



CHANGEMENT MAJEUR : CRISE SANITAIRE COVID 19

Contexte :

L'épidémie du Covid 19 a commencé à prendre de l'ampleur en Europe fin février 2020.

A. Le dispositif de crise mis en place par Assurance Outremer :

Le pilotage de la crise :

La cellule de pilotage de la crise est composée du Directeur General, de la Responsable des Risques et de la Responsables des Ressources Humaines.

Les responsables de service sont intégrés à la gestion de la crise et aux décisions particulièrement pour l'organisation, la mise en place et le suivi de la continuité des activités.

Un comité hebdomadaire de suivi de crise est mis en place.

1. Phase de -Confinement (début mars) :

(Niveau de Risque 1 et 2)

1.1. Vigilance de crise :

Surveillance du niveau d'alerte de la crise quotidienne au niveau national et territorial

Les sources de surveillance :

- Bulletin préfecture

-ARS

-Bulletins officiels.

-Bulletins des fédérations métiers (FFA).

1.2. Mise en place de mesures de prévention sur sites (diffusion à l'ensemble des salariés et campagne d'affichage):

- Se laver fréquemment les mains avec un désinfectant à base d'alcool ou de l'eau chaude et du savon;
- Se couvrir la bouche et le nez avec le coude ou un mouchoir (jetable) lorsque vous éternuez ou tousssez;
- Éviter tout contact étroit avec toute personne ayant de la fièvre ou de la toux;
- De manière générale : éviter les contacts physiques entre salariés, avec la clientèle et les partenaires
- Informer l'employeur de tout déplacement dans le cadre de ses congés dans des zones à risques
- En cas de symptômes grippaux forts (forte fièvre, toux et difficultés respiratoires) : appelez le 15 (en précisant le cas échéant au personnel médical vos antécédents de voyage et les contacts que vous avez pu avoir avec des voyageurs dans le cadre familial ou professionnel).

1.3. Application de premières mesures de télétravail ou de congés pour les salariés concernés :

Personnels concernés par le dispositif garde d'enfant : télétravail ou arrêt de travail si télétravail inapproprié

- 10 effectifs concernés et mise en place du télétravail dans un premier temps.

2. Phase confinement :

(Niveau de risque 3, mise en place le lundi 17 mars)

Fermeture de la réception au public et dispositif de télétravail étendu à tous les salariés.

Pour les activités nécessitant présence sur site (courrier), présence par roulement 1 à 2 jours maximum par personne et par semaine.

2.1. Organisation des activités :

Ci-dessous tableau d'organisation des activités sur site ou à distance :

SERVICES	MODE_ACTIVITE	DESCRIPTION	RECEPTION PUBLIC
Production_Agence _Fort de France	A distance/sur site	Télétravail + présence 1 ETP demi-journée 2 fois par semaine	Agence fermée au public
Production_Agences Marin	A distance	Télétravail	Agence fermée au public
Production_Agences Rivières Salée	A distance/sur site	Télétravail + présence 1 ETP sans réception sociétaire	Agence fermée au public
Production_Agence St Marie	A distance/sur site	Télétravail + passage 1 ETP pour organisation traitement courrier	Agence fermée au public
Production_Agence _Grand camps	A distance/sur site	Teletravail + passage 1 ETP pour organisation traitement courrier	Agence fermée au public
Production_Agences Moule	A distance	Télétravail	Agence fermée au public
Production_Agences Morne A l'Eau	A distance	Télétravail	Agence fermée au public
Production_Agence Basse Terre	A distance	Télétravail	Agence fermée au public
Gestion_Responsable	A distance	Télétravail	
Gestion_Collaborateur 1	A distance	Télétravail	
Gestion_Collaborateur 2	A distance	Télétravail	
Sinistre Matériel_Responsable	A distance/sur site	Télétravail + présence 1 journée 1 fois par semaine	Pas de réception
Sinistre Matériel_Colloborateur 1	A distance	Télétravail	
Sinistre Matériel_Colloborateur 2	A distance	Télétravail	
Sinistre Matériel_Colloborateur 3	A distance	Télétravail	
Sinistre Corporel_Responsable	A distance/sur site	Télétravail + présence 1 journée 2 fois par semaine	Pas de réception
Sinistre Corporel_Collaborateurs 1	A distance	Télétravail	
Sinistre Corporel_Collaborateurs 2	A distance	Télétravail	
Comptabilité_Responsable	A distance	Télétravail	
Comptabilité_Collaborateur 1	A distance	Télétravail + présence 1 journée 1 fois par semaine	
Comptabilité_Collaborateur 2	A distance	Télétravail	
Comptabilité_Collaborateur 3	A distance	Télétravail	
Organisation_Projet	A distance	Télétravail	
Informatique	A distance	Télétravail	
Contrôle Interne	A distance	Télétravail	
Ressources Humaines	A distance	Télétravail	
Contrôle_Risk/DGA	A distance/Site	Télétravail + présence 1 journée 2 fois par semaine	
Direction_Assistante	A distance/Site	Télétravail + présence 1 journée 1 fois par semaine	
Direction_DG	A distance/Site	Télétravail + présence 1 journée 2 fois par semaine (répartition alternée entre DG et DGA jours de présence sur site)	

Gestion de la relation client et organisation des activités opérationnels en télé-travail :

-Réception téléphonique

-Site internet

-Traitement des demandes par service via un outil de gestion des flux (tâches à traiter : message clients, partenaires...)

