

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Paris, le 22 octobre 2014

Stratégie Relations aux publics
Balf : srp@dgfip.finances.gouv.fr

Affaire suivie par Yannick GIRAULT
yannick.girault@dgfip.finances.gouv.fr
01 53 18 30 70

Référence : SRP 158-2014 / 2014/09/10269

Le Directeur général des Finances publiques
à

Mmes et MM. les Délégués du Directeur général

Mmes et MM. les Directeurs régionaux et départementaux
des Finances publiques

Mmes et MM. les Directeurs des directions
et services à compétence nationale ou spécialisés

Circulaire ☒
Instruction ☐
Note de service ☐

Objet : Horaires d'ouverture de l'accueil physique (guichet) des structures locales accueillant du public

Services concernés :

Tous services recevant du public à ses guichets, et notamment :

- Service de direction auquel est rattaché la caisse
- Trésoreries spécialisées et Trésoreries mixtes
- Services des impôts des particuliers et services des impôts des entreprises
- Centres des impôts fonciers et Services de publicité foncière

Calendrier :

Mise en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2015.

Résumé :

Cette note précise le cadre national dans lequel les directeurs peuvent adapter les horaires d'ouverture des guichets des services, afin de pouvoir réduire leur amplitude tout en répondant aux contraintes des missions qui leur sont confiées. Les directeurs peuvent adapter ces horaires à compter du 1^{er} janvier 2015, après consultations locales et information des partenaires de la DGFIP.

Les règles sur les horaires d'ouverture des guichets des services locaux n'ont pas évolué depuis plus de dix ans et ne correspondent plus nécessairement aux besoins des usagers, aux attentes des agents et à celles des chefs de poste.

L'aménagement du cadre national des horaires d'ouverture de ces guichets poursuit trois objectifs :

- simplifier et harmoniser la réglementation en la matière, en renforçant les marges de manœuvre des directions selon les réalités locales ;
- améliorer les conditions de vie au travail des agents à l'accueil et renforcer leur sécurité ;

- fiabiliser l'information du public en harmonisant les horaires d'ouverture sur un même site et, par conséquent, améliorer la qualité de service dans le respect des engagements du référentiel Marianne.

1. L'aménagement des horaires d'ouverture au public

1.1 Rappel du cadre existant

Les horaires d'ouverture des guichets des services accueillant du public sont actuellement encadrés par les règles suivantes :

- les services exerçant une mission fiscale ou foncière [SIP, trésoreries spécialisées impôts ou mixtes, SIE, CDIF] sont ouverts :
 - 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 par principe 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.
- les autres structures (trésoreries spécialisées SPL et amendes, SPF) sont ouvertes au public selon les prescriptions locales.

1.2 Aménagements prévus

A compter du 1^{er} janvier 2015, les directions départementales peuvent aménager les horaires d'ouverture des guichets des sites locaux selon un cadre rénové :

- les guichets des sites urbains (CDFiP installés dans des communes comptant effectivement plus de 10 000 habitants¹) pourront être ouverts dans une amplitude horaire hebdomadaire minimale de 24 heures par semaine sur au moins 4 jours ;
- les guichets des autres sites seront ouverts selon une amplitude horaire hebdomadaire minimale de 16 heures par semaine. A titre de tempérament, les horaires d'ouverture des structures d'au plus trois agents pourront être adaptés, par exemple avec ceux des services municipaux s'ils sont de moindre amplitude. Ces sites pourront également voir leurs horaires d'ouverture alignés sur ceux des sites urbains lorsque les enjeux nécessitent une amplitude horaire plus large (exemples : chef-lieu de département, nombre d'usagers reçus,...).

Dans le respect des règles de gestion liées aux ressources humaines actuellement en vigueur, les périodes d'échéance pouvant nécessiter des horaires d'ouverture adaptés aux besoins des usagers pourront être accrues : périodes d'échéances déclaratives ou de paiement, jours qui suivent les envois en masse d'avis de sommes à payer, etc. Au niveau national, ces périodes couvrent globalement 40 jours par an.

