudert y a rapidement lié connaissance et s'est impliquée sur son nouveau territoire de vie, au point de rejoindre une liste pour les dernières élections municipales, apportant à ce groupe sa sensibilité aux problématiques agricoles et de la protection sociale – elle est salariée de la MSA Alpes du Nord dans le domaine de la complémentaire santé et déléguée, réélue lors du scrutin de janvier 2020.

Communiquant notamment auprès de la population grâce à une page Facebook, les membres de cette liste riche de différentes composantes (univers sanitaire, médico-social, agricole, enseignement...), continuent aujourd'hui d'y relayer des informations liées à l'épidémie de Covid-19. C'est notamment par ce canal que Pascale a partagé des actualités au sujet des dispositions prises par les pouvoirs publics pour la population agricole, de l'accompagnement assuré par la MSA Alpes du Nord..., régulièrement adressées aux délégués par Matthieu Payer, animateur de l'échelon local. « Dans la journée même, j'ai été contactée par la conjointe d'un exploitant agricole. Elle m'a fait part de deux problématiques : l'une directement en lien avec la crise sanitaire que nous traversons – la possibilité ou non pour les agriculteurs de bénéficier d'indemnités journalières pour la garde d'enfant –, l'autre pour mettre à jour une situation administrative complexe à la suite notamment de la perte de la carte Vitale. » Pascale a fait le lien avec les services de la MSA, recueilli des réponses qu'elle a pu transmettre à son interlocutrice. Oui, comme pour les

salariés, les exploitants sans autre possibilité pour la garde de leurs enfants de moins de 16 ans, peuvent se déclarer en arrêt de travail et bénéficier d'un versement exceptionnel d'indemnités journalières par la MSA.

« Lors de notre discussion, je me suis aperçue que l'exploitant n'avait pas ouvert son espace privé sur le site de la MSA. Dans la situation que nous traversons actuellement, avec en plus les risques de ralentissement dans la distribution du courrier postal, cette solution permet pourtant d'avoir un accès immédiat à de nombreuses informations, de pouvoir déposer et récupérer des documents, poser des questions, suivre l'évolution de son dossier... Et c'est aussi par internet qu'on doit déclarer l'arrêt de travail pour la garde des enfants. » Pascale a conseillé à la conjointe d'activer cet espace privé. « En lui disant de ne pas hésiter à me rappeler si jamais elle rencontre un souci, afin qu'on le fasse ensemble. Et bien sûr, je garde le contact, je ne la laisse pas tomber. » Mieux : « Comme les gens du monde agricole discutent beaucoup entre eux, je l'ai invitée à faire savoir à ses collègues exploitants, à ceux qui ont une entreprise employant des salariés agricoles que je suis là en cas de besoin ». Un contact privilégié offert au plus près de la population ! Pascale est disponible pour ceux qui souhaiteraient un coup de main, un conseil, afin de faire le lien avec les services de la MSA. « Sur certains territoires, il peut être compliqué d'être identifié comme délégué. L'avantage de vivre dans un petit village comme Billieu, c'est qu'on se connaît ; le bouche-à-oreille fonctionne. On est plus visible et on sent qu'on est utile. »

■ Propos recueillis par **Gildas Bellet**

Ancrage territorial

Un délégué qui s'affiche

Philippe Barbier a 67 ans. Délégué MSA en Haute-Savoie, il habite Combloux, une commune d'environ 2 000 habitants. Depuis le confinement, tous les services de la mairie ont fermé. Ne subsiste qu'une permanence. De son propre chef, il a contacté le maire, qu'il connaît, pour que lui soit adressée toute question émanant d'un ressortissant MSA.

« Dans le milieu rural, c'est le contact humain qui compte », affirme Philippe Barbier.



L'important est que l'adhérent sache qu'il est considéré.

numéros verts... Faire le lien et appeler à leur place, ça rassure. C'est comme s'ils avaient un poids en moins. Et puis il est important qu'ils ne se sentent pas esseulés dans les circonstances actuelles. Je trouve qu'une partie de ma mission est là.

« Pour l'instant, il n'y a pas eu encore de demande. Il faut dire que les collaborateurs de la MSA, ce sont des bons ! On sent que les salariés sont vraiment impliqués, qu'ils traitent les dossiers. Moi, je serai là pour récupérer ceux qui seront passés entre les mailles du filet. Mais elles sont fines, la MSA bosse déjà très bien.

« Tout cela me fait également réfléchir à la suite de mon action. Je compte bien apporter du pep's dans les réunions de territoires pour que l'on aille dans le sens de la proximité de terrain. Être délégué ce n'est pas seulement un titre, ce n'est pas simplement se faire élire et voter pour les instances supérieures. Mais bien d'assurer un vrai rôle de relais ».

