

## REVENDICATIONS

- Attribution de 25 points spécifiques en guise de reconnaissance de la spécificité et de la technicité de notre métier
- Maintien et extension de la prime de fonction de 15% en application de l'article 23 de la convention collective , prime de fin d'année avec rappel depuis la signature de la charte
- Modification de la charte suite aux nouveaux éléments cités ci-dessus
- Réunion de service avec l'ensemble des agents
- Organisation à compter de la mi juillet des centres extérieurs
- Alignement sur les autres services de la Caisse pour la pose et l'obtention des RTT, des heures exceptionnelles et récupération des samedis fériés
- Devenir du service Accueil dans les trois années à venir

Les Délégués Conseils

CPAM Rouen Juin 2007

**SUD**

**CGT**

**FO**

## **POURQUOI LES AGENTS D'ACCUEIL SERONT EN GREVE ?**

Les agents d'accueil demandent la revalorisation de leur poste en niveau 4 . Cette demande est justifiée par la polyvalence de la fonction, l'élargissement de l'éventail de leurs compétences et l'évolution de leur métier qui s'avère au fil du temps de plus en plus complexe.

Cette évolution s'explique par :

- L'accueil d'un public de plus en plus exigeant et parfois agressif du fait d'une précarité grandissante.
- La gestion des dossiers CMU des plus complexes.
- L'évolution de l'outil informatique
- La maîtrise de la réforme de l'Assurance Maladie afin de répondre aux clients.
- La mise en place de la carte Vitale2

Les agents d'accueil doivent assumer le manque de personnel qui se traduit par :

- L'appel journalier de la majeure partie des renforts plateaux.
- Difficultés pour obtenir les congés etc...
- Les centres extérieurs à 2 agents qui fonctionnent à 1 agent avec la même activité.

Tout ceci génère un mécontentement tant du personnel que des clients. La qualité du service rendu est remise en question ainsi que la mission de Service Public.

Il est tout à fait probable que les contraintes, les difficultés et la complexité liées au métier et à son peu de reconnaissance n'entraînent pas de vocations nouvelles parmi les agents de la caisse.

Aussi face à tous ces problèmes les délégués conseils demandent depuis des années une véritable reconnaissance et revalorisation de leur métier. Une première réponse a été donnée avec l'obtention d'une prime de 15% uniquement versée pendant les jours de présence ( en remplacement de celle de 4%) . Cette prime reste justifiée par la mobilité professionnelle mais ne représente pas la revalorisation attendue. Seul un passage au niveau 4 (tout en conservant la prime de mobilité ) de toutes les catégories de délégués conseils permettra cette reconnaissance.

La Direction a reçu une délégation lundi mais sans aboutir à quoi que ce soit .Face à cette situation les délégués conseils ont décidé d'aller plus loin et de faire grève , soutenus par les organisations syndicales à partir du lundi 25 juin pour aboutir à une négociation sérieuse .

Ils vous demandent de les soutenir, ils se réuniront lundi à la bibliothèque à 13h.

*AG mardi à 9h .*

Le 21 juin 2007

# CGT FO SUD

## ACCUEIL, LE MOUVEMENT SE POURSUIT ....

Lundi 25 juin 2007, 96% des agents d'accueil étaient en grève ce qui a généré la fermeture des tous les centres d'accueil et du siège.

Lors de leur assemblée générale à 13 heures les agents ont mis sur papier les différentes revendications qu'ils défendent. Ils ont demandé à être reçu le plus tôt possible par la direction pour la poursuite des négociations.

Devant le refus de la direction de les recevoir immédiatement, les agents sont montés au 7<sup>ème</sup> étage et ont été reçu par M. BARDOUX qui n'avait aucun mandat pour négocier.

Il leur a proposé d'attendre mercredi pour rencontrer M. NICOLLET seul habilité à discuter avec les agents.

Les exigences salariales ainsi que les améliorations des conditions de travail ont été rappelées par l'ensemble des agents d'accueil présents.

