ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 10920

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique de lui donner des indications sur les règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite notamment connaître les règles d'organisation mises en place les veilles et lendemains de jours fériés pour que le service public soit assuré de manière satisfaisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs. La dimension de l'accueil revêt une importance particulière pour les services qui accueillent du public. Les conditions d'accueil du public précisées par le programme « Pour vous faciliter l'impôt » prévoient une ouverture du lundi au vendredi, au moins 6 heures par jour dans les sites urbains. Les contribuables peuvent être également accueillis sur rendez-vous comme cela est précisé sur tous les courriers et par téléphone. Depuis la mise en place de l'aménagement et de la réduction du temps de travail (ARTT), il a été admis qu'il puisse être procédé à la fermeture des services de la DGFiP lorsqu'une journée de travail se trouve encadrée entre une fête légale et un week-end. Dans ce cas, les services ne disposent pas d'une présence suffisante des agents susceptibles d'assurer le service public de manière satisfaisante pour les usagers. Bien entendu, ces fermetures se traduisent par la prise d'un jour de congé ou d'ARTT par les agents et ont un caractère très limité, ciblé sur les principales fêtes légales. La décision de fermer pendant certains ponts est laissée à l'appréciation des directeurs des services fiscaux et des trésoriers-payeurs généraux mais cette décision est prise en fonction du contexte local tant administratif que professionnel. Avant toute fermeture, il est procédé à une information des organismes professionnels et des usagers, notamment par voie de presse. À la direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), les jours et horaires d'ouverture des bureaux de douane sont fixés par un arrêté du 28 février 1994. Ils répondent à la réalité de l'activité économique du secteur géographique géré par le bureau compétent. Les veilles et les lendemains de jours fériés ne dérogent pas à la règle établie pour chaque office dans le texte réglementaire susmentionné. En outre, un système de travail en dehors des heures d'ouverture des bureaux, appelé régime de travail supplémentaire (RTS), réservé aux opérateurs du commerce extérieur conventionné par la douane, permet aux professionnels de disposer de leurs marchandises à des horaires durant lesquels les bureaux sont fermés. Le centre de contact Infos douane service (IDS) fonctionne en continu de 8 h 30 à 18 heures du lundi au vendredi. Au service des pensions, l'accueil physique est assuré sur le site de Nantes et deux centres de contact sont à la disposition du public.

Données clés

Auteur : M. Marc Le Fur
Circonscription : Côtes-d'Armor (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 10920

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE10920

Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique
Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7166
Réponse publiée le : 5 mai 2009, page 4221