



## Boucle régionale mise en place au service renseignement sans concertation,

Nous apprenons fortuitement que la DREETS et les DDETS ont décidé de modifier l'organisation des services renseignements, sans en avertir les collègues concernés, et sans concertation des instances représentatives du personnel.

Pour info, le service renseignement en droit du travail :

- Est gratuit pour les usagers salariés comme employeurs...
- Saisissable par voie électronique, postale, téléphonique et en présentiel sur RDV (vérifier la quotité de chaque)
- Joignables par les plus précaires et les plus fragiles de nos usagers,
- Fait le lien avec les services d'inspection du travail pour les situations les plus complexes,
- Son organisation territoriale départementale ou infra-départementale permettant la meilleure prise en charge des usagers.

Tout à coup les directions régionales et départementales décidèrent dans un souci de rationalisation drastique des effectifs et de gestion uniquement budgétaire des moyens, de régionaliser la boucle du téléphone. Au moyen d'un savant calcul, dont seules nos directions ont le secret, se basant sur l'effectif théorique des services renseignements dans chaque département, les usagers sont re-routés après un temps d'attente (variable d'un département à l'autre) vers une file d'attente régionale. Ainsi un usager normand peut se retrouver dirigé à son insu vers n'importe quel département de la région. Au bout de 20 minutes d'attente et sans réponse, l'utilisateur sera automatiquement éjecté de la ligne téléphonique.

Cette réorganisation n'a fait l'objet d'aucune concertation avec les collègues concernés, qui l'ont découvert par le biais d'un nouveau bandeau informatique, et aucune concertation avec les représentants du personnel. (Application du fameux faites ce que je dis, pas ce que je fais en matière de dialogue social et d'évaluation des risques)

Nos collègues nous alertent sur la dégradation de leurs conditions de travail :

- Augmentation jusqu'à 30 % du nombre d'appels,
- Certains suppriment la temporisation entre chaque appel destiné à préserver leur santé, pour être sûrs de pouvoir traiter le maximum d'appel, se sentant sous pression des files d'attente départementales et régionales,
- Les pratiques professionnelles n'étant pas les mêmes dans tous les départements, ils s'inquiètent de la qualité du service rendu aux usagers (connaissances des accords collectifs locaux et organisations des systèmes d'inspection du travail différents selon les départements).
- A long terme, perspective du désengagement des DDETS de cette mission et des recrutements afférents

**Nous revendiquons :**

- **La suspension immédiate de cette réorganisation,**

**L'arrêt des suppressions d'effectifs et l'embauche d'agents titulaires pour que les moyens du service renseignements soit en adéquation avec les besoins des usagers pour un service public effectivement au service de tous sur tous les territoires.**