



nord

# UNITAIRE

Pour un syndicalisme combatif au Trésor



## Les Nouvelles de Landernau

Solidaire Unitaire au Trésor

Avril - Mai  
2009

### CPS OU LE CHARME COMMUNICATIF

Sud Trésor était passé en mai 2007 au Centre Prélèvement Service. C'était tout nouveau, et les agents n'y étaient pas mécontents. Deux ans après et deux périodes de pointe plus tard, le constat n'est plus aussi idyllique.

#### **Les demandes d'adhésions à la mensu sont d'environ 1 000/jour !**

Cette période forte dure de Août à Février. On monte à plus de 130 appels/jour/agent. Les congés sont alors impossibles ou difficiles à obtenir. A la mi-août, la moitié des agents doit être rentrée.

Pendant cette période, le rythme est plus que soutenu. Le « WarUp », soit le temps octroyé à l'agent entre 2 communications, n'est que de 20 secondes (ceci d'août à février).

Sans omettre la règle serinée mais non écrite : 3 mn par appel. Selon les chefs, elle peut vous être rappelée avec plus ou moins d'insistance.

#### **Moins 13 agents !**

Il manque 13 agents dans les CPS : il y a le CPS 1, le 2, le 3, les « 12-19 » et le CPS Relais - équipe de dépanneurs en renfort en période forte et en postes comptables hors période (pour les autres CPS, le CPS Relais est dans une autre région) - soit environ 80 personnes présentes. Au fil du temps, les compétences géographique augmentent mais pas le nombre des agents.

Les horaires téléphoniques au CPS : en alternance 8 h30 - 12 h 15 ou 13h 15 - 16 h 30.

Les « 12-19 » assurent de 12 h 00 à 19 h 00 (20 mn de pause accordées royalement), lors des pauses des autres CPS et après 16 h 15.

Sauf qu'en période de pointe, tout le monde passe sa journée l'oreille rivée au téléphone.

#### **Une Polycompétence ardue !**

Les agents doivent et répondre au téléphone et faire leur administratif : c'est à dire traiter les courriers papiers (dans le mois) et les courriels (sous 48 h).

En temps fort, ils ont quelques pauses d'une heure sans téléphone pour faire cet administratif.

#### **Des Conditions de Travail pas au top !**

L'environnement est extrêmement bruyant, au milieu de 16 personnes qui téléphonent.

Répondre par oral ou rédiger dans ces conditions n'est guère aisé.

De plus, le port de casques vieillissants amène des problèmes d'audition ainsi qu'une usure des cordes vocales, sans parler d'une ergonomie laissant à désirer.

Les PC sont disparates, particulièrement ceux des premiers CPS (les 1 et 2 ainsi que ceux des 12-19) dont la vétusté fait planter tout le système.

... / ...

## CPS ou le charme communicatif (suite)

### Et l'Harmonie dans tout ça ?

Les compétences géographique augmentent, mais les règles des uns ne sont pas nécessairement celles des autres. Entre les différents impôts, les travaux, les calendriers, jusqu'aux imprimés qui varient d'un département à l'autre. Sans parler de la méconnaissance de leur travail par le réseau *classique*, qui génère des erreurs, des retards.

**Sur un mois (janvier 2009) 62 000 appels sont perdus sur les 120 000 recevables.**

Les appelants sont rejetés au bout de 3 mn de patience. Il n'est pas prévu qu'un répondeur automatique prévienne les correspondants du temps d'attente - le standard n'en est pas capable.



### Fusion avec le C.I.S.

Pour le CPS, la fusion se ferait avec le Centre Impôts Service. Elle génère nombre d'inquiétudes.

La gestion du Personnel, d'abord. Les mutations à l'ancienneté dans des services où la moyenne d'âge est jeune angoisse. En effet, les demandes pour partir (*échapper au CPS*) ne peuvent qu'augmenter.

Les horaires du C.I.S. sont de 8 h 00 à 22 H 00 (19 h 00 le samedi). D'après les statistiques, 75% des appels se font entre 8h et 17h. Il n'y a donc pas nécessité réelle d'horaires nocturnes.

### Des Revendications Compensatrices

Les agents du CPS veulent que la pénibilité de leur travail soit reconnue. Ils demandent une prime mensuelle et une augmentation de leur NBI (bonification indiciaire) qui aurait l'avantage d'être prise en compte pour la retraite.

Leurs revendications peuvent rejoindre celle des agents du CEL.

**Permanence de Sud Trésor 59** Tous les lundis, vous pouvez nous contacter

par téléphone : 03.20.62.81.30, courriel : [sudtresor.059@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:sudtresor.059@dgfip.finances.gouv.fr),

courriel **Sud Trésor** - 82 avenue Kennedy - BP 689 - 59033 LILLE Cedex

### CHOISIS TON CAMP CAMARADE !!! (BULLETIN D'ADHÉSION)

Nom : \_\_\_\_\_

Désire adhérer au Syndicat SUD Trésor

Prénom : \_\_\_\_\_

A \_\_\_\_\_ le

Grade : \_\_\_\_\_

Signature

Adresse administrative : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

A renvoyer à SUD Trésor, T.G. du Nord, 82 avenue Kennedy, 59033 Lille Cedex