



CPS

L'INDUSTRIALISATION

C'est Pas Sécurisant !

La montée en puissance se poursuit et un nouveau déploiement s'annonce.

Le 21 septembre se réunissait un groupe de travail consacré au bilan des Centres de Prélèvement Services. Celui-ci a été l'occasion pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires de rappeler sa dénonciation de l'industrialisation du recouvrement qui déshumanise le rapport à l'utilisateur. Accessibilité du service public n'est pas proximité malgré tous les beaux discours portés dans le cadre de la promotion gouvernementale de la RGPP ! Et encore faut-il permettre cette même accessibilité ... qu'elle soit téléphonique ou internet ... Ainsi la « très forte montée en puissance » du rôle des CPS ne s'accompagne pas des moyens qu'elle nécessiterait, en particulier en emplois, ce qui justifie que le taux de satisfaction en matière d'appels ait diminué en 2008.

Quelle réponse compte apporter l'administration centrale ? Multiplier les plateaux supplémentaires. La direction centrale entend ainsi accroître le nombre de CPS Relais. S'appuyant sur le fait que les flux en matière de traitement automatisé du recouvrement ne sont pas constants dans le cours de l'année, il s'agit de développer cette formule où les personnels travaillent six mois en CPS et renforcent pendant les six autres mois les équipes de renfort en résidence. Ces effectifs, si l'administration entend les implanter là où des suppressions d'emplois sont programmées et maintenir ainsi des possibilités de mutations, sont bel et bien pris sur le réseau de la gestion publique dans un contexte de suppressions massives d'emplois. C'est le règne de la promotion de la dématérialisation, avec la « suppression des tâches qui supposent la manipulation de papier ». Vision un peu réductrice des prétendus gains de productivité ... Comment progresser vers les nouvelles technologies ? En accompagnant l'utilisateur par un service de qualité ... Il faudra nous convaincre et convaincre l'utilisateur, malheureusement de plus en plus souvent confronté au principe de « front office » de la plate-forme téléphonique.

A la recherche de nouvelles synergies ...

C'est quoi l'avenir des CPS ? Est-il en lien avec l'audit ? L'administration centrale indique ne pas en avoir les résultats. Elle récuse aujourd'hui tout projet de fusion et de grande direction nationale qui absorberait CPS et Centres Impôts Services. Elle déclare ne pas être en train de travailler à un SCN. Par contre, elle reconnaît une réflexion qu'elle qualifie de « fonctionnelle » et « assez limitée » en s'interrogeant sur les possibilités de synergie entre CPS et CIS. Elle évoque par exemple le partage de bases de données en ajoutant qu'il s'agit là de sujets techniques, pas faciles. En tout état de cause, CPS, CIS, chacun est sensé garder son métier. Cependant, la recherche des synergies, ça ne vous rappelle rien ?

Conditions de travail : affichage idyllique loin du terrain !

En matière de conditions de travail, alors que le tableau idyllique brossé par le bilan qui nous était présenté n'était pas toujours en adéquation avec la réalité du terrain, l'administration a proposé une étude ergonomique « le plus rapidement possible », « d'ici la fin de l'année », en ayant au besoin recours à un cabinet extérieur au Ministère, avec la suggestion de n'en prendre qu'un seul pour avoir une vision unique.

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a souligné que cette étude ergonomique est d'autant plus urgente qu'un nouveau déploiement de CPS Relais est prévu.

Difficultés et contraintes minimisées ...

Les difficultés rencontrées par les agents des CPS au quotidien ont été minimisées, le chiffre des appels concernant par exemple la suspension-allègement étant volontiers rapporté par nos interlocuteurs au nombre des contribuables concernés et non au volume des appels dans les CPS. La direction centrale a déclaré tout faire pour traiter en amont les situations notamment par le biais de campagne d'information comme pour la Taxe Carbone où des lettres les plus explicatives possibles seront adressées aux intéressés. Elle a par ailleurs invoqué les conséquences des bugs informatiques, mettant en avant les gros efforts fournis en matière de qualité informatique. « On ne peut pas mettre plus dans les plans de charge » a-t-elle cependant admise. En matière d'équipement informatique, l'administration centrale a reconnu être en situation de préconisation sans avoir la maîtrise des budgets qui dépendent des directions locales, ce qui explique les différences de situations entre CPS.

Y-a-t-il un pilote à la tête des CPS ? Un socle de garanties à gagner.

A travers ce sujet comme à travers celui de la façon de combler les emplois ou celui des modes de gestion des horaires variables transparait l'utilité d'un soutien permanent en matière de pilotage des CPS et CPS Relais et d'un nécessaire cadrage. La direction a mis en avant le besoin d'harmonisation, en intégrant par exemple l'idée d'un socle de garanties en matière de prise en compte de la charge de travail et de la pénibilité pour lequel elle reviendra vers les organisations syndicales au 1^{er} trimestre 2010. Elle a proposé l'idée d'un protocole ou d'une charte. Les agents des CPS revendiquent ainsi aujourd'hui le droit de ne pas passer plus de 5 heures au téléphone.

En matière de formation, l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a souligné l'absence d'accompagnement des nouveaux arrivants : formation locale tardive, formation en ligne (Emma) inaccessible ou sans tuteur, ..., la formation initiale ne suffisant pas à les préparer à l'exercice de leur nouvelle mission.

A quand la reconnaissance de la technicité des agents des CPS ?

Enfin, sur le sujet sensible de la reconnaissance financière de la qualification et de la technicité des agents travaillant dans les CPS, l'administration centrale a évoqué un double sujet : celui de la NBI, sujet plus difficile et problématique dans le cadre de l'harmonisation et des corps ouverts dans le contexte de la fusion des corps des anciennes directions, et, sujet en cours d'instruction, une prime spécifique liée aux conditions de travail où la direction s'attache à une décision rapide. La proposition d'aborder le sujet le 12 octobre, lors d'un groupe de travail (depuis lors déprogrammé), ne peut répondre à l'attente des personnels qui depuis plusieurs mois ont saisi de leurs revendications la direction générale et en attendent désormais des réponses concrètes et immédiates.

Alors que des réponses sont toujours attendues par les agents des CPS aux revendications qu'ils adressent depuis plusieurs mois à la direction générale, le 12 octobre, ils seront en grève. L'industrialisation du recouvrement ne doit pas être synonyme d'une nouvelle dégradation des conditions de travail des personnels du Trésor ni l'occasion d'une remise en cause de la qualité de notre service public. Conditions et rythmes de travail, prise en compte de la pénibilité, reconnaissance de la technicité, les revendications des agents des CPS et CPS Relais doivent être entendues.

LE 12 OCTOBRE, GRÈVE DANS LES CPS

Paris, le 8 octobre 2009