

**Relevé de conclusions  
entre la Direction et les Organisations Syndicales  
relatives à la situation des techniciens conseil de l'Assurance Maladie  
et à l'attribution de la prime de guichet de 4 %  
en sus de la prime d'itinérance de 15 %**

Au terme des discussions intervenues entre une délégation de techniciens conseil, assistée de représentants de chacune des organisations syndicales, et la direction les décisions suivantes ont été arrêtées :

- Attribution de la prime de guichet de 4 %, prévue à l'article 23 1<sup>er</sup> alinéa de la Convention Collective, en sus de la prime d'itinérance de 15 %, prévue à l'article 23 3<sup>ème</sup> alinéa de la Convention Collective, à l'ensemble des techniciens conseil titulaires et suppléants. Pour les techniciens en renfort, attribution de ces primes au prorata du temps passé à l'accueil. Ces mesures s'appliquent avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2007.
- Application de l'article 23 3<sup>ème</sup> alinéa de la Convention Collective pour la prime d'itinérance de 15 %, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2007.
  - ➔ Le financement de ces mesures, dont le coût équivaut à environ 4 ETP, sera assuré par la réduction de 4 postes à l'accueil dans le cadre d'une réorganisation, dont l'étude démarrera en septembre 2007.
  - ➔ La « charte pour un accueil anticipant les besoins du public » est modifiée en conséquence.
- Tenue d'une réunion annuelle de l'ensemble des techniciens conseil et de deux réunions, l'une avec les techniciens conseil du siège (titulaires, suppléants et techniciens en renfort) et l'autre avec ceux des centres extérieurs.
- Organisation des permanences à compter du 16 juillet 2007 et jusqu'au 31 août 2007 selon le tableau en annexe.
- Dans le cadre des travaux sur la réorganisation de l'accueil, l'éventualité d'un assouplissement pour la pose et l'obtention des RTT, des heures exceptionnelles et la récupération des samedis fériés, sera examinée.
- Mise en place, en septembre 2007, d'un groupe de travail sur la définition des modalités d'organisation du service accueil pour les trois années à venir.

Durée d'engagement :

La signature de la charte engage les signataires pour une durée d'un an correspondant à l'année civile.

Le technicien conseil qui ne souhaite pas renouveler cet engagement fait connaître son intention au plus tard le 30 novembre de l'année en cours, à défaut l'engagement est reconduit tacitement pour une année.

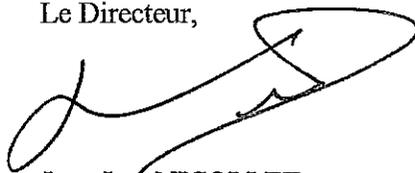
Devenir de la charte en cas de conclusion d'un accord national sur les fonctions d'accueil :

Dans l'hypothèse où la convention collective nationale intégrerait de nouvelles dispositions sur les fonctions d'accueil, la charte devrait être révisée.

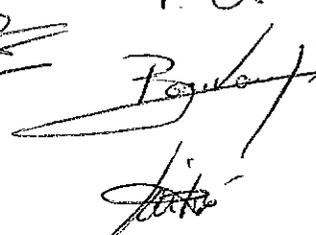
Fait à Rouen, le 11 juillet 2007.

Le Directeur,

Les Organisations syndicales,

  
Jean-Luc NICOLLET.

SUD. Solidaires  


F.O.  


CGT  


# CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE ROUEN

## CHARTRE

### POUR UN ACCUEIL ANTICIPANT LES BESOINS DU PUBLIC

Engagée dans une démarche de qualité, votée par son Conseil d'Administration le 26 juin 2002, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Rouen est soucieuse d'améliorer son accueil physique, en **anticipant** les besoins de ses publics.

Dans cet esprit, elle considère que la tenue de points d'accueil, élément nécessaire de sa politique de présence auprès du public, n'est pas suffisante et qu'il convient d'aller au devant des besoins de la population, notamment la plus défavorisée.

- 1) **La fonction de technicien conseil de l'Assurance Maladie** doit privilégier les notions de mobilité fonctionnelle et mobilité géographique.

#### **Mobilité fonctionnelle**

La mobilité fonctionnelle résulte de la possession d'un niveau technique suffisant pour assumer une polyvalence dans tous les domaines de l'accueil physique, permettant d'alterner les fonctions de **pré accueil, d'accueil personnalisé et d'accueil sur rendez-vous**.

Elle suppose une **formation continue** et une **remise à niveau des connaissances**, notamment auprès des divers services de la Caisse ainsi que la maîtrise des outils informatiques.

Elle implique que le technicien conseil soit en mesure de jouer un **rôle de tuteur** auprès des suppléants et des nouveaux affectés.

#### **Mobilité géographique**

L'anticipation des besoins conduit à rencontrer nos publics hors des locaux de l'Assurance Maladie.

