

FICHE 2

PERMANENCES D'ACCUEIL PHYSIQUE

S'agissant des permanences d'accueil physique, le a) du nouvel article 23 prévoit que :

« Bénéficiaire de la prime au titre des permanences d'accueil physique les salariés qui exercent l'un des emplois visés au d) du présent article lorsqu'ils assurent des permanences d'accueil ayant pour objet de répondre aux questions relatives à un dossier de prestation de sécurité sociale ou de recouvrement de cotisations, entraînant un contact physique individuel avec des assurés sociaux, des allocataires ou des cotisants.

Cette prime est également attribuée, dans les mêmes conditions, aux salariés exerçant un emploi autre que ceux visés au premier alinéa lorsqu'ils assurent de manière ponctuelle des permanences d'accueil en renfort, ou en remplacement, des salariés visés au premier alinéa.

Cette prime est également attribuée, dans les mêmes conditions, aux salariés exerçant l'emploi de conseiller assurance maladie.

Le montant mensuel de la prime attribuée au titre des permanences d'accueil physique telles que définies ci-dessus est fixé à :

- 6 % du coefficient de qualification lorsque les permanences d'accueil physique individuel s'effectuent sur le site géographique habituel de travail du salarié ;

- 15 % du coefficient de qualification lorsque les permanences d'accueil physique individuel s'effectuent de façon itinérante, c'est-à-dire hors du site géographique habituel de travail du salarié, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisme. Pour l'application de cette dernière condition, le lieu d'exercice du télétravail, pour le salarié qui en bénéficie, n'est pas considéré comme un lieu de travail distinct du lieu habituel de travail. »

1 – Définition de l'accueil physique

Les salariés bénéficient de la prime au titre de l'accueil physique lorsqu'ils assurent des permanences d'accueil ayant pour objet de répondre aux questions relatives à un dossier de prestation de Sécurité sociale ou de recouvrement de cotisations, entraînant un contact physique individuel avec des assurés sociaux, des allocataires ou des cotisants. Ces conditions doivent être cumulativement réunies pour que soit ouvert le bénéfice de la prime au titre de l'accueil physique.

- **La notion de permanence d'accueil**

Pour bénéficier de la prime, les salariés doivent assurer des permanences d'accueil physique.

Celles-ci peuvent se définir comme des périodes pendant lesquelles le salarié est affecté spécifiquement et prioritairement à des activités d'accueil des assurés sociaux, des

allocataires ou des cotisants à effet de répondre aux questions relatives à un dossier de prestation de Sécurité Sociale ou de recouvrement de cotisations.

Même si personne ne se présente à l'accueil, le salarié dédié à l'accueil dans les conditions de l'accord est réputé assurer une permanence.

Le fait que l'accueil soit organisé sur rendez-vous ne prive pas les salariés concernés du bénéfice de la prime.

- **L'objet de l'accueil**

La permanence d'accueil effectuée par le salarié doit avoir pour objet de répondre aux questions relatives à un dossier de prestation de Sécurité sociale ou de recouvrement de cotisations. Elle doit, en outre, entraîner un contact physique avec des personnes en leur qualité d'assurés sociaux, d'allocataires ou de cotisants.

Le simple fait d'assurer une fonction d'accueil ne suffit pas à ouvrir droit au versement de la prime. Cet accueil doit être dédié aux assurés sociaux, aux allocataires ou aux cotisants et concerner le traitement de leur dossier individuel de prestation ou de recouvrement.

Ainsi, les salariés de l'assurance maladie chargés d'accueillir les professionnels de santé ou les employeurs, concernant la situation de leurs salariés par exemple, n'entrent pas dans le champ d'application de l'article 23. Ces salariés ne pourront prétendre au bénéfice de la prime que si, au cours du mois, ils réalisent également des permanences d'accueil à destination des assurés sociaux dans les conditions définies par l'accord.

De la même manière, les délégués de l'assurance maladie (DAM) ne peuvent pas prétendre au bénéfice de la prime au titre de la mission qu'ils exercent vis-à-vis des professionnels de santé.

