

<p style="text-align: center;"><b>CR DE LA REUNION CENTRES DE PRELEVEMENT SERVICE DU 21 SEPTEMBRE 2009</b></p>
--

Cette réunion présidée par Mme Maxime GAUTHIER, Chef du Service de la Gestion fiscale s'est déroulée le 21 septembre. La CGC était représentée par A. MORDELET du SNCT-CGC (qui représentait également la CGC-Impôts).

### **I) LE BILAN DES CPS 2006-2008 :**

#### **Les missions :**

Un CPS est un centre de contact à distance avec les usagers pour ce qui concerne les contrats de prélèvements automatiques (mensualisation et prélèvement à l'échéance).

Il n'y a pas d'accueil physique. Le CPS assure également l'assistance aux trésoreries, CDI et SIP.

L'utilisateur peut communiquer par téléphone, courrier, courriel ou fax. Les trésoreries accèdent prioritairement par téléphone et courriels (numéros et adresses dédiées).

#### **L'organisation :**

Il existe 4 CPS : Lyon, Lille, Strasbourg et Montpellier avec 306 conseillers B et C ainsi que 7 plateaux relais : Arras, Bordeaux, Toulouse, Tours, Lille, Brest et Montpellier avec 98 conseillers B et C.

#### **La montée en puissance :**

Lyon a ouvert en 2003 avec 3 départements, 39 en 2009, Lille en 2005 avec 1 département, 16 en 2009, Strasbourg en 2005 avec 2 départements, 14 en 2009, Montpellier en 2006 avec 3 départements, 14 en 2009. En mai 2009 les CPS couvrent 83 départements.

#### **L'activité en 2008 (en 2007) :**

Téléphone : 1 920 445 (829 272) appels reçus, taux d'appels satisfaits : 84,95 % (96,65 %)

Courriels : 157 329 (62 392),

Courriers : 657 752 (301 326)

Adhésions traitées : 1 263 424 (598 499) dont 20 % par téléphone;

### **II) OPERATIONS TRAITEES DANS « REC » EN 2008 :**

3 millions en 2008 contre 1,6 millions en 2007.

Adhésions : 1,2 million en 2008 (41% contre 37% en 2007)

Modifications : 1,8 millions en 2008 (59% contre 63% en 2007)

### **III) L'ORGANISATION DU TRAVAIL :**

**Ouverture des services au public :** 8H30 à 19H dans les 4 CPS, de 8H30 à 17H dans 3 CPS relais qui ne disposent pas d'équipe en horaire décalés.

**Répartition des équipes :** variables selon les CPS ou CPS relais, par exemple à Lyon : 5 équipes en horaire classique et 1 équipe en horaire décalé.

\*\*\*

### **LES DEMANDES DES OS ET LES REPONSES DE LA DIRECTION :**

*Les OS souhaitent des moyens matériels améliorés : ordinateurs, casques, imprimantes... La Direction étudiera et facilitera l'attribution de nouveaux moyens. En outre, une étude ergonomique sera effectuée sur tous les sites dans les prochains mois, probablement par un cabinet indépendant.*

*Les OS regrettent les disparités dans les horaires de travail. La Direction reconnaît qu'il sera nécessaire d'harmoniser et de réaliser une sorte de « protocole » avec un socle commun prenant en compte les charges de travail.*

*Les OS revendiquent des primes spécifiques ou de la NBI pour compenser la pénibilité. La Direction assure qu'une expertise de cette demande, déjà formulée précédemment, est en cours mais ne peut se prononcer sur le champ.*

\*\*\*