

Fiche technique

Aménagement des horaires d'ouverture des services au public

I - Cadre général

La circulaire du 22 octobre 2014 prévoit les modalités d'aménagement des horaires d'ouverture des services au public et permet ainsi aux directions locales d'en réduire le volume hebdomadaire afin de préserver les conditions de travail des agents tout en continuant de répondre aux attentes des usagers.

En raison de leurs spécificités environnementales, les services sont répartis en deux catégories - milieu urbain et milieu rural - pour lesquelles les aménagements possibles diffèrent.

Ainsi, en milieu urbain, les services doivent être ouverts au moins 24 heures par semaine pendant au moins 4 jours, alors qu'en milieu rural, le minimum d'ouverture hebdomadaire est de 16 heures, voire moins pour les postes comptant au plus 3 agents, hors chef de poste. Tous les services implantés sur un même site doivent offrir les mêmes horaires d'ouverture au public.

En outre, les horaires peuvent être élargis pendant les périodes d'échéances.

II - Propositions issues des réflexions du groupe de travail local, de la direction et de la consultation des agents

Afin de réfléchir aux évolutions possibles et souhaitables dans le département, un groupe de travail local réunissant des représentants des services et de la direction s'est réuni le 13 février dernier. Ses propositions ont été examinées par la direction et ont donné lieu à consultation de l'ensemble des agents.

A - Conclusions du groupe de travail et réflexions complémentaires de la direction

1. Services implantés en milieu urbain

Ouverture des services 8 demi-journées, soit 4 jours par semaine avec fermeture le mercredi, selon les horaires suivants :

Matin : 08H45 – 12H15 ou 09H00 – 12H30

Après-midi : 13H30 – 16H00

Seraient concernés les services des agglomérations d'Amboise, de Chinon, de Loches et de Tours. S'agissant des services tourangeaux, n'entreraient pas dans le champ des évolutions envisagées, d'une part, les trésoreries de Val-Touraine-Habitat, de Tours-Habitat, de Tours-CHU et de Tours-Banlieue-Sud et le site de Tours-Béranger, en raison de la nature de leur activité ou des spécificités de leur public, qui nécessitent de privilégier un accueil continu, et, d'autre part et à titre temporaire, la trésorerie de Tours-Municipale et la paierie départementale lesquelles, installées le site de Tours-Champ-Girault à l'automne prochain, adopteront régime horaire dudit site.

2. Services implantés en milieu rural

Ouverture des services 7 demi-journées par semaine, avec fermeture l'après-midi des lundi, mercredi et vendredi après-midi, selon les horaires suivants :

Matin : 09H00 – 12H00

Après-midi : 13H30 – 16H00 (mardi et jeudi)

3. Dispositions communes

Durant les demi-journées de fermeture au public, l'accueil téléphonique serait également fermé. Les annonces automatiques diffusées devraient intégrer les nouveaux horaires d'ouverture au public des services.

S'il paraissait indispensable de recevoir un usager au cours des demi-journées de fermeture des services au public, celui-ci devrait impérativement être pris en charge à son arrivée, comme à son départ, par un représentant du service qui l'a accueilli durant l'intégralité du trajet à effectuer entre l'entrée du bâtiment et le service concerné.

Les horaires d'accueil du public seraient aménagés afin de répondre aux périodes de forte affluence que représentent les campagnes IR et d'avis. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil du public durant les périodes critiques, les horaires aménagés seraient affichés au moins 15 jours à l'avance à l'entrée et dans les espaces d'accueil des services concernés. Ces périodes seraient arrêtées après consultation du CTL saisi de la présentation des ponts naturels.

B - Résultats de la consultation

Afin de recueillir l'avis des agents, notamment au regard de leurs conditions de vie au travail, il a été demandé aux responsables d'unité d'exposer ces nouvelles orientations à l'occasion d'une réunion de service.

