

*"La pierre la plus solide  
d'un édifice est la plus  
basse de la fondation".*

N° 55- Novembre 2010

# L'inFO44



## Numéro Spécial "CPS" Centre Prélèvements Services

### **CPS INJOIGNABLES : QUI A TIRE PLUS VITE QUE SON OMBRE ?**

Tout au mot d'ordre gouvernemental de réduction des dépenses publiques, la DGFIP transforme malgré eux les services en charge de la gestion budgétaire en « cost-killers » zélés qui voient des (mauvais) coûts partout.

Une boîte à outil « dépenser mieux » les invite ainsi à inscrire leur action dans un univers de plus en plus concurrentiel avec le développement des offres alternatives à celles d'Orange Business Services et à explorer toutes les pistes susceptibles de générer des économies.

Les marchés de téléphonie ont ainsi échoué à une entreprise concurrente. La DGFIP ne devait donc plus disposer de ligne Orange Business Service.

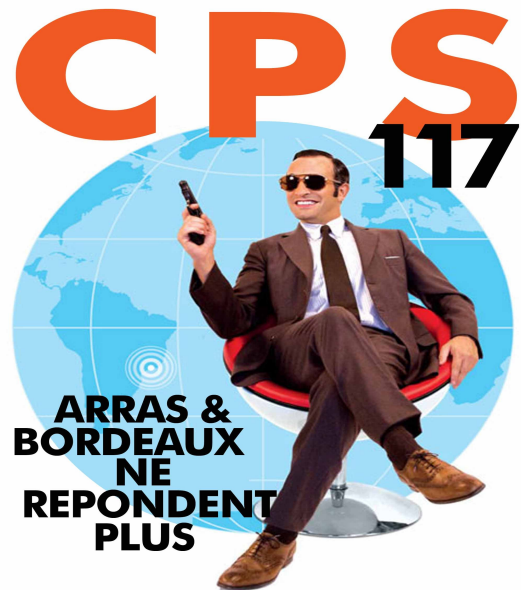
Dans l'euphorie de cette traque aux économies, l'administration a ainsi entrepris de demander la fermeture de toutes les lignes de l'opérateur historique.

Malencontreusement, en raison de contraintes techniques que le nouvel allocataire du marché n'est pas en mesure de gérer, les Centres Prélèvements Services fonctionnent tous au moyen de ces lignes !

Mis en demeure par la DGFIP, Orange a commencé à résilier les lignes téléphoniques des CPS dans l'ordre alphabétique rendant inaccessibles les CPS relais d'Arras et de Bordeaux à compter du 26 octobre.

Le CPS de Brest n'a été épargné qu'à la faveur du pont du 11 novembre... Cette période de l'année étant, c'est bien connu, une période calme pour les CPS, c'est le CPS de Lyon qui devenait bientôt injoignable du fait de l'affluence des appels générés par ces coupures.

Le problème c'est que le rétablissement des lignes résiliées nécessite un délai de 30 à 60 jours pendant lesquels ce sont les agents qui sont exposés au légitime mécontentement des usagers.



En poursuivant la lecture de la fiche de la boîte à outil « dépenser mieux » au-delà du premier paragraphe, les heureux auteurs de cette initiative auraient pu découvrir que les enjeux « sont aussi liés à la qualité du service public, le respect du programme PVFI et du référentiel « QualiFinances » en matière de certification représentant des engagements forts vis-à-vis des usagers. » On imagine quand même que l'Administration évitera les mesures du taux d'appels aboutis sur cette période et prendra toutes les mesures nécessaires au rétablissement rapide du service et de conditions de travail normales pour les agents.

## **Groupe de travail CPS du 3 novembre 2010 : des avancées, mais des revendications encore insatisfaites !**

Après le Groupe de Travail du 9 juillet où F.O.-DGFIP a réaffirmé ses positions tant sur l'emploi que sur les règles de vie, la DGFIP a convoqué une nouvelle réunion relative aux Centres de prélèvements services le 3 novembre dernier.

