



# Modalités d'exercice des missions

---

*Il est demandé à chaque directeur régional de garantir l'application de ces lignes directrices et d'organiser l'accompagnement des équipes et les échanges nécessaires.*

---

Conformément aux articles 3 et 16 de la convention n°81 de l'OIT, le système d'inspection du travail est chargé :

- D'assurer l'application des dispositions légales relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs dans l'exercice de leurs professions,
- De fournir des informations et conseils techniques aux employeurs et salariés sur les moyens les plus efficaces d'observer les dispositions légales,
- Les établissements doivent être inspectés aussi souvent et aussi soigneusement qu'il est nécessaire pour assurer l'application effective des dispositions légales en question,

Ainsi, l'exercice des missions d'inspection du travail doit permettre :

- De maintenir un égal accès au service public de l'inspection du travail sur l'ensemble du territoire ;
- D'assurer une information claire des usagers sur la prestation qu'ils sont en droit d'attendre du service public de l'inspection du travail et les réorienter, le cas échéant, vers d'autres modes de prise en charge ;
- D'améliorer de manière tangible la situation des travailleurs et l'effectivité du droit du travail ;
- De garantir la couverture territoriale pour l'ensemble des missions du système d'inspection du travail, en tenant compte des particularités locales, quelle que soit la technicité du sujet (amiante, fraudes complexes, rayonnements ionisants...) ;
- De garantir aux agents de contrôle de l'inspection du travail la capacité à mettre en œuvre des actions d'initiative en même temps que les priorités nationales ou locales.

Dans le respect de ces principes, les modalités d'exercice des missions renvoient à des questions organisationnelles et à des méthodes d'intervention adaptées.

## ➤ Agir sur l'organisation du travail pour mieux exercer pleinement les missions

Les services d'inspection du travail sont soumis à diverses sollicitations et l'exercice des missions nécessite de concilier :

- Des actions collectives notamment sur les priorités définies par le PNA ;
- Des actions obligatoires pour répondre aux demandes des usagers (LSP, dérogations...) ou aux missions fondamentales de l'inspection du travail (enquête AT) ;
- Des actions d'initiatives.

Ce triptyque doit rester équilibré et l'agent doit conserver des marges lui permettant d'adapter son action aux spécificités de son secteur. Plusieurs leviers peuvent être mobilisés pour atteindre ce but.

### Programmer l'action collective notamment sur les priorités du PNA

La réalisation des objectifs assignés par le PNA en matière de niveau d'activité et d'impact nécessite que l'action soit programmée pour permettre de cadencer les interventions et de mettre en œuvre un accompagnement efficace des agents. Cette programmation est nécessaire à tous les niveaux pour s'assurer de l'atteinte des objectifs collectifs tout en tenant compte des événements quotidiens et des aléas (survenance d'un accident du travail nécessitant une enquête particulièrement lourde, absences d'agents de contrôle en cours d'année...) et de la nécessité de conserver le temps nécessaire aux interventions à l'initiative de l'agent de contrôle

Il convient dès lors que la direction régionale s'assure qu'une démarche de programmation associant les RUC est organisée afin que les objectifs de résultat de chacun des axes prioritaires soient atteints et que les systèmes d'information disponibles (SI éga pro et SIPSi notamment) soient bien utilisés, lesquels poursuivent l'objectif de mieux cibler les contrôles et de faciliter le ciblage des interventions, sans préjudice de la connaissance pratique qu'ont les agents de l'inspection du travail des entreprises de leur section.

Il s'agit de cadencer l'action en déterminant des cibles précises (par exemple : les établissements SEVESO, les entreprises de 250 salariés et plus ayant eu un index Egalité professionnelle inférieur à 75 pendant 3 années consécutives) et en précisant la période au cours de laquelle ces contrôles devront être réalisés.

Cette programmation des actions collectives permet d'adapter les actions d'accompagnement et d'appui des agents (ateliers, présentation des outils...) au plus près des contrôles pour une meilleure efficacité et d'éviter de multiples temps d'appropriation.

Cette programmation doit donner lieu à **une actualisation de la feuille de route départementale**.

### Programmer ses actions individuelles

Il appartient aux DDETS, en lien étroit avec les RUC, de définir le cadre dans lequel chaque agent de contrôle doit organiser son travail pour éviter que la pression du quotidien ne prenne le pas sur la capacité à intervenir dans les entreprises et sur les lieux de travail en général (chantiers etc...). Dans cette optique, des mesures doivent être prises pour permettre aux agents de contrôle de se rendre directement sur leur secteur de contrôle à partir de leur domicile.

