DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES FINANCES PUBLIQUES
DU VAL-DE-MARNE

Point n°2 Fiche n°1 Annexe n°1

CTL n°8- 2014- du 14 novembre 2014

Aménagement des horaires d'ouverture au public des structures locales

Le tableau ci-dessous synthétise les observations émises par les responsables d'unité suite à la consultation de leur service sur une fermeture de l'accueil du public le mardi après-midi à compter du 1er janvier 2015

	Avantages	Inconvénients	Observations
SIP			
Boissy-Saint-Léger			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Champigny-sur-Marne	Cette mesure va contribuer à préserver une plus grande sérénité dans l'exécution de nos missions car du fait de l'accroissement de la charge d'accueil et de la réduction des effectifs l'accueil se faisait au détriment des travaux en gestion.		Le projet de fermeture d'une seconde demi-journée à compter du 1er janvier 2015, est accueilli extrêmement favorablement. Cette mesure est par conséquent la bienvenue, d'autant qu'elle était souhaitée depuis plusieurs années tant par les agents que par l'encadrement. Le choix du mardi après-midi nous semble tout à fait judicieux. C'était d'ailleurs le premier choix lors de la précédente consultation effectuée pour la 1ère demi-journée.
Charenton-le-Pont	/	Sans objet	L'avis est très favorable et sans réserve.
Choisy-le-Roi	Libérer de l'énergie sur les 2 après-midis concernés.	Risque de report de l'accueil du mardi après-midi sur le mardi matin et le mercredi	
Créteil	Mesure adaptée à l'objectif de rééquilibrage des tâches.	/	La proposition est accueillie avec soulagement par l'ensemble du personnel.
Ivry-sur-Seine	Les agents sont majoritairement favorables à cette mesure compte tenu des difficultés à mener de front l'accueil physique et les travaux de bureau même si les autres moyens de joindre les agents restent ouverts. Le responsable d'unité est également favorable à cette fermeture supplémentaire (jugée bien placée).	Le service était ouvert 5 jours sur 5 et auissi 1 jour de fermeture (en cumulé) semble être un recul du service public. La réception sur 4 jours au lieu de 5 risque de se traduire par une intensification de la réception. Le temps libéré est réduit et ne doit pas avoir pour conséquence de diminuer encore les effectifs.	Si les agents sont majoritairement favorables il n'y a pas une position unique partagée par 100% des agents. Certains agents pensent que plus on augmente les horaires d'ouverture, et plus on aura de public, avis partagé par le responsable avec une nuance sur l'impact de l'annonce de mesures fiscales nouvelles, notamment de baisses d'impôt.
L'Hay-les-Roses	La proposition, jugée pour l'encadrement et la grande majorité des agents positive, doit permettre, comme ce fut avec la fermeture du jeudi après-midi, d'avoir plus de temps à consacrer à l'étude de dossiers et à la réalisation des différentes	Quelques agents redoutent qu'il y ait plus d'accueil sur les 4 jours restant, la gestion actuelle étant déjà complexe. Si les contribuables ne peuvent plus se présenter à l'accueil, ils vont se reporter sur le téléphone, sur les messageries ou sur le site impôts.gouv.	L'accueil de cette proposition de mesure est positif mais accompagné de quelques craintes liées au volume actuel de visiteurs sur le SIP.

	Avantages	Inconvénients	Observations
	tâches incombant aux agents de secteurs et d'alléger le planning d'accueil qui devient de plus en plus complexe à réaliser chaque fin de mois. Le nombre important de visiteurs sur le SIP, que ce soit en généraliste ou spécialisé nous oblige à faire monter de plus en plus souvent les renforts sur les guichets pour la ½ journée et donc à mobiliser pour cette seule mission de plus en plus de monde.	S'agissant des outils actuels liés aux messageries notamment, ils sont jugés limités pour exploiter dans de bonnes conditions les demandes quelles qu'elles soient. Les principaux reproches tournent autour des règles de gestion des messages et des pièces jointes par exemple.	
Maisons-Alfort	La fermeture du mardi après-midi présente les avantages suivants : - équilibre : une journée pleine et une matinée ouvertes en alternance permettrait d'alléger la semaine; - service public assuré tous les jours (la fermeture d'une journée entière serait problématique si une échéance venait à tomber un jeudi) ; - faire la caisse pour 4 grosses journées serait plus lourd que faire la caisse de 3 journées et 2 matinées ;	La fermeture du jeudi matin présente les avantages suivants : - pas d'ouverture ni de fermeture de caisse ; - mémorisation plus facile pour le public dès lors que le jeudi est déjà fermé l'après-midi ; - possibilité de poser une journée complète d'absence sans perturber le service ; - la durée d'ouverture au public serait la même sur tous les sites du Val-de-Marne (les demi-journée n'ayant pas partout la même durée).	La majorité des agents opterait plutôt pour le mardi après-midi.
Nogent-sur-Marne			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Saint-Maur-des-Fossés			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Villejuif	Le projet de fermeture le mardi après-midi permettra de se concentrer sur les travaux de gestion. La fermeture une journée entière ferait une trop grosse coupure dans la semaine.	/	La fermeture du jeudi après-midi n'a pas suscité de réactions négatives des usagers qui en ont pris acte. On peut penser qu'il en ira de même pour la fermeture du mardi après-midi.
Vincennes	/	Plusieurs agents se sont	De nombreuses personnes ne se

