



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Instruction n° DGT/DASIT/2026/103 du 9 juillet 2026 relative à l'offre socle des services de renseignements en droit du travail : garantir un égal accès au droit aux usagers

Le ministre du travail et des solidarités

à

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux de l'économie,
de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)

Monsieur le directeur régional et interdépartemental de l'économie,
de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS)

Mesdames et Messieurs les chefs de pôle travail régionaux

Mesdames et Messieurs les directeurs de l'économie,
de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)

Mesdames et Messieurs les directeurs des directions départementales
de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)

Mesdames et Messieurs les directeurs des directions départementales de l'emploi,
du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)

Référence	NOR : TRST2618884J (numéro interne : 2026/103)
Date de signature	09/07/2026
Emetteurs	Ministre du travail et des solidarités Direction générale du travail (DGT)
Objet	Offre socle des services de renseignements en droit du travail : garantir un égal accès au droit aux usagers.
Actions à réaliser	Mettre en œuvre la nouvelle offre socle des services de renseignement en droit du travail et en assurer le pilotage, l'organisation et l'animation.
Résultats attendus	Garantir un accès au droit du travail pour les usagers plus homogène, lisible et efficace sur l'ensemble du territoire.
Echéances	31 décembre 2026 : transmission à la DGT du projet de schéma régional d'organisation des SRDT. 31 mars 2027 : mise en œuvre du schéma d'organisation garantissant l'application de l'instruction.
Contacts utiles	Sous-direction de l'animation territoriale du système d'inspection du travail Bureau du cadre de légalité et des moyens d'intervention du système d'inspection du travail Mél. : dgt.sat@travail.gouv.fr

Nombre de pages et annexes	7 pages + 3 annexes (16 pages) Annexe 1 – L'offre du service public de l'accès au droit du travail Annexe 2 – Le partenariat pour conforter les SRDT et le parcours usager Annexe 3 – La DREETS, pilote de la mission d'accès au droit du travail et des SRDT
Résumé	L'instruction vise à harmoniser et moderniser les services de renseignement en droit du travail en définissant une offre socle nationale, un parcours usager unifié, des objectifs de qualité de service et un renforcement du pilotage, des partenariats et des actions d'accès au droit en faveur des publics prioritaires.
Mention Outre-mer	Ces dispositions s'appliquent aux Outre-mer, à l'exception de la Polynésie française, de la Nouvelle-Calédonie et de Wallis et Futuna. Des adaptations sont toutefois prévues compte tenu des spécificités des territoires.
Mots-clés	Service de renseignement – Droit du travail – Accès au droit – Parcours usagers – Harmonisation.
Classement thématique	Système d'inspection du travail
Texte de référence	Néant
Circulaire / instruction abrogée	Néant
Circulaire / instruction modifiée	Instruction DGT/DRH n° 03/2018 du 11 juin 2018 relative à l'exercice de la mission d'accès au droit par les DIRECCTE et aux services de renseignements
Rediffusion locale	L'instruction a vocation à être diffusée aux chefs départementaux des services des renseignements en droit du travail, des animateurs régionaux des services renseignement, des agents chargés de renseignement en droit du travail.
Visée au titre du COMEX par le SGMCAS	
Document opposable	Non
Déposée sur le site Légifrance	Non
Publiée au BO	Oui
Date d'application	Immédiate

L'accès au droit est une condition essentielle d'exercice de la citoyenneté. Il s'agit de permettre à chacun de connaître ses droits et de les exercer concrètement.

Le principe de l'accès au droit a été consacré par la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

Elle définit l'aide à l'accès au droit comme portant *sur les droits et obligations relatifs aux droits fondamentaux et aux conditions essentielles de vie du bénéficiaire*.

Elle consiste à permettre au bénéficiaire d'obtenir :

- 1° Des informations sur l'étendue de ses droits et obligations ;
- 2° Des conseils sur les moyens de faire valoir ses droits ;
- 3° Une assistance en vue de l'établissement d'un acte juridique.

Dans le champ du droit du travail, l'information donnée aux employeurs et aux travailleurs sur les moyens les plus efficaces d'appliquer la législation du travail participe du service public de l'accès au droit, tout en s'inscrivant dans la mission d'inspection du travail qui est d'assurer l'effectivité du droit.

Les services de renseignement en droit du travail (SRDT) s'inscrivent pleinement dans ces objectifs : ils sont l'une des composantes du service public de l'accès au droit, mais également du service public de l'inspection du travail, en concourant à l'effectivité du droit du travail et en contribuant aux objectifs de la politique du travail d'un emploi de qualité.