De retour en AG, les agents ont voté à l'unanimité la poursuite du mouvement par une nouvelle journée de grève mardi 26 juin 2007.

Le rendez-vous est fixé à 9 heures à la bibliothèque.

CPAM Rouen 26-6-07

# **CGT      FO      SUD**

## **ACCUEIL, LE MOUVEMENT EST RECONDUIT ....**

Mercredi 27 juin 2007, les agents d'accueil ont entamé leur 3<sup>ème</sup> jour de grève. Réunis en assemblée générale, ils ont préparé leur prochaine rencontre avec la direction. Conformément aux décisions des grévistes, la délégation s'est rendue seule à l'entrevue avec la direction.

Le directeur a précisé qu'il acceptait d'étendre le versement de la prime de 15% aux périodes de congés payés, de RTT, de formation professionnelle, de congés enfants malades, de mandats syndicaux ... ( en application de l'article 23 de la CCN ). Quant à l'octroi de points spécifiques, la réponse a été totalement négative !!!

Les membres de la délégation ont rendu compte à leurs collègues des résultats de la négociation. A l'unanimité, les agents ont décidé de poursuivre la grève et de se rendre à 14h30 à l'entrée du conseil pour faire connaître leur action.

Une pétition a été lancée pour recueillir le soutien de tous les collègues, vous pouvez venir la signer au CE jeudi toute la journée.

**JEUDI 28 JUIN 2007,  
LES AGENTS D'ACCUEIL VIVRONT LEUR 4<sup>EME</sup> JOURNEE DE GREVE.**

## LES AGENTS D'ACCUEIL SE REBIFFENT ...

Rappel des faits :

- mardi 12 juin 2007 : les agents d'accueil se rencontrent une première fois en fin de journée pour mettre sur papier un ensemble de revendications dans le domaine des salaires et des conditions de travail
- lundi 18 juin 2007 : la direction reçoit une délégation des agents accompagnée des organisations syndicales. Lors de cette entrevue, M. NICOLLET n'a apporté aucune réponse positive et a contraint les agents d'accueil à demander aux syndicats de déposer un préavis de grève pour la semaine du 25/06/2007
- jeudi 21 juin 2007 : M. BARDOUX nous fait savoir qu'il pourra négocier en l'absence du directeur
- Lundi 25 juin 2007 : premier jour de grève, les agents réunis à 13 heures réaffirment leurs différentes revendications et la délégation demande à être reçue par M. BARDOUX. Coup de théâtre, le secrétaire général nous informe qu'il n'a pas de mandat pour négocier !!! L'ensemble des agents d'accueil décident alors de monter au 7<sup>ème</sup> étage pour déposer leurs revendications. Au cours de la discussion, les agents apprennent que la délégation ne sera reçue que le mercredi alors même que le directeur doit être présent le mardi à la caisse. De retour en assemblée générale, les agents confirment leur volonté de continuer la grève et d'être reçus le plus tôt possible par la direction. Aux environs de 16 heures, M. BARDOUX appelle le CE pour demander une entrevue avec les organisations syndicales et deux représentants de l'accueil. La réponse est cinglante : il n'en est pas question, seule la délégation est habilitée à négocier avec la direction. Une possibilité de rencontre avec le directeur est annoncée pour le mardi vers 10 heures.
- Mardi 26 juin 2007 : 9 heures, les agents d'accueil entament leur 2<sup>ème</sup> journée de grève toujours aussi déterminés. A 10h30, la direction au grand complet a reçu la délégation accompagnée de l'ensemble des grévistes pendant 1h45. Tous les agents qui le souhaitent ont pu s'exprimer pour faire état des difficultés liées aux conditions de travail. Sur les revendications salariales, la direction n'a rien lâché si ce n'est quelques miettes sur la prime de 15% élargie pour les périodes de RTT, de formations et éventuellement sur les congés payés ... la réponse définitive sera donnée demain mercredi. Les agents sortant de cette réunion ont décidé de reconduire le mouvement mercredi 27 juin 2007, de préparer un tract à destination des assurés sociaux. Dans le même temps, les médias ont été informés du mouvement de grève et certains ont déjà fait le déplacement.
- Mercredi 27 juin 2007 : les agents d'accueil seront de nouveau en grève ...

