

ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS

1) Objectif

Conforter la place des services de renseignements des unités territoriales dans le système d'inspection du travail.

La fonction renseignement dans les unités territoriales des DIRECCTE/DIECCTE constitue un axe essentiel de la politique du travail et du projet ministère fort, les DIRECCTE/DIECCTE faisant le lien entre la stratégie mise en œuvre au titre de la fonction d'information et de la fonction de contrôle, notamment à destination des TPE et des publics les plus fragiles.

Répondant à cette ambition, un plan d'action relatif à l'accès au droit est piloté par la DGT.

2) Description de l'action

Le plan d'action se décline en plusieurs axes de travail

- renforcer le pilotage du service au niveau régional et conforter la place des services renseignements dans le système d'inspection du travail,
- améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur par une meilleure qualification de la demande,
- développer les échanges de pratiques professionnelles et assurer une animation de proximité,
- proposer une offre de formation continue spécifique aux agents des services renseignements en tenant compte de leurs besoins,
- valoriser l'activité des agents.

Le déploiement de l'observatoire de la demande de renseignements (ODR) s'inscrit dans ce plan d'action. Il doit concourir à qualifier la demande des usagers. En outre, il constitue un levier d'animation collective et de pilotage du service en lien avec l'action des agents de contrôle.

Durant la phase de déploiement en cours, les DIRECCTE/DIECCTE sont tenues d'organiser des réunions de format régional ou départemental avec les agents des services de renseignements et l'encadrement de proximité ayant pour objet :

- l'explicitation des enjeux de l'accès au droit et de l'ODR,
- la présentation des modalités de saisie du formulaire de l'ODR,
- l'exploitation des rapports dans Delphes NG,
- un échange sur les modalités de déploiement.

La DGT a mis à disposition de l'ensemble des agents une notice d'utilisation de l'ODR et un « questions réponses » élaboré lors de l'expérimentation sur les sites pilotes ainsi que les outils d'animation des réunions par la hiérarchie.

Un dispositif de remontée des anomalies et des demandes d'évolutions permet postérieurement au déploiement de préparer une évolution du formulaire de saisie tenant compte des besoins exprimés par les utilisateurs.

Parallèlement au déploiement de l'ODR, l'effort de professionnalisation des agents est poursuivi grâce à une offre de formation continue spécifique à la charge de l'INTEFP. Son contenu sera ajusté à l'issue du bilan en cours de réalisation concernant l'année 2013.

3) Plan d'actions

Dispositif en cours de réalisation pour

- le volet relatif à la formation continue des agents des services de renseignements qui tienne compte de leurs besoins, avis et propositions,
- le déploiement du système d'information,
- l'animation locale des services à travers l'instruction du 6 décembre 2013.

Poursuite du volet relatif aux modalités d'appropriation de l'ODR à travers un questionnaire adressé, au cours du mois de mai, aux DIRECCTE/DECCTE en vue d'un débat lors d'une réunion de CHSCT ministériel,

Examen des modalités d'animation locale de la part des DIRECCTE/DIECCTE lors du dialogue de gestion de la fin de l'année 2014.

Par ailleurs, la DGT, en lien avec les DIRECCTE/DIECCTE, engagera cette année un travail permettant d'identifier les documents remis aux usagers en vue d'en faciliter, à terme, leur délivrance.