■ Propos recueillis par **Frédéric Fromentin**

« Ma démarche est délibérée. Je veux que mon maire sache qu'un gars est là, que la MSA est présente sur le terrain. Il y a nécessité de re-marquer l'ancrage de la MSA sur les territoires, de recentrer le rôle du délégué sur la proximité car ce doit être plus qu'un slogan sur une affiche. »

Se considérant le premier maillon d'une chaîne qui assure l'ensemble de la couverture sociale du monde agricole, il lui est apparu fondamental d'aller au bout de ses convictions et d'être en accord avec les messages portés par la MSA.

« Je n'apporte pas la solution et ce n'est pas mon rôle, ma mission est de faire le lien, d'entretenir le rapport humain. Vous savez, tout ce qui touche aux prestations... je ne suis pas vraiment au fait de cela.

« Par contre, si quelqu'un m'appelle, j'écouterai et je transmettrai à Matthieu Payer, l'animateur de l'échelon local. Lui sait vers quel service orienter ensuite la personne. L'important est que l'adhérent sache qu'il est considéré, que quelqu'un prend en charge son problème ou son dossier. Dans le milieu rural, c'est le contact humain qui compte. Les gens ne sont pas à l'aise avec les plateformes, les

Au service de leur territoire

Lors du scrutin de janvier 2020, 376 délégués ont été élus sur les trois départements de la MSA Alpes du Nord : 173 en Isère, 112 en Savoie et 91 en Haute-Savoie. Mobilisés pour leur territoire, ses adhérents et ses populations, ils seront, pendant les cinq ans à venir, des sentinelles du monde agricole et s'impliqueront dans la détection et l'orientation de ceux qui rencontrent des difficultés.

<https://alpesdunord.msa.fr/>



© DR

Services à la personne

« *Faire attention à tout et rassurer* »

Pour prendre soin de nos aînés et des personnes fragiles, on peut aussi compter sur les aides à domicile, sur le terrain pendant la tempête. Une activité réduite et adaptée qui, malgré des moyens de protection insuffisants et un contexte anxigène, permet de garder le lien avec les plus isolés, en soutien des services infirmiers. Un engagement visible chez Amper, association MSA Services dans le Morbihan. Nancy Maurcot, aide à domicile à Auray et ses alentours, l'un des premiers foyers infectieux bretons, nous raconte avec beaucoup de modestie son quotidien depuis un mois.

Depuis le 1^{er} mars, et les premiers cas de Covid19, Auray et ses alentours sont sur le qui-vive. Les établissements scolaires, crèches et accueils ferment les uns après les autres. Dès le 9 mars, des mesures restrictives sont prises par l'ARS pour limiter la propagation.

« Les premiers jours ont été compliqués car nous avons peu d'informations ou mal interprétées, ce qui a entraîné une confusion, beaucoup de questionnements, notamment pour les salariées avec enfants... »

« Tout a été ensuite transmis par écrit, ce qui a mis les choses au clair. Et on a dû s'organiser, faire un état des lieux des situations des personnes, isolées ou non, adapter les plannings entre collègues, notamment pour les visites courtes. Nous ne faisons que des interventions de nécessité, c'est-à-dire uniquement les repas et les levers, parfois un peu d'entretien du logement pour une personne vraiment isolée, sans famille à proximité. »

« Une semaine normale pour nous, c'est entre huit et dix personnes. Personnellement, il y en a deux chez qui je

ne vais plus, je les appelle pour prendre des nouvelles. Je ne travaille que le matin, mais ce n'en est pas moins fatigant ! Il y a plus de stress, il faut qu'on fasse attention à tout, qu'on pense aux gestes barrières constamment, tout en rassurant les personnes. Et puis nous n'avions pas assez de stock de masques ! »

« Quand on arrive au domicile, on se lave les mains, dès qu'on touche des choses comme les poignées de portes... il faut les nettoyer. On n'a pas l'habitude non plus de rester à trois mètres d'une personne, d'autant plus si elle est malentendante. Pour mettre des bas de contention par exemple, il faut lui demander de faire attention à se tourner pour ne pas respirer sur nous... »

« Nous avons reçu par la suite d'autres masques, chirurgicaux, et du gel hydroalcoolique, mais un stock limité. On peut utiliser du savon pour se laver les mains, mais pour les masques, ça ne suffit pas à nous protéger... L'état de nos mains est d'ailleurs déplorable ! »

« En cette période particulière, on essaie surtout



En cette période particulière, on essaie surtout d'apporter un peu de réconfort.

d'apporter un peu de réconfort. Je m'occupe notamment d'un monsieur en fauteuil roulant électrique qui ne peut pas aller très loin avec. Il se rend donc à la petite supérette du coin mais il n'y trouve pas tout. Et il a du mal à comprendre le confinement, surtout quand il voit les gens dehors. Beaucoup aussi rencontrent des difficultés avec les attestations... Tout cela est contraignant pour eux.