- **Le contact physique individuel**

Les permanences d'accueil physique doivent, comme leur nom l'indique, entraîner un contact physique. Cela signifie que **l'assuré, l'allocataire ou le cotisant doit être rencontré en présentiel**. Les contacts téléphoniques ou en visio-guichet sont traités au *b)* de l'accord et dans la fiche 3 de la présente lettre-circulaire.

Par ailleurs, le contact physique doit être individuel. Le salarié ne doit pas recevoir en même temps plusieurs assurés, allocataires ou cotisants.

Le terme individuel ne doit pas pour autant priver le salarié du bénéfice de la prime si la personne qu'il reçoit est accompagnée.

Par exemple, il y a lieu d'assimiler à un accueil physique individuel l'accueil d'un couple qui se présente pour se renseigner sur les aides dont il peut bénéficier en matière de garde d'enfant ou l'accueil d'un cotisant qui viendrait accompagné de son comptable.

En revanche, le salarié qui assure l'animation d'une réunion d'information collective, à destination des assurés nouvellement reconnus invalides par exemple, ne satisfait pas à la condition de contact physique individuel.

2 - Permanence d'accueil physique réalisée sur le site habituel de travail du salarié

Le taux de la prime d'accueil physique est porté à 6% du coefficient de qualification contre 4% pour la prime de guichet dans l'ancienne rédaction de l'article 23.

Le salarié peut prétendre à ce taux lorsqu'il réalise des permanences d'accueil physique dans les conditions exposées ci-dessus sur son site géographique habituel de travail.

Tel est le cas par exemple d'un salarié qui travaille au siège de l'organisme et est amené à réaliser des permanences d'accueil au sein de ce siège.

Le site géographique habituel de travail d'un salarié est constitué du bâtiment, ou de l'ensemble de bâtiments, au sein duquel ce salarié exerce le plus souvent son activité.

Pour plus de précisions sur la détermination du montant de la prime, il convient de se reporter à la Fiche 4.

3 - Permanence d'accueil physique réalisée hors du site habituel de travail du salarié

Le taux de la prime est porté à 15% lorsque le salarié réalise des permanences d'accueil physique hors de son site géographique habituel de travail. Cela correspond à l'ancienne prime d'agent d'accueil itinérant.

Cette itinérance peut se faire à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de l'organisme. Le terme intérieur vise ici tout site de l'organisme par opposition au terme extérieur qui vise les points où serait organisé un accueil à l'extérieur des locaux de l'organisme. Tel peut être le cas lorsqu'un accueil est organisé dans une mairie par exemple.

Pour que le critère d'itinérance soit rempli, il faut que le salarié se déplace hors de son site géographique habituel, c'est-à-dire qu'il quitte le bâtiment, ou l'ensemble de bâtiments, qui constitue son lieu géographique habituel de travail.

Ainsi, le salarié qui traverse la cour pour passer d'un bâtiment à l'autre situé sur la même parcelle de terrain appartenant à l'organisme ne remplit pas le critère d'itinérance. En revanche, le salarié qui travaille habituellement au siège et qui va réaliser une permanence dans un centre d'accueil situé dans un autre point de la ville sera considéré comme itinérant.

Le texte précise toutefois qu'en cas de travail à distance impliquant l'exercice de l'emploi sur plusieurs sites, le bénéfice de la prime n'est pas ouvert. En effet, le protocole d'accord du 4 mars 2014 relatif au travail à distance prévoit la possibilité d'exercer ses missions en télétravail depuis un autre site de l'organisme. Dans ce cas de figure le salarié ne doit pas être considéré comme itinérant.

Pour plus de précisions sur la détermination du montant de la prime, il convient de se reporter à la Fiche 4.

4 - Situation des Conseillers de l'assurance maladie (CAM)

La prime est attribuée dans les mêmes conditions aux salariés exerçant l'emploi de conseiller assurance maladie.