

**Comité technique de réseau**

**30 septembre 2014**

**Horaires d'ouverture des structures locales ouvertes au public**

Les horaires d'ouverture des structures locales ouvertes au public sont actuellement régis par des règles anciennes dont l'application est devenue disparate selon le type de structures.

Dans le contexte de la rationalisation de l'offre de service d'accueil physique attendue par les équipes locales et de la dynamique de promotion des services en ligne privilégiant les outils d'une administration numérique, il est nécessaire d'adapter les règles actuelles en fixant un cadre global dans lequel les directeurs territoriaux doivent disposer de marges de manœuvre selon les contextes locaux rencontrés.

**I – État des lieux**

Les règles sur les horaires d'ouverture des guichets des **services au contact du public de la DGFIP** résultent d'une période de gestion qui a largement évolué depuis leur fixation et apparaissent comme peu homogènes au regard des usagers.

- **Depuis 2003, les services exerçant une mission fiscale ou foncière** [SIP, trésoreries spécialisées impôts ou mixtes, SIE, CDIF] ont des horaires d'ouverture encadrés au niveau national.

Ces services sont ainsi ouverts en principe :

- dans les sites urbains (communes de plus de 10 000 habitants) : du lundi au vendredi, au moins 6 heures par jour, soit 30 heures par semaine. Tous les SIP, SIE et CDIF sont fictivement considérés comme installés dans une commune de plus de 10 000 habitants
- dans les autres sites : au moins 4 jours par semaine, sans précision toutefois sur l'amplitude horaire journalière.

- **Pour les autres structures** (trésoreries spécialisées SPL et amendes, SPF), le directeur territorial dispose de latitudes. Seule **une instruction codificatrice** de l'ex-DGCP du 11 février **2002** sur l'aménagement du temps travaillé indique qu'aucune durée minimale d'ouverture des postes n'est fixée au plan national.

Les horaires d'ouverture au public des postes comptables sont déterminés sur proposition du chef de poste par le directeur territorial, en tenant compte à la fois des attentes et des besoins des publics, de l'organisation du travail et de l'environnement administratif local.

Dans les deux cas, l'ouverture des services pendant la pause méridienne relève des marges de manœuvre du directeur.

Sur la base de ces règles, en principe 1 650 structures devraient être ouvertes 5 jours sur 7 et au moins 30 heures par semaine (soit 38 % des structures locales ouvertes au public), 1 400 structures, 4 jours par semaine (33 %) et 1 250 selon des horaires librement fixés par le directeur départemental (29%).

Toutefois, les pratiques locales correspondent imparfaitement à ces énoncés.

En effet, le souci croissant de sécurité des agents, notamment dans les services dont le nombre d'agents est réduit, et l'attention marquée sur les conditions de vie au travail des agents d'accueil ont conduit à adopter au niveau local d'autres dispositifs pragmatiques, dont les services centraux n'ont pas systématiquement été informés ni parfois les usagers, notamment sur les documents adressés : réduction des horaires d'ouverture de l'ensemble des services du département ou de certains eux, de manière ponctuelle ou non, selon des amplitudes variables.

Des dispositifs expérimentaux ont également été accordés par l'administration centrale à la suite de demandes formulées par des directeurs territoriaux, de nombreuses autres demandes étant d'ailleurs en cours d'examen.

Dans les départements où des évolutions sont déjà intervenues, le ressenti des agents s'avère positif, voire très positif, permettant notamment d'alléger la charge imposée par un accueil physique croissant depuis ces dernières années, de renforcer le soutien managérial et l'appui technique, de faciliter l'accès à la formation professionnelle.

Dans le même temps, les usagers n'ont pas montré de réactions négatives dès lors qu'une information adéquate au plan local a pu leur être diffusée.

Enfin, il convient de préciser que le référentiel interministériel Marianne précise que les horaires d'ouverture doivent répondre aux besoins et attentes des usagers en matière d'accessibilité, sans exigence quant à leur amplitude et leur répartition dans le calendrier de travail.