Les consultations ainsi organisées ont donné lieu à la production d'un compte-rendu synthétique par unité opérationnelle qui a été communiqué à la division du contrôle de gestion et de la stratégie.

1. Services implantés en milieu urbain

Les agents des services se prononcent globalement en faveur d'un aménagement des horaires.

- pour le site du Champ Girault :

Les agents souhaitent conserver les horaires actuels, soit 8h30-12h00 et 13h30-16h00. Ils soulignent que les horaires envisagés prévoient une pause méridienne insuffisante, car l'accueil ferme souvent après l'heure prévue.

La fermeture hebdomadaire du mercredi est positivement perçue, hormis au CDIF, aux SIE Tours-Est et Tours-Sud (préférence pour le statu quo), d'une part, et au SIP Tours-Est (préférence pour le mardi ou le jeudi) d'autre part. Les agents des SPF 1 et 2 soulignent que les visites des notaires risquent de se concentrer le jeudi et le vendredi.

Les services qui reçoivent sur rendez-vous souhaiteraient connaître la démarche à suivre pour accueillir un usager lors de la journée de fermeture.

Il est également remarqué que l'organisation de réunions de service et de formations lors de la fermeture du mercredi pourrait pénaliser les agents à temps partiel, soit en grande majorité des femmes, et ainsi porter atteinte à l'égalité entre hommes et femmes.

- pour les autres sites :

Les horaires actuels ont la préférence de la grande majorité des agents.

Les agents de Loches font remarquer que le mercredi est une journée de forte affluence en raison de l'organisation du marché ce même jour.

Une fermeture le mercredi après-midi et vendredi après-midi retient la préférence des agents des structures de Chinon et Amboise.

Les agents de la trésorerie de Tours-Municipale et de la paierie départementale optent pour une ouverture du service de 9h00-12h00 le matin. Ils se prononcent en faveur de la fermeture du mercredi.

2. Services implantés en milieu rural

Les services sont globalement demandeurs d'un aménagement des horaires d'ouverture des services au public. Cependant, les agents des différents sites expriment des avis divergents sur les jours de fermeture (cf. tableau en annexe).

Le régime horaire proposé est globalement accepté, sauf par les agents des trésoreries de Bourgueil (8h45-12h00 et 13h30-16h) et de Château-Renault (9h00-12h30 et 14h00-16h00).

III – Nouveau dispositif horaire arrêté pour le département

Afin de prendre en compte les avis des agents, les sites urbains feront l'objet de régimes horaires différents entre les services implantés à Tours, d'une part, et ceux implantés à Amboise, Chinon et Loches, d'autre part.

Pour les sites urbains tourangeaux (hors trésoreries de Val-Touraine-Habitat, de Tours-Habitat, de Tours-CHU et de Tours-Banlieue-Sud et hors site de Tours-Béranger) :

- horaires d'ouverture : matin 8h30-12h00 après-midi 13h30-16h00 ;
- fermeture le mercredi.

Pour les autres sites urbains (Loches, Chinon et Amboise) :

- horaires d'ouverture : matin 8h30-12h00 après-midi 13h30-16h00 ;
- fermeture l'après-midi des mercredi et vendredi.

Pour les sites ruraux :

- horaires d'ouverture : matin 9h00-12h00 après-midi 13h30-16h00 ;
- fermeture l'après-midi des lundi, mercredi et vendredi.

Les dispositions communes relatives à la suspension de l'accueil téléphonique durant les plages de fermeture ou public, à la réception sur rendez-vous hors demi-journées d'ouverture et aux aménagements d'horaires pendant les périodes de forte affluence, seront mises en œuvre telles qu'elles ont été présentées à la consultation des agents.

Un bilan des nouvelles règles sera effectué au terme de 12 mois de fonctionnement et présenté en CTL.

IV - Mise en œuvre des nouveaux horaires d'ouverture des services au public

La date prévisionnelle d'application des nouveaux horaires d'ouverture des services au public est fixée au 1^{er} juillet 2015.