	Avantages	Inconvénients	Observations
		déclarés favorables pour fermer 1 journée entière : - plus grande lisibilité pour le public et moins de fermetures conflictuelles à gérer. - gain dans l'organisation des tableaux de service et de la caisse pour les agents. Les jours fermés qui tomberaient lors d'une date limite de dépôt ou de paiement pourraient faire l'objet d'une ouverture exceptionnelle.	sont pas exprimées en raison du sentiment que le choix était déjà arrêté. Il serait souhaitable que la fermeture concerne également l'accueil téléphonique qui pèse considérablement en termes de moyens mobilisés quotidiennement alors que les vecteurs de contact des citoyens avec nos services ont été récemment portés à cinq (mise en place de gaia).
Vitry-sur-Seine	/	/	Les agents n'ont pas fait valoir d'observations particulières sur ce choix
SIE			
Boissy-Saint-Léger	Le choix de la fermeture le mardi après-midi est jugé judicieux	La fermeture d'une journée complète pourrait présenter des avantages en terme de tenue de caisse.	Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Champigny-sur-Marne	/	Aucun inconvénient	Le choix de la fermeture le mardi après-midi est approuvé par l'ensemble des agents
Charenton-le-Pont	/	/	Les agents informés de cette nouvelle, ont "manifesté une indifférence polie teintée de résignation."
Choisy-le-Roi	Il est vraisemblable que les usagers s'habitueront assez vite en reportant leurs visites sur les autres jours ou en préférant d'autres modes de contact	Des questionnements sont apparus sur la notion de mission d'accueil "service public = ouverture au public" et sur l'avenir "que va-t'on nous demander à la place ?"	Les avis recueillis sont globalement favorables sur le principe de la fermeture le mardi après-midi.
Créteil	/	/	Avis favorable des agents présents pour la fermeture le mardi après-midi
Ivry-sur-Seine			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
L'Hay-les-Roses			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Maisons-Alfort			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Nogent-sur-Marne	Les contraintes éventuelles paraissent	/	Accueil favorable des agents

	Avantages	Inconvénients	Observations
	pouvoir être surmontées sans trop de difficulté (réception des débitants, délivrance des quitus notamment).		
Saint-Maur-des-Fossés	/	Il existe un risque de report de l'accueil sur le mardi matin ou sur le mercredi	Les agents sont majoritairement favorables à la fermeture le mardi après-midi
Villejuif	Les agents peuvent se consacrer à l'analyse et au traitement de leurs dossiers sans être interrompus par l'arrivée d'usagers. Lors de la mise en place de la 1ère ½ journée de fermeture, il n'a pas été constaté de récriminations des usagers et on peut espérer qu'il en sera de même pour la seconde.		Les agents qui accueillent les usagers ne voient que des avantages à une seconde ½ journée de fermeture le mardi après-midi. Toutefois, beaucoup d'entre eux déplorent que l'accueil téléphonique soit maintenu. La fermeture sur 2 ½ journées de ce canal d'accès pourrait avoir pour effet de contraindre certains usagers à passer par l'internet. Or un recours accru au courriel semble générateur de gains de temps.
Vincennes	Avantage manifeste en termes de travaux de gestion pouvant être conduits de manière plus suivie les après-midi de fermeture.	Régression de l'offre de service public, sans véritable allègement de charge à la clé car report prévisible de l'accueil le lendemain des après-midi de fermeture. Détérioration de l'image des fonctionnaires et risque de crispation en cas de communication insuffisante auprès des usagers qui seraient amenés à se déplacer en vain.	Les avis sont partagés mais tous regrettent que l'accueil téléphonique soit maintenu car il s'avère en SIE bien plus lourd que l'accueil physique. Enfin tous déplorent l'impossibilité de recevoir sur RDV durant ces deux ½ journées pour des questions d'impossibilité d'accès à nos bureaux.
Vitry-sur-Seine			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Trésoreries			
Alfortville/ Maisons-Alfort	La fermeture d'une ½ journée supplémentaire permettra aux personnes responsables du guichet et de la caisse de s'atteler à leurs propres missions sans être dérangées. Elle permet en outre au chef de service	L'affluence au guichet les jours d'ouverture sera sans doute amplifiée.	Sur les 14 personnes du poste sondées: - 9 sont d'accord pour la fermeture au public le mardi après midi - 1 est contre au motif que la mission de service public exige la continuité de celui-ci et que cette fermeture supplémentaire coupe d'avantage l'administration des