## **II – Mesures d'évolution en faveur d'un aménagement des horaires d'ouverture**

Cinq types de mesure sont envisagés, dont une prochaine circulaire devrait permettre de rappeler les conditions d'engagement à l'entrée de l'année 2015.

Notamment, la conduite du dialogue social local, la consultation possible des usagers, l'information du Préfet et celle des élus locaux en cas de changement des horaires d'ouverture constituent des moments importants pour réussir les évolutions qui seraient décidées au niveau des directions régionales et départementales des finances publiques.

### **Mesure 1 – Harmoniser les horaires des structures d'un même centre des finances publiques (CDFiP)**

Afin d'offrir aux usagers une qualité de service uniforme quel que soit le service, les structures localisées dans le même CDFiP devraient être ouvertes selon les mêmes horaires.

Les horaires de l'accueil physique des services situés dans un même CDFiP, ainsi que ceux de la caisse seraient harmonisés (quel que soit le comptable responsable de la caisse).

### **Mesure 2 – Définir un principe unique axé sur la notion de commune de plus ou moins 10 000 habitants (population légale totale<sup>1</sup>)**

Le dispositif actuel distinguant trois situations différentes selon la localisation et la mission des structures (cf. point I-État des lieux ci-dessus) serait simplifié en ne retenant qu'une seule règle pour l'ensemble des structures de la DGFIP accueillant du public, soit le seuil de 10 000 habitants par commune<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Référence INSEE : population municipale + population comptée à part.

<sup>2</sup> Cette mesure répartirait les postes accueillant du public pour 52 % dans des communes de plus de 10 000 habitants et 48 % dans des communes de moins de 10 000 habitants.

### **Mesure 2.1 – Adapter les règles pour les CDFiP installés dans des communes de plus de 10 000 habitants**

Pour les CDFiP localisés dans des communes de plus de 10 000 habitants, l'amplitude horaire hebdomadaire serait fixée à un minimum de 24 heures par semaine sur au moins 4 jours (au lieu de 30 heures par semaine : 6 heures sur 5 jours), librement répartis par le DRFiP/DDFiP, après concertation avec les agents et les chefs de poste, tout en tenant compte des comportements<sup>3</sup> des usagers, voire de leurs avis (par exemple, s'il existe un comité local d'usagers).

A titre d'illustration, l'ensemble des services d'un même CDFiP pourrait être ouvert 6 heures par jour pendant 4 jours.

Les horaires des différents CDFiP du département relevant de cette catégorie seraient, autant que possible, harmonisées.

Cette règle, qui s'appliquerait également aux services installés dans les cités administratives, pourrait concerner en principe 80 % des SIP et SIE et plus de 30 % des trésoreries (actuellement 9 % des trésoreries sont régies par la règle d'ouverture 5 jours sur 7 et 6 heures quotidiens).

### **Mesure 2.2 – Assouplir les règles pour les CDFiP installés dans des communes de moins de 10 000 habitants**

Pour les CDFiP localisés dans des communes de moins de 10 000 habitants, les horaires d'ouverture seraient fixés au minimum à 16 heures par semaine (au lieu de 4 jours minimum par semaine), librement répartis par le DRFiP/DDFiP, après concertation avec les agents et les chefs de poste, tout en tenant compte des comportements<sup>4</sup> des usagers, voire de leurs avis (par exemple, s'il existe un comité local d'usagers). A titre d'illustration, l'ensemble des services d'un même CDFiP pourrait être ouvert 4 heures par jour pendant 4 jours.

Les horaires des différents CDFiP du département relevant de cette catégorie seraient, autant que possible, harmonisées.

Cette nouvelle règle pourrait bénéficier à 20 % des SIP et SIE (actuellement tous astreints à une ouverture de 5 jours par semaine et 6 heures par jour) et à 68 % des trésoreries (actuellement 55 % des trésoreries sont régies par la règle d'ouverture 4 jours par semaine).