-Les courriers papiers reçus sont scannés puis intégrés dans le circuit des demandes à traiter via l'outil de gestion de flux ;

-Circuit et liaison inter-service via l'outil de gestion des flux : transmission de tâches

-Règlements par virement privilégiés

Gestion des partenaires :

-Suivi du dispositif de l'Assistance (prêt de véhicule en cas de sinistre)

-Suivi du dispositif des experts

-Information des dispositifs mis en place chez les courtiers (en délégation complète)

-Suivi du dispositif de recouvrement

-Relais des informations institutionnelles auprès des prestataires

2.2. Mesures de sécurité sur site (pour ceux qui sont amenés à venir travailler sur r site) :

Les mesures supplémentaires pour l'autoprotection et la protection des autres :

-se tenir à distance (idéalement 5 m)

-en cas de transmission de dossiers ou documents, se laver/désinfecter les mains tout de suite après

-en cas d'utilisation d'outils commun ou de supports communs, se laver/désinfecter les mains tout de suite après (poignées, WC, ascenseur, photocopieur, machine à café, micro-onde etc.) et désinfecter ces outils en début de journée

-en cas de réunion dans une salle : désinfecter les supports (table,, visio etc.) et se laver les mains en sortie

Mise à disposition sur le site de matériel désinfectant et gels hydro-alcooliques.

2.3. Mesure prises pour les sociétaires :

-Les recouvrements de primes :

Suspension des mises en demeure sur le mois de mars et avril

-Sociétaires contrats Multirisques professionnels :

Report du paiement des primes sur les mois de non activités (à la demande) ;

-Sociétaires contrats Multirisques professionnels : support d'aide aux démarches pour bénéficier des aides gouvernementales ;

-Extensions et remises de garantie en Automobile, en habitation et en Multirisques professionnels : dispositifs en cours d'étude et de mise en place;

-Aide à la reprise d'activités sociétaires : dispositif en cours d'étude.

2.4. Mesure de soutien à l'effort collectif :

-Contribution du fond national de solidarité :

La participation d'Assurance Outremer au fond de solidarité s'élève à 56000 € (déblocage des fonds fin mars).

-Contribution au niveau local, 3 axes définis :

- ✓ Contribution achat matériel CHU Martinique et personnel soignant Guadeloupe (en cours)
- ✓ Contribution/dons à la Banque alimentaire Martinique et Guadeloupe (en cours)
- ✓ Contribution dispositif de soutien aux personnes âgées via les mairies ou associations Martinique et Guadeloupe (en cours).

Le dispositif et le budget alloué à ces actions est défini en accord avec le Conseil d'Administration.

2.5. Communication de crise :

-Communication aux sociétaires via SMS

-Affichage à l'entrée des agences

-Publications régulières sur le site internet /Facebook

-Communications spécifiques (voir ci-dessus) aux sociétaires Multirisques professionnels

-Information CSE (pour les salariés)

-information sur l'outil de communication interne collaboratif (pour les salariés)

B. Les conséquences sur l'activité (suivi des indicateurs) :

-La production (les nouvelles souscriptions) :

Les premiers chiffres analysés sont ceux de l'activité à fin mars.

La production Automobile et Multirisques professionnels est particulièrement touchée.

Sur le périmètre d'activité en propre (les agences) :

Baisse de la production contrats automobile de **46%** (niveau de la production du mois de mars comparée à la production mensuelle moyenne).

Baisse de la production contrats MRP de **57%** (niveau de la production du mois de mars comparée à la production mensuelle moyenne).

La tendance à la baisse va s'accroître au mois d'avril qui sera un mois complet de confinement.

- ✓ L'impact sera sur **les objectifs de croissance 2020** et sur **le chiffre d'Affaire attendu** (révision à la baisse).

-La sinistralité :

-La garantie Perte d'exploitation des contrats des professionnels ne couvre pas les risques de pandémie.

Assurance Outremer n'est donc pas impactée sur cette garantie.

Les sinistres déclarés :

L'observation du nombre de sinistres ouverts à fin mars, permettent de tirer les premières conclusions suivantes qui nécessite une prise de recul fi 2020 pour aboutir à des conclusions définitives :

En Automobile Matériel, baisse constatée d'environ - **24%** (par rapport à mars 2019) de sinistres ouverts sur le mois de mars 2020 et compte tenu de la tendance des premiers mois.

