

FICHE 3

PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES OU DE VISIO-GUICHET

S'agissant des permanences téléphoniques ou de visio-guichet, le *b)* du nouvel article 23 prévoit que :

« Les salariés qui exercent l'un des emplois visés au d) du présent article bénéficient de la prime lorsqu'ils assurent des permanences qui ont pour objet la réception d'appels téléphoniques de masse ou l'émission d'appels téléphoniques de masse, ou des permanences de visio-guichet, dans le cadre d'une organisation de travail spécialement dédiée à cet effet.

Cette prime est également attribuée, dans les mêmes conditions, aux salariés exerçant un emploi autre que ceux visés au premier alinéa lorsqu'ils sont amenés à assurer de manière ponctuelle des permanences qui ont pour objet la réception d'appels téléphoniques de masse ou l'émission d'appels téléphoniques de masse, ou des permanences de visio-guichet, en renfort, ou en remplacement, des salariés visés au premier alinéa.

Le montant mensuel de la prime attribuée au titre des permanences téléphoniques telles que définies ci-dessus est fixé à 4% du coefficient de qualification. »

1 - Notion de permanence téléphonique ou de visio-guichet

- **La notion de permanence**

Comme pour l'accueil physique, pour bénéficier de la prime, les salariés doivent assurer des permanences. C'est-à-dire que les salariés doivent avoir pour mission première de recevoir des appels téléphoniques de masse, d'émettre des appels téléphoniques de masse ou d'accueillir les personnes qui se présenteraient à un visio-guichet, quand bien même ils exerceraient par ailleurs, durant ces permanences, d'autres travaux, ceux-ci ayant un caractère accessoire par rapport au traitement des appels téléphoniques.

- **La réception et l'émission d'appels téléphoniques de masse**

Pour prétendre au bénéfice de la prime, les salariés doivent recevoir ou émettre des appels téléphoniques de masse.

La notion de masse n'est pas définie par le texte compte tenu de la variété des organisations et des flux en matière d'accueil téléphonique. Cependant, on comprend qu'il ne s'agit pas de recevoir quelques appels mais que la fonction occupée par le salarié pendant sa permanence doit bien être de traiter les appels arrivant vers une plate-forme téléphonique, qu'elle soit physique ou virtuelle.

De la même manière, pour l'émission d'appels, il ne s'agit pas de rémunérer le salarié qui passe des appels nécessaires à son activité. Le bénéfice de la prime ne concerne que les salariés dont c'est la fonction d'appeler ou de rappeler durant une permanence un grand nombre d'usagers.

- **Le cadre d'une organisation du travail spécialement dédiée à cet effet**

Les permanences de réception ou d'émission d'appels téléphoniques de masse, ou les permanences de visio-guichet doivent se dérouler dans le cadre d'une organisation spécialement dédiée à cette mission.

Concrètement, s'agissant des appels téléphoniques, entrants ou sortants, le texte vise les plates-formes. Peu importe que celles-ci se matérialisent par des plates-formes physiques ou qu'elles soient constituées de différents salariés occupant des postes de travail séparés les uns des autres (plate-forme dématérialisée).

Dans ce cadre, les salariés placés en situation de débordement, c'est-à-dire susceptibles de recevoir des appels lorsque tous les salariés assurant l'accueil téléphonique sont déjà en ligne, doivent bien être considérés comme participant à l'organisation du travail spécialement dédiée à la réception d'appels téléphoniques de masse. A ce titre, ils peuvent prétendre au bénéfice de la prime.

Les salariés travaillant en « back-office », susceptibles d'être sollicités individuellement par les salariés en charge de l'accueil téléphonique pour apporter des réponses nécessitant un niveau d'expertise supérieure ne sont pas placés dans une situation d'accueil similaire à celle des salariés réalisant l'accueil téléphonique de premier niveau : ils ne réalisent pas de permanences organisées dans le cadre de l'accueil téléphonique et la prise en charge d'appels, dans un volume moindre, n'a qu'un caractère accessoire à leur activité. Ils ne peuvent donc pas en principe prétendre au bénéfice de la prime.

En revanche, si les réponses de second niveau sont apportées dans le cadre d'une organisation du travail spécialement dédiée à cet effet, les salariés concernés peuvent prétendre au bénéfice de la prime. Cela suppose toutefois que soient organisées des permanences de rappel des usagers et que les salariés qui sont attachés à cette mission l'accomplissent à titre principal.

L'appréciation de ces situations ne peut se faire qu'au niveau local en fonction de la réalité de l'organisation de l'accueil téléphonique.

- **Les publics accueillis ou contactés par téléphone**

Contrairement aux dispositions relatives à l'accueil physique, le texte ne fait pas de distinction parmi les publics d'usagers accueillis ou contactés par téléphone.

Ainsi, les salariés qui, dans les conditions fixées par le texte, reçoivent ou émettent des appels à destination des professionnels de santé ou des employeurs sont éligibles au bénéfice de la prime au même titre que ceux réalisant ces missions pour les assurés sociaux, les allocataires ou les cotisants.

2 - Montant de la prime

Lorsque le salarié réalise des permanences de réception d'appels téléphoniques de masse, d'émission d'appels téléphoniques de masse ou de visio-guichet, le montant de la prime de fonction est de 4% du coefficient de qualification.

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