« Une dame chez qui j'intervenais plusieurs fois par semaine pour l'entretien de son logement se demandait pourquoi je ne venais plus, alors qu'elle voyait quelqu'un chez sa voisine. Je lui ai donc expliqué notre fonctionnement. Il faut les rassurer, ils ont hâte de nous revoir mais nous devons nous protéger aussi. On fait parfois de la pédagogie auprès des familles. J'ai par exemple rencontré la fille d'une personne qui rentrait après une hospitalisation pour insuffisance rénale, qui portait un masque FFP2 (alors que moi non). Sauf qu'elle l'utilisait depuis une semaine pour venir voir sa mère, alors qu'il faut le changer toutes les quatre heures.

« Nous avons enfin reçu des masques FFP2 cette semaine [le 2 avril]. Nous allons pouvoir reprendre petit à petit certaines interventions qu'on avait arrêtées, pour mieux assurer notre mission. Notre position sur le terrain n'est pas évidente, mais c'est le cas aussi pour nos collègues qui doivent travailler avec les enfants à la maison ! Et en cas de besoin, nous pouvons appeler le numéro vert (cf. encadré) de l'association Soins aux professionnels en santé, qui a renforcé son soutien psychologique depuis le début de la crise. On garde le contact avec nos responsables, les ressources humaines et entre collègues, c'est important. »

■ Propos recueillis par **Marie Molinaro**



0805 23 23 36

Un numéro gratuit, accessible 24 h/24 et 7 j/7, pour entrer en contact avec un psychologue de la plateforme d'écoute de Pros-consulte. Mis en place en 2016 et basé dans le Morbihan, le nombre d'appels quotidiens est passé de 5 à 150 en mars.

Superhéros du quotidien

Association du réseau MSA Services, Amper intervient dans l'aide à la personne : garde d'enfants, accompagnement social, aides au quotidien (courses, repas à domicile, transport, habillage et toilette, téléassistance...), livraison de repas ainsi que pour le ménage ou des petits travaux de jardinage.

Sur ses 250 salariés, 204 sont en activité pendant le confinement. Une activité centrée sur les situations de fragilité. Cela représente tout de même plus de 1 400 personnes aidées à domicile et 560 en portage de repas. Ce dernier a d'ailleurs vu les commandes augmenter depuis le début de la crise.

Malgré un stock de 4 000 masques, plusieurs dizaines de litres de gel hydroalcoolique et environ 150 boîtes de gants, l'association poursuit ses efforts pour faire face à cette situation exceptionnelle, en sollicitant notamment le soutien de l'ARS et du conseil départemental. Des consignes sont régulièrement transmises aux salariés et adaptées selon l'évolution de la situation, notamment avec l'aide du service de médecine du travail de la MSA Portes de Bretagne. Toutes les précautions prises pour limiter le nombre de cas semblent donner de bons résultats pour le moment.

**Nancy Maurcot, 44 ans,
travaille pour Amper
depuis 2009.**



© DR



Moins d'interventions à domicile mais une communication intensifiée avec nos abonnés.

Delphine Prévost,
conseillère Présence Verte
Guïenne

© DR

Téléassistance

Rompres une solitude plus marquée

Sécuriser le quotidien de ses abonnés, le service de téléassistance Présence Verte le fait depuis trente ans. L'entretien du lien social qui a fait sa force devient encore plus vital aujourd'hui, en raison de l'isolement et de l'anxiété supplémentaires que génère la période de confinement. Pour rester à l'écoute, rassurer, conseiller, les équipes des associations locales s'adaptent et organisent. Delphine Prévost, conseillère à Présence Verte Guïenne (Lot-et-Garonne et Dordogne), nous en parle.

Quels changements entraîne cette crise sanitaire sur vos activités ?

Nous avons dû nous réorganiser pour continuer à maintenir les activités de notre association et honorer les nouvelles demandes présentant un caractère d'urgence.

Quand la crise s'est installée, il nous a fallu réagir vite pour répondre aux besoins dans les conditions d'hygiène et d'équipement requises – une sécurisation pour les abonnés ainsi que pour les salariés. Nous avons ciblé nos interventions sur les retours à domicile après hospitalisation, pour permettre aux personnes de rentrer chez elles rassurées mais aussi libérer des lits dans les établissements susceptibles d'accueillir les malades du Covid-19. Nos locaux sont fermés ; nous exerçons tous en télé-

travail, les communications étant déportées à domicile. Cette organisation – nouvelle pour nous – est transparente pour nos abonnés. Nous pouvons, à distance, procéder à des tests cycliques sur nos systèmes pour garantir que tout fonctionne parfaitement. La maintenance reste assurée comme si rien n'avait changé.

Comment intervenez-vous ?