Le cadre d'organisation des services en charge des renseignements en droit du travail a été impacté par plusieurs évolutions ces dernières années :

- La réorganisation des services déconcentrés de l'Etat dans le cadre de l'OTE et la transformation des DIRECCTE/UD en DREETS/DDETS(PP) ;
- L'évolution des profils des agents : auparavant majoritairement composés de contrôleurs du travail, les SRDT sont aujourd'hui très largement constitués d'agents issus des corps interministériels des secrétaires administratifs et également d'agents contractuels de catégorie B ;
- Les contraintes sur les effectifs du SIT ayant entraîné une baisse du nombre d'agents affectés dans les services de renseignements au niveau national jusqu'en 2024 ;
- Le développement de l'accès à des contenus en ligne sur le droit du travail, et notamment le Code du Travail Numérique (CDTN).

1. Un service public de l'accès au droit du travail à conforter et renforcer

L'observation de l'organisation et des conditions de fonctionnement des SRDT nous conduit à réexaminer les conditions d'exercice de ces missions, sans remettre en cause les orientations définies par l'instruction DGT/DRH n° 03/2018 du 11 juin 2018, pour conforter et consolider le fonctionnement et les organisations en place, en s'appuyant en particulier sur les nombreuses initiatives locales, retours d'expérience positifs et bonnes pratiques remontées des régions.

Il est fait en effet le constat d'un parcours usagers complexe, non abouti, avec des canaux d'accès aux SRDT qui ne sont ni priorisés ni interconnectés entre eux.

Par ailleurs, la meilleure orientation des usagers et la qualification de leurs demandes constituent un enjeu fort à la fois pour adapter le bon canal en fonction de leurs besoins, mais également pour limiter les situations encore nombreuses où l'utilisateur sollicite les SRDT sur un sujet ne relevant pas de leurs missions. Enfin, il est noté une grande hétérogénéité des organisations des SRDT sur les territoires, avec une capacité variable à absorber le flux de demandes des usagers.

Ainsi s'agissant du renseignement téléphonique, la diversité des organisations en place, si elle vise notamment à s'adapter aux contraintes locales, peut induire des conséquences négatives sur la qualité du service public en l'absence de mutualisation permettant une solidarité effective entre les départements. Il est ainsi constaté des modalités d'accès aux services téléphoniques territoriaux, et des niveaux de taux de décrochés très variables d'une région (ou d'un département) à l'autre, ce qui ne permet pas de garantir une égalité d'accès au service public téléphonique en droit du travail sur tout le territoire.

Les taux de décrochés peuvent ainsi varier, dans le périmètre d'une même région, de 5% à plus de 90% d'un département à l'autre, le taux de décroché moyen national se situant autour de 41%, très en deçà des objectifs des services publics.

De même, la diversité des systèmes de prise de rendez-vous physique selon les services et leur visibilité variable en fonction des agencements des sites internet des DREETS/DRIETS/DEETS influe sur l'accessibilité physique des usagers aux SRDT.

Enfin, la part croissante des sollicitations écrites des usagers (+58,7% de demandes par courriels entre 2019 et 2025) a entraîné une augmentation substantielle des charges de travail liées au traitement de ces demandes, parfois complexes et souvent mal qualifiées. Malgré l'engagement des services à produire des réponses complètes et intelligibles, les modalités de traitement des questions sont là-encore hétérogènes. Ce canal d'accès au droit pose aussi l'enjeu de la sécurisation de la réponse apportée dès lors que le destinataire d'un écrit pourra naturellement chercher à se prévaloir du contenu de celle-ci.

Cet état des lieux s'inscrit dans un contexte d'augmentation du recours par l'utilisateur à des moyens numériques pour obtenir des informations et se renseigner. On note une part croissante du recours au code du travail numérique qui, en 2025, a connu 21 418 737 visites, en progression constante. Cette notoriété grandissante du CDTN participe à l'objectif d'une accessibilité à la norme juridique par tous, permettant d'obtenir des réponses personnalisées sur le droit du travail. Il offre une modalité d'accès à un renseignement en droit du travail en direction des usagers les plus autonomes, ce qui est de nature à permettre aux SRDT de se concentrer sur la véritable plus-value du renseignement dispensé par une personne physique, pour les publics qui en ont le plus besoin et les demandes les plus complexes.