	Avantages	Inconvénients	Observations
	d'organiser des réunions avec l'ensemble du personnel.		redevables. - 2 personnes n'ont pu répondre pour raison de congés - 2 collaborateurs n'ont pas répondu malgré une relance.
Cachan	/ 	/	Le choix de la fermeture le mardi après-midi est approuvé par l'ensemble des agents.
Chennevières-sur-Marne			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
CHS Paul Guiraud à Villejuif	/	Aucun inconvénient	La fermeture le mardi après-midi est jugée très opportune.
Créteil hôpital			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Créteil municipale	/	Aucun inconvénient	La fermeture le mardi après-midi est approuvée
Fresnes	/	/	La fermeture le mardi après-midi est approuvée
Ivry-sur-Seine	/	/	L'option proposée n'a pas suscité d'observations particulières.
Le Perreux-sur-Marne	/	/	Pas de remarque particulière
Nord-Val de Brièvre au Kremlin-Bicêtre			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Nord Val-de-Marne à Vincennes			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Orly	Dégager du temps pour se concentrer sur le travail à réaliser au sein de la structure	Concentration des opérations de guichet et de régies sur les périodes d'ouverture au public.	
Paierie départementale		Les ½ journées de fermeture ont pour effet mécanique de reporter une partie des visites le lendemain ; or le temps partiel des agents de la Paierie se concentre sur le mercredi ce qui peut rendre l'accueil plus difficile ce jour là compte tenu par ailleurs de l'absentéisme.	
Saint-Maur-des-Fossés			La fermeture le mardi après-midi est approuvée.
Saint-Maurice Ets hospitaliers			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014

	Avantages	Inconvénients	Observations
Villeneuve-Saint-Georges		5 agents ont fait valoir l'avantage de la fermeture le mardi après-midi avec pour inconvénient l'afflux d'usagers le lendemain (jour de marché).	La majorité des agents n'a fait aucun commentaire.
Villiers-sur-Marne	/	Le choix d'une fermeture de l'accueil durant une journée complète aurait permis d'éviter une rotation de caisse.	Avis favorable des agents pour la fermeture le mardi après-midi.
Vitry-sur-Seine			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014
Nord Val-de-Marne Amendes	Cette disposition facilite le planning des rotations au guichet et à la caisse et libère du temps pour les autres travaux de réponse aux courriers ou de traitement rapide des dossiers qui rélèvent égalemetn du service au redevable.	Certaines agents craignent une baisse du service au redevable.	Pas de retour négatif sur la fermeture le mardi après-midi. En matière d'amendes, beaucoup de redevables ne sont pas au courant de nos heures d'ouverture ou de fermeture.
PRS	/	/	Avis favorable des agents pour la fermeture le mardi après-midi
SPF			
SPF n° 1 et 3		Cette nouvelle fermeture aura peu d'impact sur l'accueil physique qui demeure réduit mais entraînera un blocage de l'arrivée des téléactes et des téléréquisitions à partir de mardi midi et jusqu'à l'arrêté comptable journalier d'où le report de tout ou partie de la charge de création de ces pièces le mercredi. Pour les SPF concernés par le temps partiel une fermeture le mercredi après-midi serait plus favorable.	Les agents des SPF Créteil 1 et 3 n'ont présenté aucune observation sur la fermeture du mardi après-midi.
SPF 2		La fermeture oblige à traiter les flux adressés via téléactes et bloqués du fait de la fermeture administrative de l'après midi le lendemain avec ceux de la journée. Le mercredi sera donc plus	Compte tenu des missions actuelles et du faible niveau de l'accueil physique, la fermeture des services une ½ journée de plus par semaine, le mardi en l'occurrence, n'apporte aucun plus dans les SPF. Il faudrait une communication

	Avantages	Inconvénients	Observations
		chargé.	auprès des notaires, qui peuvent ne pas voir les publications sur les journaux d'annonces légales.
SPF 4	Cette mesure est harmonisée entre les différents services pour les usagers professionnels (Pôle enregistrement) au niveau de la ½ journée de fermeture.	La fermeture des SPF le mardi après-midi va entraîner un transfert de charge sur le mercredi (jour de fort taux de temps partiel dans le SPF CRETEIL 4) en raison de l'obligation de créer les télé réquisitions.	Compte tenu de la faiblesse de l'accueil physique dans les SPF, la mesure proposée pour les SPF aura très peu d'impact en termes de charge. Une information de la Chambre Départementale des notaires et des ordres des avocats sera nécessaire au niveau de la Direction car la fermeture du jeudi après-midi n'est pas encore totalement enregistrée par les usagers professionnels.
CDIF	La fermeture permettra de consacrer plus de temps aux différentes tâches sans être dérangé.	Aucun inconvénient	
Caisse direction départementale			Pas de réponse reçue au 4 novembre 2014