Nous appliquons les consignes transmises par l'association nationale Présence Verte. Pour répondre aux sollicitations urgentes, chez Présence Verte Guïenne, nous nous déplaçons à domicile dans le strict respect des gestes barrières et sommes équipés – masques (lorsque nous pouvons en disposer), gants, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes... En amont, nous recueillons par téléphone un maximum d'informations – réseau de solidarité choisi par l'abonné [membre de la famille, voisin, ami, médecin ou personne de confiance qui peuvent être prévenus en cas de déclenchement d'une alerte], renseignements administratifs pour que le conseiller passe le moins de temps possible au domicile, en l'occurrence juste le temps nécessaire à l'installation du matériel et à une démonstration. Et, lorsque nous devons nous rendre chez une personne âgée, pour la protéger et éviter tout contact avec elle, nous demandons la présence d'une

personne de confiance sur place pendant que l'abonné se trouve à l'écart, dans une autre pièce. Dans ce contexte particulier, nous observons que les familles se sont réorganisées, se protègent aussi d'interventions extérieures et restent bien confinées. Logiquement, elles viennent moins vers nous sauf dans des situations d'urgence.

Comment maintenez-vous le lien avec vos abonnés ?

Au début du confinement, nous avons reçu des appels des réseaux de solidarité qui se demandaient comment nous allions fonctionner et si nous pouvions assurer le service en cas de déclenchement d'une alarme par leur proche. Nous avons pu les rassurer.

Nos activités se sont beaucoup recentrées sur les appels de convivialité, que nous réalisons déjà mais que nous avons renforcés. Moins d'interventions à domicile, certes, mais une communication intensifiée avec nos abonnés. Nous les contactons pour prendre des nouvelles, les rassurer, leur rappeler les gestes barrières, identifier aussi les besoins de première nécessité, les situations délicates. Si cela s'avère nécessaire, nous relayons les difficultés exprimées auprès, avant tout, des réseaux de solidarité susceptibles d'intervenir pour passer un coup de fil, porter les courses, reconforter..., mais aussi de nos partenaires – mairies, centres communaux d'action sociale, professionnels – afin qu'ils puissent apporter l'aide nécessaire.

Ressentez-vous une évolution dans ces échanges ?

La première semaine de confinement, il n'y avait pas de tension particulière à l'autre bout du fil, les personnes, surtout celles qui vivent seules, étaient contentes et rassurées de l'attention qui leur était portée. À ce moment-là, les aides à domicile intervenaient encore régulièrement auprès de tous – aujourd'hui, elles limitent les passages lorsque les personnes sont relativement autonomes. La deuxième semaine, les particuliers seuls, sans famille à proximité, avec des passages moins fréquents des professionnels, ont fait part d'une solitude plus marquée. Une inquiétude grandissante s'est installée en raison des informations alarmantes sur l'évolution de l'épidémie, sur les décès survenus notamment chez les gens âgés, diffusées en continu par la télévision, qui est souvent la compagne du quotidien de ces personnes isolées. Un impact négatif sur le moral, entraînant la montée de l'anxiété – et donc de la fragilité. Il a fallu rassurer, ouvrir la conversation sur d'autres sujets plus légers et rebondir sur des choses positives.

Le tableau n'est pour autant pas complètement noir : pour certains, c'est aussi l'occasion d'un resserrement des liens familiaux (enfants venant vivre chez leurs parents ou inversement) afin d'affronter cette situation ensemble. De plus, des services, des initiatives solidaires se mettent en place au plan local. En discutant avec les abonnés, les personnels des communes et nos autres partenaires, nous les recensons : services de proximité ouverts, aide aux personnes âgées isolées, livraison de courses... et pouvons les faire connaître à ceux qui en ont besoin.

Quelles inquiétudes concrètes partagent-ils avec vous ?

Au début de la crise, certains minimisaient la situation, nous disaient par exemple avoir connu la guerre et « en avoir vu d'autres ». Mais aujourd'hui, le sentiment général

d'inquiétude grandit. Et les personnes âgées isolées sont d'autant plus fragilisées, surtout en milieu rural. Ce lien social est vraiment essentiel à leur équilibre et on prend toute la mesure de l'importance des auxiliaires de vie, des aides à domicile qui interviennent chez elles : une visite, le ménage, un échange autour d'un café, les courses... Aujourd'hui, en raison des priorités liées à l'urgence de certaines situations, ce lien est rompu pour celles qui sont le plus autonomes. L'isolement se fait encore plus important avec la crainte de la contamination, mettant à mal les rencontres si importantes pour ces personnes.

Et elles s'interrogent sur des problématiques du quotidien : comment vais-je faire pour mes courses ? Où puis-je me rendre ? J'ai peur de sortir. Et, si je sors, je ne suis pas équipé : qu'en est-il de ma sécurité ?

D'autres traits marquants ?

Il faut souligner que beaucoup n'ont pas l'expérience du recours au numérique : chercher une information, effectuer une commande en ligne, se faire livrer est bien loin de leurs habitudes. Elles sont confrontées à des préoccupations que nous n'avons pas. Quand on vit en campagne, on a plutôt l'habitude d'une grande proximité, d'un recours direct à des personnes qui peuvent rendre service. Aujourd'hui, la plupart sont coupées de ces relations humaines.

