

## DDFIP DES HAUTES-PYRENEES

### AMENAGEMENT DES HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

#### GROUPE DE TRAVAIL COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 26 FEVRIER 2015 DDFIP – 14h30

---

Liste des participants :

-M. Jean-Claude ROQUES	DDFIP
-M. Jacques LABE	Responsable du PPR
-M. Romain POMMIER	Responsable du PGP
-Mme Laure LACOU	Responsable division BIL
M. José NAVARRO	CGT Finances Publiques
M. Alain ESTRADE	CGT Finances Publiques
Mme Maryse FORGUES	CGT Finances Publiques
Mme Pascale SENMARTIN	SOLIDAIRES Finances Publiques
M. Philippe VILLEDIEU	SOLIDAIRES Finances Publiques
Mme Marie THOMAS	FO Finances Publiques

M. ROQUES indique que cette réunion intervient dans le cadre de la mise en œuvre de la circulaire du 22 octobre dernier qui donne la possibilité aux directeurs départementaux de réduire les amplitudes horaires d'ouverture au public des services.

Un groupe de travail composé d'un panel de chefs de services du département s'est déjà réuni le 18/12/14 et une consultation directe des agents de tous les services concernés vient d'être organisée afin de recueillir leur avis sur les schémas envisageables.

Deux points figurent à l'ordre du jour de cette séance de travail :

- la définition des horaires d'ouverture au public dans chaque service en s'appuyant sur les résultats de la consultation,
- l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins des usagers lors des périodes d'échéance (déclaratives, de paiement...) qui couvriront globalement 40 jours par an.

#### **Examen des résultats de la consultation :**

M. NAVARRO estime que des délais moins contraints auraient permis aux agents d'approfondir leur réflexion avant de se prononcer. Il relève que six services n'ont pas procédé à cette consultation et demande si des remontées, même tardives, seront prises en compte.

M. ROQUES rappelle que le terme de la consultation, initialement fixé au 11 février, a été prolongé jusqu'au 23 février, laissant ainsi un délai de 2 semaines ½ pour répondre. Il indique également que la discussion doit s'appuyer sur des éléments stables, constitués des résultats parvenus en direction à ce jour et précise que la mise en œuvre des nouveaux horaires devrait avoir lieu courant juin.

❖ Services situés en « zones rurales »

Les réponses favorables à l'option 1, caractérisée par une fermeture au public tous les après-midi, sont majoritaires (30 votes). L'option 2, qui prévoit deux jours et demi de fermeture, recueille également un nombre important de suffrages (15).

M VILLEDIEU prend acte du résultat mais souligne qu'il est la conséquence de la prise en compte par les équipes d'une obligatoire adaptation à la dégradation de l'exercice des missions, dont l'accueil.

M ROQUES acte que les trésoreries d'Argelès et Bagnères, qui se distinguent par des flux d'accueil plus importants, pourront être considérées comme situées en zone urbaine et seront donc écartées de l'approche cohérente des horaires d'ouverture des trésoreries dites rurales.

S'agissant des trésoreries rurales, M ROQUES constate la tendance marquée pour une fermeture les après-midi. Cette option pourrait donc être retenue.

M NAVARRO s'interroge sur l'option à revenir sur les sites qui n'ont pas choisi l'option 1.

M ROQUES répond qu'une harmonisation est nécessaire.

Les représentants du personnel considèrent qu'il n'est pas indispensable d'uniformiser et qu'il convient surtout de tenir compte, site par site, des choix exprimés.

M VILLEDIEU indique que la circulaire nationale n'impose pas d'harmonisation départementale.

M NAVARRO précise que l'Aveyron a retenu des dispositifs différents selon les sites.

M ROQUES observe qu'en terme de visibilité tant des usagers que des institutions, une cohérence d'ensemble est nécessaire. Il observe en outre que des sites situés sur une même commune, Lannemezan, ou distants d'une quinzaine de kilomètres, pourraient, si l'on retient les choix distincts sur chaque site, présenter des difficultés pour le public.

M VILLEDIEU demande que la Trésorerie Hospitalière de Lannemezan soit traitée à part compte tenu de sa spécificité. M VERGE appuie cette proposition en indiquant que le public de THL est difficile et nécessite donc des temps de repos plus longs.