Ce cadre définit notamment pour chaque section des demi-journées fixes de permanence (1 ou 2) pour la réception du public sur rendez-vous afin d'éviter que la réception des usagers au bureau ne s'étale sur l'ensemble de la semaine empêchant ainsi l'agent de respecter la référence aux deux journées en entreprise ou sur chantier pendant la semaine. A cette occasion, il convient de s'assurer que les relations entre les UC et le service de renseignements sont bien organisées et connues de tous pour éviter la double réception des usagers, garantir la bonne circulation des informations utiles au contrôle entre les deux services et permettre aux secrétariats des UC de bien orienter les demandes de rendez-vous (cf. infra La prise en compte des demandes individuelles).

Le cadre ainsi défini tient compte des besoins de temps collectifs et doit être adapté à la configuration de chaque site (gestion des salles d'attente, bureaux partagés, ...).

Dans le cadre ainsi défini, il appartient à chaque agent de contrôle de :

*Annexe 2 - Fiche relative aux modalités d'exercice des missions*

- Programmer, à titre indicatif, ses 2 journées de contrôle dans un cadre hebdomadaire, afin de faciliter l'organisation du travail et faciliter une présence de deux jours « sur le terrain » en moyenne sur l'année ;
- D'assurer effectivement, aux horaires prévus, les permanences pour la réception du public.

## ➤ Clarifier ce qui est attendu des agents de l'inspection du travail et veiller à l'information des usagers sur l'action du service

Expliquer aux usagers « ce qu'on fait et ce qu'on ne fait pas » est nécessaire à la bonne compréhension de nos missions et pour retrouver des marges de manœuvre.

### La question des intérimis

A la date du 31 mars dernier<sup>1</sup>, 260 sections étaient en intérim.

**Les missions à assumer dans le cadre des intérimis sont listées par la note DGT-DRH du 4 septembre 2014<sup>2</sup>.**

La désignation d'un agent intérimaire répond au principe de continuité du service public. C'est une obligation de service et toutes les solutions doivent être recherchées en vue d'assurer l'effectivité du principe de continuité. Rien ne s'oppose à ce qu'un intérim soit assuré par un agent d'une autre unité de contrôle.

Dans ce cadre, il convient de prendre en charge impérativement les demandes d'autorisation ou de dérogation supposant une décision administrative ainsi que les enquêtes d'accidents du travail mortels ou graves et, pour les autres tâches, de définir, dans le cadre d'un échange entre l'agent et sa hiérarchie de proximité, leur degré de priorité en tenant compte de l'urgence et de la gravité des situations rapportées. A cet égard, la situation des intérimis longs (supérieurs à 6 mois) doit faire l'objet d'une analyse spécifique afin de dégager les priorités.

Les situations d'intérimis multiples qui doivent rester les plus rares possibles, doivent, par ailleurs, faire l'objet d'un échange régulier au sein de l'équipe de direction du département afin de s'assurer du meilleur équilibre des charges de travail entre agents et entre unités de contrôle et du caractère « soutenable » des charges de travail.

### La prise en compte des demandes individuelles

Le traitement des demandes individuelles ne doit pas conduire l'agent de contrôle à effectuer des tâches relevant du précontentieux prud'homal. Cette ligne de conduite déjà fort ancienne doit toutefois être rappelée à tous les agents de contrôle et expliquée aux usagers.

Saisi d'une demande relevant de la compétence du conseil des prud'hommes, il appartient à l'agent de contrôle de s'assurer que l'utilisateur a accès à toutes les informations qui lui sont nécessaires sur le droit applicable sans s'engager pour autant à intervenir dans l'entreprise même si les faits relatés laissent supposer la commission de manquements qui pourraient justifier une intervention de l'inspection du travail. L'action de contrôle de l'inspection du travail dans les établissements a d'abord pour objet de s'assurer du respect de la réglementation du travail même si elle a nécessairement souvent pour effet de restaurer les droits des salariés. L'agent de contrôle peut orienter l'utilisateur vers le service de renseignements en tant que de besoin pour que toutes les informations nécessaires sur le droit applicable lui soient délivrées.

Cependant les demandes individuelles, qu'elles soient portées devant l'agent de contrôle ou à l'occasion d'un rendez-vous avec le service de renseignements, peuvent révéler des atteintes à l'ordre public. Dès lors, il convient

<sup>1</sup> Dernière enquête flash DGT.

