

## Extraits p134 et 135 sur les informations à donner au BIT

- **les informations données par les agents des services de renseignements** spécialement affectés pour accueillir et renseigner le public dans la plupart des services déconcentrés. Cette activité de renseignement en matière de législation du travail, par des services spécialisés au sein des DDTEFP, est importante, tant quantitativement par les volumes de visiteurs, de courriers et d'appels téléphoniques en cause (voir encadré) que, sur un plan qualitatif, par la diffusion du droit du travail qu'elle induit. Ce service rendu apparaît souvent comme le plus aisément accessible et compréhensible aux yeux des usagers. Il y a donc là un enjeu important en termes d'image du service. Le renseignement du public joue également, même s'il n'est pas le seul à y participer, le rôle de "veille sociale" permettant à l'inspection du travail plus largement, d'être informée des préoccupations immédiates des salariés. Enfin, il convient d'observer que l'accueil physique est irremplaçable notamment pour l'aide aux personnes les plus défavorisées ;

Pour l'année 2009, **une estimation du nombre de renseignements ou conseils donnés par l'administration du travail** au public, employeurs comme salariés, est effectuée pour la première fois. Cette estimation est construite à partir des données suivantes :

- les cumuls des nombres de visiteurs reçus, les appels téléphoniques traités, les lettres et courriels de demandes de renseignements auxquels il a été répondu, fournis par cinq départements tests : la Drôme, le Puy-de-Dôme, la Vendée, la Seine-Maritime, l'Eure et Paris ;
- une base du nombre de renseignements donnés par les agents de contrôle eux-mêmes construite ainsi :

- pour un IT et son secrétariat par semaine : trois rendez-vous + cinq conversations téléphoniques + deux courriers sur 40 semaines,

- pour un CT et son secrétariat, par semaine : quatre rendez-vous + huit conversations téléphoniques + trois courriers sur 40 semaines.

Rapportés aux effectifs des agents des services de renseignement et des effectifs des agents de contrôle, en 2009, c'est **6,27 millions de renseignements** qui ont été donnés au public en matière de législation sociale.

134 L'INSPECTION DU TRAVAIL EN FRANCE EN 2009

- **La ressource Internet** joue un rôle grandissant en la matière, un certain nombre de salariés y effectuant des recherches sur certains sites juridiques. Les messageries électroniques institutionnelles des services permettent de fournir une réponse à un renseignement assez souvent formulé en termes de demande de confirmation de ce que le salarié a compris à partir de sa propre analyse de la situation. Pour autant, ce média n'est pas facilement accessible pour certains publics ;

- En complément de ce renseignement de proximité donné par les services déconcentrés, "**Travail Info Service**", via le numéro de téléphone 0 821 347 347<sup>(99)</sup>, apporte certaines réponses<sup>(100)</sup> sous forme d'informations à caractère général et impersonnel "*qui ne préjugent en*

*rien des décisions qui pourront être prises par l'administration compétente après examen contradictoire de la situation du demandeur".* Au cours de l'année 2009, "Travail Info Service" (prestation de service pour le compte du ministère chargé du Travail) a ainsi traité près de 370 000 appels téléphoniques et près de 11 000 courriels ;  
- Enfin, "**Allô service public**" via le numéro de téléphone **39 39**<sup>(101)</sup> traite environ 400 000 appels téléphoniques par an dont 180 000 sont transférés sur les **CIRA** (centre interministériel de renseignements administratifs) en raison de leur technicité. Ils sont traités par 24 agents (ETP) dont 22 contrôleurs du travail.

LES MISSIONS, PRÉROGATIVES ET OBLIGATIONS DE L'INSPECTION DU TRAVAIL **135**

99) 0,12 € TTC/mn depuis un poste fixe, même tarif depuis les DOM.

100) Source : Bilan Travail Info Service, décembre 2009.

101) Source : document RGPP, janvier 2010. En France, coût d'un appel local depuis un poste fixe.