



GT CPS 21 février 2011

## Améliorer les conditions de travail c'est d'abord une question d'effectifs !

La DGFIP a convoqué le lundi 21 février un nouveau groupe de travail sur les Centres de prélèvements service (CPS). À l'ordre du jour étaient inscrits le bilan de l'activité des CPS, le parcours de formation envisagé pour les agents en CPS, des informations relatives à l'étude ergonomique ainsi que la présentation de la circulaire cadre.

### L'activité se maintient et les renforts n'arrivent pas

La délégation **F.O.-DGFIP** a souligné, au vu des chiffres fournis par l'administration elle-même, le maintien d'un niveau élevé d'activité dans les CPS, certains secteurs continuant de croître notamment les saisines par messagerie électronique.

Pour le syndicat c'est bien ce surplus d'activité qui a justifié le renfort en emploi des CPS par l'administration à hauteur de 40 emplois. Le problème c'est que dans un certain nombre de départements ce renfort ne s'est pas traduit par une implantation supplémentaire d'emplois en CPS. Dans d'autres, même lorsque les emplois ont été implantés, aucun agent supplémentaire n'a été affecté par les directions locales dont les priorités sont manifestement ailleurs. Certains CPS et CPS relais se trouvent ainsi après le mouvement d'avril confrontés à des vacances quelquefois importantes provoquant une réelle asphyxie lors des pointes de charge.

La DGFIP argue des règles de gestion mais nous a assuré avoir clairement réaffirmé auprès des directions locales la nécessité d'implanter et de **pourvoir** les emplois en CPS et s'est engagée à procéder à des rappels aux directions locales concernées.

Pour éviter que le mouvement de septembre ne se déroule dans les mêmes conditions **F.O.-DGFIP** a demandé à ce qu'une cartographie précise des emplois implantés/pourvus, CPS par CPS, soit fournie par l'administration. La DGFIP doit trouver une solution pour implanter et pourvoir effectivement les emplois. Une nouvelle réunion en avril devrait permettre de refaire un point précis sur la problématique des emplois en CPS. Pour le syndicat, comme pour les autres missions, c'est bien le niveau insuffisant des emplois qui est au cœur de la dégradation des conditions de travail. Ne pas résoudre cette question rend vaine l'intention affichée de l'administration d'améliorer le quotidien des agents dans les CPS.

### Formation : et si on valorisait les tuteurs ?

La présentation du parcours de formation envisagé pour les agents en CPS s'articule autour des outils existants. Au-delà d'une présentation générale des CPS (organisation du CPS, prise en charge et traitement des demandes des usagers, relations avec les autres services...) la formation théorique comportera des formations réglementaires reposant sur les actuels modules « recouvrement », « EMMA » et « Mensu 2 » et une formation spécifique à l'accueil téléphonique. La formation pratique se concrétisera sous la forme d'un stage d'immersion de deux jours dans le CPS. Après la prise de fonctions devrait être mis en place un système de tutorat. Pour **F.O.-DGFIP**, même si la formation pratique des agents nouvellement affectés est déjà largement assurée par les collègues plus expérimentés aujourd'hui, la surcharge d'activité et le niveau de vacance d'emploi rend plus difficile encore l'exercice des fonctions de tuteurs. Cette responsabilité supplémentaire doit être correctement valorisée y compris sur le plan financier.

## Une note cadre qui reprend l'essentiel des avancées

Communiqué tardivement aux organisations syndicales, le projet de note cadre (40 pages !) a fait l'objet d'une présentation par la Direction Générale. Celle-ci a pour objet de rappeler les procédures, les relations entre services et le pilotage des CPS. Elle intègre les dispositions relatives aux règles de vie quotidienne et réaffirme, comme le défendait **F.O.-DGFIP** que les agents en CPS sont régis par les mêmes règles que tous les agents de la DGFIP s'agissant des horaires, des congés... intégrant ainsi les propositions formulées par **F.O.-DGFIP** dans les groupes de travail précédents.

## Le relogement du CPS de Strasbourg : il faut faire vite !

Malgré l'insistance du syndicat, aucune précision n'a pu être apportée en séance sur le relogement du CPS de Strasbourg. La dénonciation unilatérale du bail par l'actuel propriétaire à échéance du mois de juillet impose pour **F.O.-DGFIP** une solution de relogement rapide qui permette aux agents de retrouver un cadre de travail au moins équivalent et pourquoi pas amélioré. La piste évoquée d'une réinstallation dans les locaux du Département Informatique de Strasbourg, outre qu'elle semble soulever des problématiques de déplacement et d'accessibilité, nécessite d'importants travaux. Compte tenu des délais nécessaires à la passation de marché puis la réalisation des travaux, être au rendez-vous du mois de juillet risque d'être délicat faute de décision rapide. Pour **F.O.-DGFIP**, il ne faudrait pas que les agents aient au surplus à emménager sur un site où les travaux ne seraient pas achevés. Le syndicat continuera à suivre avec attention ce dossier compte tenu des orientations retenues dans le cadre de l'actuelle politique immobilière de l'État (cession de locaux, réduction des surfaces par agents ...).

## L'étude ergonomique est lancée

La DGFIP a informé les organisations syndicales des sites retenus pour l'étude ergonomique qui concernera les CPS de Lille et Lyon et les CPS Relais de Brest et Bordeaux. La phase de passation de marché est au stade de la notification et devrait permettre un démarrage rapide de l'étude conduite par un organisme indépendant. Néanmoins les contraintes particulières d'activités et le retard pris rendent nécessaire de conduire la phase d'observation du fonctionnement sur site dans les CPS relais avant le lancement officiel de l'étude. Pour **F.O.-DGFIP**, au-delà de l'étude ergonomique, de son déroulement et de ses conclusions, ce sont bien des décisions et améliorations concrètes qui sont attendues par les agents dans les CPS.

**F.O.-DGFIP** considère que la mobilisation des agents a permis de faire avancer nombre de dossiers relatifs au fonctionnement des CPS. Néanmoins beaucoup reste encore à faire et l'amélioration des conditions de travail passe d'abord par la résolution de la question des effectifs. Au-delà de leur implantation concrète dans les CPS, les emplois supplémentaires risquent fort de s'avérer insuffisants dans la perspective du rattachement des départements non encore couverts par les CPS. Les agents des CPS savent qu'ils peuvent compter sur le syndicat **F.O.-DGFIP** pour continuer à porter leurs revendications.

### BULLETIN D'ADHESION



NOM : ..... PRÉNOM : .....

Pour la filière fiscale n°DGI : .....

GRADE : ..... QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : .....%

AFFECTATION : .....  
déclare adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à ..... le .....  
(signature)

→ 66 % de la cotisation syndicale est déductible du montant de l'impôt sur le revenu