

## **Additif au bilan de l'instruction du 18 juin 2018 sur l'accès au droit**

Cet additif est établi à la suite des visites avec le CHSCTM dans les services renseignements dans les départements

- Du Nord le 15 juin (Lille et Valenciennes)
- Du Val d'Oise le 9 septembre (Cergy)
- De l'Hérault les 15 et 16 septembre (Montpellier)

La délégation était constituée de représentants du personnel au CHSCT ministériel, de représentants de la DGT (Sous-direction de l'animation territorial) et de représentants de la DRH.

Lors de ces rencontres les représentants au CHSCT M ont pu échanger avec l'équipe de direction et avec les agents des services de renseignement. A chaque fois une visite des locaux des services de renseignement a pu être réalisée.

Les observations ci-dessous résultent de ces déplacements et sont présentés selon les thèmes du questionnaire.

### **I/ Généralités :**

1. Multi mission : dans un département les agents qui exercent une activité d'instruction parallèlement aux renseignements, expriment une satisfaction associée à cette diversification des tâches. Ils considèrent cela comme une respiration.
2. Action hors les murs : des agents d'un département ont exprimé leur appétence pour la mise en œuvre d'action d'information « hors les murs » visant un public cible. En l'occurrence les « jeunes » travailleurs au sein des centres de formation des apprentis. Ils soulignent néanmoins le temps nécessaire à la préparation et la mise en œuvre de ce type d'action susceptible d'affaiblir l'action du quotidien, notamment en cas de manque d'effectif.
3. Un point positif est soulevé : la possibilité d'associer les agents de contrôles, sur des thématiques santé/sécurité par exemple.

### **II/ Réponses aux usagers :**

1. Eloignement de certains publics : Certains agents soulignent les effets de la fracture numérique chez les personnes âgées employant du personnel à domicile. Ces situations humainement complexes nécessitent que les agents consacrent plus de temps pour apporter les réponses appropriées

Dans deux départements les agents nous ont indiqué rencontrer des difficultés concernant le traitement par les SR des demandes des experts-comptables et des juristes. Ces occurrences posent la question de la qualité des services de renseignement pour prendre en charge la réponse à des questions posées par des professionnels du droit ou, à tout le moins, par des personnes qualifiées ; l'investissement des services dans la réponse à apporter à ce type de public ne peut se faire, selon les agents, qu'au détriment du public le plus éloigné du droit.

2. Gestion de la réponse écrite :

Dans un département un système de mutualisation de la réponse écrite a été mis en place. Les réponses ont été classées par thème. Ce dispositif est utilisé par les nouveaux arrivants mais nécessite une administration (mise à jour, classement) qui obère la pérennité de ce type de système compte tenu, notamment, des problématiques d'effectifs.

3. Gestion de la demande téléphonique :

Mutualisation de l'accueil téléphonique : en fonction des sites, les agents expriment des appréciations diverses sur l'utilité et la pertinence d'une mutualisation de l'accueil téléphonique (débordement interdépartemental/régional). Certains expriment une réticence aux systèmes de débordement qui risqueraient de rompre le lien de proximité entre le service et les usagers du secteur. Tandis que d'autres soulignent l'absolu nécessité de régionaliser l'accueil téléphonique compte tenu des écarts importants de dimensionnement et d'effectifs entre les départements d'une même région, indépendamment même des contraintes d'effectifs. A cet égard, des dispositifs de mutualisation avaient été émis en place avant même que le serveur vocal interactif soit opérationnel et qu'il permette la mise en place de boucles régionales.

4. Relations UC/ SRDT :

Les agents d'un site visité ont souligné la très bonne entente avec les unités de contrôle et les très nombreux échanges avec les agents de l'inspection du travail. Ces relations fluides s'installent toutefois de manière informelle.

Dans les autres services visités les agents indiquent que les liens sont difficiles à construire et à solidifier. Les agents des SR indiquent remonter des signalements aux UC, ils apprécieraient un retour de leur part.

Dans tous les cas il apparaît qu'aucun process n'est formalisé tendant à définir les conditions de l'échange d'informations.

5. Ressources documentaires/Formation :

Certains agents soulignent le sentiment de rationnement des ouvrages en droit du travail, les agents ne pouvant bénéficier que d'un seul code du travail pour le service. Il a également été exprimé des regrets quant à l'uniformisation de la documentation entre les départements. Selon certains agents, tous les départements devant disposer des mêmes ressources documentaires.

Dans une région les agents notent l'abondance de l'information qui leur est communiquée par différents canaux (département, région, chef du service renseignement). Cela génère un stress pour l'agent qui est dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations.

Les agents indiquent qu'en raison des effectifs contraints il peut être difficile d'organiser des départs en formation pour les agents des SR. Ils soulignent dans une région l'intérêt de développer des formations au niveau de la région.

La formation des nouveaux arrivants : la question de l'intégration au parcours de formation des agents des SR recrutés au fil de l'eau a été soulevée par les agents.

Les nouveaux arrivants souhaitent également pouvoir effectuer des sorties avec les agents de contrôle afin de mieux appréhender leur métier.

6. Conditions de travail des agents :

Moyens matériels : problème de compatibilité des casques avec le téléphone fixe et portable est de nouveau soulevé.

Dispositif d'alerte : dans deux régions, le système d'alerte (E. Colomb) ne fonctionne pas. Dans la troisième région un système via les téléphones fixes existe et fonctionne. `

7. Animation régionale et départementale :

Réunions SR/UC : les agents souhaitent être sollicités lors des choix des thèmes des ateliers. En effet ils notent que les thèmes définis sont orientés sur des problématiques UC.

Point divers :

Il est souligné par les agents d'un des services visités, que le remplissage de l'ODR n'est pas pratique. Ils considèrent qu'il y a trop d'items à renseigner. Ils expriment également des incompréhensions sur l'utilité du dispositif.