

S'adapter aux situations exceptionnelles

Retour d'expérience. Comment Union d'Experts, groupe national d'expertise d'assurance, de gestion de sinistres et de prévention des risques, comptant 600 collaborateurs répartis dans 80 agences sur le territoire français, a-t-il géré le retour au bureau après le premier épisode de télétravail forcé et quelles leçons a-t-il tirées de cette organisation ?



Les nouvelles méthodes de travail imposées par la situation sanitaire vont inévitablement impacter les organisations futures du travail dans l'expertise.

« **Tout le monde chez soi** ». La séquence que toutes les entreprises ont vécue durant la période de confinement lié au Covid-19 a été inédite dans sa survenance, sa durée et son impact mondial.

Les plans de continuité d'activité ont permis d'assurer la poursuite du service aux clients, avec la contrainte qui résumait la situation de chacun : « Tout le monde chez soi ».

Il aura donc fallu déployer en quelques jours une nouvelle organisation du travail qui se résumait par la réalité suivante : 100 % de l'activité en télétravail.

Des expertises à distance. Pour l'expertise, la visio-expertise généralisée proposée par la Fédération des Sociétés d'Expertise (Expertise de Force majeure) quelques jours avant le 16 mars 2020, aura été la norme acceptée et reconnue par tous les acteurs du marché. Ce modèle d'expertise a été déployé pour les sinistres de fréquence à faibles enjeux financiers (inférieurs à 10 000 €). Il consiste à procéder aux opérations d'expertise non plus sur le terrain mais à distance par l'utilisation d'outils technologiques de communication adaptés à la particularité de chaque sinistre. Dans ce type d'expertise, l'expert a la possibilité, par exemple, de prendre à distance depuis le smartphone du client, des photographies qui seront géolocalisées et intégrées au rapport d'expertise.

Réfléchir à la flexibilité du travail. À la suite du premier confinement, les équipes ont réintégré progressivement les locaux, de mai à fin août, afin de retrouver l'activité d'avant crise.

Il n'en reste pas moins que le télétravail et la flexibilité du travail ont été au cœur de la réflexion de nos diverses organisations, afin de l'intégrer au mieux dans la réalité de nos métiers. Le nouvel épisode de confinement que nous vivons actuellement a nécessité la remontée en puissance des dispositifs qui avaient été allégés depuis mai dernier.

Les experts et les managers, qui étaient les seuls à être équipés d'ordinateurs portables, sont progressivement rejoints par l'ensemble de nos équipes administratives, afin de pouvoir à tout moment déployer 100 % de nos équipes en télétravail. La téléphonie également, grâce à la technologie de voix sur IP, permet déjà de contacter un collaborateur sur son poste professionnel fixe qu'il soit chez lui ou au bureau.

La distanciation sociale dans les bureaux. Nous avons déménagé en 2019 dans des locaux plus spacieux au cœur de Paris. Le projet d'aménagement des bureaux, qui avait été longuement débattu avec les responsables, avait abouti à un parti pris : l'open space n'était pas retenu comme tendance générale de notre activité. Nos collaborateurs sont

soumis à des règles de confidentialité qui nécessitent un environnement de travail serein et propice à l'efficacité personnelle.

Ce choix initial a été un véritable atout pour appréhender les nouvelles problématiques nées de la pandémie.

Compte tenu du nouvel aménagement de nos locaux par bureaux de deux ou quatre personnes, la problématique de la distanciation sociale a pu être traitée dans un premier temps par la présence en alternance des collaborateurs. Puis les équipes sont revenues dans les locaux au fur et à mesure de la fourniture des masques et des équipements de protection individuels.

Les réunions d'expertise. Lors du premier confinement, l'organisation des réunions d'expertise en salles (chiffrages, réunions d'échanges sur certains dossiers...), qui se tenaient auparavant quasi exclusivement en présentiel, ont dû se tenir à distance grâce à la technologie de visio-conférence dont sont équipées toutes nos salles de réunion.

Des réunions en situations mixtes, présentiel et distanciel, se sont également déroulées afin de maintenir des réunions programmées, lorsque par exemple un intervenant était cas contact ou en quarantaine.

Après cette expérience collective inédite, beaucoup de ces nouvelles pratiques perdurent bien au-delà de contraintes qui en justifient l'usage par le réel besoin. Nous avons appris à découvrir d'autres façons de travailler, d'échanger, de partager de l'information.

À l'avenir. Les nouvelles méthodes de travail, qui se sont imposées à tous par la situation sanitaire exceptionnelle, vont inévitablement impacter les organisations futures du travail dans l'expertise :

– le télétravail va probablement devenir un standard du secteur ;

– les réunions qui étaient généralement organisées en présentiel vont certainement devenir plus fréquemment mixtes (présentiel et distanciel) afin d'offrir de la souplesse aux participants (réduction des déplacements, possibilité d'assurer une réunion sur une journée de télétravail...).

La deuxième période de confinement vécue actuellement par toutes nos entreprises confirme donc, pour nos métiers, la mise en place sur le long terme d'une organisation de travail flexible et agile qui devra s'adapter à chaque nouvelle contrainte réglementaire ou sanitaire.

La particularité des métiers de l'expertise a toujours été l'adaptation de l'exercice de notre activité aux situations exceptionnelles des sinistres d'ampleur et catastrophiques. Espérons que ce nouveau défi collectif, d'une amplitude inégalée, apporte à chaque acteur de la chaîne de gestion des sinistres, la souplesse organisationnelle dont nos métiers ont besoin.

Pierre Labouze

Vice-président du groupe Union d'Experts

Une partie de cet article a été publié dans le n° 120 de la revue *L'Expert*.

Livre CNPP