



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

travail, relations sociales, famille et solidarité : services extérieurs

Question écrite n° 28018

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité sur les préoccupations que suscitent les menaces de suppression pesant sur le service de renseignements des usagers (salariés, entreprises, demandeurs d'emploi...) des directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. Les syndicats des personnels concernés dénoncent la volonté gouvernementale « d'enterrer en catimini » ce service au nom de la révision générale des politiques publiques, et de lui substituer une « plate-forme téléphonique régionale au numéro surtaxé, éventuellement assurée par un prestataire privé et, pourquoi pas, un opérateur délocalisé à l'étranger ». Il lui demande de lui préciser la position du Gouvernement dans cette affaire, et de lui faire connaître les suites qu'il entend donner aux exigences de maintien du service et de ses usagers, pour préserver « un accueil physique et téléphonique de proximité (...) une information de qualité (...) une écoute attentive (...) la gratuité de la réponse et l'égalité de tous les usagers ».

Texte de la réponse

Le renseignement téléphonique des usagers fait partie des missions du service public et le ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville n'envisage pas de réduire l'importance accordée à cette fonction. Une réflexion est cependant en cours pour moderniser l'organisation des renseignements téléphoniques en matière de droit du travail. Celle-ci repose actuellement sur trois pôles : les services de renseignements des directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ; les centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) auprès desquels sont mis à disposition des contrôleurs du travail de ce ministère ; le dispositif « Travail Info service » qui opère en lien avec les CIRA. À l'occasion de la constitution des futures directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), il est envisagé de regrouper au niveau régional les moyens des services de renseignement téléphonique pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. L'accueil physique de proximité continuera d'être assuré dans les mêmes conditions par les unités territoriales des DIRECCTE. En outre, dans le cadre de la restructuration des CIRA, le ministère entend maintenir le nombre des agents qu'il y affecte sur le domaine spécifique du droit du travail.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28018

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juillet 2008, page 6336

Réponse publiée le : 30 juin 2009, page 6765