

Réunion de la CSSCT-QVT du 18 Mai 2020

Réponses aux questions des élus adressées préalablement à la réunion

« Quand dans une agence, deux salariés se partagent la semaine de travail à tour de rôle, quel est le statut de celui qui est chez lui mais qui serait disponible pour aller sur site mais à qui on demande de rester à la maison ? Les salariés ont la crainte de ne pas être payés ?

De plus, il nous a été annoncé que les roulements dans les agences allaient reprendre, ce qui est pour FO trop tôt vu que le COVID sévit encore. Il a été annoncé que les samedis travaillés dans les semaines à venir ne pourraient pas être cumulés mais obligatoirement récupérés dans la semaine qui précède ou qui suit, est-ce exact ? »

Réponse : Il s'agit de la règle qui peut quelques fois être aménagée en complément du cumul possible.

« La Direction a-t-elle donné comme instruction aux Responsables d'agence que journalièrement ils doivent donner le détail de la composition de leur équipe en stipulant tous les jours ceux qui sont en télétravail, garde enfant, arrêt maladie, congés, RTT ou récupération ou autres ? »

Réponse : La Direction a émis le souhait de remontées hebdomadaires. Ces dernières peuvent se faire à titre journalier dans des situations exceptionnelles comme en cas, par exemple, de changement dernière minute.

« Sur Paris : des collègues d'IDF ayant repris le chemin des agences nous ont informé ne pas avoir encore reçu le kit sanitaire et que le nettoyage n'a pas été réalisé : 92110 Clichy, 93400 Saint-Ouen, PARIS 16, 17 et 18 par exemple . La Direction pourrait -elle faire le nécessaire ? Par ailleurs de nombreuses agences ne sont pas nettoyées comme annoncé 3 fois minimum par semaine et le protocole de désinfection pas respecté.

Réponse : ce sujet a été évoqué lors de la dernière réunion de la CSSCT-QVT et les éléments de réponse apportés à cette occasion et figurent sur le compte-rendu adressé le 18 mai. La Direction a confirmé avoir pu constater que le ménage devait être complété d'autres prestations sur certains sites comme ceux soulevés par les élus et par exemple Vitry ou St Ouen pour l'Île-De-France. La DMGTI a pu faire le nécessaire très rapidement.

S'agissant des kits sanitaires, et face au constat de la non-réception ou du retard de livraison de certains kits sanitaires en agence, la Direction a rappelé, conformément à la fiche annexe DUERP dédiée, l'achat possible par les salariés du matériel nécessaire pour les premiers temps et le remboursement sur note de frais. A défaut de moyens de protection, la Direction confirme qu'il convient que le salarié ne se rende pas sur le site de travail. Un message a été adressé, en ce sens, à la ligne managériale le 13 mai. Un envoi particulier a été opéré en début de semaine 20 pour une livraison le 13 mai avant midi. En cas de difficultés de distribution dans certaines régions et comme indiqué précédemment en réunion de la CSSCT-QVT, les kits sanitaires seront adressés aux RGA et/ou AQGA afin que ces derniers assurent la distribution auprès des agences. Par ailleurs, nous faisons encore face à certaines situations de pénurie et/ou de réquisitions concernant par exemple et actuellement les lingettes désinfectantes. Certains colis reçus sont par ailleurs vandalisés et/ou pillés.

Un mécontentement général de l'ouverture le samedi surtout actuellement sur le format d'une personne. Les collègues ne comprennent pas qu'ils doivent travailler du lundi au samedi soit au-delà des 36H15 avec récupération soit la semaine suivante ou dans le futur (cumul de récupérations). Les RGA ont le droit d'être en télétravail pour le moment jusque début Juin, FO ne peut que se poser la question de l'équité entre les salariés et demande que le travail du samedi soit repoussé. »

Réponse : Les modalités de reprise de l'activité telles que définies dans l'accord relatif à la gestion de la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés employés par les entités de l'UES Matmut dans le contexte exceptionnel de la pandémie du COVID-19 signé le 6 mai 2020 ont été précisées dans la FAQ en date du 15 mai 2020.

