



9979366525

Concours / Examen : Rédacteur principal de 1<sup>ère</sup> classe  
Session : 2022 Type : Examen professionnel  
Spécialité :  
Epreuve : RAPPORT

Commune d'Admirable  
Service de l'Etat civil

Le 22 Septembre 2022

Objet : Rapport avec propositions opérationnelles  
concernant l'extension des horaires d'ouverture  
des services publics.

Références = loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée  
portant dispositions statutaires relatives à la fonction  
publique territoriale

Décret n° 2000-815 du 25 août 2000  
relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de  
travail dans la fonction publique de l'Etat et dans la  
magistrature.

A l'attention de Monsieur le Maire,

Les collectivités territoriales doivent aujourd'hui  
faire face à un nouveau défi qui est l'adaptation  
des horaires d'ouverture des services publics aux  
nouvelles temporalités de leur territoire.

En effet, aujourd'hui 38% des français seulement  
débutent leur journée de travail à 9H pour la  
terminer à 18H. Les horaires de travail dits

..1./2.

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

atypiques ne sont multipliés (temps partiels, heures décalées, travail de nuit...).

De ce fait, les horaires d'ouverture des services publics dans ces domaines ne répondent plus aux besoins des usagers et remettent même en cause quelquefois le principe d'égal accès aux services publics.

Cependant, la pénibilité n'étant pas valorisée dans la fonction publique, les agents concernés par la modification d'horaires de travail peuvent se démotiver et à leur dépit pour intégrer la fonction publique se voit affaibli.

Dès lors, il convient dans un premier temps d'étudier les enjeux soulevés par la modification des horaires d'accès aux services publics (I) pour ensuite se diriger vers un projet co-construit (II) afin de mobiliser les usagers comme les agents.

I) Les enjeux liés à l'extension des horaires d'ouverture des services publics.

Pour appréhender au mieux l'ensemble des enjeux que soulève le sujet, la cadre juridique de ce dernier doit être clarifié (A) pour ensuite se pencher sur la nécessaire adaptation des heures d'ouverture des services publics face à un public de plus en plus exigeant (B).

## A) le cadre juridique du temps de travail dans la fonction publique.

Le cadre juridique du temps de travail dans la fonction publique est fixé par les textes cités ci-dessus en référence (Loi du 26 janvier 1984 et décret du 25 août 2000).

Ces textes déterminent notamment la durée annuelle de travail, qui doit être de 1307 heures.  
Les repos hebdomadaires sont fixés à  $\frac{104}{52}$  jours, les congés annuels à 25 et les jours fériés à 8.

Des dérogations sont prévues pour tenir compte de sujétions particulières liées à la nature des missions comme le travail de nuit, du dimanche, en heures décalées, etc. Le travail le dimanche et les jours fériés font l'objet d'une rémunération particulière.

La durée quotidienne de travail est elle aussi détaillée, elle est au maximum de  $\frac{12}{24}$  heures et le repos quotidien est de 11 au minimum.

En fonction de ces éléments, d'autorité traitaire établit ses heures de travail et d'ouverture au public sachant que toute modification doit être validée en comité technique. Le conseil d'Etat a fixé ce principe et la jurisprudence est constante sur ce point.

Dès lors, la collectivité peut organiser le temps de travail et l'ouverture de ses services publics en respectant ce cadre légal. Le travail le samedi ou le dimanche par exemple est permis.

Néanmoins, même si le service public doit s'adapter à la population, il n'est pas sans conséquence. 3/8.



financières comme fumées et il convient de trouver un équilibre entre ces deux impératifs (B) dans un contexte contraint.

B) Les conséquences de l'adaptation constante des horaires d'ouverture des services publics.

L'adaptation du service public est l'un de ces principes fondateurs. Cependant l'alignement de l'usage - consommateur ne doit pas faire oublier certains faits.

D'abord, l'ouverture au public par exemple de week-end fait peser des contraintes budgétaires sur la collectivité : cette dernière va dépenser, en fonctionnement (chauffage, électricité...) du bâtiment ainsi que la rémunération supplémentaire des agents.

De plus, entre le besoin de l'usager et son souhait, il peut y avoir un décalé. Par exemple, la commune de Mont de Hanon a refermé sa médiathèque la dimanche suite à une baisse de fréquentation. Le mot-clé est l'adaptation aux spécificités locales ce qui passe par une bonne connaissance de la population.

Si l'ouverture des services publics doit être revue elle doit être faite en connaissant les attentes des habitants. Elle pose la question en terme d'organisation et de coût mais elle s'avère nécessaire. En effet, la dématérialisation des démarches administratives concerne 85% des français et le Défenseur des droits pointe régulièrement le risque de non accès aux droits d'usagers exclus du monde numérique. Cette fracture remet en cause l'égal accès aux services publics et justifie également de modifier les horaires d'ouverture au public.