Les agents d'accueil ont déposé les revendications suivantes :

- l'attribution de 25 points en guise de reconnaissance de la spécificité et de la technicité de leur métier
- le maintien et l'extension de la prime de 15% sur les périodes de congés payés, RTT, formation professionnelle, congé enfants malades... comme le prévoit l'article 23 de la Convention Collective Nationale ( seules les absences pour maladie et grève sont pénalisantes ) pour les agents d'accueil et les agents « renforts des autres services »
- l'obtention de plus de points de compétences : 30% au lieu de 20 sans rien retirer aux autres services
- la possibilité de réunir l'ensemble des agents du service et non par moitié
- l'étude précise des conséquences pour les agents dont les centres vont être fermés par demi-journée à compter de la mi juillet 2007 : quel temps d'ouverture réelle aux publics, quels frais de déplacements pour aller d'un centre à l'autre ?

Les agents d'accueil sont déterminés à défendre leur plate forme revendicative face à la direction. L'absence de propositions concrètes les engage à poursuivre l'action par le seul moyen à leur disposition : la grève.

Aujourd'hui, comme demain, ils ont besoin du soutien des agents de tous les services de la caisse, cette solidarité peut s'exercer de multiples façons !!!

CPAM Rouen

## L'ACCUEIL EN GREVE

Suite à notre passage hier dans les différents services, vous avez été nombreuses et nombreux à nous poser des questions sur nos revendications exactes.

La complexité des différentes législations,  
la réforme de l'assurance maladie,  
la paupérisation croissante de la population reçue,  
le contact direct avec les assurés,  
le fait de gérer les conséquences du retard d'une grande partie des services (lié à un effectif chaque année de plus en plus réduit etc...)

font que notre métier devient de plus en plus difficile à exercer.

Nous voulons une meilleure reconnaissance de notre fonction par une revalorisation substantielle de notre rémunération.

**Soutenez nous en signant cette pétition**

CPAM Rouen Juin 2007

motion présentée en CA le 27-6-07

Le service Accueil de la CPAM de Rouen est paralysé depuis maintenant 3 jours !

Tous les centres d'accueil à l'exception d'un seul sont fermés !

Plus de 96 % des délégués conseil sont en grève ce qui représente environ 60 personnes !

### Qu'est-ce qu'un Délégué Conseil de l'assurance Maladie ?

Le délégué conseil est un employé de sécurité sociale qui a pour fonction d'accueillir des clients, selon le terme actuel très à la mode.

Mais ces clients sont en majorité des assurés sociaux c'est à dire vous et moi et tous ceux qui sont en train de regarder ce reportage.

RIEN DE PLUS CERTES MAIS SURTOUT RIEN DE MOINS.

Nous devons sans rentrer dans les détails être l'interface, le point de contact entre les assurés et la caisse primaire.

Nous sommes d'une certaine façon la vitrine de la CPAM de Rouen.

Cela nécessite impérativement d'être parfaitement informés de tous les produits, nous préférons dire de tous les services fournis par notre organisme.

Cela impose une polycompétence presque sans faille en ce qui concerne l'aspect technique et de grandes qualités d'accueil et d'écoute.

La complexité des différentes législations, la réforme de l'assurance maladie, la paupérisation croissante d'une partie non négligeable de la population reçue, le contact direct avec nos assurés parfois en situation de grande précarité, le fait de devoir gérer le retard d'une grande partie des services - retard surtout lié à un effectif chaque année de plus en plus réduit et d'autres raisons font que notre métier devient chaque jour plus difficile à exercer.

Nous voulons que notre technicité non remise en cause ni par divers audits externes ni par notre direction et les conditions dans lesquelles nous exerçons cette technicité soient réellement reconnues.