« UGP : Par mail du 06 05 2020, les salariés des UG ont été avertis des dispositions de la Direction. Notamment, que le retour était obligatoire pour les salariés qui ne travaillaient pas depuis la fermeture du site (sauf si impossibilité. ex : garde d'enfants), qu'aucune obligation de retour était imposée aux salariés en télétravail. Leur présence se ferait uniquement sur la base du volontariat et que ces salariés qui sont volontaires pourraient venir travailler tous les jours s'ils le veulent ou moins (aucun nombre de jours imposé), l'essentiel étant de ne pas dépasser les 25 %,

Mais par mail du 14 05 2020 soit 8 jours plus tard, des informations différentes et contradictoires ont été données : « Bien que le télétravail reste à privilégier dans l'immédiat, le retour des collaborateurs au moins 1 fois par semaine est attendu par la Direction. Des rotations par demi/journée, journée, ... sont possibles comme je vous l'avais indiqué dans mon mail la semaine dernière. En effet, il nous a été rappelé, d'une part, que les salaires ont été maintenus et, d'autre part, que bien que les connexions VPN ont été déployées face à la situation sanitaire, il n'en demeure pas moins que les contrats de travail des collaborateurs prévoient un travail sur site et non à distance. La reprise de l'activité par les PRS, les agences (au moins un collaborateur dans toutes les agences) ainsi que celle du service courrier, vont générer des flux qui nécessiteront des ressources sur site (papier, téléphone,...), leur exploitation ne pouvant se faire à distance. »

« Des salariées ayant des enfants en bas âge (moins de 11 ans) et qui font du télétravail depuis le début du confinement ou presque depuis le début, sont vivement sollicitées voire « harcelées » pour revenir travailler sur site alors que les écoles sont parfois fermées ou prennent les enfants avec un effectif réduit dans les classes obligeant les parents à leur garder chez eux pour souvent leur faire classe . Nos collègues ne peuvent toujours pas faire garder leurs enfants par des grands parents parfois âgés avec des pathologies qui les rendent vulnérables et donc se retrouvent dans l'impossibilité de trouver des personnes pour les garder à la dernière minute. FO demandent donc que la Direction continue pour ces salariés en garde d'enfant de moins de 11 ans la possibilité de télétravailler (comme le préconise le gouvernement) , nos collègues travaillent et ne se roulent pas les pouces ! »

« Congés été : Des bruits courent que les congés de septembre seraient refusés, la Direction peut-elle nous dire quelle politique va-t-elle appliquer pour les congés d'été ? »

Réponse : S'agissant des métiers de la distribution, la prise des congés d'été sera possible tout en assurant la continuité de service.

« PGS : auparavant les rotations de SGT se faisait une semaine par mois, il semblerait que dans certains PGS , la Direction de ces services voudraient leur imposer le rythme 2 jours sur 3 par semaine ou des roulement par demi-journées toute la semaine. Où est la concertation avec les salariés qui prennent souvent les transports en commun et qui préfèrent peut être majoritairement une autre option notée dans l'accord signé le 06 05 2020 ? La prime SGT est-elle toujours maintenue ?

De plus, où est le "volontariat" quand la hiérarchie demandent à ses salariés qui veut terminer « tard » c'est à dire après 17 h 45, n'est-ce pas le salarié qui décide sans pression de qui que ce soit de travailler tôt ou tard ? Conservent ils le bénéfice de leurs horaires variables ? Les collègues suggèrent l'ouverture de plages horaires en journée pour la prise d'appels? Qu' en pense notre Directeur? »

Réponse : L'organisation de l'activité téléphonique telle qu'elle existait avant la crise du COVID 19 n'étant actuellement pas possible, une organisation transitoire a dû être mise en place sur les PGS lors du retour sur site d'une partie des équipes le 13 mai :

- 1/ Au regard des contraintes sanitaires, il n'est plus possible de regrouper tous les gestionnaires dans l'espace SGT. L'activité téléphonique est donc assurée au sein des équipes, en se loguant au tél « Front office », dans le strict respect des règles de distanciation en vigueur.
- 2 / L' amplitude d'accessibilité téléphonique pour nos assurés est reprise comme avant (8H45 / 17H45) ; le maintien de cette amplitude, déjà inférieure de près de 40% par rapport à nos concurrents, apparaît nécessaire, dans un contexte où nos sociétaires ont été privés de moyen de nous appeler pendant presque 2 mois.
- 3/ Le dimensionnement des gestionnaires en Front Office, qui était avant le confinement de 20% des effectifs, a été réduit à environ 10% pour le moment, afin de tenir compte :
 - de la présence sur site limitée à 25% des effectifs par roulement,
 - de la baisse de trafic téléphonique observée depuis le début du confinement,
 - de la solution Zaion en débordement.
- 4/ La fréquence et les modalités des rotations se font en concertation avec les collaborateurs pour assurer cette amplitude et ce dimensionnement avec le plus d'éléments de souplesse possible :
 - Rotation SGT à la semaine comme avant
 - Rotation à la journée possible
 - Rotation à la demi-journée possible

Le nombre total de journées de rotation doit s'approcher au final de ce qu'il était avant mais selon des modalités différentes.

