

Réunion de la CSSCT-QVT du 26 Mai 2020

Réponses aux questions des élus adressées préalablement à la réunion

- « **L'accueil du Siège Social** : il semblerait qu'il n'y ait qu'un plexi pour 2 hôtessees et que ces dernières ne portent pas de masque ? »

Réponse : Pour le plexi, le nécessaire va être opéré afin que chacune des deux hôtessees dispose d'une paroi en plexiglass. S'agissant de la prescription du port du masque, un courrier a été adressé au prestataire pour rappeler l'obligation du port de masque. Un rappel va être opéré et dans cette attente, des masques leur sont fournis par le Groupe Matmut.

- « **L'installation des salariés à la Filature (MOM)** : il semblerait que certains salariés installés sur des benches se retrouvent en face à face en présentiel, alors qu'ils doivent être installés en quinconce dans ce cas de figure. »

Réponse : Le plan remis à Mutuelle Ociane Matmut prévoit bien des installations en quinconce. Le rappel nécessaire va être fait auprès des managers.

- « **Les N° de téléphone des PGS sont-ils de nouveau opérationnels ?** (lien avec conditions de travail = de nombreux appels traités par les conseillers concernant les sinistres, et il devient délicat de ne pas pouvoir orienter le client vers un N° de téléphone. La consigne d'orienter vers l'espace en ligne ou d'enregistrer un formulaire de déclaration de sinistre est suivie, mais cela prend souvent beaucoup de temps et les incitations pour retrouver "un dynamisme commercial" commencent à arriver, on le comprend... Or, un conseiller ne peut pas tout faire et en ce moment il fait un peu office de "pompier" à devoir intervenir sur tous les fronts). »

Réponse : Depuis la reprise d'activité sur sites, le traitement des appels entrants issus des choix sinistres SVI et des n° des équipes PGS est de nouveau opérationnel.

Rappelons en parallèle que la solution Zaion (retranscription en mail des communications téléphoniques des sociétaires) a été déployée dès le 2 avril sur les canaux téléphoniques précités, afin de pallier notre impossibilité de traiter les appels entrants suite au confinement.

- « **Conditions de retour en agences** : Je l'ai déjà évoqué mais je reviens sur le sujet, il me semble qu'il faut intégrer la notion de surface disponible pour déterminer le nombre de collaborateurs présents dans une agence. Travailler seul n'est pas forcément très agréable, ni confortable, ni rassurant.

Cela permettrait aussi de mobiliser plus de ressources sans faire prendre de risques supplémentaires lorsque l'espace est suffisant (l'agence dont je dépends fait environ 200 M², et l'espace entre chaque poste de travail est largement supérieur à 2 mètres) et de mieux servir nos clients. »

Réponse : Les modalités de reprise de l'activité sur site sont évoquées avec la CSSCT-QVT. La Direction prend note de cette suggestion pour les prochaines étapes.

« **Réponses aux sollicitations des clients qui demandent des réductions** : De plus en plus de demandes en ce sens, verbales mais aussi écrites via les espaces personnels. Les conseillers aimeraient disposer

de consignes précises et d'un modèle de réponse écrite types **facilement accessibles**. Aujourd'hui, chacun "bricole" en faisant un copier-coller d'un texte qu'il faut aller chercher dans la "foire aux questions" du 18 avril (<https://intrace.matmut.fr/DirectionsFiliales/DGAAIARD/Actualite/Pages/COVID-19-Actualites.aspx>).

Je vous assure qu'en terme de temps, c'est chronophage, et je ne parle pas de la manipulation du wellcom qui n'est pas franchement intuitive.

Ne serait-il pas possible d'ajouter cette réponse type parmi la liste des documents accessibles depuis le détail des contrats de la GRC client ? »

Je vous transmets une capture pour illustrer mon idée :

The screenshot shows the Matmut Connect interface. On the left is a sidebar menu with buttons for 'Histo', 'Lettres', 'Sinistres', 'Hvt Prod.', 'Gaisie Prod.', 'Transfert Temp.', 'Modif. Admin.', 'Résil. Contrat', 'Regul. CDD', 'Gaisie Sinistre', 'Déclaration', 'Ouverture', 'BDG', 'Documents' (highlighted with a red circle), 'Formulaires', 'Formulaire DDI', and 'Retour'. The main content area is divided into sections: 'Effet' (with fields for Intercalaire, Prise effet, 1er effet, Contexte souscription, and Assureur précédent), 'Résiliation' (with fields for Suspension au, Résilié au, Motif, Assureur concurrent, and Motivation sociétaire), 'Tarification' (with a sub-section 'Souscripteur' containing fields for Coeff. Réduc. Majoration, Avantage, Avantage Bonus Bonus, Coeff. Matmut, MCN, Permis, Date permis, and N° permis), and 'Genre : Auto' (with a field for Changement véhicule).