Tenant compte de ces constats, des travaux avec les services ont débouché sur une note d'orientation 2023-2024, proposant un projet de modernisation des SRDT, qui s'articule autour :

De 4 enjeux :

- 1) Garantir un accès gratuit de tous les usagers à une information précise et fiable en droit du travail ;
- 2) Maintenir un accueil de qualité en proximité au bénéfice notamment des publics vulnérables ;
- 3) Permettre l'articulation des différentes sources d'accès au droit du travail ;
- 4) Disposer d'un outil d'exploitation des données permettant d'observer la demande sociale et d'outiller les services pour mieux y répondre.

Et 5 objectifs principaux :

- 1) Assurer une meilleure connaissance par le public des missions des services afin que la demande des usagers, mieux formulée et bien orientée, reçoive une réponse adéquate ;
- 2) Assurer un accès téléphonique au public tous les jours de la semaine ;
- 3) Conserver un maillage territorial suffisant, en lien avec les autres acteurs de l'accès au droit, pour garantir un accès au droit aux personnes en emploi les plus vulnérables ou pour les situations complexes ;
- 4) Créer un système d'information adapté pour mieux répondre aux demandes par courriel ou courrier ;
- 5) Offrir un nouveau service aux usagers, en particulier les plus fragiles, en favorisant les informations collectives, et en développant les démarches d'aller vers.

C'est l'ambition de la présente instruction qui vise à redéfinir le parcours usager du service public du renseignement en droit du travail, adapté aux situations et besoins, et fixer une offre socle des SRDT, applicable sur tout le territoire.

Enfin, ces mesures contribuent à améliorer les conditions de travail des agents. En rationalisant les canaux d'accès, et en améliorant l'orientation et la qualification des demandes, il s'agit de mieux maîtriser les flux, notamment en limitant les sollicitations ne relevant pas du champ de compétence des SRDT. Ces améliorations doivent permettre aux agents de se recentrer sur leur cœur de mission à plus forte valeur ajoutée.

2. Une offre socle de service, efficiente et omnicanale, proposant un parcours usagers unifié et cohérent

L'offre socle des SRDT, lisible et unifiée au niveau national, s'entend du service qui doit être rendu *a minima* par tous les SRDT en ce qui concerne l'accès au droit du travail et de manière la plus homogène possible, afin de garantir une qualité de service équivalente et une équité de traitement sur tout le territoire.

Il s'agit de répondre aux 4 enjeux et aux 5 objectifs rappelés ci-dessus, et de fixer les actions attendues de chacun des échelons du SIT afin de proposer un accès au SRDT omnicanal, facile et fluide, par des canaux coordonnés et articulés entre eux, pour une réponse adaptée à la situation de chaque usager.

Pour ce faire, cette offre de service doit ainsi s'inscrire dans **un véritable parcours usagers** clair et lisible pour ces derniers. Le code du travail numérique est la source d'informations immédiatement accessible, permettant la délivrance d'informations simples, de premier niveau, susceptibles de répondre à la masse des demandes et de limiter l'engorgement des SRDT, là où le contact avec un agent n'est pas déterminant pour la satisfaction de la demande. Par suite, une offre unifiée sur les sites internet nationaux et des DREETS doit permettre un choix d'orientation simple, lisible et ordonné :

- La priorisation de l'orientation vers le code du travail numérique ;
- L'accès téléphonique proposé par le numéro national unique ;
- Une demande par courriel selon des modalités harmonisées sur le plan national ;
- La prise de rendez-vous physique ou dématérialisée par le recours à un outil de prise de rendez-vous unique.

Il conviendra également d'initier ou de conforter des démarches partenariales propres à améliorer l'orientation des usagers, pour une meilleure connaissance de l'offre proposée par les SRDT mais également d'éviter les ruptures de parcours lorsqu'il y a nécessité d'une prise en charge de l'usager par un autre organisme, ou une autre institution.

Le service public de l'accès au droit du travail, doit également être en capacité d'aller à la rencontre de publics prioritaires (publics les plus éloignés du droit...), par la construction et la mise en œuvre d'actions dites « aller-vers », dans une dynamique collective, en cohérence, en particulier, avec les cibles prioritaires du PNA.

Une attention particulière doit également porter sur les 1,24 millions de TPE ayant au moins un salarié (DARES données 2022), plus difficiles à toucher. 3,6 millions de personnes sont salariées dans ces entreprises. Elles doivent pouvoir bénéficier d'informations, via le développement de partenariats avec les représentants et relais de ces entreprises ou d'actions « aller-vers ». Ces démarches, qui s'inscrivent dans le service public territorial d'accès au droit prévu à l'article L. 5143-1 du code du travail, contribuent à renforcer l'effectivité du droit dans ces entreprises.