Cette reconnaissance doit nécessairement aboutir à une revalorisation substantielle de notre rémunération.

cpam Rouen le 27-6-07



# CPAM : l'accueil est en grève

GROGNE. 70 agents de la Caisse primaire d'assurance maladie réclament la valorisation de leur salaire.



Ils sont nombreux, depuis lundi, à se heurter à la porte close de la Caisse primaire d'assurance maladie de Rouen (CPAM), avenue de Bretagne. Leur feuille de sécurité sociale à la main. « Ce n'est pas possible... J'ai encore fait tout ce chemin pour rien », râle un usager. Les raisons de la fermeture ? Les agents d'accueil sont en grève. « Ils sont plus de 70 à protester soit 90 % du personnel de l'accueil. La mobilisation est donc

forte sur toute la circonscription et presque la totalité des centres sont fermés au public », précise Marie-France Langlois, déléguée syndicale SUD. Leurs revendications ? La revalorisation de leur salaire. « Ils demandent que leur prime de 15 % soit revalorisée afin qu'elle s'applique sur les RTT et les congés. Ainsi que 25 points de compétences supplémentaires », explique Marie-France Langlois. Pour Mireille et Christine, cette demande se justifie par la

dégradation de leurs conditions de travail depuis quelques années. « On nous demande toujours plus. Nous recevons entre 100 et 150 dossiers par jour et nos compétences sont de plus en plus élargies. Sans compter que le public est parfois agressif ; une de nos collègues s'est même fait casser le nez ».

Hier matin, l'ensemble des agents a été reçu par la direction de la CPAM. Mais aucun accord n'a été trouvé. « Nous leur avons fait quelques propositions mais nous ne pouvons accéder à toutes leurs revendications au niveau local. Nous payons nos délégués conseil en fonction d'une classification nationale. S'il y a négociations, elles devront donc se faire sur le plan national. La situation est bloquée à notre échelle », commente Jean-Luc Nicolle, directeur de la CPAM de Rouen. Dans l'après-midi, les agents d'accueil ont voté la reconduction de la grève pour aujourd'hui. Ils devaient de nouveau rencontrer la direction ce matin.

# CGT FO SUD / CPAM ROUEN

## LES AGENTS D'ACCUEIL ONT GAGNE !!!

Vendredi 29 juin 2007, les agents d'accueil ont attaqué leur 5ème jour de lutte par une assemblée générale pour faire le point sur la situation.

Ils ont réaffirmé leurs revendications en demandant à la direction de formuler ses réponses par écrit.

Le directeur a reçu la délégation dans l'après-midi et a apporté les propositions suivantes :

- L'attribution de la prime de guichet de 4% pour les délégués titulaires et suppléants ainsi que les techniciens « renforts » à partir du 1/01/2007
- L'extension de la prime de mobilité de 15% à toutes les absences sauf maladie et grève, rappel à compter du 1/01/2007
- Le financement de ces mesures correspondant à 4 ETP ( postes à temps complet ) sera imputé sur les effectifs du service accueil
- Trois réunions du personnel de l'accueil seront programmées chaque année : l'une avec l'ensemble des personnels, l'une avec les agents du siège, l'autre avec les agents des centres extérieurs
- L'organisation de la fermeture des centres extérieurs en juillet et août est modifiée pour tenir compte des propositions des agents
- Un assouplissement pour la pose des jours RTT, des heures exceptionnelles ...sera discuté lors de la prochaine réorganisation du service
- Les agents d'accueil seront associés au groupe de réflexion sur la réorganisation de l'accueil dès la rentrée septembre.

La délégation a rendu compte à l'assemblée des agents grévistes des mesures envisagées par la direction ; à l'unanimité les agents ont accepté ses propositions et ont voté la reprise du travail pour le lundi 2 juillet 2007.

**Les agents d'accueil ont fait la preuve qu'unis et déterminés il est possible de faire avancer des revendications dans le domaine des salaires et des conditions de travail.**

A Rouen le 2 juillet 2007