<sup>2</sup> (lien note)

d'organiser dans le cadre des échanges et de l'articulation à mettre en place entre les services de renseignements et les unités de contrôle, les modalités de repérage et de traitement de ces alertes. De même, la récurrence de plaintes ou de réclamations dans les mêmes entreprises, secteurs d'activité ou sur les mêmes territoires, peuvent révéler des situations nécessitant une intervention individuelle ou une action collective suivant le cas.

Afin de s'assurer de la bonne information de l'utilisateur, il convient ici particulièrement de clarifier et rappeler les articulations à mettre en œuvre entre les missions du service de renseignements en droit du travail et celles des unités de contrôle.

Le service de renseignements en droit du travail assure pour l'utilisateur, qu'il soit employeur, salarié ou représentant du personnel, l'accès au droit de manière rapide, fluide et quotidienne. L'instauration, sauf situation d'urgence, de la réception du public sur rendez-vous permet à l'agent qui va recevoir l'utilisateur de préparer ce rendez-vous et le cas échéant d'échanger avec l'agent de contrôle dès avant la réception du public (cf. instruction DGT/DRH n° 03/2018 du 11 juin 2018 et guide DGT : Accès au droit/Renseigner l'utilisateur).

Il importe de bien orienter les usagers en fonction de leurs demandes. Ainsi, les agents d'accueil ou les assistants d'unité de contrôle, après avoir qualifié la demande, orienteront les usagers dont la demande relève de l'information, vers la consultation du code du travail numérique qui offre un premier niveau d'accès au droit et/ou vers le service de renseignements. Il convient dans ce cas de bien expliquer à l'utilisateur le cadre d'intervention de l'inspection du travail et les démarches qu'il peut entreprendre pour recouvrer ses droits.

La réception par l'agent de contrôle, sur rendez-vous, des usagers (employeurs, représentants du personnel et salariés), doit, quant à elle, répondre à des critères clairs et précisément définis (demande d'intervention, dossier en cours, etc.). La prise de rendez-vous, à organiser et à homogénéiser en termes de pratiques, doit permettre à l'agent de contrôle de préparer ses rendez-vous (dossier entreprise, sujets évoqués...).

A cet égard, il sera formalisé après un travail partagé avec les agents, ou actualisé dans les régions où cela avait déjà été engagé, un document précisant la répartition des tâches entre le service de renseignement, les secrétariats d'unités de contrôle, les agents de contrôle et ce qui ne relève d'aucun de ces services. Ce document organisera également les modalités de transmission d'information entre les UC et le service de renseignements. Il importe en effet que soient retissés des liens étroits entre les services de renseignements et les services de contrôles. Ces liens ne peuvent se limiter à une communication par le canal des fiches navettes (papier ou dématérialisées). Il importe de rechercher des moyens d'optimisation telles que des informations collectives.

## Savoir passer le relais et agir avec d'autres acteurs

Connaître et reconnaître les limites de son action, de sa compétence et de ses prérogatives est une condition et un gage d'efficacité de l'action de l'inspection du travail. Il convient de savoir passer le relais lorsque cela s'avère nécessaire et de savoir mobiliser les prérogatives d'autres corps de contrôle ou d'autres types d'intervenants.

Si des coopérations institutionnelles et opérationnelles sont bien identifiées dans certains domaines tels que la lutte contre le travail illégal, les agents de contrôle sont régulièrement confrontés à des situations complexes qui nécessitent soit de poursuivre l'action avec d'autres partenaires, soit de transmettre l'affaire à des agents disposant de prérogatives mieux adaptées.

Il en est ainsi de certaines situations telles que notamment des plaintes faisant état de discrimination/harcèlement ou de risques graves.

A titre d'exemple, si saisi d'une plainte pour harcèlement sexuel, l'agent constate, en cours d'enquête, que les faits relèvent d'une qualification d'agression sexuelle ou de viol, il lui appartient de saisir immédiatement le parquet, dans le cadre d'un signalement en application de l'article 40 du code de procédure pénale, ces infractions ne relevant pas du champ de compétences de l'inspection du travail. Il n'appartient pas, dans ce cas, à l'agent de contrôle de l'inspection du travail de poursuivre les auditions des éventuels témoins ou des personnes mises en

*Annexe 2 - Fiche relative aux modalités d'exercice des missions*

cause.