Réponse : Au regard des difficultés évoquées et réelles, la possibilité de positionner un courrier type dans Matmut Connect est à l'étude.

- « **Le modèle de masque** généralement fourni (marque SAINT JAMES) remplit pleinement sa fonction de masque, mais n'est pas adapté à l'usage de la parole - en écrasant les lèvres, il empêche réellement le porteur d'avoir une bonne diction, et lui donne l'impression d'étouffer.

Le résultat est que, de façon instinctive, le masque est retiré au moment de prendre la parole.

J'ai constaté que les membres de la direction utilisaient à présent d'autres masques. Sont-ils plus confortables pour cet exercice (parole) - bien qu'ils soient aussi manifestement rabattus.

- Pour les raisons précitées, certains des utilisateurs ont souhaité savoir si le masque pouvait être remplacé par une visière.

Ma propre recherche sur la question me permettrait de répondre ceci :

« Les visières ou écrans faciaux ne sont pas des équipements de protection respiratoire, mais des équipements de protection des yeux et du visage », rappelle l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) sur son site Internet".

Je souhaiterais une réponse officielle, afin notamment de savoir si l'évolution des techniques et des connaissances, permettent aujourd'hui d'envisager cette option de remplacement dans le cadre des activités du Groupe Matmut. »

- « **MASQUES** Les mesures prises par l'entreprise en termes de sécurité sanitaire des salariés sont saluées par tous. Cependant, les salariés éprouvent des difficultés à s'adapter au port du masque fourni par la Matmut, souvent trop grand, et rend impossible le port toute la journée lorsque la relation téléphonique est nécessaire. Il est préconisé de ne pas toucher au masque dès lors qu'il est porté, or nous constatons qu'il est nécessaire de constamment remonter le masque dès lors que nous sommes en conversation. Pour ces difficultés, chacun s'équipe de masques présentant parfois un degré de protection moindre. Une information, par l'infirmière dans les équipes est souhaitable pour expliquer les modalités d'adaptation du masque à la morphologie de chacun. Par ailleurs, un rappel semble nécessaire sur le port du masque indispensable, même pour se rendre au restaurant d'entreprise.

Enfin un rappel semble nécessaire sur la nécessité d'aérer les sites (siège) régulièrement. »

Réponse : Ce sujet pourra être évoqué en séance lors de la réunion du 26 mai 2020. Comme il en est fait mention dans les fiches annexes du DUERP, la Direction confirme la prescription du port du masque. Par ailleurs, lors d'une précédente réunion de la CSSCT-QVT, le Médecin du travail avait indiqué que les protections liées au port du masque et aux parois en plexiglass étaient complémentaires.

- « **Mesures en cas de déplacement extérieur** : J'ai adressé précédemment, un document synthétique (et surtout visuel) réalisé par la Fédération des sociétés d'expertise, pouvant simplifier la compréhension des interlocuteurs et mieux marquer les esprits, à l'occasion des contacts effectués par le itinérants.

Est-ce que cette représentation schématique des mesures à adopter en cas de déplacement extérieur, ne pourrait pas être utilisée comme document à transmettre à l'interlocuteur devant être rencontré ? »

Réponse : Le document synthétique transmis et réalisé par la Fédération des sociétés d'expertise a été adressé à la DGARS pour prise en compte en complément de la note de procédure en vigueur.

- « **Kit "Covid 19"** : Des kits ne parviennent pas aux destinataires (ex : cas d'un itinérant dont le domicile n'a pas été trouvé par le livreur) ou sont délivrés en grand nombre à une seule personne, et dont la redistribution n'est pas jugée systématique (ex: cas d'un RGA ou AQGA, ramenant un stock au bureau, sans modalité d'affectation). Afin d'éviter des manques, des saisies intempestives, et surtout un stockage inutile, une fiche de distribution ne peut-elle pas être fournie lors de la livraison ? »

Réponse : Comme évoqué lors de la réunion de la CSSCT-QVT du 18 mai, un point à date sur la livraison des kits sanitaires sera opéré lors de la prochaine réunion.

- « **AGENCES** : Les agences ont reçu la livraison des plexiglass sans informations particulières, ni messages de la ligne managériale. Ce procédé entraîne des inquiétudes et questionnements sur les modalités de réception des assurés prévues par la Direction. Il est indispensable de tenir informés les conseillers et responsables d'agences des modalités de sécurité sanitaire et du calendrier prévu. »

Réponse : La Direction rappelle la primauté des échanges avec la CSSCT-QVT quant aux mesures de reprise de l'activité sur site. Par la suite, un rappel de ces informations est organisé par la ligne managériale. A ce jour, et pour mémoire, seules 12 agences sont ouvertes sur RDV dans le cadre d'une expérimentation telle qu'évoquée en réunion de CSSCT-QVT et les équipes parfaitement informées du mode opératoire et mesures sanitaires à mettre en œuvre et respecter. Aucun calendrier d'ouverture supplémentaire n'est aujourd'hui arrêté puisque devant faire l'objet d'échanges avec la CSSCT-QVT en amont.