Il semble utile de noter également qu'il n'y a eu aucune rotation SGT entre le 18 mars et le 13 mai.

La prime SGT est maintenue et calculée à la journée ou la demi-journée.

Ces éléments de souplesse permettent notamment aux gestionnaires d'alterner des périodes d'activité téléphonique et Back Office au sein d'une même journée ou d'une même semaine, ce qui n'existait pas avant le confinement.

La concertation nécessaire entre les managers et les gestionnaires suppose par nature un dialogue avec des échanges, des sollicitations, des questions afin que les meilleures options soient trouvées.

Par définition également, cette souplesse maximale entraîne des modalités qui peuvent être différentes d'une équipe à l'autre, d'un PGS à l'autre.

L'objectif final étant pour tous de répondre au mieux aux besoins des sociétaires qui cherchent à nous joindre au téléphone.

En dehors des contraintes liées aux horaires de l'activité téléphonique, les horaires mobiles sont bien entendu maintenus.

« Une salarié qui a des enfants et qui ne souhaite pas les scolariser car ils habitent en zone rouge, peut-elle rester en télétravail sachant que les managers leur demandent malgré leur télétravail de revenir en agence ? »

« De même pour cet été, il n'y aura pas d'accueil périscolaire, sera-t-il possible de rester en télétravail sur la période estivale ?

Des managers et des RRH disent que les salariés qui n'ont pas d'activité car ils n'ont pas de VPN ou d'ordinateur pour télétravailler doivent obligatoirement revenir sur leur site de travail et dans le cas contraire ils ne seront pas payés, qu'en est-il ?

Dans l'argus du 07 05 2020, M. Meyer Alexis, directeur des affaires sociales de la FFA, annonce que : « A partir du 11 mai, l'activité sur site va redémarrer très lentement avec une montée en puissance très progressive, et dans le strict respect des recommandations sanitaires des autorités publiques. Les objectifs que nous ont fait remonter les employeurs, c'est d'avoir d'ici à fin juin entre 10 et 20% de salariés en présentiel. ».

« La Matmut a décidé de faire revenir 25 % des salariés sur site et d'après nos retours du terrain 50 % pour la semaine prochaine (semaine 21), 75 % pour la semaine 22 et 100 % pour la semaine 23 c'est-à-dire pour le 08 juin 2020. La Direction pourrait-elle nous confirmer ou nous infirmer ces chiffres et ces dates ?

Réponse : Les modalités de reprise de l'activité ont été définies dans l'accord relatif à la gestion de la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés employés par les entités de l'UES Matmut dans le contexte exceptionnel de la pandémie du COVID-19 signé le 6 mai 2020 et reprises dans la FAQ en date du 15 mai 2020.

Une prime exceptionnelle sera-t-elle versée aux salariés qui ont maintenu leur activité depuis le début de la crise (sentiment d'injustice entre les salariés qui travaillent depuis le début mais qui n'ont rien de plus par rapport à ceux qui ne travaillent pas même si cela n'est pas de leur fait car beaucoup attendent des connexions).

Réponse : ce sujet sera évoqué lors des réunions de négociations conformément au calendrier défini dans l'avenant n°1 à l'accord relatif aux aménagement exceptionnels et temporaires du fonctionnement des IRP au sein de l'UES signé le 6 mai 2020.

L'activité, en tant que gestionnaire sinistre PGS, peut se poursuivre en télétravail (pas de dossier papier). Le salarié peut-il refuser de retourner sur site le temps que la situation sanitaire soit complètement normale ? En effet, le gouvernement priorise le télé travail quand cela est possible. En sinistre sur PGS, cela est possible bien qu'il leur soit quand même demandé de revenir sur site. Si le salarié télétravailleur refuse de revenir sur site que se passe-t-il ? »

Réponse : L'organisation du télétravail durant le confinement pour l'activité PGS ne permet pas d'assurer la plénitude des activités de relation clients, le retour sur site est nécessaire notamment pour permettre à nos assurés de nous joindre de nouveau au téléphone.

« Pour ceux n'ayant pas de matériel leur permettant de télétravailler, pouvez-vous nous fournir des dates de livraison du matériel adéquat (ordinateur+casque téléphonique) ?

Dans une grande agence, des salariés ont des enfants qui ne peuvent aller à l'école que deux jours par semaine, ils sont donc dans l'obligation de les garder les jours non scolarisés. Les salariés ont demandé à pouvoir travailler en alternance dans la semaine pour tourner de manière équitable mais il y a eu un refus car il ne faut pas être plus de 25 % dans l'agence, alors que dans certaines agences les salariés tournent à plus de 25 %.