Par simplicité pour tous et notamment pour les usagers, et selon les décisions que vous prendrez après avoir pris soin de conduire les consultations prévues (cf. ci-après), les nouveaux horaires pourront être différents entre CDFiP d'un même département alors qu'ils seront homogènes au sein d'un même CDFiP, quelles que soient les structures de ce centre, incluant ainsi la caisse.

2. Les modalités pratiques de mise en œuvre de l'aménagement des horaires d'ouverture

2.1. Le dialogue social et institutionnel

Les modalités d'aménagement des horaires d'ouverture restent inchangées :

- consultation informelle des agents du CDFiP sur le projet, notamment au regard de leurs conditions de vie au travail. Cet échange donne toutefois lieu à un compte rendu qui pourra figurer parmi les documents du CTL auquel sera présenté le projet,

¹ Référence INSEE : population municipale + population comptée à part.

- présentation de la mesure puis vote en comité technique local.

Le préfet et les élus locaux concernés, ainsi que les usagers, doivent être informés du changement des horaires d'ouverture. Un changement de jours et d'horaires d'ouverture au public des services doit faire l'objet d'un arrêté préfectoral, publié au recueil des actes administratifs, et affiché dans les locaux des services concernés². Le DRFiP/DDFiP peut, par délégation du préfet, prendre cet arrêté.

Ces horaires doivent répondre aux besoins et attentes des usagers en matière d'accessibilité. Ces besoins et attentes peuvent être examinés notamment lors de la tenue des comités locaux d'usagers, après éventuellement un sondage local (urnes ou remise de questionnaire par exemple) ou analyse du comportement des usagers (par exemple en référence aux flux d'accueil physique sur plusieurs semaines types avec des outils adaptés, comme l'application ORCFA diffusée en janvier 2014 par la Mission SRP).

Un bilan pourra être établi, par exemple, un an après la mise en œuvre des nouvelles règles et présenté en CTL permettant de tirer les enseignements des aménagements d'horaires décidés.

2.2. L'incidence sur les régimes de temps de travail des agents

Si les horaires de travail (détermination des plages fixes et variables) des agents devaient être modifiés suite à la modification des horaires d'ouverture, il conviendra après consultation du CTL sur la détermination des plages fixes et variables de faire voter les agents et d'informer le CTL du résultat de cette consultation. Il en est de même si le temps de travail des agents devait être organisé sur un nombre de jours différent (4,5 ou 5) ou si le positionnement de la ½ journée travaillée devait être modifié.

Ces procédures sont précisées dans l'instruction générale harmonisée sur le « temps de travail ».

Une fiche en annexe rappelle les points d'attention sur ce sujet.

2.3. Les travaux d'accompagnement

Pour une mise en œuvre début 2015, les votes en CTL interviendront dès cet automne.

Après le passage en CTL, l'information des usagers sera assurée par le biais des médias locaux, l'affichage à l'accueil, la mise à jour des messages des autocommuteurs et serveurs vocaux interactifs (SVI). Elle sera également relayée dans les mairies, auprès des organismes sociaux et partenaires habituels.

Il est essentiel également que les référentiels des structures (TOPAD et NOMINOE) soient mis à jour par les correspondants RIVOLI-TOPAD, selon les règles habituelles. A titre d'exemple, une mise à jour de TOPAD au plus tard le 15 novembre 2014 sera visible dans la rubrique « Contacts » du site internet impots.gouv.fr le 1^{er} janvier 2015.

De même, les chefs des services de publicité foncière procéderont à la saisie des jours et horaires d'ouverture au public dans l'application FIDJI³.

Les éventuels aménagements d'horaires que vous déciderez feront l'objet, après le vote en CTL, d'une information de votre délégation qui, le moment venu, transmettra à la Mission SRP et au Bureau SPiB 1C, ainsi que le bilan évoqué au point 2.1 que vous en tirerez.

² Décret n° 71-69 du 26 janvier 1971 relatif au régime d'ouverture au public des services extérieurs de l'État.

³ Cf. Nausicaa / publicité foncière et fiscalité du patrimoine / Fidji / note de livraison / note du 21 juin 2013 version F68D.