Elle ne se limite donc pas aux remplacements à assumer dans nos points d'accueil mais elle implique :

- ☞ des **actions de partenariat** (au sein des foyers africains, des foyers Sonacotra, du Centre Psychiatrique du Rouvray, des implantations du C.H.U.) ;
- ☞ la **participation aux actions d'urgence** en collaboration avec les services de l'Etat (à titre d'illustration : actions auprès des demandeurs d'asile politique ou territoriaux, Comité d'accueil des réfugiés de Sangatte, des Roms, réfugiés français de Côte d'Ivoire, etc ...) ;
- ☞ un contact avec les **populations précaires** (Centre d'hébergement et de réhabilitation sociale, Médecins du Monde, Carrefour des Solidarités, gens du voyage, France terre d'asile, maison d'arrêt de Rouen) ;

### ☞ une **anticipation dans la mise à jour des fichiers** :

- enregistrement sur place au moyen de matériels portables, deux fois par semaine, de toutes les naissances survenues au C.H.U. Charles Nicolle et à l'hôpital du Belvédère, concernant des familles d'assurés sociaux du régime général ;
- enregistrement des changements de situation au moment de l'incarcération ou de la libération des prisonniers ;
- attribution d'une couverture sociale, après rattachement ou mutation des ressortissants des Centres d'hébergement (foyer de l'Abbé Bazire, foyer des Cèdres, Armée du Salut, etc ...).

Le cadre responsable de l'accueil ainsi que ses collaborateurs, responsables d'unité, doivent être animés du souci constant d'établir des relations de partenariat avec le monde associatif ou les services spécialisés de l'Etat ou des collectivités locales, en vue d'adapter en permanence notre service aux besoins.

- 2) **Les techniciens conseil affectés aux tournées** visitent au cours d'une semaine un certain nombre de points d'accueil situés dans des mairies ou autres établissements, selon un circuit et des horaires pré déterminés.

Le temps de déplacement pour se rendre sur le lieu de l'accueil ou entre deux points d'accueil est considéré comme temps de travail.

Ces techniciens conseil bénéficient de la prime de mobilité de 15 %, cumulée avec la prime de guichet de 4 % qu'ils soient ou non signataires de la présente charte.

Tous les techniciens conseil doivent participer à l'amélioration du service rendu, en assurant la continuité de l'accueil des publics sous toutes ses formes dans l'ensemble de la circonscription de la Caisse Primaire de Rouen.

### 3) **Les fonctions relevant du niveau IV de la classification**

Les fonctions relevant du niveau IV de la classification correspondent soit à un **rôle de management** de l'activité des délégués-conseils et entraînent alors des déplacements sur tous les lieux d'accueil ainsi que des rencontres avec les partenaires, soit à **l'activité particulière de l'accueil à domicile** qui présente les caractéristiques suivantes :

- Les techniciens conseil chargés de l'accueil à domicile répondent à un ordre de mission élaboré par la Direction, par les cadres de la Caisse ou par le responsable du service Accueil.
- Ils disposent d'une totale liberté dans l'organisation de leur temps de travail qui n'est pas encadré dans un horaire.
- Ils doivent rendre compte de leurs missions au moyen de rapports écrits.
- Ils peuvent agir pour le compte d'autres Caisses Primaires.
- Les techniciens conseil à domicile de niveau IV sont enfin seuls chargés de missions à caractère financier (notification d'indu élevé – récupération de sommes versées à tort – négociation de plan d'apurement de dettes).
- Ils perçoivent de par leurs fonctions la prime de mobilité de 15 %, cumulée avec la prime de guichet de 4 % qu'ils soient ou non signataires de la présente charte.

Les techniciens conseil et les agents niveau IV chargés du management, signataires de la présente charte, se voient attribuer la prime de mobilité de 15 %, prévue à l'article 23 3<sup>ème</sup> alinéa de la Convention Collective, cumulée avec la prime de guichet de 4 %, prévue à l'article 23 1<sup>er</sup> alinéa de la Convention Collective.

Durée d'engagement :

La signature de la charte engage les signataires pour une durée d'un an correspondant à l'année civile.

Le technicien conseil qui ne souhaite pas renouveler cet engagement fait connaître son intention au plus tard le 30 novembre de l'année en cours, à défaut l'engagement est reconduit tacitement pour une année.

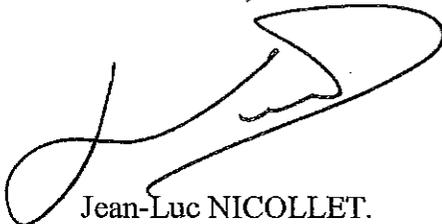
Devenir de la charte en cas de conclusion d'un accord national sur les fonctions d'accueil :

Dans l'hypothèse où la convention collective nationale intègrerait de nouvelles dispositions sur les fonctions d'accueil, la charte devrait être révisée.

La présente charte annule et remplace la précédente.

Fait à Rouen, le

Le Directeur,



Jean-Luc NICOLLET.

Le Technicien conseil,