Notre rôle est d'être là dans ces moments difficiles et nous sommes rôtés à l'échange avec les personnes âgées. Au départ, si les gens nous choisissent, c'est pour cette proximité ; ils savent qu'on n'est pas loin, qu'on répondra présent et qu'on réagira vite s'il arrive quoi que ce soit. Ces contacts concrétisent les engagements pris auprès de nos abonnés ; ceux-ci et leurs familles les apprécient et en sont reconnaissants. Relation humaine et accompagnement, nous allons jusqu'au bout de notre démarche, en lien avec les valeurs du groupe Présence Verte : proximité, solidarité et innovation au service de toutes et tous.

■ Propos recueillis par **Gildas Bellet**

Présence Verte Guienne

L'association est née il y a une trentaine d'années dans le Lot-et-Garonne. Les activités de téléassistance développées en Dordogne ont rejoint son périmètre d'intervention en 2006. Sur ces deux départements, elle propose ses solutions destinées à faciliter le maintien à domicile de personnes âgées en perte d'autonomie, et/ou isolées géographiquement et socialement.

Une équipe est dédiée, depuis 2008, aux établissements (résidence autonomie comme les Marpa, maisons de repos, de retraite...) ainsi qu'aux professionnels (pour la protection des travailleurs isolés). L'activité de celle-ci rayonne sur le grand Sud-Ouest.

www.presenceverte.fr/agences/presence-verte-guienne-agen/

Présence Verte

À l'écoute jour et nuit

Nous sommes présents pour répondre aux abonnés, les réconforter et les aider.



© DR

Jennifer Miche est opératrice de téléassistance à la centrale d'écoute Présence Verte. Avec son sens de l'écoute, son calme et son aptitude à gérer l'urgence, elle contribue à sécuriser le quotidien de personnes fragilisées et isolées. Témoignage.

« Rassurant, solidaire, bienveillant », sont des mots que Jennifer Miche emploie pour qualifier son métier. La centrale d'écoute de Présence Verte, située en Lorraine, gère environ 5 500 alarmes déclenchées chaque jour par ses abonnés. S'y relaient plus de cinquante opérateurs, dont Jennifer qui a rejoint l'équipe en 2018. À distance, ils apportent réconfort et sécurité aux personnes équipées et font intervenir, si la situation le nécessite, des membres du réseau de solidarité de l'abonné ou les services d'urgence. Un quotidien très rythmé et un travail qui tranquillise la vie des personnes fragiles, souvent isolées. « Il n'était pas pensable de mettre le service en arrêt », souligne Jennifer. La pandémie de Covid-19 et les mesures drastiques prises pour limiter le risque de contagion ont en effet mis à mal de nombreuses activités. « Grâce à une réflexion en amont au sein de la centrale d'écoute, des solutions ont été envisagées et le travail à distance a pu être mis en place, sans rupture, dès l'annonce officielle des mesures de confinement. » Une organisation à domicile qui permet de continuer à veiller, de jour comme de nuit, sur des personnes susceptibles d'être confrontées chez elles à un souci du quotidien, une chute, un malaise, un ennui de santé...

« Nous recevons des appels de tout ordre, provenant essentiellement de personnes en perte d'autonomie, âgées, handicapées. Certaines n'ont pas leur famille à proximité et doivent composer en ce moment avec un passage plus limité

des professionnels. Elles ont besoin d'être rassurées sur tout : repas, courses, passages de l'auxiliaire de vie, soins... et de savoir que nous sommes présents pour leur répondre, les réconforter et les aider au cas où. » Pas d'explosion des appels, mais une augmentation de ceux venant de personnes en mal de contact, et une nécessité d'adapter les réponses au contexte actuel. « Ça peut être un peu plus compliqué qu'habituellement, en raison des restrictions de déplacement qui s'imposent à tous en raison du confinement. Par exemple, nous pouvons être amenés à conseiller à une mamie qui aurait fait tomber une télécommande et ne peut la récupérer toute seule de patienter jusqu'au passage de l'auxiliaire de vie prévu une heure plus tard. Nous devons être encore plus attentifs à tous les éléments d'une situation – identification précise du besoin, degré d'urgence, solutions possibles... – afin de la gérer au mieux et de respecter et faire respecter autant que faire se peut la limitation des déplacements et des contacts. » Et, bien sûr, quand un passage au domicile de la personne s'impose, « nous donnons des conseils aux membres du réseau de solidarité lorsqu'ils veulent bien et peuvent s'y rendre. Certains nous demandent par exemple comment remplir l'attestation dérogatoire requise. Comme il s'agit d'aller aider une personne dans le besoin, le motif à cocher est "déplacements pour motif familial impérieux, pour l'assistance aux personnes vulnérables ou la garde d'enfants" ».

