



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

durée du travail

Question écrite n° 68783

Texte de la question

M. Jean Tiberi attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie au sujet des conséquences que ne manquera d'entraîner le passage hebdomadaire à 35 heures sur l'accès au public des recettes perceptions, qui risquent de passer à 30 ou même 25 heures d'ouverture par semaine. Il lui semble en effet indispensable que le dialogue des administrés avec l'administration ait lieu dans les meilleures conditions possibles et que l'accueil du public tout au long de la semaine soit assuré. Il demande au Gouvernement s'il envisage d'examiner cette situation avec intérêt et de bien vouloir lui faire part des solutions apportées à ce problème.

Texte de la réponse

Pour les services de l'Etat en général, et du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie en particulier, la mise en oeuvre de l'ARTT a été l'occasion de rechercher à travers une meilleure organisation et des mesures de simplification, les moyens d'améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu. Dans les services du Trésor public, cette réflexion a été conduite avec le souci de prendre en compte les besoins et attentes des usagers du service public, ainsi que des élus locaux. Des expérimentations en nombre significatif ont été mises en oeuvre au cours de l'année 2001. Elles ont permis de dégager des mesures destinées à conforter la disponibilité des services du Trésor public. Par ailleurs, des lignes téléphoniques spécialisées, spécialement réservées aux élus et à leurs services, et leur garantissant un accès privilégié à leur trésorerie ont été mises en place. Ces efforts pour maintenir et développer la qualité du service rendu aux ordonnateurs se sont accompagnés également d'une volonté de répondre aux besoins des usagers. La modification des horaires d'ouverture des postes comptables a été examinée et analysée dans cet esprit. Elle tient compte de la fréquentation réelle des guichets du Trésor public en milieu rural, et des réalités locales, notamment des jours de marchés ou des périodes d'échéance d'impôts. Parallèlement, la mise en oeuvre d'une politique de renseignements téléphoniques sur les questions d'ordre général, et la pratique de la réception sur rendez-vous - y compris en dehors des plages d'ouverture des guichets au public - pour le traitement des sujets les plus complexes doit permettre de répondre de façon efficace et personnalisée à toutes les situations. L'ensemble de ces mesures, qui commencent à se mettre en place, fera l'objet d'un suivi attentif.

Données clés

Auteur : [M. Jean Tiberi](#)

Circonscription : Paris (2^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 68783

Rubrique : Fonctionnaires et agents publics

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 novembre 2001, page 6407

Réponse publiée le : 11 mars 2002, page 1407