En conséquence, l'adaptation des horaires

4.1.8.



9979366525

Concours / Examen : Rédacteur principal de 1<sup>ère</sup> classe  
Session : 2022 Type : Examen professionnel  
Spécialité :  
Epreuve : RAPPORT

d'aventure des services publics s'impose comme une évidence mais les souffrances des usagers doivent être pondérées à la lumière de leurs véritables besoins. En cela l'administré doit se doter d'un projet de services co-constitué et porté politiquement (II) !

II) Un projet de service ambitieux marqué par une volonté politique forte.

Pour être efficient ce projet devra être co-constitué avec une majorité d'acteurs (A) et déployer les moyens adéquats (B)

A) la co-constitution d'un projet efficient.

Je propose d'adopter la méthode projet afin de couvrir toutes les facettes de ce projet.

Pour commencer, une lettre de mission devra acter ma position en tant que chef de projet ainsi que des missions qui seront les miennes.

Ensuite il conviendra de constituer le comité de pilotage (COPIL) que je propose être composé de deux Monsieur le Maire, de vos collaborateurs en charge de la citoyenneté, .../.../...

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

de DSS ainsi que du directeur des finances. Cette instance sera chargée de valider les propositions qui émaneraient des groupes de travail, de veiller au respect des délais, de vérifier les indicateurs financiers comme qualitatifs et globalement de donner le sens politique au projet.

Des groupes de travail par thématiques seront réunis d'environ 10 à 15 personnes sur des sujets du type tels que les attentes de la population, ceux des agents ou encore comment faciliter l'accompagnement des usagers aux démarches numériques.

Ces groupes de travail devront établir un constat, en suite validé au Cofil à savoir quels sont les besoins aujourd'hui, sont-ils cohérents avec le type de population etc.

Le constat s'appuiera sur des éléments préparés en amont (données INSEE...) afin d'être objectif. Un partenariat avec les associations d'entreprises collectives sera réalisé.

Ensuite le constat sera validé au amendé au Cofil mais un maximum de partenaires devra y prendre part: organisations syndicales, usagers, agents etc, afin d'être complet et de favoriser l'adhésion.

Les groupes de travail travailleront ensuite sur des thèmes plus ouverts comme l'ouverture de nos autres services publics. La DSI devra chiffrer ses propositions en terme de coût des heures supplémentaires ainsi que des finances ou de consommation d'énergie électrique.



Un calendrier devra formaliser les étapes et les délais, par exemple via un GANTT.

L'évaluation sera effectuée à chaque COTI avec des indicateurs déterminés en amont. Ils mesureront autant le coût que la satisfaction des usagers et des agents.

Dès que le groupe de travail se d'ouverture <sup>des</sup> services et/ou aura une proposition, le conseil en sera averti pour la présenter en l'état ou amendée au comité technique.

Si le projet de service paraît ambitieux, des moyens adéquats devront y être consacrés (B).

### B) le déploiement de moyens adéquats

D'abord, la formation des managers paraît primordiale afin de favoriser le consensus au sein de leurs services et avoir des idées innovantes. La DTH devra donc proposer des formations pertinentes comme la conduite au changement, par exemple.

Ensuite, la communication devra être mobilisée. Le service devra mettre en place des questionnaires en ligne et se situer avec les questions qui émanent des groupes de travail.

Des expérimentations peuvent être menées par exemple, pour réduire le coût de l'énergie lié à de plus larges réunions d'ouverture, il pourrait être envisagé de partager les locaux d'autres collectivités comme le conseil départemental. De plus, ce dernier accueillant des publics fragiles être en place permettrait les personnes ayant des difficultés avec les démarches en ligne. Ce pourrait être dans la semaine par exemple.

Les agents impactés par la modification de leurs horaires de travail devront être accompagnés. Le manager devra essayer de proposer un calendrier le plus adapté possible en tentant de valoir au niveau salarial ces horaires atypiques. La DSI sera largement sollicitée pour accompagner et trouver des solutions.

Des temps d'information auprès des agents devront être réalisés en amont afin de favoriser au maximum le consensus et de mettre à l'usage au mieux de la réflexion. Cette démarche est d'ailleurs guidée par l'impératif d'adaptation du service public.

L'évaluation permettra également d'ajuster et de surcroît si nécessaire de réaliser des expérimentations qui ne seraient pas si cohérentes que ce qui était escompté.

L'adhésion des acteurs concernés autour de ce qui fait sens commun, en l'occurrence s'adapter aux évolutions de la société doit permettre de modifier les horaires d'ouverture au public, la prise en compte de l'agent, face à un usage de plus en plus exigeant devra être négligé et se traduire au mieux financièrement pour les agents.