

SERVICES RENSEIGNEMENTS EN DROIT DU TRAVAIL :

Une nouvelle « offre socle » dégradant les conditions de travail et la qualité du service rendu aux travailleur.ses

La DGT vient de diffuser l'instruction du 9 juillet 2026 relative à la nouvelle « offre socle » des services de renseignements en droit du travail. Derrière les mots d'« harmonisation » et de « modernisation », cette instruction prépare une transformation profonde des services des renseignements en droit du travail (SRDT).

Après une consultation expresse et insatisfaisante des instances nationales, la DGT veut ainsi déployer une réorganisation qui porte atteinte au sens des missions et aux conditions de travail des agent.es.

Bienvenue en centre d'appel : la priorité donnée au téléphone et aux indicateurs

La DGT estime que les agent.es ne décrochent pas suffisamment leur téléphone (41 % en moyenne au niveau national) et fixe désormais un objectif d'environ 75 % de « taux de décroché », soit une augmentation de 40%.

Pour y parvenir, elle impose notamment :

- au minimum 8 demi-journées de permanence téléphonique par semaine
- une permanence en horaire décalé ;
- une organisation régionale mutualisée de type « boucle régionale », permettant à un autre département de répondre lorsque le nôtre est occupé.

Le message est clair : le téléphone devient la priorité des agent.es SRDT

Nous réaffirmons que la régionalisation est une erreur : il ne s'agit que de répartir la pénurie entre les départements, et certainement pas d'améliorer le traitement des sollicitations des usager.es. Les départements ont même tout intérêt à ne pas pourvoir les postes vacants en comptant sur la solidarité obligatoire créée par la régionalisation.

Quant aux permanences, comment décemment vouloir, le cas échéant, les augmenter ou les décaler lorsque que, dans certains départements, il n'y a même pas 2 personnes en équivalent temps plein dans le service.

Une surveillance accrue de l'activité

La DGT prévoit également le déploiement d'un outil national de supervision de l'activité téléphonique. Cet outil permettra notamment de suivre :

- le respect des permanences ;
- les taux de décroché ;
- la contribution de chaque département ;
- les délais de réponse ;
- la qualité des réponses écrites.

L'ODR (observatoire des renseignements) devient plus que jamais un outil de pilotage : la saisie est rappelée comme obligatoire et les données serviront à qualifier la demande sociale, alimenter le PNA et mesurer l'activité des SRDT

Or, donner une réponse, que cela soit à l'écrit ou à l'oral, cela nécessite d'avoir le temps de comprendre la demande, de faire des recherches et d'expliquer la réponse de manière pédagogique et adaptée.

Derrière l'objectif affiché d'amélioration du service public, c'est plutôt une logique de pilotage par les indicateurs qui se met en place et une mise en concurrence au détriment des agentes et de la qualité de leur travail !

L'intelligence artificielle fait son entrée dans les SRDT

L'instruction annonce la poursuite de l'expérimentation d'un assistant juridique utilisant l'intelligence artificielle générative pour aider à la rédaction des réponses écrites, avec une possible généralisation dès 2027. La DGT précise que :

- seules les IA développées par le ministère pourront être utilisées ;
- les IA grand public sont interdites ;
- chaque réponse devra être relue, validée et restera sous l'entière responsabilité de l'agent signataire.

Autrement dit, l'IA ne remplacerait pas les agent.es, mais elle risque d'accompagner une recherche permanente de gains de productivité. Mais de qui se moque-t-on alors que l'administration ne s'est jamais donné les moyens d'avoir un fonds documentaire et des outils de recherche juridique à la hauteur des besoins et qu'elle a réalisé une véritable saignée dans les effectifs de ce service pourtant essentiel ?

Toujours plus de missions... en favorisant les informations collectives générales aux réponses individuelles personnalisées

L'instruction DGT prévoit également :

- des actions « aller-vers » ;
- le développement des partenariats ;
- des actions d'information collective ;
- une participation renforcée au PNA (plan national d'action de l'inspection du travail) ;
- davantage de remontées d'informations et de suivi statistique.

Si personne ne doute de l'utilité de l'intérêt des informations collectives, celles-ci ne peuvent se faire au détriment des réponses adaptées aux situations particulières.

Les rendez-vous physiques, la dernière roue du carrosse

Pour la DGT, ce qui est important, c'est de rendre visible en priorité le Code Du Travail Numérique et non les autres modes d'accès au service public renseignant en droit du travail, notamment au détriment des rendez-vous physiques.

C'est en effet celle, pour l'administration, qui présente le moins d'intérêt dans ce qu'elle appelle de manière bureaucratique le « parcours usager omnicanal, hiérarchisé et orientant ».

