

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES
Sous-direction de l'encadrement et des relations sociales
Bureau RH1A
Balf : bureau.rh1a@dgfip.finances.gouv.fr

Paris, 12 février 2020

Le Directeur général des Finances publiques

à

Mmes et MM. les délégués du Directeur général,
Mmes et MM. les directeurs régionaux et départementaux
des Finances publiques
des directions précisées in fine

Affaire suivie par Cécile Guichot
Mél. : cecile.guichot@dgfip.finances.gouv.fr
Tél. : 01 53 18 05 90

NC

Référence : 2020/02/3657

Circulaire
Instruction
Note de service

Objet : Evolution des conditions de rémunération des inspecteurs des Centres de Contact.

Services concernés : Services des ressources humaines et centres de services des ressources humaines (CSRH) des directions concernées.

Calendrier : **Paie du mois de mars 2020** avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2020

Résumé :

Dans le cadre de la convergence des plates-formes des usagers particuliers (Centres Impôts Service, des Centres Prélèvements Service et des Centres de Contact), prévue pour le 1^{er} septembre 2020, une harmonisation des régimes indemnitaires des agents concernés va concomitamment être mise en œuvre. Cette mesure a été présentée aux organisations syndicales à l'occasion du groupe de travail du 18 avril 2019.

La première étape a concerné l'alignement indemnitaire des agents B et C des centres de contact sur les autres plate-formes téléphoniques dès le 1^{er} janvier 2019.

Elle se poursuit aujourd'hui avec les inspecteurs des Centres de Contact qui percevront, dès le 1^{er} janvier 2020, un complément indemnitaire d'ACF « Assistance usagers » à hauteur de 1 101 € par an, en sus de leur régime indemnitaire actuel.

La présente note a pour objet de préciser les modalités de mise en œuvre de cette mesure en **paie du mois de mars 2020**, rétroactivement au 1^{er} janvier 2020.

Une note de service générale ultérieure récapitulera les situations indemnitaires de l'ensemble des personnels concernés par la convergence.

Toute difficulté rencontrée dans la mise en œuvre de la présente note sera portée à la connaissance du bureau RH1A.

Dans le cadre de la convergence des différentes plates-formes de la DGFIP (CIS, CPS, CC), et afin de reconnaître les sujétions et contraintes particulières inhérentes à l'exercice de fonctions en plateau téléphonique, un régime indemnitaire spécifique, simplifié et harmonisé entre les différentes catégories de personnels a été défini.

Il fera l'objet d'une note générale pour une mise en œuvre au 1^{er} septembre 2020.

Toutefois, pour les inspecteurs des Centres de Contact (CC), il a été décidé de mettre en œuvre ces conditions de rémunération plus favorables dès le 1^{er} janvier 2020 selon les modalités décrites ci-après.

I- Rappel des conditions de rémunération actuelles des inspecteurs des Centres de Contact

En sus du régime indemnitaire standard¹, les inspecteurs affectés dans les Centres de Contact bénéficient jusqu'à présent de l'ACF Encadrement à hauteur d'un montant brut annuel de 1.101 € (soit 91,25 € mensuel), sous réserve qu'ils soient encadrants et responsables d'une unité au sein du CC.

En outre, s'ils assurent pendant les périodes de pointe des permanences exceptionnelles en semaine de 19h à 22h et le samedi, ils perçoivent un complément d'ACF « Contraintes horaires » versé sur la base d'un taux horaire de 17 € bruts.

II- Attribution complémentaire de l'ACF « assistance usagers » à compter du 1^{er} janvier 2020

A compter du 1^{er} janvier 2020, ces personnels seront bénéficiaires à l'instar des agents de catégories B et C affectés en Centres de Contact, du complément d'ACF « Assistance usagers » en sus de leur régime indemnitaire décrit ci-dessus (§ 1),

Exclusion : les inspecteurs de l'équipe de renfort (EDR) qui seraient amenés à intervenir dans les Centres de Contact, ne sont pas éligibles à ce complément d'ACF puisqu'ils sont bénéficiaires, par ailleurs, d'un régime indemnitaire spécifique.

En synthèse, à compter du 1^{er} janvier 2020, les inspecteurs des CC percevront, outre le niveau indemnitaire standard, les compléments suivants :

- un complément mensuel d'ACF « Assistance usagers » à hauteur de 1.101 € par an (soit 91,25 € mensuel).

- un complément mensuel d'ACF « Encadrement » à hauteur d'un montant brut annuel de 1.101 € (soit 91,25 € mensuel), à condition qu'ils assurent au quotidien et en tant que responsables d'unité des fonctions d'encadrement ;

- un complément d'ACF « Contraintes horaires » sur la base d'un taux horaire de 17 € au titre des heures effectuées pendant des permanences. Ce complément d'ACF sera attribué aux seuls inspecteurs qui assurent, en période de pointe, une permanence exceptionnelle en semaine de 19 heures à 22 heures et le samedi.

III- Modalités techniques de mise en paiement de l'ACF au titre de l'assistance usagers

L'ACF« Assistance usagers » est mise en paiement mensuellement sous le code indemnitaire **1811** au moyen d'un mouvement 22 permanent proratisé le cas échéant, en fonction de la quotité de travail ou des congés pour raisons de santé.

Dans SIRHIUS, ce complément est **attribué automatiquement** par le moteur de calcul (droit G18111) via une **valorisation** déduite des informations de la carrière administrative et de l'affectation opérationnelle principale, renseignées dans le dossier administratif de l'agent.

IV- Modalités de régularisation des rémunérations en paie de mars 2020

Un mouvement à effet du 1^{er} janvier 2020 va être proposé en paie de mars.

¹ Le régime indemnitaire standard est composé de l'IFTS, de la prime de rendement et de l'ACF Technicité.

Aucune action supplémentaire n'est attendue de la part des CSRH pour attribuer cette indemnité hormis de contrôler que le mouvement existe pour l'ensemble des inspecteurs affectés dans un Centre de contact.

V) Information des personnels

Les SRHD sont invités à informer les inspecteurs des Centres de Contact, par tout moyen laissé à leur convenance, de l'attribution à leur profit de cette valorisation de leurs fonctions, et du rappel rétroactif versé en paye de mars 2020.

Le chef du bureau RH1A

signé

Flora SEGUIN

Interlocuteurs à contacter :

- ✉ Sandrine TAMISIER - Tél : 01.53.18.15.87
sandrine.tamisier@dgfip.finances.gouv.fr
- ✉ Laurent TOULOUSE – Inspecteur divisionnaire – Tél : 01 53 18 89 85
laurent.toulouse@dgfip.finances.gouv.fr

Destinataires :

Les directions concernées par un centre de contact sont recensées dans le tableau, ci-dessous :

DIRECTIONS CONCERNEES PAR UN CENTRE DE CONTACT	DIRECTIONS CONCERNEES PAR UN CSRH DE RATTACHEMENT
DDFiP Aude (11)	DDFiP Hérault (34)
DDFiP Drôme (26)	DDFiP Loire (42)
DDFiP Eure-et-Loir (28)	DDFiP Indre-et-Loire (37)
DDFiP Maine-et-Loire (49)	
DDFiP Sarthe (72)	
DDFiP Pyrénées-Atlantiques (64)	DRFiP Gironde (33)
DDFiP Somme (80)	DDFiP Pas-de-Calais (62)