

Sous-direction : Sous-direction de l'animation territoriale du
Système de l'inspection du travail
Bureau : Bureau du cadre de légalité et des modalités d'action du
système d'inspection du travail
Affaire suivie par : Elsa NIPPERT
Réf :

Paris, le

NOTE

à Mesdames et Messieurs les membres de la Formation Spécialisée en matière de Santé, de Sécurité et de Conditions de Travail

Objet : Point d'information – Outil d'aide à la rédaction de la réponse écrite aux demandes des usagers pour les services de renseignements en droit du travail

PJ :

Rappel du contexte et des enjeux

Le service de renseignement en droit du travail, positionné dans les DDETS, est une composante essentielle et indispensable du système d'inspection du travail en délivrant en proximité des informations sur le droit applicable.

L'instruction DGT/DRH du 11 juin 2018 qui précise le cadre général d'intervention et d'organisation des SRDT a fait l'objet d'une évaluation en 2022 en lien avec l'ancien CHSCTM auprès des agents des SRDT. Cette évaluation avait pour objectif d'en apprécier sa cohérence d'ensemble ainsi que ses impacts sur les conditions de travail des agents. Un bilan présenté au CHSCTM ainsi qu'aux agents des SRDT lors d'un séminaire a été établi.

De ce bilan publié sur SITERE et des différents échanges qui en ont résulté, il est notamment apparu :

- Une augmentation de la part de la demande écrite (courrier et courriel) depuis la crise sanitaire (passant de 10% en 2019 à 15% des saisines en 2023) et une baisse de l'accueil physique (11,5% des saisines en 2023 contre 25% en 2019) ;
- L'augmentation de la charge de travail liée au traitement de la réponse écrite ainsi que la complexification du contenu des demandes nécessitant un travail de recherche important (cf. p 14 du bilan de l'instruction) ;
- Le traitement facilité de la réponse lorsqu'un système de mutualisation est mis en place (Cf. P.13 bilan de l'instruction) ;
- Les agents réorientent eux-mêmes une partie des demandes vers d'autres services ce qui constitue une activité chronophage.
- Le risque d'opposabilité de la réponse écrite dans le cadre de l'article L. 5143-1 du code du travail qui prévoit dans son alinéa 2 que si la demande présentée par un employeur d'une entreprise de moins de 300 salariés est suffisamment précise et complète le document formalisant la prise de position de l'administration peut être produit par l'entreprise en cas de contentieux pour attester de sa bonne foi. Même s'il ne s'agit pas d'un rescrit, il est nécessaire de sécuriser la réponse écrite apportée ;

- Le renouvellement des effectifs des SRDT avec des agents primo affectés dont la montée et le maintien en compétence ainsi que la sécurisation de leurs actes au quotidien deviennent un enjeu prégnant. 42% des agents des SRDT occupent le poste depuis moins de 3 ans.

C'est dans ce contexte que la note d'orientation DGT 2023-2024 du 20 mars 2023 visant à conforter les SRDT au sein du SIT a prévu la construction d'outils permettant d'assurer la bonne orientation du public et d'aider les agents dans l'élaboration de réponses écrites sécurisées juridiquement.

Point d'étape :

- Présentation à la DGT, en 2024 de « ALBERT » et de « ChatFT », applications d'Intelligence artificielle génératives expérimentées au sein des maisons France service pour la première et de France travail pour la seconde auprès des agents de ces services.
Un tel outil pourrait être entraîné pour permettre l'assistance à la réponse écrite formulée par les agents de service renseignements. Il analyserait la question posée, identifierait les sources de droit applicable à la question et proposerait une formulation de réponse qui devrait ensuite être validée par l'agent. De plus, outre la réponse rédigée, les bases documentaires sur lesquelles l'outil choisi s'est appuyé pour produire la réponse ainsi que les différents liens permettant d'approfondir la question apparaîtraient et seraient consultables. Le principe d'un tel outil pourrait être transposé auprès des SRDT afin de développer un assistant à la réponse écrite.
- Il n'est pas, à ce stade, décidé qu'ALBERT constituera l'outil d'IA générative entraîné sur les cas d'usage des SRDT ni même une autre technologie. Il s'agira d'expérimenter une solution d'IA générative qui pourrait être ALBERT.
- Recrutement par la DNUM en juin 2024 d'une équipe technique (2 agents) chargée de développer l'outil. Pour aider cette équipe à comprendre les enjeux et les modes de fonctionnement des SRDT, il lui a été proposé une phase d'immersion au sein de plusieurs SRDT : en Normandie (SRDT de Rouen), Ile de France (SRDT des Yvelines et Val de marne), Nouvelle Aquitaine (SRDT de Pau et Corrèze) et en Bourgogne Franche Comté (SRDT de la Nièvre). Cette phase d'immersion a donné lieu à un temps d'observation et un temps d'interview.
- Un comité de pilotage associant les services, présidé par la DGT, suivra les évolutions du projet, notamment sur la question de l'aide à la réponse écrite.
- Un groupe de testeurs composé d'agents des services de renseignements en droit du travail pourra être mis en place pour effectuer des tests, partager les retours d'expérience et suggérer des améliorations et des nouvelles fonctionnalités à l'outil.
- Pendant le projet, des informations régulières seront données aux services sur l'avancement du projet et des démonstrations seront proposées aux membres de la FSSSCT du CSA travail-emploi.

Calendrier du projet

-Phase d'investigation : immersion équipe projet au sein de plusieurs SRDT : juillet août 2024

-Constitution d'un COPIL (DGT – DNUM – services déconcentrés - DINUM) chargé de valider les propositions issues de la phase d'investigation (interface usager pour la qualification de la demande et l'aide à la réorientation des demandes, assistance à la réponse écrite...) et de suivre l'évolution du projet : fin septembre 2024

-Phase de construction : définition de la solution numérique (ALBERT ou autre) et tests auprès d'un groupe : septembre 2024 à février 2025

-Développement de la solution numérique retenue : année 2025