

**SAUVER LES SERVICES RENSEIGNEMENTS DES DIRECCTES,  
C'EST ENCORE POSSIBLE, MAIS IL FAUT AGIR VITE !**

Si une avalanche de réformes s'est abattue ces dernières années sur tous les agents des Direccte, ce sont sans aucun doute les services renseignements (SDR) qui remportent le record des bouleversements récents :

- fusion Service central travail (SCT)/Services de renseignements (SDR) pour certaines UD.

La mise en polyvalence des agents a produit un appauvrissement du travail collectif et une baisse de la qualité de l'information apportée à l'utilisateur ;

- réception du public : passage d'une réception le matin au fil de l'eau à un système exclusivement sur rendez-vous mais toute la journée ;
- limitation de la durée des entretiens à une demi-heure ;

Cela réduit mécaniquement le nombre d'utilisateurs accueillis et diminue l'autonomie des agents dans l'organisation de leur travail qui recevaient auparavant de cinq à dix usagers par matinée, en leur consacrant le temps nécessaire ;

- renseignements téléphoniques : passage d'une permanence départementale l'après-midi à un centre d'appel régional (Occitanie) toute la journée ;  
La charge des appels téléphoniques varie de 1h30 à 2h30 et augmente en cumul mensuel ;

- disparition des supports documentaires papier : passage au tout numérique ;

La plupart des services renseignements ne disposent même pas d'un code du travail de l'année, que certains agents achètent néanmoins avec leurs deniers personnels ! Les versions papier du Lamy et Mémo-social n'ont pas été renouvelées.

Or, on connaît les avantages des supports papier, notamment de leur table des matières, toujours supérieure en résultats au plus performant des moteurs de recherche. Ces documents sont indispensables dans un contexte de réforme permanente du code du travail. Le « Mémo-social » à portée de main par exemple, permettait de donner des réponses précises, concises et rapides, adaptées aux renseignements téléphoniques, et pédagogiques pour les nouveaux agents peu expérimentés. Ces documents deviennent indispensables en cas de panne ou dysfonctionnement des supports informatiques.

Une revendication qui fait l'unanimité consisterait à attribuer au moins un exemplaire papier pour deux agents du code du travail, du mémo-social et du Lamy-social.

- forte montée en puissance des demandes de renseignements par courriel (email), largement au-delà du volume antérieur des courriers, qui ont maintenant pratiquement disparu ;

Le courriel complexifie le geste professionnel de l'agent de renseignements : la demande ainsi formulée est souvent encore plus imprécise et/ou ne comporte pas les éléments nécessaires pour apporter à l'utilisateur une réponse personnalisée.

**Les agents de certains départements en Occitanie ne sont pas concernés par tous ces changements, car malgré cette marche forcée vers la standardisation, un peu d'autonomie subsiste. Cependant ces changements concernent la majorité des agents en SDR et les modes d'organisation encore en vigueur sont fragiles et peuvent être remis en cause à l'occasion des départs en retraite des collègues.**

Cette désorganisation croissante a rapidement produit de graves conséquences, non seulement sur la qualité du service rendu mais aussi sur les conditions de travail, et bientôt la santé des agents concernés :

- les agents se sentent vidés après 2h30 de réception physique cadencée le matin et l'après-midi (ex. : 5 rendez-vous de 30 mn entre 9h00 et 11h30, s'il n'y a pas de débordement) ou 2h30 de téléphone devant l'ordinateur

- ils ont un sentiment d'inefficacité, bloqués dans un système absurde qui n'enregistre que la quantité et ignore la qualité du travail. La charge mentale est devenue très lourde pour les agents censés trouver toutes les réponses devant leur écran d'ordinateur.

- le service rendu a été fortement dégradé du simple fait de l'éloignement entre l'utilisateur et l'agent au bout du fil, qui ne peut connaître le « terrain » de 13 départements, et renvoyer l'utilisateur vers des partenaires locaux (ne serait-ce que l'inspecteur du travail, impossible à identifier à distance).

Le lien avec l'inspection du travail, déjà ténu, a donc disparu dès lors que les agents répondent à des usagers d'autres départements.

- Une nouveauté : des appels arrivent désormais dans les permanences téléphoniques, en lien direct avec la fermeture du service de réception sans rendez-vous. En effet dans les départements qui n'ont pas mis en place un système d'astreinte, les cas d' « urgence » qui étaient auparavant reçus « au fil de l'eau » sont désormais orientés par les agents d'accueil vers la plate-forme téléphonique, avec la dégradation du service rendu décrite au paragraphe précédent.

- les agents subissent des coupures intempestives de la connexion Internet dues à un calibrage insuffisant du commutateur régional.

A ces problèmes techniques, probablement liées à des contraintes budgétaires, s'ajoute la limitation des connexions à l'outil de référence que constitue ELNET qui rend difficile l'exercice du renseignement. Le volume de ces connexions reste inconnu...

- enfin le système qui rend compte de l'activité par les agents (ODR) fonctionne comme le compteur LINKY : il absorbe les chiffres, mais ces chiffres redescendent rarement vers les agents. Il est donc perçu comme un instrument de surveillance, couplé au comptage des appels téléphoniques. Comme c'était prévisible, la mise en place d'un tel système de contrôle ne peut que développer des mentalités et des comportements de surveillance ou de pistage entre collègues, ce qui en dit long sur la capacité de certains à intérioriser la nouvelle idéologie qui dit que la technique (téléphonique) est la solution à la baisse des effectifs.

Cette succession de réformes s'est déroulée au pas de charge, sans concertation réelle, sans évaluation des risques, dans un contexte de diminution des effectifs, et en ignorant les alertes envoyées notamment dans le rapport des ISSST sur les conditions de travail dans les SDR des Direccte (2016-2017) et l'expertise SECAFI pour le CHSCT-M de janvier 2018.

Ces éléments convergent pour dégrader les conditions d'exercice du métier et du service rendu, donc l'attractivité du service renseignement, au moment même où la question des effectifs devient primordiale. Les départs pour usure professionnelle et découragement vont s'ajouter aux départs à la retraite, et à l'extinction du corps des contrôleurs

du travail. La moitié des agents actuels des SDR au niveau national comme au niveau régional devrait partir entre 2018 et 2022... Donc si on veut les remplacer, il faut rendre le métier attractif, en lui restituant ses objectifs d'information et de service public, et non en l'asservissant à la technique et à la productivité.

Sans réaction, la fin des SDR s'approche avec de fortes répercussions probables sur le système d'inspection du travail tout entier, et sur la perception par le public du service rendu par les Direccte.

Nous demandons une pause dans la désorganisation en cours pour tirer les leçons de la dégradation du service induits par le centre d'appel régional.

Si tous les citoyens ont droit à un service de qualité, quelle que soit la taille de leur département, ils sont prêts à comprendre qu'ils n'auront pas forcément un accès instantané au service tous les jours de la semaine, matin et soir. Chacun sait que le service public n'est pas un drugstore...

De même la réception du public toute la journée ne se justifie que par le fait de la dégradation de qualité de la réponse téléphonique ! On marche sur la tête !

Réception physique le matin, réponse téléphonique l'après-midi : qu'est-ce qui n'allait pas avec cette organisation ? Alors même que les usagers y étaient habitués ? Pourquoi dégrader ce qui fonctionne ? Seulement pour fluidifier l'accueil téléphonique ? Ou pour alimenter une machinerie absurde et assoiffée de chiffres et de performances ?

**C'est seulement en revenant sur ces erreurs que les services renseignements redeviendront attractifs, que les agents auront envie d'y rester, et d'autres d'y venir. Il y a péril en la demeure !**