

Au service de renseignements : on organise la pénurie et on siphonne le savoir-faire !

Des UD où les rendez-vous se prennent à plusieurs jours voire semaines ; d'autres UD, ou les mêmes, où les rendez-vous ne sont pas honorés, sans qu'il ne soit possible de consacrer ce temps à autre chose : voilà la réalité des services de renseignements aujourd'hui, **le seul service public de renseignements fiable et gratuit en droit du travail.**

Les effectifs fondent comme neige au soleil avec les départs en retraite, les mobilités internes et externes non remplacées.

Au niveau technique, c'est la bérézina dans certaines régions :

- appels inaudibles
- appels pris pour lesquels la communication est interrompue (le ton de l'entretien n'est plus tout à fait le même et on peut le comprendre)
- appels provenant de départements éloignés, etc.

Le principe de la prise de rendez-vous masque le nombre d'appels non pris, d'usager-es qui renoncent à venir lorsqu'ils/elles doivent se déplacer à nouveau un autre jour ou qui ne peuvent pas utiliser internet.



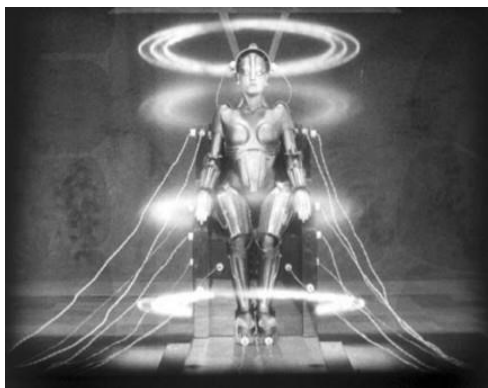
Certaines régions incitent même les agent-es à se former pour progressivement répondre aux questions relatives à « l'ensemble des dispositifs des différents pôles de la Direccte ». Un service de renseignements qui oriente et

répond sur toutes les questions : travail, emploi, concurrence... !!?

De qui se moque-t-on !

Le dernier étage de la fusée actuelle visant à détruire les services de renseignements est désormais en route : le fameux code numérique du travail¹. Et qui est sommé de fabriquer ce code visant à remplacer des agent-es ? les agent-es eux-mêmes. Oui, en plein procès France Télécom, on demande aux agent-es de scier la branche sur laquelle ils/elles sont assis-es sans s'intéresser aux dégâts que cela peut causer.

Un siphon, phon, phon... les p'tites manipulations...



La direction va encore plus loin : on apprend de façon incidente l'existence d'une demande visant à identifier et récupérer toutes les réponses faites par courriels aux usager·es par les agent·es du service renseignements. Une fois de plus, cette opération se fait sans information des agent·es concerné·es, ni bien sûre des instances, comme d'hab ! Une fois encore, cela perturbe le fonctionnement d'un service qui n'en a pourtant pas besoin.

Cerise sur le gâteau, découverte par hasard par des agent·es de tout le pays : les réponses envoyées aux usager·es sont expédiées avec un destinataire en copie cachée... data-learning-cdtn@sg.social.gouv.fr, dont seul l'utilisateur est en réalité informé.

Une note des services informatiques du 17 mai 2019, non diffusée et récupéré sur PACO, précise ainsi : *Dans le cadre de la mise en place du code du travail numérique (CF note de la DGT du 18 Avril 2019 jointe à ce message), l'incubateur de la DSI des Ministères sociaux travaille à la mise au point d'un modèle mathématique destiné à interpréter les questions des usagers posées en langage courant aux services de renseignements via un site internet, et formuler une réponse appropriée. Afin « d'entraîner » ce modèle mathématique, il convient de lui fournir une quantité importante de données.*

Cela signifie très concrètement qu'il a été demandé aux services informatiques d'intervenir pour que chaque réponse soit « suivie » (si l'on veut rester à peu près neutre). Cela signifie surtout que personne n'a été informé de cette manipulation (encore une !) : ni la CNIL, ni les agent·es, ni les instances n'ont été informées. Quel traitement est ou sera fait de ces messages ? Quelle garantie sera donnée en matière de confidentialité des plaintes ?

Nous dénonçons ces pratiques consistant à surveiller et à vampiriser sans le dire le travail des agents dans le but non avoué d'alimenter le code du travail numérique, préalable à l'externalisation de ce service public.

Nous exigeons l'arrêt de la surveillance cachée et généralisée des agent·es du service renseignement.

Nous demandons des recrutements massifs au sein des services renseignements et le maintien d'un service de proximité !

Nous refusons la mise en place d'une plateforme téléphonique nationale unique, déconnectant les agent·es des usager·ères et préparant le transfert de nos missions au profit du secteur privé !

Nous demandons que les instances soient consultées et, dans l'attente immédiat, l'arrêt de ces pratiques déloyales, déstabilisantes et pathogènes pour les agent·es.