M VILLEDIEU propose de raisonner par RAN plutôt que d'harmoniser sur l'ensemble du département,

❖ Services situés en « zones urbaines »

M ROQUES indique que la circulaire nationale prévoit une uniformisation des horaires d'ouverture des services d'un même immeuble. Cette règle doit donc s'appliquer au Centre des finances publiques de Tarbes. Sur ce site, M ROQUES constate que l'option N° 2, qui prévoit deux demi-journées de fermeture hebdomadaire, est majoritaire.

M NAVARRO considère qu'il convient de procéder à une analyse plus fine de la consultation. En particulier, il est doit être observé que les résultats sont partagés entre les options 2, 3 et 4. Il ajoute qu'il y a deux tendances marquées, le SIE qui a voté massivement pour l'option 2 et un bloc SIP/TPM/SPF.

M ROQUES observe que l'expression du SIP est partagée (8/11/9).

MME FORGUES indique qu'au SIP/SIE de Lourdes, il y avait initialement des préférences différentes entre d'un côté les agents d'accueil et d'un autre côté les agents de gestion. Mais pour dégager une cohérence d'ensemble, un compromis a été trouvé.

M LABE remarque que la réalité des opinions des agents est plus diverse sur le site de Lourdes que pourrait le laisser supposer le résultat du vote.

M VILLEDIEU observe que le choix du SIE de Tarbes (fermeture le vendredi) a pu être motivé par une situation de détresse, les agents n'ayant plus la possibilité de réaliser convenablement leurs missions.

M ROQUES lui répond que cette motivation est cohérente puisque cet assouplissement de l'amplitude des horaires d'ouverture est proposé pour répondre aux difficultés que vivent les services.

M NAVARRO regrette qu'il n'y ait pas eu suffisamment de discussion sur le sujet dans tous les services. Les résultats du vote mettent en évidence des logiques différentes : un bloc options 1 et 2 et un bloc options 3 et 4. Pour en tenir compte, un nouvel avis doit être demandé aux agents du site, entre l'option 2 (fermeture deux ½ journées) et l'option 3 (fermeture ½ journée et fermeture ½ h plus tôt les après-midi).

M VILLEDIEU appui cette demande en précisant qu'il n'y a pas de volonté de privilégier l'une ou l'autre des options.

MME SENMARTIN ajoute que l'option 4 recouvre des opinions différentes : une volonté de maintien du service public pour certains, pas de contact avec le public pour d'autres.

M ROQUES considère que la consultation a été réalisée et qu'organiser un second tour ne correspondrait pas à ce qui a été annoncé au départ. Vis à vis de tous ceux qui se sont exprimés, le plus juste est de prendre en compte le résultat de la consultation.

Pour la direction (Ormeau), la Paierie et TAE, M ROQUES indique qu'il apparaît possible de respecter les résultats de la consultation, ces services étant sur des sites différents.

Il considère également que sur les services de Lourdes, de Bagnères et d'Argeles, un dispositif harmonisé pourra être retenu, en concertation avec les chefs de services puisque les ½ journées de fermeture demandées ne sont pas identiques sur les trois sites. La question se pose d'élargir cette consultation au site de Luz, même si l'enjeu n'est pas le même compte tenu des volumes d'accueil et de l'éloignement de Luz qui laisse supposer peu de transferts sur les autres services de la RAN.

#### ❖ Prise en compte des pics d'activité

M ROQUES inque que la note nationale prévoit une adaptation des amplitudes d'ouverture durant une quarantaine de jours. Ces 40 jours seront partagés entre :

- 4 semaines de campagne IR (avril/mai)

- et environ 4 semaines, il est peut-être possible de déborder un peu, durant les périodes suivant la sortie des avis (septembre à décembre).

Dans les services les plus concernés (urbains + SIP/SIE de Lannemezan), durant ces périodes, les horaires d'ouverture reviendront à leur niveau antérieur.

MME FORGUES s'interroge sur la nécessité de prendre en considération la campagne CFE.

M ROQUES répond qu'il est difficile, à ce stade, de préciser les semaines concernées du dernier quadrimestre. Il propose une adaptation en fin d'année, qui sera fonction à la fois des dates de sortie des avis mais également de l'affluence prévisible des services.