- « **DECONFINEMENT** : Le retour sur sites à compter du 11 mai a donné lieu à des injonctions de retour de la part de certains managers, alors même que chacun rencontre des contraintes familiales ou des freins psychologiques. Le SN2A-CFTC souhaite qu'un rappel général soit fait, sur l'accord Qualité de Vie au Travail toujours en vigueur au sein de notre entreprise, pour que la bienveillance soit de mise et que, pour le moins que le dialogue avec les équipes soit la règle.

Le retour sur site est un changement radical après deux mois de confinement, qui doit se faire avec attention. Nous constatons d'ores et déjà une pression sur le rendement dès le premier jour d'installation, pression qui s'est d'ailleurs mise en place avant le déconfinement.

A ce titre, le SN2A-CFTC souhaite la pleine implication du pôle Accompagnement au Changement, au-delà de l'intervention de la psychologue du Travail sollicitée pour les situations sensibles, pour accompagner ce retour. »

Réponse : Comme à l'occasion de remontées de ce type, la Direction invite les membres de la CSSCT-QVT à faire connaître à la Direction les situations plus précises afin qu'une intervention soit mise en œuvre, le cas échéant.

S'agissant, pour exemple, des métiers de l'indemnisation, les collaborateurs rencontrés au sein des équipes s'expriment tous de manière très positive sur l'organisation du travail durant le confinement et de la reprise sur site (cf. verbatims transmis la semaine précédente).

« – **ORGANISATION REPRISE IDF** : Nous souhaitons une information sur l'organisation mise en place en IDF, PGS, Agences, IME. »

Réponse : La situation des salariés d'Ile-de-France amenés à utiliser les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail a été évoquée lors de la réunion de la CSSCT-QVT du 13 mai 2020 (cf. extrait ci-après du compte-rendu de la réunion) :

« La Direction a rappelé les trois situations juridiques :

- *Situation 1 : les salariés privés activité et ne pouvant télétravailler pour des raisons personnelles (par exemple en raison de l'incompatibilité ou du manque d'équipement ou autres) : ces derniers sont attendus sur site. Conformément aux termes de 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 et pour tenir compte de la nécessaire conciliation des temps de vie (transport en commun, garde d'enfant) et dans le respect de la durée du temps de travail habituel, l'amplitude horaire des services est aménagée afin de permettre la mise en place de travail par relais d'équipes successives ou chevauchantes, lorsque cela est possible :*
 - *Pour les agences : de 8h15 à 19h15,*
 - *Pour les autres entités de travail : de 7h30 à 19h30.*

Pour accompagner ces retours et pour les personnes qui prennent habituellement les transports en commun, la Matmut prendra en charge jusqu'à fin mai 2020, les frais de transport et de parking, si ces derniers utilisent leur propre véhicule (cf. FAQ RH du 11 mai 2020).

- *Situation 2 : les salariés dotés d'outils de télétravail en Ile-De-France doivent prioriser cette modalité de travail comme recommandé par le gouvernement mais la possibilité de retourner sur site peut être organisée en lien avec leur manager compte tenu de la nécessaire réalisation de certaines activités sur site (consultation de dossiers papier, prise d'appels téléphoniques par exemple).*
- *Situation 3 : les salariés non dotés d'outils de téléphonie à distance entrent dans les populations prioritaires à la dotation et sont, dans cette attente, invités à retourner sur site. Pour la région parisienne exclusivement, la Direction rappelle l'utilisation possible de la voiture (avec la prise en charge des frais de transport et de parking jusqu'à fin mai 2020), du vélo et des transports en commun dans le respect des consignes gouvernementales (prescription du port du masque, attestation...).*

S'agissant de l'attestation employeur, et en réponse à la question de Z. SASSA (FO), il s'agit d'une attestation type fournie par la préfecture d'Ile-De-France à laquelle nous apportons, comme demandé, des précisions relatives aux plages de travail et aux coordonnées personnelles des salariés (adresse du domicile). Face à certaines maladresses signalées par Z. SASSA (FO), la Direction confirme une nouvelle fois la nécessaire remontée des informations pour rattraper les choses rapidement.

Au-delà des trois situations décrites précédemment et si les salariés ne souhaitent pas reprendre leur activité, il convient de régulariser les absences au travail avec par exemple la pose de congés, de RTT ou la prescription d'un arrêt de travail pour maladie, position qui est partagée entre la Direction et les membres de la CSSCT-QVT. »

A l'instar des points relatifs aux modalités de reprise pour les métiers de la DGARS et de la DGA A IARD portés à l'ordre du jour des précédentes réunions, un point spécifique sera prévu lors de la prochaine réunion afin d'établir un point d'étape sur la reprise d'activité sur site pour les métiers d'IME.

