

Compte rendu CGT du Comité Technique Ministériel du du 10 mars 2017

Le CTM était réuni pour l'examen d'une seule question principale : le projet d'instruction DGT relatif à l'exercice de la mission d'accès au droit par les DIRECCTE et aux services de renseignements.

Le point était inscrit au CTM pour information.

Les organisations syndicales unanimes ont d'abord demandé :

- Que le CHSM soit consulté
- Que le point soit porté à la consultation du CTM après que l'avis du CHS lui ait été transmis.

L'administration, après une suspension de séance, a donné son accord sur ces deux points.

En préalable, nous rappelons que nous sommes opposés au projet développé par la DGT dans un contexte de baisse des effectifs, de suppression de sites détachés et de regroupements d'unités territoriales ; Que nous contestons l'orientation du projet lui-même qui déplace le service rendu aux usagers vers un service rendu au patronat et une caporalisation des services. Que globalement le projet entraîne une dégradation du service rendu et pose la question de la rupture du lien avec les sections d'inspection.

Le détail du projet pour les services renseignements :

- **La proposition 1** : Un numéro de téléphone national unique avec un serveur qui permettrait d'adresser le demandeur directement dans l'UD concernée.....et en cas d'encombrement vers un autre départementen principe mais en principe seulement de la même région.

Commentaire de la CGT : ce système a pour conséquence que l'utilisateur ne sera pas nécessairement mis en relation avec un agent qui connaît l'entreprise, le secteur géographique, le contexte local. Or, les situations en droit du travail sont généralement complexes et en prise avec les réalités locales, et les usagers demandent plus que des renseignements simples, une analyse de leur situation et une orientation.

Alors que la loi El Komry modifie en profondeur la structuration du droit du travail et donne une place prépondérante aux accords d'entreprise dans des domaines aussi vastes que la durée et l'organisation du travail, comment imaginer que les agents d'un autre département soient en capacité de répondre de façon pertinente aux usagers.

Enfin, dès lors que les services de renseignements ne délivrent plus un renseignement adapté à la situation du salarié, il n'y a plus de frein à la privatisation du service et au transfert de la demande vers des prestataires privés.

- **La proposition 2 : Une prise de rendez-vous** (par internet prioritairement) pour les renseignements physiques et l'obligation de remplir une pré-demande écrite.

Commentaires de la CGT : ce système aura pour effet de rebuter les usagers les plus en difficulté (difficultés d'expression ou de maîtrise de la lecture ou de l'écriture) qui renonceront à solliciter nos services.

La demande en droit du travail demande des investigations et un temps d'échange pour cerner la demande. Fixer un nombre de rendez-vous entraîne une limitation du temps consacré à chaque usager – et un stress des agents si on ne tient pas le temps imparti...

Quel traitement sera réservé aux usagers qui habitent loin des bâtiments administratifs et à qui on demande de revenir ? Plusieurs fermeture de sites détachés ou encore des regroupements de service territoriaux sont envisagés, non seulement on éloigne le service des usagers mais de surcroît, on contraindrait le salarié à revenir s'il n'a pas pris de rendez-vous !

- **La proposition 3 - Un service rendu aux PME** : ce projet s'inscrit dans le cadre de l'application de l'article L.5143 -1 du code du travail (loi El Komry) qui pose le principe d'un accès à l'information élargi pour les entreprises de moins de 300 salariés avec l'appui de relais externes pertinents.

Commentaire de la CGT : nous assistons à un véritable déplacement du rôle de nos services – les services renseignements ont traditionnellement un rôle de réponse et d'accompagnement des usagers salariés, or, il leur est expressément demandé de s'organiser pour informer, former, conseiller le patronat.

L'argumentaire de l'administration procède d'un véritable mensonge, les entreprises ne recherchent pas auprès des services une aide « ressources humaines », les entreprises jusqu'à 300 salariés, ce ne sont plus de petites entreprises ...