En Automobile Corporels, pas de variation significative sur le mois de mars comparé à mars 2019 et compte tenu de la tendance de début d'année.

En Incendie (MRH et MRP), les volumes sont faibles et il n'y a pas eu de variation significative constatée en mars ;

La surveillance sur le mois d'avril se fera sur les volumes déclarés en Automobile mais également en MRH et MRP (risque lié à l'inoccupation ou au contraire risques domestiques)

- ✓ L'impact attendu serait sur la **fréquence des sinistres automobile** (à la baisse), mais éventuellement sur **la fréquence des sinistres en MRH et MRP** (à la hausse) ;

Les autres indicateurs :

-la trésorerie : décalage de trésorerie suite aux mesures d'assouplissement des mises en demeure et recouvrement ainsi que des mesures de report de primes ;

C. Le suivi de la crise et la préparation de la reprise :

-Suivi de crise :

Réunion hebdomadaire (outil de réunion à distance) : suivi et analyse de l'activité en télétravail ; reporting de suivi des activités opérationnels (volume des appels téléphoniques, tâches traitées, projets, formations..)

Poursuite du confinement et baisse continue de l'activité opérationnelle : mise en place de dispositif chômage partiel et prise de congés.

Pilotage /gouvernance : participation des responsables aux groupes de travail de la profession sur ce sujet

Pilotage technique et financier : suivi des indicateurs clés (production, portefeuille, sinistralité)

Préparation de l'ORSA et de la révision des hypothèses (croissance du portefeuille et du chiffre d'affaires, sinistralité, frais)

-Préparation de la reprise :

Le comité de suivi de crise travaille sur le plan de reprise d'activité.

Les Axes définis :

- ✓ Impact maintien de la garde d'enfant à domicile
- ✓ Dispositif de maîtrise du risque de contamination : matériel et logistique pour les collaborateurs et pour les clients reçus en agence ;
- ✓ Dispositif de maîtrise du risque de contamination : organisation du travail
- ✓ Dispositif de communication des gestes barrières (communication interne et externe pour la réception des sociétaires)
- ✓ Maintien du travail à distance : les conditions

VISION SYNTHESE DES ACTIONS GESTION DE CRISE

	ACTIONS	ACTEURS	MOYENS	QUAND /DELAIS
A1	Information etsuivi du niveau de risque (1/2/3) sur les régions : 971/972	DG/Responsable Risques/RH	Activation : Information équipe Gestion de crise	Urgence
A2	Déclenchement de Plan sécurisé	DG+Equipe gestion de Crise		Urgence

NIVEAU 1

Niveau risque 1 sur les département 971/972

	ACTIONS	ACTEURS	MOYENS	QUAND /DELAIS
A3	Mesures préventives	DG/Responsable Risques/RH	Téléphone + Messagerie+ Matériel en stock	Urgence

NIVEAU 2

Niveau risque 2 sur les département 971/972

	ACTIONS	ACTEURS	MOYENS	QUAND /DELAIS
A3	Mesures préventives	DG/Responsable Risques/RH	Téléphone + Messagerie+ Matériel en stock	Urgence
A4	Contrôle de la situation de l'ensemble des agences + siège	DG/Responsable Risques/RH	S'assurer de la situation dans les différentes agences pouvant être concernées (Téléphone).	Pendant l'épidémie
A5	Suivi quotidienne du niveau de risque et des recommandations ARS/Préfet	DG/Responsable Risques/RH	Bulletin internet	Pendant l'épidémie

NIVEAU 3

Niveau risque 3 sur les département 971/972 ou 1 salarié contaminé (mesure de confinement)

	ACTIONS	ACTEURS	MOYENS	QUAND /DELAIS
A3	Déclenchement de Plan sécurisé	DG/Responsable Risques/RH	Téléphone + Messagerie	Urgence
A4	Activation Cellule gestion de crise	DG/Responsable Risques/RH	Réunion avec les responsables de service pour mise en place du plan de secours	Urgence
A5	Mesure de confinement par service selon le département et le niveau de risque par zone.	DG + Cellule gestion crise	Mise à disposition PC / Plan de travail à distance	Pendant l'évènement
A6	Fermeture des sites	DG + Cellule gestion crise	Selon gravité déclencher fermeture du/des sites	Pendant l'évènement
A7	Communication de crise	DG + Cellule gestion crise	Communication externe	Pendant l'évènement
A8	Suivi quotidienne de l'évolution de l'épidémie et des recommandations ARS/Préfet	DG + Cellule gestion crise	Internet /autres ?	Pendant l'évènement
A9	Activation reprise activité : normal ou dégradée	DG + Cellule gestion crise	Communication à l'ensemble des salariés par téléphone /SMS si possible	Après évènement