De même, confronté à une enquête pour discrimination nécessitant de nombreuses auditions et dès lors que les éléments recueillis laissent suspecter la commission d'une infraction, l'agent de contrôle pourra utilement envisager d'agir dans le cadre d'une co-saisine ainsi que l'article 28 du code de procédure pénale l'autorise, afin de mobiliser les services d'enquête. Cette co-saisine n'a pas pour effet de dessaisir l'agent de son enquête mais de mobiliser des moyens notamment juridiques supplémentaires permettant d'établir les faits plus rapidement en vue d'une meilleure réponse pénale.

D'autres situations comme les enquêtes d'accident du travail, de contrôle des sites SEVESO, des mines et carrières... mettent en évidence la nécessité des coopérations avec les services d'enquête, les DREAL, qui permettent de gagner en efficacité.

Clarifier les fonctions qu'on assure et ce qui n'est pas assuré par le service est donc nécessaire à la bonne compréhension de nos missions par les usagers mais aussi pour retrouver des marges de manœuvre et permettre aux agents d'opérer des choix dans un cadre collectif et validé.

### ➤ Utiliser les effets « levier » pour accroître l'impact

Les modalités d'action doivent être guidées par l'objectif de modifier concrètement les situations de travail et d'améliorer de manière significative les conditions de travail.

Un certain nombre de leviers permettent d'accentuer les résultats de l'action de l'inspection du travail.

### Elaborer des actions collectives pour donner du poids à l'action de chacun

La mobilisation coordonnée des services autour d'une même problématique dans un secteur ou une entreprise à établissements multiples permet d'obtenir plus rapidement une modification des comportements en vue d'une meilleure application de la norme et de meilleures conditions de travail. Comme l'indique la note de cadrage pour 2021, « il est demandé à chaque région de définir une action collective départementale sur un thème choisi après diagnostic partagé et l'une au moins pour chaque région fera l'objet d'une évaluation des effets de l'action ». Il vous appartient en votre qualité de DREETS et DDETS, avec l'appui des chefs de pôle travail et des RUC, de veiller à la mise en place et au bon déroulement de cette action collective. Le but recherché est d'avoir une action construite et efficace couvrant le champ des TPE et des PME souvent assez peu contrôlées par les services d'inspection du travail. La communication qui pourra être opérée sur les résultats de cette action contribuera à son impact de l'action du service.

### Mobiliser l'ensemble des services du SIT pour atteindre nos objectifs

Faire évoluer les comportements pour une meilleure application du droit du travail ne peut reposer que sur les agents de contrôle. Tous les leviers doivent être utilisés qu'il s'agisse d'informer les employeurs sur les règles applicables, d'accompagner le dialogue social ou de contrôler.

Les actions doivent donc impliquer les unités de contrôle mais également les services de renseignements, les pôles T régionaux et départementaux et l'ensemble de la ligne hiérarchique dont le rôle est important pour valoriser les actions mais aussi organiser les partenariats, faciliter les actions collectives, expliquer le sens des missions et les modalités d'intervention.

Globalement, la mobilisation de l'ensemble des services du SIT nécessite en premier lieu celle de la chaîne managériale tant au niveau central (DGT) que territorial (DREETS, DDETS, DDETS adjoints, chefs de pôle Travail et responsables d'unité de contrôle). Chacun doit jouer son rôle pleinement à son niveau.

Le niveau national (DGT) assure le pilotage et l'animation stratégique.

*Annexe 2 - Fiche relative aux modalités d'exercice des missions*

Le DREETS assure le pilotage et l'animation régionale des actions collectives en veillant à la bonne cohérence et à une allocation optimale et équilibrée des moyens au profit des départements.

La mise en œuvre opérationnelle sur les territoires incombe aux DDETS avec l'appui des RUC. Cette déclinaison opérationnelle requiert un management de proximité fort, assuré par les responsables d'unité de contrôle (RUC). Ainsi l'importance du rôle des RUC, interface entre les opérateurs de terrain et les échelons intermédiaires de la chaîne managériale, doit être clairement réaffirmée et un appui permanent doit leur être garanti.

### Donner de la visibilité aux actions pour essaimer et décupler l'action.

Communiquer sur les actions de l'inspection du travail a une vertu pédagogique et permet à des entreprises de régulariser leur situation sans intervention directe de l'inspection du travail.

Les actions menées dans le cadre des priorités du PNA doivent par exemple s'inscrire dans cette logique de recherche d'impact (voir la note DGT relative à la révision du PNA pour 2021).

### Agir spécifiquement en direction des TPE dépourvues de CSE

Ces entreprises souvent dépourvues d'une fonction RH, sans représentation du personnel, et représentant le plus grand nombre d'entreprises, doivent faire l'objet d'une attention particulière du service public de l'inspection du travail pour leur faciliter l'accès au droit du travail et doivent à ce titre être l'objet d'actions dédiées, actions qui doivent combiner les différentes composantes du système d'inspection du travail et mobiliser toutes les modalités d'intervention.

