

FICHE CONCERNANT LES HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

Période d'échéances dite « des 40 jours annuel »

La circulaire du 22 octobre 2014 concernant l'aménagement des horaires d'ouverture au public prévoit un cadre différent pendant les périodes d'échéances où le flux de réception au guichet peut être très important.

Ainsi, la circulaire souligne que dans le respect des règles de gestion liées aux ressources humaines actuellement en vigueur, les périodes d'échéances pouvant nécessiter des horaires d'ouverture adaptés aux besoins des usagers peuvent être accrues : elles concernent les périodes d'échéances déclaratives ou de paiement, jours qui suivent les envois en masse d'avis de sommes à payer. Au niveau national, il a été estimé que ces périodes couvrent globalement 40 jours par an.

La déclinaison au plan local de cette mesure prendra en compte le contexte départemental s'agissant des propositions d'amplitude horaires pendant ces périodes mais aussi les pics de réception pour définir le nombre de jours qui entreront dans ce cadre. Enfin, l'implantation des services au niveau de chaque site sera également prise en compte pour harmoniser ces horaires et donner une réelle cohérence et lisibilité pour l'utilisateur.

I – Amplitude horaire d'ouverture au public pendant les périodes d'échéance

11 – Définition des périodes d'échéances

Les périodes d'échéance comprennent la campagne d'impôt sur le revenu qui entre en vigueur avec l'envoi des déclarations 2042 et se clôture avec la date limite du dépôt de ces mêmes déclarations.

Elles comprennent également les échéances de paiement (15 septembre pour l'impôt sur le revenu, 15 octobre pour la taxe foncière, 15 novembre pour la taxe d'habitation et 15 décembre pour « le rôle balai »).

Les échéances de septembre, novembre et décembre auront un impact au niveau de la réception pour les SIP et les trésoreries mixtes alors que les centres des impôts fonciers seront concernés par l'échéance d'octobre.

Au plan national, ces périodes couvrent globalement 40 jours par an mais cette période pourra être modulée localement (en particulier à la baisse) pour coller au plus près avec la réalité des flux de réception dans les services.

12 – Réflexions locales concernant l'amplitude des horaires d'ouverture

La circulaire vise à réduire les horaires d'ouverture au public pour d'une part améliorer les conditions de vie au travail des agents à l'accueil et renforcer leur sécurité et d'autre part libérer du temps pour une consolidation des travaux de gestion et orienter les usagers vers des dispositifs modernes de

communications avec la DGFIP.

Cependant, lors des grandes échéances annuelles au moment desquelles le flux d'accueil est plus important, la DGFIP doit répondre aux attentes des usagers en mettant en place une offre de service permettant que toutes les démarches puissent être effectuées dans de bonnes conditions et que l'usager soit satisfait du service rendu.

C'est pour ce motif que les horaires, pendant cette période, doivent être différents avec une amplitude plus importante.

Toutefois, la direction ne souhaite pas aller au-delà d'une amplitude supérieure à celle en place avant la modification des horaires d'ouverture au public actée par la circulaire d'octobre.

Ainsi dans le département, les horaires d'ouverture au public pendant les périodes d'échéance seront identiques à ceux en vigueur aujourd'hui.

Par ailleurs lorsqu'un service (cela concerne tout particulièrement les trésoreries mixtes) avait décidé d'une fermeture au public un jour de la semaine avant la parution de la circulaire, il pourrait être envisagé l'ouverture du poste ce jour-là si cela coïncide avec la date d'échéance de paiement (le 15 de chaque mois de septembre à décembre). Cela s'effectuerait hors cadre du régime ARTT négocié qui impose aux agents d'un poste comptable la prise de ces jours à des périodes fixes. En effet, ce jour ou cette demi-journée là, les agents sont absents.

II – Ouverture des guichets liée aux pics de réception

Une étude sera menée par la direction pour connaître pendant la période de la campagne d'impôt sur le revenu, les réels pics de réception qui se situent en général les 15 derniers jours avant la date limite de dépôt de la 2042 avec une accélération la dernière semaine. Le public se déplace également en masse pendant les quelques jours qui suivent cette date (à valider avec les statistiques ORCFA). Ceci sera effectif pour la campagne IR 2016, les horaires d'ouverture n'étant pas modifiés pour celle de cette année.

En ce qui concerne les échéances de paiement, les jours de forte affluence sont en règle générale recensés la semaine avant le 15 de chaque mois et le lendemain voire le surlendemain de cette date. De la même façon, une étude va être réalisée en mai pour connaître avec exactitude les jours de fortes charges au niveau de l'accueil.

Les trésoreries spécialisées pourraient également être concernées par ces jours de fortes affluences dans le cadre des « avis de sommes à payer » (ASAP). En effet, des postes comptables peuvent être fortement impactés à chaque sortie du rôle d'eau. Une étude sera donc diligentée pour connaître les postes concernés et les jours possibles d'ouverture hors cadre de la circulaire.

III - Prise en compte de l'implantation des services sur chaque site

Il est rappelé que pour fiabiliser l'information du public et amener une plus grande lisibilité, il est impératif d'harmoniser les horaires d'ouverture sur un même site.

Comme mentionné supra, les services principalement visés par ces périodes d'échéances sont les services des impôts des particuliers, les trésoreries mixtes et les CDIF. Ainsi en toute logique, seuls ces services auront un régime spécial pendant ces périodes.

Or pour respecter l'unicité des horaires d'ouverture sur un même site, tous les services qui se trouveront dans le même site qu'un SIP (ou CDIF) adopteront les mêmes horaires d'ouverture que celui-ci pendant cette période.

Par contre, les services de type SIE ou SPF indépendants ne seront pas impactés par une modification des horaires pendant cette période et pourront rester avec les horaires modifiés suite à la circulaire.

Ces modifications ponctuelles d'horaires d'ouverture au public tout au long de l'année pendant ces périodes ne pourront faire l'objet de changement en ce qui concerne la diffusion de l'information des horaires au public (impôt.gouv et autocommutateurs).

L'impact devrait cependant être faible en termes de concentration de la réception et du ressenti des usagers dans la mesure où ces derniers se déplacent très facilement dans les centres des finances publiques sans prendre la plupart du temps l'information en amont et que l'offre d'ouverture étant supérieure, elle ne peut être qu'appréciée du public.