

**Groupe de travail du 3 novembre 2015**

**Perspectives envisagées en 2016**

**Fiche 7 - Règles de gestion applicables aux agents en centre de contact**

- **Modalités d'affectation**

Les centres de contact seraient créés en tant que structure rattachée à la direction locale d'implantation.

Le projet de création d'un centre de contact dans une direction ferait l'objet d'une information spécifique dans la note annuelle de mouvement des mutations, permettant aux agents de savoir que, si au terme de leur demande, ils rejoignent la direction concernée, ils pourraient être appelés localement à travailler dans un centre de contact.

L'année de création d'un centre, les agents seraient affectés en surnombre, la régularisation sur les emplois n'intervenant qu'en N+1.

- **Horaires de travail**

Le centre de contact doit être par principe accessible sans interruption aux usagers du lundi au vendredi de 8H30 à 19H00.

Les agents travaillant au centre de contact bénéficieraient des horaires variables, selon deux modalités entre lesquelles ils devraient opter : le régime des horaires variables classiques, avec le choix entre plusieurs modules horaires et le régime des horaires variables « décalés », qui se caractérise par une plage fixe entre 14H00 et 19H00.

Dans les limites compatibles avec le bon fonctionnement du service, le crédit ou le débit pourrait être utilisé pendant les plages fixes pour permettre à l'agent de s'absenter dans la limite de deux demi-journées ou d'une journée par mois. Ces absences pourraient s'ajouter au repos hebdomadaire, à un congé ou à un jour ARTT. Le surplus du crédit serait utilisable uniquement en réduction de la durée hebdomadaire.

Des plannings de présence seraient établis par l'encadrement du centre de contact afin de garantir une présence suffisante des agents et la continuité du service, notamment en début de journée, pendant la pause méridienne et en fin de journée. Ces plannings seraient rendus publics au moins deux semaines à l'avance pour permettre aux agents de s'organiser.

En période de campagne déclarative ou de campagne des avis, cette accessibilité pourrait être étendue, sur un nombre limité de jours, jusqu'à 22H00, ainsi que certains samedis de 9H00 à 19H00.

**Les jours d'ouverture élargie seraient fixés par la Direction générale. Ils devraient s'inscrire dans une limite maximale annuelle de 30 jours** et le calendrier prévisionnel de ces périodes serait communiqué au moins deux mois à l'avance au centre de contact.

Les agents concernés par des vacances le samedi travailleraient, soit de 8H55 à 14H05, soit de 13H55 à 19H05, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel.

Les heures effectuées le samedi feraient l'objet d'une majoration en temps : chaque heure effectuée compterait alors pour 1H15. En pratique, et quel que soit le module horaire de l'agent, la durée de la vacation effectuée le samedi serait décomptée comme la durée quotidienne de référence.

Afin de permettre aux agents de bénéficier d'un repos de deux jours, les agents travaillant le samedi ne travailleraient pas le lundi.

- **Régime indemnitaire**

Le régime indemnitaire spécifique aux agents travaillant en centre de contact se composerait de deux parties :

- pour tous les agents de catégorie B et C une prime d'un montant annuel de 400€ bruts ;
- une rémunération de 17€ bruts par heure travaillée serait prévue en vacation « atypique » de 19H00 à 22H00 en semaine, et le samedi de 9H00 à 19H00, soit :
  - 51€ bruts pour une soirée,
  - et 85€ bruts pour une vacation de 5 heures le samedi,

pour un nombre maximum de 30 jours par an pour les agents de catégorie A, B et C.