Les employeurs disposent déjà de cabinets d'avocats, de cabinets comptables, des services juridiques des chambres des métiers et des CCI, des fédérations patronales, ils sont en mesure de rémunérer le renseignement. Ils n'ont pas *besoin* des services de renseignements. Quand ils s'adressent à nos services, c'est pour rencontrer l'agent de contrôle compétent (ou le directeur) et assurer la légalité de leur action.

Cette orientation des services vers le patronat (avec des relais externes pertinents cf. ci-après) constitue une remise en cause des prérogatives de l'inspection du travail.

A la fois, sorte de précontentieux prud'homal, voire préparation de décisions à incidence collective, la sécurisation juridique des réponses des services renseignements aura un effet direct sur l'activité et l'action des agents de contrôle : l'entreprise ayant sollicité le service renseignement pourra arguer de cette expertise juridique pour contredire la décision ou les constats de l'agent de contrôle.

Or, l'agent de contrôle *dit* le droit du travail après avoir confronté les renseignements qu'il tire de ses constats, des contacts avec les salariés et les représentants du personnel.

Confronté au réel, les éléments d'appréciation juridique peuvent différer. Le service renseignement s'appuie sur les éléments fournis par l'employeur : quelles vérifications pourra-t-il opérer ? et notamment quelle confrontation avec l'avis des représentants du personnel ? La réponse sera-t-elle soumise pour avis à l'agent de contrôle ? sera-t-elle-même communiquée à l'agent de contrôle ?

La DGT fait un lien direct entre l'ODR (observatoire du service renseignement) et les actions collectives de contrôle.

Ainsi, les branches professionnelles ayant fait appel aux services de renseignements pourront se targuer de mettre tout en œuvre pour appliquer la loi, elles échapperont alors aux opérations de contrôle collective.

L'agent de contrôle, de même, sera naturellement amené à moins contrôler les entreprises ayant fait appel aux services renseignements.

On introduit véritablement, une « négociation » de la politique de contrôle.

Tout concourt à la transformation des services de l'inspection du travail d'une mission de contrôle au services des salariés et de réponse à la demande de ces derniers, vers des actions de contrôle collectives, concertées, pré-pensées et standardisées, sans véritable lien avec la réalité des entreprises et les salariés qui y travaillent.

Enfin, ce service rendu au patronat entraîne un déséquilibre entre l'employeur et le salarié. La loi ne prévoit pas que les réponses des services renseignements aux salariés aient les mêmes effets que celles rendues aux employeurs !

Le renseignement rendu par nos services aux salariés permettait de rétablir une égalité dans l'accès au droit et devant la loi.

Proposition 4 : développer les informations collectives et renforcer les partenariats externes : il s'agit d'assurer la diffusion d'informations (à destination des entreprises de moins de 300 salariés surtout)

Commentaire de la CGT : la DGT demande aux agents d'aller recueillir les besoins des TPE-PME, de mobiliser des relais et d'aller faire des formations/informations collective sur les territoires !!!

Dans le contexte de réduction des effectifs que nous connaissons, il va être demandé aux agents de contrôle de participer à ces actions d'information/formation, de participer à l'élaboration de supports et documents d'information à destination du public !!

Et pire encore, la contribution des agents de l'inspection du travail à l'animation de réseau externe couvre une double réalité :

- là encore, les agents de l'inspection vont être employés à autre chose qu'au contrôle qu'ils ont décidé
- Mais de surcroît, le DGT adjoint, nous a clairement dit qu'il s'agissait de : « partager le travail » avec les cabinets comptables, les cabinets d'avocats, ...entendre la fiche de paye, ce n'est plus votre affaire, c'est celle des cabinets comptables, les situations individuelles relevant des prud'hommes, c'est l'affaire des avocats, etc.

Proposition 5 : renforcer le pilotage des services renseignement dans le cadre du système d'inspection du travail :

Commentaire de la CGT : il s'agit d'identifier et de croiser le type de demandes, les thèmes de saisine, les secteurs d'activités concernées, les réponses apportées...pour construire le plan d'actions collectives de l'inspection du travail.