Réponse : Comme évoqué lors de la réunion de la CSSCT-QVT du 13 mai dernier, la Direction invite les élus à préciser la situation visée dans la question afin que les ajustements nécessaires soient opérés, le cas échéant.

Afin de pouvoir travailler une semaine complète à tour de rôle, ils ont dû trouver des solutions (payantes) pour faire garder leurs enfants !

Dans l'accord signé, il est stipulé trois options, et force est de constater que dans de nombreuses agences, il n'y a pas de concertation avec les salariés et seul le manager choisit. Pour le moment, le seul choix proposé est le roulement par semaine complète. Quelles instructions la direction a-t-elle donnée car sur le terrain l'option 1 est la plus part du temps choisie/imposée ? »

Réponse : Les informations communiquées la semaine précédant la reprise reposait sur des roulements hebdomadaires, en raison de contraintes évoquées liées au nettoyage des locaux.

Ce point ayant été revu, les rotations à venir organisées en usant de la possibilité de rotation à la journée (ce qui devrait permettre d'intégrer le plus grand nombre aux roulements, notamment celles et ceux ayant des contraintes de gardes d'enfants uniquement certains jours de la semaine).

« Sur la PGS de Montauban, les personnes qui ont été choisies pour reprendre sur site n'étaient même pas informées avant et leur nom a été donné lors de la visio sans aucun délai de prévenance.

Aucune information ne leur a été communiquée sur le fait qu'ils vont faire des roulements. »

Réponse : Des consignes ont été données afin que les RES contactent par téléphone les gestionnaires attendus dans la semaine pour les en informer personnellement, leur indiquer l'activité à laquelle ils seraient affectés et les bureaux qu'ils allaient occuper, puis leur adressent dans la foulée un mail de confirmation.

Compte tenu des délais pour l'organisation de la reprise, les règles habituelles de préavis n'ont pu être respectées.

Pour les prochaines semaines, nous nous efforcerons de prévenir les GS sollicités pour retour sur site au plus tard le jeudi précédent.

« Les volontaires désignés sont par exemple des salariés qui doivent prendre le train Toulouse/Montauban (risque accru dans les transports). Nous demandons donc quels sont les critères choisis par la direction pour sélectionner les salariés qui reviennent sur site ? et quelles sont les raisons pour lesquelles ils ne prennent pas en priorité les volontaires ? »

Réponse : Le volontariat n'a pas été le critère prioritaire pour la reprise sur site, qui s'est organisée comme suit, dans le respect des règles fixées au niveau de l'entreprise, à hauteur notamment de 25% de présence :

1/ les salariés privés d'activité sans motif de non reprise sur site

2/ les télétravailleurs volontaires pour un retour sur site

3/ les autres télétravailleurs (sauf motif de non reprise sur site) par roulement, afin de participer à l'activité téléphonique et éviter aux salariés précédemment cités de ne pas faire que du Front office

Pour les premiers retours sur le site du PGS de Montauban, aucune gestionnaire venant de TOULOUSE par les transports en commun n'a été sollicité.

En complément et en annexe du présent document figurent des verbatims/témoignages de différents collaborateurs du PGS de Montauban.

« De plus, au PGS de Montauban, selon les équipes tout est géré de manière différente :

Dans une équipe, ils ont reçu des convocations de leur RES par mail pour revenir sur site et aussi des convocations pour faire du SGT des semaines entières. Ils sont 2 personnes en front office et 2 personnes en back office. Leur planning est fait sur les 3 prochaines semaines.

Dans une autre, la RES organise le téléphone uniquement à la journée et pas à la semaine comme ailleurs. Et personne n'a reçu de convocation écrite, tout est à l'oral... En plus, la présence des gestionnaires n'est prévue que sur 2 semaines ...

Dans la dernière, 2 personnes ont été choisies parce que volontaires pour rester définitivement sur site... les autres qui ont été choisis n'en connaissent pas le motif.

Nous souhaiterions connaitre quelles sont les règles de la reprise ? Qui choisit ? et comment ? quels sont les critères ? »

Le cadre suivant a été fixé pour la reprise sur site, à MONTAUBAN comme ailleurs :

- Taux de présence sur site de 25% ;
- Ordre de priorité des retours indiqué ci-dessus ;
- Prise en compte des motifs d'absence, le cas échéant ;
- Amplitude horaire pour l'activité téléphonique ;
- Dimensionnement des équipes en charge de l'activité téléphonique ;
- Positionnement / respect distanciation.

Dans ce cadre, les modalités pratiques de reprise se font en concertation avec les collaborateurs concernés, en fonction des situations et souhaits de chacun, ce qui peut expliquer des différences entre équipes.