Des marges de manœuvre seraient toutefois laissées aux directeurs pour :

- d'une part, les petites structures de moins de trois agents : les horaires d'ouverture pourraient, par exemple, être harmonisés avec ceux de la mairie, s'ils sont de moindre amplitude. Cette adaptation présenterait également l'avantage de permettre aux usagers de réaliser toutes leurs démarches en une seule fois, dans l'esprit par exemple des maisons de service aux publics ;
- d'autre part, les CDFiP installés dans des communes de moins de 10 000 habitants : ils pourraient être en fait concernés par les règles des CDFiP installés dans des communes de plus de 10 000 habitants. Sont visées les structures installées dans les chefs lieu de département et celles dont les enjeux en matière d'accueil nécessitent une amplitude horaire plus large.

### **Mesure 3 – La gestion des pics d'activité**

Des mesures spécifiques seraient prises chaque année par les départements pour adapter le service rendu aux usagers lors des périodes de forte activité : élargissement des horaires d'ouverture des services, permanences en mairie ou en tout autre lieu significatif. Les forts flux d'accueil lors des campagnes déclaratives d'impôt sur le revenu et des avis d'impôt sont concentrés sur huit à dix semaines.

---

<sup>3</sup> Exemple : analyse des flux sur plusieurs semaines type avec l'outil ORCFA.

<sup>4</sup> Exemple : analyse des flux sur plusieurs semaines type avec l'outil ORCFA.

Ceux des missions « amendes », « SPL », « hospitalier » varient davantage en fonction des calendriers d'envois des avis de contraventions, d'avis de somme à payer..., étalés sur l'année et différents d'un CDFiP à l'autre.

Les orientations nationales en matière d'horaires d'ouverture ne remettraient pas en cause ces pratiques locales.

L'amplitude horaire d'un service serait donc augmentée les jours et les semaines les plus chargés de l'année, pour tous les CDFiP, installés ou non dans des communes de plus de 10 000 habitants, soit au moins 8 semaines ou 40 jours dans l'année.

L'information des usagers serait assurée par le biais des médias locaux et par voie d'affichage à l'accueil, dans les mairies, chez les organismes sociaux ou les partenaires.

#### **Mesure 4 – Le maintien des pratiques actuelles en matière d'accueil sur rendez-vous**

Dans l'attente du bilan de l'expérimentation de l'accueil personnalisé sur rendez-vous mis en œuvre à la fin de l'année 2014, l'accueil sur rendez-vous, actuellement pratiqué dans les services pendant les heures d'ouverture mais également en fonction des heures de présence des agents et des chefs de poste, continuerait d'être proposé aux usagers.

#### **Mesure 5 – Une information des usagers sur les horaires d'ouverture plus fiable**

L'information des usagers sur les horaires d'ouverture des services constitue un point essentiel de la qualité du service rendu. Elle serait opérée par plusieurs canaux d'information.

- Un calendrier annuel d'ouverture des services

Afin d'assurer l'information préalable des usagers et la publication des arrêtés de fermeture correspondants (notamment pour les SPF et les pôles enregistrement des SIE), le calendrier annuel d'ouverture des services du département serait fixé soit en début d'année, soit en septembre pour tenir compte des mouvements de mutation, affiché et actualisé à l'entrée du CDFiP, dans les mairies...

- Un affichage plus souple sur les documents de masse

Les documents de masse renverraient à terme les usagers vers le site Internet, voire vers une application mobile ou, comme actuellement pratiqué dans un grand nombre de sites, sur un numéro d'appel téléphonique.

Pour les services à compétence fiscale, la rubrique actuelle « Contacts » d'impots.gouv.fr offre déjà l'information aux usagers sur les horaires d'ouverture des services. Pour les services SPL, des travaux seraient entrepris pour définir les modalités de l'affichage de leurs coordonnées sur le site internet.