Un appel a particulièrement marqué Jennifer Miche récemment : « celui d'une aide de vie arrivée chez l'un de nos abonnés, qu'elle a trouvé étendu sur le sol, la bouche de travers. Elle a immédiatement déclenché l'alarme. Je l'ai sentie désespérée, tiraillée entre la volonté d'aider et la crainte de porter assistance à une personne susceptible d'être porteuse du Covid-19. Du fait de son métier, toujours au contact des gens âgés, elle est très sensibilisée au respect des consignes de sécurité pour éviter la propagation du virus et la contamination. Je l'ai apaisée et, après avoir fait le point avec elle, j'ai appelé le Samu pour qu'il prenne en charge la personne âgée, victime d'un accident vasculaire cérébral. »

Les opérateurs sont rôdés à l'analyse de ce type de contexte : en quelques instants, ils posent les bonnes questions et font le tour de la situation pour la gérer au mieux. « Dans un premier temps, nous contactons les proches et ne sollicitons les secours qu'en cas de besoin. Compte tenu des circonstances actuelles, cela peut aussi permettre de soulager des plateformes d'urgence déjà surchargées. »

Assurant un service à toute heure du jour et de la nuit, les opérateurs de Présence Verte participent encore plus aujourd'hui au besoin de sécurisation et de lien social qui s'exprime. Et Jennifer insiste : « Que les abonnés n'hésitent pas à nous appeler. Ils ne nous dérangent pas du tout, nous sommes là pour eux ».

■ Propos recueillis par **Gildas Bellet**



Handicap

Confinés mais aux fourneaux

Si les touristes ont déserté l'île de Noirmoutier, la vie continue pour les habitants. À l'Épine, l'établissement et service d'aide par le travail (Esat) des Quatre vents, adossé au village de vacances MSA du même nom, ainsi que les foyers d'hébergement de la structure du réseau Solided se sont adaptés à cette situation exceptionnelle.

Depuis un mois, le parking du village vacances, situé au sud de «l'île aux mimosas», est désespérément vide, confinement oblige. Seuls Jérôme et Julien arpentent quelques heures dans la journée les allées pour entretenir les lieux et les espaces verts. Une situation inédite pour Philippe Herbaut, directeur depuis 12 ans. « *Le samedi 14 mars, nous avons fait le pot d'accueil pour les vacanciers fraîchement arrivés. Le lendemain à 11 h, c'était le pot de départ.* »

Mais si on pousse les portes du restaurant, on découvre tout de même une certaine agitation en cuisine. Il est 8 h, Franck, Martial et Jérôme s'activent derrière les fourneaux tandis que Loïc et Sébastien préparent les paniers repas avant le début des livraisons à 10 h 30.

En effet, Les Quatre vents c'est aussi un Esat, un foyer d'hébergement, un foyer de vie pour les personnes handicapées vieillissantes ainsi qu'un service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), pour des habitants de l'île. L'Esat assure à travers ses ateliers des prestations pour le village vacances, mais aussi pour des collectivités, des entreprises locales et des particuliers : jardin espaces verts, hôtellerie, restauration collective et traiteur, blanchisserie, ménage.

« *Après avoir fermé le village vacances et les ateliers de l'Esat, ceux qui le souhaitaient sont rentrés chez eux ou dans leur famille, explique Philippe Herbaut. On a ensuite mis en place des équipes tournantes en cuisine et en portage afin de continuer à produire des repas pour nos foyers ainsi que pour les personnes de notre accueil de jour, à la résidence Vents des îles, et ceux du SAVS, qui sont chez eux.* » Une

trentaine de membres du personnel sont mobilisés, sur 53 habituellement.

Parallèlement, le déclenchement du plan bleu dès le mercredi 19 mars a aidé à réorganiser tout le travail médico-social, avec un protocole de désinfection et des procédures sanitaires très strictes, les personnes extérieures étant interdites d'entrer. « *Nous disposons d'un stock d'équipements de protection pour assurer certains soins de base, et des distributeurs automatiques de gel hydroalcoolique étaient déjà en place. Nous sommes très vigilants car nous hébergeons dans nos foyers des personnes âgées et fragiles, avec des pathologies cardiaques ou pneumologiques parfois compliquées. Nous avons également mis en place un numéro de téléphone avec notre psychologue en cas de nécessité. Elle-même peut les contacter directement ou les familles. Et ils peuvent bien sûr prendre rendez-vous avec notre médecin psychiatre. La situation a bien été comprise par nos résidents. On va voir tous les jours comment ça se passe, on écrit aux familles chaque semaine. Le plus important c'est de maintenir le lien.* »

Les 85 personnes suivies au quotidien semblent être entre de bonnes mains, et peuvent même rejoindre certains ateliers jeux ou activités manuelles réduites à deux ou trois participants. En attendant de meilleurs jours, les résidents peuvent profiter des bons petits plats variés réalisés avec des produits locaux et beaucoup d'amour.

■ Marie Molinaro

Outre-mer

« Des collaborateurs prompts à s'engager »

Jean Véron, directeur général de la CGSS.



À 6 700 km de Paris, la caisse générale de sécurité sociale de Guadeloupe assure la gestion du régime agricole sur ce territoire, touché lui aussi par le coronavirus. Continuité des missions prioritaires, protection des collaborateurs, lien avec les assurés... figurent au rang des premières préoccupations. Le point avec Jean Véron, directeur général.