« De plus, sur le PGS de Montauban, une circulation unique a été mise en place obligeant l'ensemble des gestionnaires de 3 équipes de passer à proximité d'une autre équipe alors qu'ils pourraient directement aller dans leur bâtiment et à leurs places en passant par une autre porte sans contact rapproché avec cette équipe. »

Réponse : Ce point a en effet été remonté (concernant notamment l'équipe B qui est concernée par ce cheminement).

« Le gouvernement dit que les entreprises doivent normalement favoriser le télétravail mais cela n'est pas le cas dans cette PGS. Qu'en pensez-vous ?

Un salarié qui habite en zone rouge et qui travaille en zone verte, doit-il avoir une attestation ?

Des roulements dans la semaine peuvent-ils être faits, par-exemple travailler 2 jours et un autre salarié les 3 autres jours ?

Une personne travaillant le samedi matin par roulement, pourra-t-elle cumuler les récupérations du samedi ? »

Réponse : Les modalités de reprise de l'activité ont été définies dans l'accord relatif à la gestion de la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés employés par les entités de l'UES Matmut dans le contexte exceptionnel de la pandémie du COVID-19 signé le 6 mai 2020 et reprises dans la FAQ en date du 15 mai 2020.

ANNEXE

« VERBATIMS » DES COLLABORATEURS EXPRIMES A L'OCCASION DE LEUR RETOUR SUR SITE

VERBATIMS PGS – PARIS

Pratiquement deux mois se sont écoulés. Pendant ce confinement, j'ai eu la chance de pouvoir télétravailler et de garder contact avec mes collègues et ma hiérarchie.

Ce fut long, mais le plus important c'était d'être en bonne santé ainsi que mes proches.

Et puis assez rapidement, l'organisation du retour sur site s'est mise en place. Mon retour était prévu le 14/05/2020. Je m'y préparais, je l'avoue, avec une certaine appréhension : stress de reprendre les transports en commun dans des conditions incertaines, et angoisse de découvrir un monde qui n'est plus tout à fait le même.

Mes trajets se sont bien passés, peu de monde pour le moment. L'organisation sanitaire sur le site est parfaite, tout a été prévu aussi bien au niveau de l'équipement qu'au niveau de la circulation des personnes. Nous sommes peu nombreux et j'ai apprécié de revoir les collègues.

Bien sûr, il ne faut pas minimiser la réalité de la situation, mais il me semble nécessaire de renouer avec le quotidien, prendre du temps pour s'adapter et retrouver un rythme.

Enfin, en finir avec l'isolement et envisager un retour progressif ou chacun retrouvera son rôle.

VERBATIMS PGS – ROUEN

Collaborateur 1

A l'occasion de la reprise d'activité sur site, il me semble important d'exprimer toute ma reconnaissance envers la Matmut qui nous a permis de le faire sereinement dans un contexte difficile : distribution de kit aux salariés (comprenant plusieurs masques, du gel hydroalcoolique, un stylo et une gourde), en organisant au mieux nos déplacements pour éviter les contacts et en collectant régulièrement notre ressenti... Alors MERCI ! Je suis fière de travailler dans cette entreprise."

Je suis effectivement ravie des dispositions prises par la Matmut pour que nous puissions revenir peu à peu sur site tout en privilégiant notre santé.

Par ailleurs, j'ai été particulièrement touchée (et je ne suis pas la seule) par l'importante prise en considération de notre ressenti tant par les managers, par vous-même que par Isabelle LE BOT et Jean-Marie MORVAN.

Collaborateur 2

Quelle joie de revenir à la Pgs!

L'appréhension initiale s'est vite dissipée lors de mon arrivée.....la mise en place de précautions sanitaires m'ont permis d'appréhender au mieux mon retour !!

Il faut dire que la viso sur la visite des locaux par ma RES la veille, y est pour beaucoup !

Rien a bougé même pas mes pots à crayons !!.....

Le fait de se retrouver et pouvoir échanger de vive voix avec mes collègues m'a dynamisée !

Collaborateur 3

Voilà mon ressenti sur mon retour sur site.

Celui-ci est tout à fait positif, le sentiment de reprendre vie.

Les moyens mis à notre disposition afin de respecter les consignes ont été pour moi plus que satisfaisant et à la hauteur afin de sentir en sécurité.

Le fait de retrouver son environnement de travail, ses collègues et responsable m'a fait un bien fou.

VERBATIMS PGS – ST PRIEST

Collaborateur 1

Après deux mois de confinement, je suis ravie de retrouver une partie de mes collaborateurs ainsi que mes collègues sur le PGS de St Priest.