Il s'agit de pouvoir : informer, sensibiliser, donner accès à la connaissance des droits en matière de réglementation du travail. Chaque région organisera régulièrement et selon les modalités les plus appropriées, des actions en ce sens

### ➤ Assurer une bonne appropriation des outils méthodologiques et techniques pour faciliter l'intervention

Il appartient aux responsables d'unité de contrôle avec l'appui du pôle T régional et le cas échéant départemental, de s'approprier et de présenter les outils méthodologiques et techniques mis à la disposition de l'inspection du travail. Ces outils sont utiles pour gagner en efficacité en permettant de mieux cibler les interventions et de définir des modes opératoires permettant d'atteindre les objectifs fixés.

Ainsi, les responsables d'unité de contrôle (RUC) et les agents de contrôle comme les assistants d'unités de contrôle doivent maîtriser l'utilisation de SIPSI et du « SI EGAPRO » afin de définir ou de contribuer à l'identification des cibles les plus pertinentes.

**Les parcours d'intervention** doivent par conséquent faire l'objet d'une présentation et d'échanges professionnels en réunion d'UC. Composés de fiches accessibles facilement à partir du sommaire, ils permettent de préciser l'objet des interventions et de proposer une méthodologie et des suites permettant d'atteindre le but recherché<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> A ce stade, des parcours d'intervention existent sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la durée du travail, le contrôle des sites ICPE et le contrôle du risque hyperbare.

Vous seront très prochainement mis à disposition des parcours relatifs :

- Au contrôle des carrières à ciel ouvert
- Au contrôle du détachement
- A la surveillance du marché des équipements de travail.

Ces documents méthodologiques feront l'objet d'une présentation en webinaire en septembre-octobre 2021.

Cette étape essentielle d'appropriation peut utilement faire l'objet d'un travail en commun, notamment entre les RUC de différents départements pour les DDETS ou DDETS-PP ne comportant qu'une seule UC.

La DGT peut enfin être sollicitée par le pôle T régional pour réaliser des démonstrations des outils notamment auprès des RUC.

Des travaux vont par ailleurs être engagés très prochainement au niveau national pour refondre **le guide DGT relatif au contrôle en entreprise** pour y intégrer une approche plus stratégique du contrôle et de l'utilisation des suites.

## ➤ Garantir l'accès au droit des usagers sur l'ensemble du territoire

Permettre l'accès au droit est une mission essentielle du système d'inspection du travail et l'ensemble des orientations définies par l'instruction DGT DRH n°03/2018 du 11 juin 2018 doivent trouver leur effectivité. Cela passe par le développement d'actions d'information collective en direction des salariés, des employeurs, des partenaires sociaux et par la mise en œuvre de partenariats et de relais (experts-comptables par exemple). Cela nécessite également d'assurer un encadrement et une animation de proximité des services de renseignements.

La mise en extinction du corps des contrôleurs du travail et les projections en matière de départ à la retraite ont pour effet que, sur certaines implantations, la continuité de service en matière de renseignements en droit du travail est fragilisée alors qu'il s'agit d'une mission essentielle du système d'inspection du travail. 32 nouveaux secrétaires administratifs destinés à être affectés dans les services de renseignements entreront en formation en janvier 2022.

Pour autant, outre les mesures organisationnelles qui peuvent être mises en œuvre en s'appuyant notamment sur les dispositions de l'article R. 8122-6 dernier alinéa du code du travail<sup>4</sup> pour maintenir un service de proximité, des travaux seront engagés, dès septembre 2021, en lien avec le réseau des animateurs régionaux des services de renseignements :

- Pour mettre en ligne sur l'intranet SITERE, à la disposition des agents des services de renseignements, des outils d'information mutualisés ;
- Modéliser des questionnaires de prise de rendez-vous permettant de mieux qualifier la demande ;
- Etablir une bibliothèque de paragraphes permettant de faciliter et de sécuriser la réponse écrite.

En fonction de la situation sanitaire, un séminaire des services de renseignements sera organisé à l'INTEFP en 2022, cinq ans après le premier séminaire (octobre 2017).

---

<sup>4</sup> R. 8122-6 dernier alinéa - Il peut également créer des services interdépartementaux ou régionaux pour garantir l'adaptation du fonctionnement du système d'inspection du travail aux particularités de la région.