Pourriez-vous nous expliquer le rôle d'une CGSS ? En Guadeloupe, quelle est la part de la population agricole dans l'activité totale ?

En Guadeloupe, Martinique, Guyane et à La Réunion, il existe une caisse générale de sécurité sociale (CGSS). Ces organismes assurent des missions très larges en matière de sécurité sociale. Ils versent les prestations d'assurance maladie-maternité, d'accidents du travail et de maladies professionnelles (AT-MP) et de retraite. Ils recouvrent les prélèvements sociaux du régime général

et de celui des exploitants agricoles. Ils assurent également la gestion de l'action sanitaire et sociale et de la prévention santé en faveur des salariés, des exploitants agricoles et désormais des travailleurs indépendants. En résumé, ils jouent le rôle d'une Cnam, d'une MSA, d'une Carsat et d'une Urssaf.

Au sein de la CGSS Guadeloupe, l'ensemble de la gestion du régime agricole est regroupé au sein de la DMSA, la direction de la MSA. Le principal public concerné est donc celui des exploitants agricoles (environ 6 000 individus, 9 800 personnes protégées au titre de la maladie et 10 000 retraités). Ces chiffres sont à mettre en perspective avec les populations gérées par la CGSS au titre du régime général (de l'ordre de 374 000 bénéficiaires au titre de l'assurance maladie et 61 000 retraités).

Depuis le début du confinement, quelles mesures ont été prises pour protéger les collaborateurs ?

Au niveau de l'ensemble de la CGSS et singulièrement de la branche MSA, des efforts très importants ont été réalisés pour équiper le plus grand nombre de collaborateurs possible en matériel de télétravail (près de 50 %). L'accent a notamment été mis sur les processus et activités prioritaires identifiés, à savoir : le financement de l'offre de soins, les revenus de remplacement, les prestations retraite, l'encaissement des cotisations, la relation de service, la prise en charge des situations de fragilité et l'action sociale ainsi que les processus supports associés.

Ainsi dans notre organisme, conformément aux directives des pouvoirs publics, le confinement est la règle et le travail sur site est l'exception, uniquement sur des activités qui ne peuvent être totalement réalisées à distance (maintenance et surveillance des locaux, permanences informatiques, plateforme courrier, notamment).

Pour les collaborateurs qui sont concernés, une vigilance particulière est observée dans l'organisation retenue pour l'exercice de ces activités. Il s'agit de respecter les règles de distanciation sociale, en assurant un espacement des postes de travail et en évitant les regroupements. Les locaux utilisés sont approvisionnés en solution hydroalcoolique et font l'objet d'un nettoyage renforcé, par nos prestataires.

Quelles mesures avez-vous mises en place pour garantir la continuité de service ? Quelles étaient les priorités ?

Comme mentionné précédemment, les priorités métier ciblées concernent notamment le paiement des revenus de remplacement et des prestations retraite, la prise en charge des sollicitations des assurés (et notamment la réponse aux mails) ainsi que la gestion des situations de fragilité et de précarité. En complément, toutes les activités qui contribuent à la réalisation de ce socle prioritaire sont également concernées (activités comptables ou informatiques associées, etc.).

Ainsi, en plus des différentes mesures d'allègement des processus et de simplification prises au niveau national, nous nous sommes assurés en local d'être en capacité d'assurer les missions prioritaires énoncées plus haut, y compris pour certaines, en mode dégradé. Nous avons, par exemple, pris soin de doubler voire tripler, lorsque cela était possible, les fonctions les plus sensibles, notamment au niveau de la direction comptable et financière.

Paradoxalement, dans ce contexte souvent anxiogène de crise sanitaire, nous avons constaté une très belle implication et motivation du personnel. Ainsi, en règle générale, les collaborateurs sont volontaires et plutôt prompts à s'engager pour faire fonctionner le service public. Ceux qui ne peuvent être équipés de poste de télétravail professionnel, contribuent en utilisant leur équipement personnel, lorsque cela est possible. Cette dynamique très positive facilite l'organisation de l'activité.

Pour le moment, nous ne déplorons fort heureusement aucun collaborateur touché par le Covid-19 et nous croisons les doigts pour que cela continue !

Comment le lien entre les collaborateurs est-il maintenu ? Et avec les assurés ?

Avec les collaborateurs, nous utilisons différents modes de communication. Des informations d'ordre général sont diffusées aux 1 000 agents de la CGSS au moyen de groupes *WhatsApp*, en utilisant les coordonnées personnelles des collaborateurs de l'entreprise. Par ailleurs, nous avons largement incité les collègues à s'abonner à la chaîne *YouTube* de la caisse sur laquelle sont diffusées des vidéos s'adressant à l'ensemble du personnel, entre autres. Par ailleurs, à l'instar d'autres organismes de sécurité sociale, nous comptons également nous appuyer sur deux outils, en cours de déploiement, pour maintenir au mieux le lien avec nos agents :
– un extranet hébergé sur notre site Internet pour mettre à disposition et partager des informations et documents utiles ;
– l'application *Klaxoon* pour organiser des réunions animées et interactives avec l'encadrement et l'ensemble de nos agents.