Bien sûr, il faut dorénavant respecter les gestes barrières afin de protéger chacun d'entre nous.

Cependant, le fait de pouvoir alterner le travail à distance ainsi qu'une présence sur site, va permettre à chacun une reprise plus sereine.

C'est deux derniers mois, il a fallu réinventer au quotidien notre façon de travailler avec un nouveau modèle d'organisation au sein de l'équipe : la mise en place d'un groupe WhatsApp et de réunions ZOOM afin de garder le lien.

Je tiens, par ailleurs, à remercier mon équipe qui a su s'adapter et continuer à répondre aux sollicitations de nos assurés tout en gardant un moral d'acier.

Collaborateur 2

Mardi 12 mai :

retour sur site avec les collègues Managers : C'est un plaisir de se revoir physiquement entre collègues .

Hormis les cheveux qui ont poussé ! Nous n'avons pas changé.

Puis, on découvre les locaux et le protocole sanitaire mis en place.

C'est sûr pas de risque de microbes ! les locaux sont sécurisés.

Les plantes ont été touchées par le Covid 19 !

Au cours de la première journée, on découvre que le fond de teint n'est pas judicieux avec un masque 😊 !

En fin de journée : Quelle satisfaction d'avoir repris ...On est prêt pour recevoir les équipes.

Mercredi 13 mai :

Accueil des équipes !

Quelle joie de revoir les demi-visage ! (caché par les masques)

Mais les yeux expriment les émotions !

Nous échangeons pour savoir comment s'est déroulée cette période.

Cette situation est inédite ! Quel bonheur de retrouver un peu de normalité !

Avec les parcours mis en place, si la Matmut relançait le défi Marché pour elles, les kilomètres seraient assurés...

En effet, il ne faut pas oublier de donner les informations aux collègues sinon c'est reparti pour un tour de plateau !

C'est un peu notre « Né pour bouger façon PGS » !

Collaborateur 3

Enfin un retour à une vie presque normale. Les réclamations des assurés sont toujours là. Je suis rassurée... Et avec le masque, joli sourire garanti 😊

Collaborateur 4

Mon retour n'a pas été sans appréhension car je viens en transport en commun.

J'ai pu constater que les lyonnais ne sont pas les champions du respect des règles sanitaires puisque certains ne portent toujours de masque.

Néanmoins, il est très appréciable d'avoir des horaires aménagés permettant d'éviter l'affluence.

De plus, il est agréable de voir et d'échanger avec les collègues après cette longue absence. C'est dans ces moments que l'on prends conscience que la Matmut est une grande Famille.

S'agissant du travail, il est bon de se sentir utile et de contribuer à l'activité du service.

Collaborateur 5

Le retour sur site s'est très bien déroulé, les consignes étant bien visibles et respectées, nous avons chacun nos masques et nos bouteilles de gel hydroalcoolique personnels. Cela fait plaisir de retrouver ses collègues même dans ce contexte particulier

Collaborateur 6

Le retour sur le site c'est très bien passé. Les consignes étaient très claires et les mesures de sécurité étaient complètes.

Nous avons bien été accueillis par les responsables.

La bonne ambiance entre les collègues était au rendez-vous, malgré le contexte actuel.

VERBATIMS PGS – AIX

Collaborateur 1

La MATMUT, elle assure même contre les risques du Coronavirus. 100 % de sécurité sur notre PGS qui nous a tant manqué

Collaborateur 2

Le télétravail c'est bien, mais le retour sur site est appréciable, tant pour le confort que pour voir les collègues.

Le contact avec les assurés est aussi plus simple.

Collaborateur 3

Bien que j'habite à 300 mètres du PGS, je suis contente d'avoir enfin retrouvé mes collègues de travail

Collaborateur 1

Après une longue préparation, en concertation avec la Direction et mes cadres, nous avons pu accueillir sur site les gestionnaires qui ont tous paru satisfait de ce retour sur le PGS ; je pense que cette satisfaction est due à une très bonne communication et transparence à l'endroit de l'ensemble des collaborateurs du fait du travail organisationnel réalisé en amont.

Nous avons été informé par nos collègues de la DMGTI, avec qui les retrouvailles furent également fort appréciées, pour ce qui concerne la logistique mise en place, de nature à rassurer toutes les personnes présentes sur site.

Je passe régulièrement dans les équipes (en respectant bien les consignes sanitaires préconisées), m'assurant que tout se passe pour le mieux ; il est vrai que réside une ambiance particulière de par le fait que nous sommes très peu nombreux.