L'ordre du jour portait sur l'emploi et le projet de circulaire sur les « règles de vie quotidienne ».

L'Administration a également fait droit à notre demande de communication du rapport d'audit CPS/CIS. Par ailleurs la présence de la responsable du pôle ergonomique du Ministère a été l'occasion d'échanges autour de l'étude ergonomique envisagée dans les CPS.

### **RÈGLES DE VIE : FAIRE LE PARI DE LA RESPONSABILITÉ**

Depuis le début des discussions **F.O.-DGFIP** a toujours défendu l'idée que les agents des CPS devaient le plus possible être soumis à des règles identiques à celles qui s'appliquent aux autres agents de la DGFIP tant en matière de congés et ARTT que pour le temps partiel.

Conformément à ses engagements de l'été et aux demandes de **F.O.-DGFIP**, la nouvelle rédaction de la circulaire présentée par l'Administration comporte un certain nombre d'avancées et lève une bonne partie des contraintes.

Le droit au temps partiel est ainsi réaffirmé tout comme le choix individuel du module horaire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.



Comme **F.O.-DGFIP** le souhaitait, la période de très haute activité est réduite puisque les mois de septembre et février ne sont plus considérés comme des "périodes blanches "

Le temps de vacation téléphonique n'excédera pas 4 h 15 comme l'exigeait le syndicat le 9 juillet dernier. Par ailleurs, l'organisation devrait permettre à tous les agents de bénéficier de temps de pause régulier puisque la pause de 20 minutes en cas de vacation continue supérieure à 2 h 30 est accordée à tous et que le nombre d'agents susceptibles

d'être simultanément en pause n'est plus limité.

Sur les congés hors des vacances scolaires en période de haute activité la nouvelle proposition de l'administration portait entre 20 et 40 % la fourchette maximum d'agents autorisés à prendre des congés (contre 10 à 20 % lors de la rédaction précédente).

**F.O.-DGFIP** a noté l'ouverture de l'administration mais a considéré que le compte n'y était pas. Pour **F.O.-DGFIP**, les agents du CPS connaissent bien les contraintes de leur mission et l'administration devait, comme elle a su le faire à d'autres reprises, faire le pari de la responsabilité des agents en supprimant toute référence à une fourchette.

La DGFIP, entendant les arguments du syndicat, a accepté de supprimer cette référence dans la circulaire. Afin d'éviter toute interprétation, l'administration s'est par ailleurs engagée à accompagner sa diffusion de consignes d'application aux directions départementales.



Compte tenu des contraintes spécifiques liées à leurs conditions de travail **F.O.-DGFIP** a défendu l'idée que chaque agent devait se voir obligatoirement proposer chaque année cette visite médicale tout en restant bien entendu libre d'accepter ou de refuser.

**F.O.-DGFIP** a par ailleurs souligné que les agents en CPS devaient faire l'objet d'une approche spécifique dans le cadre du DUERP.

### **L'EMPLOI : UNE RÉPONSE PARTIELLE, TARDIVE ET INSUFFISANTE**

Face au fort accroissement de l'activité sur tout le territoire, **F.O.-DGFIP** revendiquait un abondement en emplois dans tous les CPS.

Au-delà des 52 emplois créés en 2010, la DGFIP propose la création d'un CPS relais supplémentaire, rattaché au CPS de Strasbourg, à Brest et l'implantation de 40 emplois en 2011, 6 en CPS et 34 en CPS relais selon la répartition suivante :

CPS : Lyon 2 emplois, Montpellier 4 emplois
CPS RELAIS : Arras 2 emplois, Bordeaux 3 emplois, Toulouse 6 emplois, Tours 5 emplois, Brest 4 emplois (CPS existant), 6 emplois (création du nouveau CPS), Lille 8 emplois.
L'affectation des emplois tiendra compte des dates de mouvements de mutation (1 <sup>er</sup> avril et 1 <sup>er</sup> septembre B et C Gestion Publique).

