

Direction générale des Finances publiques
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES
Sous-direction de l'encadrement et des relations
sociales
Bureau politiques sociales et rémunérations -
RH1A
120 rue de Bercy
75572 PARIS cedex 12

Paris, le 19 juillet 2021

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
Mmes et MM. les Directeurs des directions
et services à compétence nationale ou spécialisés

Affaire suivie par : Déborah Guibaud
deborah.guibaud@dgfip.finances.gouv.fr
Téléphone : 01 53 18 87 97

NC :
Dossier : 2021/07/79

Circulaire
Instruction
Note de service

Objet : Régime indemnitaire des personnels des centres de contact des professionnels

Service(s) concerné(s) : Services des ressources humaines et centres de services des ressources humaines (CSRH)

Calendrier : Paie de septembre 2021 et suivantes

Résumé :

A l'instar des plate-formes téléphoniques dédiées aux usagers particuliers, deux centres de contact dédiés aux usagers professionnels vont être mis en place à Pau et à Lons-le-Saunier au 1^{er} septembre 2021.

Les agents affectés dans ces nouvelles structures auront pour mission d'assurer la gestion des appels téléphoniques et des courriels des usagers professionnels.

Les conditions d'exercice des missions dans les plate-formes spécialisées étant similaires, le régime indemnitaire des personnels affectés dans les centres de contact des professionnels est identique à celui servi aux agents des centres de contacts des particuliers¹.

La présente note a pour objet de présenter le régime indemnitaire des personnels affectés dans les centres de contact des professionnels.

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

1 cf. note de service du bureau RH1A n°2020/08/2776 du 14 août 2020

I. Présentation du régime indemnitaire des personnels des centres de contact des professionnels

En sus du régime indemnitaire standard, les agents des centres de contact des professionnels perçoivent les éléments suivants :

A. ACF « Assistance usagers »

En contrepartie des sujétions particulières liées à l'exercice de leurs fonctions, les inspecteurs et les agents des catégories B et C des centres de contact des professionnels percevront une ACF « Assistance usagers » de 1 101 € brut annuel (soit 91,75€ brut mensuel).

B. ACF « Encadrement »

En complément, les inspecteurs exerçant effectivement, au quotidien, des fonctions d'encadrement, pourront bénéficier de l'ACF « Encadrement » de 1 101 € brut annuel (soit 91,75€ brut mensuel).

C. ACF « Contraintes horaires particulières »

Les agents des catégories A (IDIV et inspecteurs), B et C qui seraient exceptionnellement amenés à intervenir en dehors des bornes horaires habituelles de travail pour assurer une permanence, en conformité avec les plages d'ouverture fixées dans le règlement intérieur, bénéficieraient à ce titre d'une indemnisation selon les heures réellement effectuées, dans la limite de 25 heures par mois, sous forme d'ACF « Contraintes horaires particulières », sur la base du taux horaire suivant :

- 17 € pour les heures effectuées entre 19 et 22 heures en semaine ;
- 26 € pour les heures effectuées le samedi.

Il est précisé que les agents des équipes de renfort (EDR) qui seraient amenés à intervenir dans les centres de contact des professionnels ne pourront pas bénéficier de ces ACF, puisqu'ils sont déjà bénéficiaires d'un régime indemnitaire spécifique.

Les barèmes de ces différentes ACF sont exposés en annexe n°1.

II. Modalités de mise en paiement et de gestion des indemnités dans SIRHIUS

A. ACF « Assistance usagers »

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

Elle est automatiquement attribuée par le moteur de calcul via une valorisation déduite des informations de la carrière administrative et de l'affectation opérationnelle principale, renseignées dans le dossier administratif de l'agent.

B. ACF « Encadrement »

L'ACF « Encadrement » est mise en paiement par un mouvement 22 de type permanent, annoté du code indemnitaire 1802 et servi du montant mensuel exprimé en centimes d'euros dans la donnée B.

Dans SIRHIUS, cette indemnité est gérée par le moteur de calcul à partir du renseignement dans le dossier de l'agent d'un droit spécifique « ENC ».

C. ACF « Contraintes horaires particulières »

L'ACF « Contraintes horaires particulières » est mise en paiement par un mouvement 22 de type non permanent annoté du code indemnitaire 1828 et du montant alloué à l'agent, exprimé en centimes d'euros dans la donnée B.

Sa gestion dans SIRHIUS est manuelle.

Il est rappelé par ailleurs que la notification de ce mouvement est accompagnée d'un état liquidatif dont un modèle est joint en annexe n°2 de la présente note.

En raison de sa spécificité, cette ACF fera l'objet d'un versement à la fin de chaque période de pointe, soit en juillet pour les heures effectuées durant le 1^{er} semestre, et en décembre pour le second semestre.

Pour le Directeur général et par délégation,
La cheffe du service des ressources humaines,

signé

Valérie SEGUY

Interlocuteur(s) à la DG :

Bureau RH1A

Sandrine TAMISIER – Inspectrice – Tél. : 01 53 18 15 87

mél. : sandrine.tamisier@dgfip.finances.gouv.fr

Gilles VASSEUR – Inspecteur – Tél. : 01 53 18 69 43

mél. : gilles.vasseur@dgfip.finances.gouv.fr

Carole HOGNAT – Inspectrice divisionnaire - Tél. : 01 53 18 62 71

mél. : carole.hognat@dgfip.finances.gouv.fr

Pièces jointes à la note :

- [Annexe n°1: Barèmes des ACF « Assistance usagers », « Encadrement » et « Contraintes horaires particulières »](#)

- [Annexe n° 2 : Etat liquidatif de l'ACF « Contraintes horaires particulières »](#)