Je pense que ces collaborateurs rassurés devraient pouvoir être rassurants auprès de leurs collègues qui n'ont pas encore intégré le PGS, pour leur donner encore plus envie de revenir.

En conclusion, cette réintégration sur site est une réussite pour tous ; et surtout tout l'encadrement, fier d'avoir accompagné ses collaborateurs pour une reprise « à la vie normale » !

Collaborateur 2

Après avoir pris connaissance des dispositifs de précaution, c'est avec grand plaisir que j'ai accueilli les 4 gestionnaires de mon équipe qui effectuaient leur retour sur site après la période de télétravail.

Chacun a repris ses marques de façon différente, mais avec la joie de retrouver quelques collègues et de pouvoir échanger.

Un par marguerite, les distances sont respectées, mais l'entraide toujours présente.

La semaine prochaine, j'ai hâte de retrouver la seconde équipe de 4.

Collaborateur 3

Je suis Responsable d'Équipe Sinistres et suis revenue sur site le mardi 12 mai et satisfaite de pouvoir y rester de façon pérenne.

J'avais été informée que les collègues de la DGMTI seraient là pour nous accueillir, et cela s'est passé comme annoncé : remise de masques, gel hydro alcoolique, lingettes, gourde et stylo. J'ai ensuite été guidée et informée par un collègue de la DGMTI des mesures barrière et des dispositifs mis en place.

C'est le 4ème jour de reprise sur site, et depuis 3 jours accompagnée de 4 collaborateurs, et en toute sincérité, j'apprécie ce retour.

Bonne continuation à toutes et tous !

Collaborateur 4

Les différents dispositifs mis en place avant notre retour sur PGS m'ont permis de lever rapidement mes appréhensions lors de mon arrivée.

Retrouver ses marques, un rythme connu est important et sécurisant.

Collaborateur 5

Après 2 mois de confinement, très heureuse de reprendre mon activité sur site. Tout a été mis en place pour une reprise en toute sécurité : distribution de masques, de lingettes nettoyantes et de gel hydroalcoolique.

Collaborateur 6

J'ai repris le travail sur le site de Montauban le 13/05/2020 sur la base du volontariat.

La reprise s'est bien passée.

À mon arrivée mercredi matin, j'ai été accueillie par des personnes du service de la DGMTI qui m'ont aussitôt prise en charge (délivrance d'un kit dans lequel il y avait 4 masques, des lingettes désinfectantes, un flacon de gel hydro alcoolique, une gourde, un stylo) et m'ont expliqué le sens de circulation au sein du PGS (+ visite).

Ce dispositif m'a rassurée et j'ai intégré mes fonctions en toute sérénité.

Cette semaine, je suis au service téléphonique et ça se passe bien. Les assurés sont contents d'avoir une personne physique (et non plus le répondeur) qui peut répondre à leurs questions/attentes.

Collaborateur 7

J'ai apprécié pouvoir revenir sur site et notamment tous les efforts fournis pour nous permettre de reprendre l'activité dans un sentiment de sécurité, compte tenu des nombreuses mesures sanitaires mise en place.

Le retour au SGT quant à lui permet de reprendre le rythme plus rapidement, notamment avec les intempéries des derniers jours. Le port du masque au téléphone demande cependant un certain temps d'adaptation.

Les assurés sont pour la plupart compréhensifs et contents de nos services durant ce confinement mais surtout apprécient grandement de pouvoir désormais nous contacter par téléphone !

Enfin, je dois dire que pour ma part les retrouvailles avec les collègues ont été très appréciées.

Collaborateur 8

J'ai vite retrouvé mes marques, mes repères malgré les mesures en place.

J'apprécie de pouvoir rester à mon poste, dans l'équipe, même pour prise de téléphone

Concernant les mesures de précaution, il n'y a rien à dire car tout a été pensé pour nous permettre de travailler dans des conditions adaptées à la situation: que ce soit au niveau du matériel mis à notre disposition (masques, gel, lingettes), au niveau de l'agencement sur site (fléchage pour la circulation, poubelles, gel un peu partout) ou des consignes données.

Toute cela est nécessaire et nous permet de travailler sereinement.

La tolérance de ne pas avoir à porter le masque à son bureau tout le temps (surtout quand on prend le téléphone) est très appréciable !! car tenir toute la journée avec le masque en étant au téléphone aurait été très difficile...

L'absence de micro-onde fait défaut. Je pense qu'en étant vigilant (comme nettoyer avec des lingettes ce dernier avant et après chaque utilisation ; respecter la distanciation à l'approche de cette zone), et pour ceux qui le souhaitent, nous pourrions les utiliser pour nous permettre de nous restaurer correctement ; surtout que nous sommes très peu nombreux sur le PGS donc il n'y aurait pas forte affluence.