Or, la diminution tendant au quasi-abandon de la réception physique des usager.es est directement liée aux baisses continues d'effectifs que les services ont connus depuis une quinzaine d'année.



Et pendant ce temps-là... un séminaire national mais pas pour tout le monde

Pour présenter cette réforme, la DGT organise un séminaire national les 28 et 29 septembre. Mais là encore, les choix interrogent :

D'abord, le nombre de places prévues est insuffisant : il n'y aura même pas un agent de SRDT par département, alors qu'il s'agit pourtant d'une réforme majeure qui concerne directement notre quotidien.

Ensuite, les modalités de restauration sont difficilement acceptables. Il est prévu des buffets facturés 20 €, alors que le remboursement prévu n'est que de 10 €. Bref, c'est aux agent.es de payer les déplacements imposés par l'administration !

Faut-il rappeler que les agents des SRDT sont aujourd'hui, pour une très large majorité, des agent.es de catégorie B, avec les rémunérations que l'on connaît ? Leur demander de financer sur leurs deniers personnels une partie d'un repas imposé est tout simplement inadmissible.

Et pendant ce temps-là... des effectifs toujours faibles, des formations insuffisantes, un accroissement de la précarité

De 580 agent.es chargé.es de renseignements en 2009, les effectifs ont fondu pour descendre à 406 agent.es participant.es à cette mission (soit 347 équivalents temps plein) avant de « légèrement » remonter fin 2025 à 411 agent.es (soit 360 ETP), soit une baisse de plus d'un quart..

A ces baisses d'effectif, il faut aussi prendre en compte le remplacement progressif des contrôleur-es du travail par des SA qui bénéficient d'une formation initiale réduite par rapport à celle des anciens CT. La prise de poste est donc beaucoup plus ardue et participe à l'augmentation du turn-over sur ce service.

Le désinvestissement du ministère dans la formation des agent-es passe aussi par une baisse du nombre de formations organisées. Dans les faits, les nouveaux et nouvelles se forment plus « sur le tas » grâce à la solidarité de leurs collègues et ne suivent de formations que plusieurs mois après leur prise de poste.

A cela s'ajoute la situation des agent-es contractuel.les, dont le nombre augmente et qui sont confronté.es à de multiples difficultés administratives et à l'incertitude sur leur avenir.

Nous dénonçons depuis longtemps les dysfonctionnements des services des renseignements en droit du travail et de la dégradation des conditions de travail de ceux qui y sont affecté-es et par voie de conséquence, les conditions d'accueil des usager.es depuis longtemps. Le ministère du travail en est responsable en organisant la baisse continue des effectifs. Il faut au contraire recruter des agent-es, les former, leur donner des perspectives de stabilité et d'évolution de carrière pour que les agent-es puissent rester.

Une administration qui porte atteinte au sens des missions et aux conditions de travail des agent-es

La nouvelle organisation est prévue sans qu'aucune création de postes ne soit annoncée, alors même que l'instruction rappelle que les effectifs des SRDT ont diminué ces dernières années ! En 15 ans, la situation des services renseignements s'est fortement dégradée. L'administration a supprimé 37% des effectifs alloués à ce service qu'elle juge pourtant elle-même « le plus aisément accessible » et « important ».

Le projet de la DGT va à l'opposé d'un renforcement des SRDT et organise l'abandon de tous un pan du service public. A terme, la priorité est donnée à l'orientation vers le Code Du Travail Numérique et à la réponse au téléphone, puis aux demandes par mails que les agent-es traiteront (quand iels ne seront pas au téléphone ou en déplacement) avec l'aide d'un outil d'Intelligence Artificielle. La réception du public devient subsidiaire et comme les services sont en sous-effectif, cela signifie un abandon à plus ou moins long terme.

La vision de l'administration de l'accès au droit n'est pas celle que nous partageons. En effet, l'évolution des services ne peut pas se traduire par :

- une intensification du travail ;
- une diminution de la qualité des réponses aux usager.es ;
- un pilotage exclusivement par les indicateurs ;
- une mutualisation sans réflexion sur les effectifs ;
- une surveillance accrue de l'activité ;
- une dégradation des conditions de travail des agent-es.

NOUS REVENDIQUONS :

- le retrait de l'instruction du 9 juillet 2026
- un plan de recrutement pour revenir à 500 agent-es (effectifs de 2012) puis s'orienter vers un doublement des effectifs
- des garanties en matière de formation et d'indépendance pour les agent-es
- des services de renseignements de proximité, accessibles même urgence, sans contrôle d'identité préalable
- une formalisation des liens des renseignements avec l'inspection du travail
- l'arrêt des externalisations et des mutualisations
- la suppression de l'ODR
- l'abrogation de l'article L.5143-1 du code du travail créant un « droit d'information personnalisé » pour les TPE/PME