A noter que le retour progressif des collaborateurs d'IME sur le site de Lancereaux s'est réalisé dans de bonnes conditions (rotation sur site afin de participer à l'effort collectif).

D'une manière générale, les collaborateurs sont satisfaits des mesures de protection individuelles et collectives mises en place par le Groupe (plans de circulation, respect des mesures de sécurité et de distanciation, dotation d'un Kit individuel, souplesse dans les rotations proposées, élargissement de l'amplitude horaire.).

Les principales craintes liées à l'utilisation des transports en commun ont pour la plupart été levées compte tenu des mesures d'accompagnement proposées par la DGARHRS (prise en charge des frais de transport, du parking, ouverture du garage pour stationner les vélos...).

Au cours de la semaine 21, des échanges téléphoniques ont eu lieu entre les salariés et Monsieur MASSON afin d'accompagner et rassurer les collaborateurs à la reprise de l'activité sur site.

A noter qu'entre 75% et 80% des salariés IME basé sur le site de Lancereaux sont équipés de moyens de travail à distance.

– « **HORAIRES DE TRAVAIL ET HORAIRES DE REPAS** : L'accord de reprise prévoit une amplitude horaire élargie temporairement pour tous les sites

En agence : il semble que la pause de 45 mn soit imposée pour tous dans certaines délégations.

L'amplitude horaire permet aux salariés qui ont commencé leur journée à 7h30 de partir à 15h30. Une communication est souhaitable car cette disposition n'est pas appliquée dans tous les services (ou soumis à l'accord du manager).

Heures de repas : si les salariés apportent leur repas, l'horaire du repas peut-il être au choix de chacun dans le créneau 11h45/14h ? »

Réponse : Conformément aux échanges intervenus en CSSCT-QVT et aux termes de l'article 2 de 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 COVID-19 signé le 6 mai 2020, « la durée de la pause repas, d'une durée minimum de 45 minutes, peut être aménagée, y compris en agences ». La Direction invite les membres de la CSSCT-QVT à nous faire part de toute situation rencontrée.

- « **Transfert des collaborateurs des back-offices lyonnais** sur le site des Jardins du LOU :

La situation actuelle liée au Covid est-elle prise en compte dans l'organisation prévue et notamment, si les consignes sanitaires n'évoluent pas d'ici le 8 juin, les salariés seront-ils bien équipés du matériel permettant de limiter les effets du virus ? (kit sanitaire...) et la proportion de salariés présents en même temps sera-t-elle bien respectée ?

Voici pour mémoire le planning qui m'a été communiqué :

Au plus tard le lundi 18 mai : la DMGTI met à disposition, sur les sites de Lyon Cité Internationale et Lyon Jaurès, les cartons de déménagement, les badges et les pastilles d'accès au nouveau site,

- Entre le 18 mai et le 05 juin : les managers d'équipes mettent en place des roulements pour que les collaborateurs puissent se rendre sur site faire leurs cartons et récupérer leurs badges, dans le respect des règles de distanciation physique (pas plus de 25 % des effectifs sur site en même temps),
- Entre 05 juin (16h) et le 07 juin : Réalisation des opérations logistiques par les équipes de déménageurs, (à noter que le contexte sanitaire ne permet la coactivité avec notre prestataire de déménagement. Il est donc impératif que les collaborateurs aient quitté leurs postes à 16h)
- A partir du 08 juin : les collaborateurs se rendent sur leur nouveau lieu de travail en fonction de l'organisation établie par leur manager. »

Réponse : La reprise d'activité physique des salariés sur le nouveau site des Jardins du Lou se fera, dans les mêmes conditions que pour tous les autres sites, progressivement et dans le respect des règles sanitaires mises en place.

Afin de garantir la sécurité de tous, des plans de circulations spécifiques seront mis en place et l'aménagement des espaces de travail seront revus si nécessaire. Comme pour tous les sites, des plans d'aménagement seront adressés par la DMGTI aux interfaces RH du site concerné.

Chaque collaborateur bénéficiera d'un kit sanitaire comportant 4 masques lavables, lingettes, gourde et Solution Hydro-Alcoolique. Tous les kits ont été adressés par voie postale.

Selon le mode opératoire préalablement défini, chaque collaborateur doit venir faire ses cartons, il se verra remettre le kit lors de ce passage.

Les horaires de travail et rotation des équipes se feront en lien avec les managers, dans le respect des conditions de reprise prévues au titre de « l'Accord relatif à la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés de l'UES Matmut dans le contexte exceptionnel du COVID-19 » signé le 6 mai 2020.