Collaborateur 9

J'étais volontaire pour retourner sur site et mon retour sur PGS le mercredi 13 mai s'est bien passé.

Sans activité depuis 2 mois, les premières heures m'ont semblé un peu étranges. J'étais un peu perdue, déstabilisée et puis j'ai repris mes marques au fil de la journée. Aujourd'hui vendredi, 3^{ème} jour de reprise sur site, je suis à nouveau dans le bain.

Le bâtiment est toujours aussi vide, les collègues manquent à la vie de l'équipe !

Collaborateur 10

Cette première semaine ne ressemble à aucune autre.

Après un accueil rapide à l'entrée et une remise des consignes, j'ai intégré rapidement mon poste en suivant le parcours fléché, un vrai labyrinthe. Le peu de gestionnaires sur site et les aménagements montrent bien la prise de conscience de la Matmut face à ce fléau.

Le bureau est triste sans mes collègues, la machine à café est H.S et les miro ondes et frigo ne fonctionnent plus. Je suis tout de même contente de réintégrer mon poste, de retrouver mon

environnement bureau et de voir quelques visages connus. Le rythme d'une semaine sur deux (site et télétravail) me convient très bien. Je pourrai ainsi déjeuner chaud et éviter le trajet.

Collaborateur 11

J'ai été contacté par ma RES afin de savoir si j'étais volontaire pour revenir travailler sur site.

J'ai immédiatement accepté, impatient de retrouver mes collègues, et un semblant de vie "normale"

J'étais un peu inquiet concernant les conditions de travail par rapport à la circulation du virus

J'ai vite été rassuré par l'ampleur du dispositif mis en place par la MATMUT : gel, masques, organisation des locaux, sens de "circulation"

Collaborateur 12

Je te remercie d'avoir pris en compte ma demande de retour sur site qui me permet de travailler dans de meilleures conditions.

Les efforts conséquents déployés par les équipes en charge de notre sécurité me permettent de venir sereinement en effet, ils ont balisé des parcours afin d'éviter que nous nous croisions et ont été mis à disposition : gel, masques et lingettes.

VERBATIMS REPRISE EN UGS

Collaborateur 1

Après huit semaines de télétravail, la perspective d'un retour sur site me réjouissait malgré une certaine appréhension concernant nos nouvelles conditions de travail.

Appréhension vite dissipée à la découverte de toutes les mesures de protection sanitaire mises en place pour garantir notre sécurité ! La remise en route s'est effectuée sans difficultés et j'ai ainsi rapidement pu m'atteler à la gestion des tâches non traitables à distance.

Collaborateur 2

Après deux mois de télétravail pour moi, l'heure du retour sur site a sonné. J'étais partagée entre l'appréhension et l'excitation.

Toutes les mesures mises en place par la Direction ont permis d'effacer mes peurs et doutes. Je suis rassurée, je me sens en sécurité.

Et quel bonheur de retrouver une "vie sociale", de pouvoir échanger avec mes collègues présents sur site.

Bon retour à tous !

Collaborateur 3

Compte tenu du contexte sanitaire que nous traversons, c'est avec une certaine appréhension qu'il m'a fallu reprendre, mercredi matin, le chemin du siège après de nombreuses semaines de confinement.

À tort puisque très rapidement, j'ai pu constater par moi-même toutes les mesures prises sur place afin d'éviter toute contamination.

D'autre part, de par le faible effectif présent sur site, les conditions de travail sont véritablement confortables (très peu de bruit) et règne ici une ambiance sereine, voire même familiale !

Collaborateur 4

J'avoue avoir été un peu inquiète à l'idée de revenir sur site le 13 mai, même si les consignes données sur le livret de reprise semblaient claires et rassurantes.

Dotée d'un PC par la MATMUT dès le 18 mars, j'ai eu la chance de pouvoir télétravailler et j'avais trouvé mon rythme, en me sentant protégée à domicile.

Finalement, la reprise d'activité s'est très bien passée.

Nos managers nous ont accueillis chaleureusement et l'équipement de protection nous attendait sur nos bureaux (masques, gel hydro alcoolique, lingettes antibactériennes et gourde).

L'organisation mise en place est optimale, dans le strict respect des consignes de sécurité.

Bien sûr, un temps d'adaptation est nécessaire, notamment lié au port du masque plusieurs heures d'affilée.

Mais nous retrouvons finalement rapidement nos marques.

Et malgré la distanciation sociale, qui fera sans doute partie de notre quotidien pour un long moment, je suis ravie d'avoir retrouvé mes collègues.