Pour **F.O.-DGFIP**, la réponse de l'administration est la fois partielle, tardive et insuffisante. Elle n'est pas à la hauteur de l'accroissement de l'activité constaté partout. Elle se concentre en outre largement sur les seuls CPS relais. Dans le contexte actuel en matière d'effectifs, il ne s'agit pas non plus de création d'emplois mais bien de transferts d'emplois qui se feront au détriment d'autres services ou structures. Par ailleurs, il ne suffit pas que ces postes soient implantés, encore doivent-ils être pourvus !

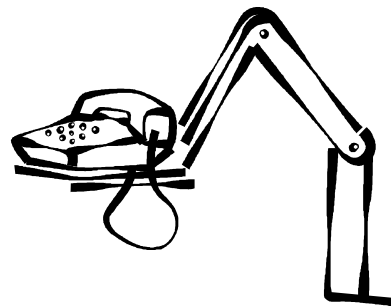
**F.O.-DGFIP** a rappelé que la vacance d'emplois dans les CPS avoisine d'ores et déjà la vingtaine de postes, les directions locales privilégiant régulièrement d'autres priorités, «vampirisant» ainsi les emplois des CPS. La DGFIP s'est engagée à intervenir auprès des directions concernées, il lui faudra probablement déployer des trésors de persuasion.

Pour permettre l'accueil et la formation des nouveaux arrivants dans des conditions satisfaisantes, **F.O.-DGFIP** a néanmoins demandé que le maximum de mouvements soient prononcés pour le 1<sup>er</sup> avril plutôt qu'au 1<sup>er</sup> septembre en période de forte activité.

### **ÉTUDE ERGONOMIQUE : LES MOYENS DE SES AMBITIONS**

La réalisation d'une étude ergonomique faisait partie des engagements de l'administration. Celle-ci sera réalisée d'ici au mois de mars 2011 et devrait associer, sous la forme de groupes de travail locaux dans 2 CPS et un ou deux CPS relais, agents, directions et représentants des personnels. Les conclusions de l'étude qui doivent permettre d'améliorer les conditions de travail dans l'ensemble des CPS et CPS Relais seront partagées avec les agents des sites concernés et transmises au groupe de travail national.

Compte tenu de son expérience en la matière notamment lors de la mise en place des SIP, **F.O.-DGFIP** reste dubitatif sur les apports concrets de cette démarche qui nécessitera un encadrement fort par un pôle ergonomie ministériel hélas lui aussi touché par les restrictions budgétaires et des moyens conséquents pour répondre aux préconisations de l'étude.



### **AUDIT CPS/CIS : OU VA L'ADMINISTRATION ?**

**F.O.-DGFIP** a interpellé l'administration sur la suite qu'elle entendait donner aux préconisations de ce rapport d'audit qui tout en faisant abstraction des moyens nécessaires à l'exercice de la mission dissimule mal la volonté de rapprocher CPS et CIS. La DGFIP a répondu ne pas avoir ce type de projet et ne pas nécessairement faire siennes toutes les préconisations de cet audit.

### **GÉNÉRALISATION DES CPS : ANTICIPER POUR NE PAS AGGRAVER LA SITUATION**

Les CPS assurent actuellement la couverture géographique de 83 départements métropolitains. La DGFIP annonce la généralisation des CPS pour 2012 en précisant que ses modalités sont en cours d'analyse. **F.O.-DGFIP** a invité l'administration à apporter très rapidement, dès le début de l'année 2011, des éléments précis sur le calendrier, la cartographie, les moyens et les emplois.

☎ ☐ 02-40-20-76-56. - 💻 fo.044@dgfip.finances.gouv.fr. - <http://www.fo-dgfip-sd.fr/044/>

#### **Permanences**

TG / les lundi, mardi et jeudi matins (02.40.20.76.56)

DSF / le dernier vendredi de chaque mois (02.40.89.66.87)