Dans la communication que vous effectuerez à l'égard des partenaires de la DGFIP sur ces aménagements locaux, vous ferez valoir que le site Impots.gouv.fr, accessible 24h/24 et 7j/7, doit désormais constituer la modalité d'accès privilégiée des usagers de la DGFIP pour les cas les plus simples, lesquels sont aussi les plus nombreux.

Dans cet esprit, les horaires d'ouverture des services ne seront plus mentionnés sur les principaux documents adressés en masse à nos usagers. Ils renverront au site Impots.gouv.fr qui présentera une information à jour des horaires d'ouverture au public des sites locaux. Cette évolution sera mise en œuvre dès le 1er acompte à l'impôt sur le revenu au titre de l'année 2015.

Note manuscrite du Directeur général : « *Le caractère actualisé de l'information figurant sur notre site est important ; il est cohérent avec la modularité des horaires dans le temps.* »

*

* * *

Comme indiqué lors du Comité technique de réseau du 30 septembre dernier et commenté dans l'Actu Sociale récemment publiée, des discussions vont se poursuivre au cours de ces prochains mois dans le cadre de groupes de travail nationaux sur les thèmes de l'accueil.

Vos éventuelles préoccupations relatives à l'aménagement du dispositif des horaires de l'accueil physique des structures locales pourront être adressées sur la BALF de la Mission SRP : srp@dgfip.finances.gouv.fr. Les réponses seront agrégées dans une foire aux questions mise en ligne et actualisée sur Ulysse (Ulysse\Pilotage et moyens\stratégie accueil).

Signé

Bruno PARENT

Interlocuteurs à la DG :

Mission Stratégie relations aux publics

Sophie BECKRICH, Inspectrice principale

Tél. : 01 53 18 00 47, mél. : sophie.beckrich@dgfip.finances.gouv.fr

Stéphane ALBISETTI, Administrateur des finances publiques adjoint

Tél. : 01 53 18 10 92, mél. : stephane.albisetti@dgfip.finances.gouv.fr

Bureau RH 1A

Sandrine PELTIER, Inspectrice principale

Tél : 01 53 18 60 35, mél : sandrine.peltier@dgfip.finances.gouv.fr

Pièce jointe à la note :

- **Annexe :** Incidences éventuelles sur le temps de travail des agents

Annexe - Incidences éventuelles sur le temps de travail des agents (Bureau RH 1A)

Le régime des horaires variables comprenant le choix d'un module horaire et la détermination de plages fixes et variables s'applique aux agents chargés de l'accueil dans les services de la DGFIP.

Comme le mentionne l'instruction relative au temps de travail, au sein d'une unité de travail, la possibilité d'utiliser les horaires variables n'exclut pas l'identification de contraintes ponctuelles (organisation de la réception du public, par exemple) ne permettant pas à tous les agents de bénéficier à tout moment du libre choix de leurs horaires sur les plages variables.

La modification des horaires d'ouverture n'a pas d'incidence sur le temps de travail des agents, qui bénéficient, sous la réserve mentionnée ci-avant, de la souplesse des plages variables et de la possibilité de récupération dans les conditions définies par l'instruction sur le temps de travail.

Temps de travail organisé sur 4,5 jours

Actuellement, dans les structures où le temps de travail est organisé sur 4,5 jours, la ½ journée non-travaillée est une ½ journée de fermeture. Dans ce cas, les agents disposent de modules horaires spécifiques.

La modification du positionnement de cette ½ journée de fermeture ou la diminution du nombre de ½ journées d'ouverture de la structure ne doivent pas modifier ce principe.

Modules horaires hebdomadaires

Les agents peuvent continuer à travailler 4,5 jours par semaine, sauf s'ils souhaitent revenir à une organisation sur 5 jours.

L'augmentation éventuelle de l'amplitude d'ouverture d'une structure où le temps de travail est organisé sur 4,5 jours ne devra pas conduire à modifier les modules des agents (36h/37h) lors des périodes identifiées d'échéance où est envisagé un élargissement des horaires d'ouverture.

Par ailleurs, il n'existe pas de possibilité d'organiser le temps de travail sur 4 jours.