Au sein des équipes de travail, il est demandé aux managers de s'enquérir régulièrement par téléphone de leurs collaborateurs, que ces derniers soient ou non positionnés en télétravail. Nous organisons également des réunions de travail en vidéoconférence.

Pour nos assurés, nous faisons passer les informations à travers nos médias propres (site Internet et



Des appels à destination notamment des publics les plus fragiles.

chaîne *YouTube*) ou par le relais des médias classiques (radio, télé).

Le message général est de privilégier l'utilisation des téléservices pour ceux qui le peuvent et la communication avec la caisse, à travers l'usage du mail.

Nous analysons en ce moment les possibilités pour l'organisation d'un accueil téléphonique qui soit le plus efficace possible, dans ce contexte actuel, mais très clairement pour le moment, ce canal n'est pas celui que nous privilégions.

Enfin, nous venons de lancer une vaste opération intitulée «Aller vers». Elle vise à assurer de façon proactive des appels sortants à destination de nos différents publics et notamment les plus fragiles. Il s'agit d'appels de convivialité et de réassurance qui pourront déboucher sur une prise en charge attentionnée, si le besoin est détecté.

Nous nous appuyons dans cette démarche, en première ligne, sur un grand nombre de nos collaborateurs non mobilisés sur le télétravail de production. En seconde ligne, nos travailleurs sociaux prendront le relais dans les cas où cela s'avérera nécessaire.

Les premiers retours montrent que nos assurés apprécient beaucoup ce contact spontané de leur caisse de sécurité sociale, qui s'enquiert de leur situation.

■ Propos recueillis par **Franck Rozé**

L'ensemble du personnel de la CGSS Guadeloupe, sur site ou en télétravail, met tout en œuvre pour garantir la continuité du service à l'adhérent.





Un accompagnement via la messagerie «Mon espace privé» sur le site de la MSA est proposé par les équipes de prévention des risques professionnels et de santé au travail pour aider les entreprises à réfléchir aux mesures à mettre en place.

Sur le lieu de travail

Se protéger et protéger les autres

Comment assurer sa protection et celle de ses collaborateurs sur son lieu de travail en cette période particulière de pandémie ? La MSA met en ligne sur son site, régulièrement actualisé, des recommandations sanitaires, avec des conseils spécifiques selon les activités.

1

Gestes barrières et autres conseils

Ces mesures simples à mettre en œuvre sont largement diffusées mais il est bon de les rappeler : se laver les mains très régulièrement ; tousser ou éternuer dans son coude ; utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter ; saluer sans se serrer la main et sans embrassades.

Au-delà, voici quelques conseils de prévention à appliquer en fonction des situations de travail :

- une personne à la fois pour se laver les mains au lavabo ;
- lavage régulier des mains, avant et après la prise de poste, entre chaque client, changement de matériel ou d'outil... ;

- pour les personnes travaillant aux champs, mise à disposition de jerricans d'eau claire, des flacons de savon liquide et rouleaux de papier essuie-mains et, si possible, du gel/ solution hydroalcoolique ;

- sacs poubelles pour jeter essuie-tout et mouchoirs. Ils seront éliminés par la filière d'élimination de déchets classique.

- robinets et distributeurs de savon automatique ou avec appui du coude, du genou, au pied... sont à privilégier pour éviter les contacts avec les mains.

Une [fiche récapitulative](#) est disponible sur le site de la MSA.



2

Organisation du travail et des espaces

Pour éviter la propagation du virus, les médecins du travail et les préventeurs risques professionnels de la MSA ont réalisé :

- une [fiche pratique sur l'organisation du travail](#) :
- bonne transmission des consignes ; gestion du flux de personnes ; situation de travail et organisation du travail ; accueil des saisonniers ; nettoyage des matériels, des outils et des locaux ; utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) ; vente aux consommateurs...
- une [fiche pratique sur l'organisation des espaces](#) : les vestiaires ; la salle de pause et de déjeuner ; le local fumeur.

3

Conseils spécifiques selon les filières

En fonction des activités agricoles, des consignes sanitaires spécifiques sont à respecter. Les équipes de santé-sécurité au travail de la MSA mettent à disposition des documents reprenant toutes les recommandations pour bien se protéger :

- pour la [filière équine](#) ;
- pour les [travaux sur un chantier agricole](#) ;
- pour les [travaux d'entretien des espaces verts](#) ;
- pour les [activités sur un élevage](#) ;
- pour le [travail en abattoir](#) ;
- pour l'[accueil des travailleurs saisonniers](#).

D'autres fiches pratiques seront prochainement publiées. Consulter le [site de la MSA](#), régulièrement actualisé.



Sur le web
Plus d'infos sur msa.fr

COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver
très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter**



**Saluer
sans se serrer la main,
éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000

(appel gratuit)