Et il est évoqué, la participation des agents des services renseignement aux actions de contrôle collective...allant jusqu'à la rédaction de paragraphes des lettres d'observations avant contrôle.

Ceci confirme bien ce que nous dénonçons dans la politique travail qui est mise en œuvre à coup d'actions collectives : ce que la DGT veut demain nous faire faire c'est des contrôles concertés prédéfinis

- Un thème
- Une liste d'entreprise à contrôler
- Une liste de points à vérifier dans chaque entreprise – une grille à remplir
- Une lettre type à envoyer
- Une statistique à produire

Tout concoure à la transformation des services de l'inspection du travail d'une mission de contrôle au services des salariés et de réponse à la demande de ces derniers, vers des actions de contrôle collectives, concertées, pré-pensées et standardisées, sans véritable lien avec la réalité des entreprises et les salariés qui y travaillent.

Le projet pour les services renseignement est l'un des volets du plan de destruction de l'organisation des services de l'inspection du travail commencé avec le rapport Chaze et développé à grande vitesse avec le plan Sapin.

Pour rappel, en juillet 2013, le CHSM attirait l'attention du ministère sur les risques pour la santé des agents présentés par la mise en place de l'ODR :

La commission du CHSM concluait :

1- La mise en place de l'observatoire de renseignement intervient dans un contexte d'organisation du travail dégradé, l'insuffisance en effectif contraignant les directions à organiser la polyvalence des agents et la mutualisation des ressources (plateforme téléphonique, renforts d'autres services, affectation temporaire d'agents non qualifiés...)

2- Dans les contextes observés, la charge physique et mentale des agents des services renseignements apparait particulièrement élevée. La saisie statistique ODR vient alors surajouter à des conditions de travail difficiles :

- une intensification du travail par augmentation des tâches à réaliser dans un même temps donné (durée de la saisie, double saisie) ;
- une contrainte mentale (priorisation des tâches, mémorisation des évènements quotidiens et retranscription, identification des items...) ;
- une réduction de l'autonomie de l'agent par rapport à sa propre organisation du travail.

3- Cette charge et ses conditions d'exercice génère difficultés de concentration, fatigue nerveuse, stress, perte de qualité du travail.

4 – Les agents attachés au service expriment des inquiétudes quant à l'utilisation qui pourrait être faite de l'observatoire du renseignement par rapport à l'évolution des métiers et des organisations du travail.

La commission constate qu'ils ne partagent ni les objectifs affichés par le ministère, ni ses orientations mais soulignent au contraire le risque de dégradation de la qualité du travail fourni particulièrement quant au traitement de la demande.

La commission souligne que la mise en place de cet observatoire intervient par ailleurs dans un contexte de réformes du ministère et que l'absence d'adhésion des agents au projet peut être également porteur de dégradation de la santé.

5 – Enfin, la commission note que la dégradation déjà réelle des organisations du

travail des services renseignement, a un effet sur les collectifs de travail (coupure du lien avec l'inspection, perte des relations informelles d'échange, absence d'échanges collectifs sur le travail réel). Cette déstructuration des collectifs de travail ne peut, à terme, qu'avoir des effets négatifs sur le travail lui-même et la santé des agents.

A cet égard, l'introduction d'un outil statistique peut avoir un effet négatif supplémentaire par émiettement des tâches et mises en œuvre de stratégies individuelles d'appropriation, si aucun espace de mise en discussion du travail par les agents eux-mêmes et entre eux n'est construit.

2/07/2013

Non seulement le Ministère n'a tenu aucun compte de l'avis de vos représentants en CHS-CT mais en présentant ce projet, il contribue à l'aggravation des conditions de travail et à la dégradation de la santé de l'ensemble des agents des services qui continuent à œuvrer et à défendre une inspection du travail au service de salariés.

Paris, le 10 avril 2017.

Vos élu.e.s : Anthony SMITH, Martine CORNELOUP, Ian DUFOUR, Charlotte DOITEAU, Nicolas CHAMOT, Sylvie DENOYER, Sandra BERNARD, Christiane BATAILLARD