Les principes d'organisation des SRDT doivent s'inscrire, enfin, dans les engagements pris par les services de l'Etat dans le cadre de la charte Service public +, disponible ici : [Découvrez les nouveaux engagements du service public | Services Publics+](#)

3. Un pilotage de la mission d'accès au droit à renforcer

La garantie de qualité de service et d'équité territoriale suppose que soit réaffirmé le rôle **de pilotage et d'animation** des SRDT, composante du système d'inspection du travail, par la DGT et les DREETS, en termes de ressource, d'outils, de suivi de la qualité du service, d'organisation et d'appui métier.

Au niveau national, la DGT assure le pilotage stratégique, l'animation et l'appui des SRDT dans le cadre des orientations de la politique du travail qu'elle détermine.

Au niveau régional, la DREETS, dans le cadre des directives du DGT, définit les orientations générales des actions du système d'inspection du travail, et organise le système d'inspection du travail dans la région. Ainsi elle décline le Plan National d'Action (PNA) et s'assure de la cohérence d'ensemble. Elle répartit les effectifs aux échelons régional et départemental et s'assure de l'adaptation des moyens humains et matériels dévolus aux SIT (article R. 8122-1 du code du travail).

La DREETS est, à ce titre, responsable du pilotage et de l'animation des SRDT dans le cadre de la stratégie régionale travail, qu'elle élabore en tenant compte des orientations nationales. Cela se traduit notamment par la désignation d'un référent régional des SRDT.

Elle définit l'organisation et élabore ainsi les règles de fonctionnement des SRDT selon les principes déclinés dans la présente instruction. Dans cette perspective, elle détermine et met en œuvre les modalités d'une mutualisation pertinente et efficiente des ressources, propres à garantir la stratégie omnicanale des SRDT.

Elle veille à ce que les effectifs dédiés aux SRDT dans les départements et que les organisations locales permettent le respect de l'offre socle définie par la présente instruction, dans ses différentes dimensions, et en garantissent la continuité de service dans chaque département.

Au niveau départemental, la DDETS (PP) met en œuvre la politique de l'accès au droit du travail selon les modalités définies aux niveaux national et régional. Elle assure l'autorité hiérarchique, l'accompagnement et l'animation quotidienne des agents du service, veille à la continuité du service dans le cadre des modalités opérationnelles et des moyens définis au niveau régional, et met en œuvre le partenariat et les actions « d'allers-vers » sur son territoire.

Pour la mise en œuvre de cette nouvelle offre socle, au plus tard à la fin du premier trimestre 2027, les DREETS définiront un schéma d'organisation permettant de garantir l'application de la présente instruction, dont le projet sera transmis à la DGT d'ici la fin de l'année 2026.

Les objectifs de la présente instruction sont repris et détaillés dans trois fiches actions jointes (annexes). L'ambition forte qui y est inscrite suppose que chaque échelon, national, régional, départemental, contribue à l'effort d'harmonisation indispensable pour garantir l'égalité des citoyens dans l'accès au droit.

Vous veillerez particulièrement dans l'organisation à la pleine prise en compte des conditions de travail des agents, notamment en termes de protection contre les risques d'agression ou d'incivilité, d'accès aux ressources documentaires nécessaires, et de meilleure répartition du travail et régulation de la charge entre tous les agents des SRDT.

Par ailleurs une attention particulière devra être accordée, dans le cadre de l'animation régionale et des plans régionaux de formation (PRF), à l'objectif de montée et de maintien en compétences des chargés de renseignement, dont les profils se sont diversifiés au cours des dernières années. L'offre de formation à la prise de poste et tout au long de la carrière des agents des SRDT sera également revue avec l'INTEFP pour tenir compte de ces orientations.

Une prise en compte des spécificités des territoires ultramarins (DROM)

Compte tenu des spécificités des territoires ultramarins les modalités de déploiement de l'offre socle des services de renseignement en droit du travail feront l'objet d'adaptation, tout en conservant l'objectif d'un égal accès au droit pour les usagers et les principes de la présente instruction.

Ces adaptations se feront dans le cadre d'un échange entre la DGT et les différents territoires concernés.

Un séminaire national des SRDT sera organisé les 28 et 29 septembre 2026, animé par la DGT en collaboration avec l'INTEFP. Il permettra d'échanger sur ces nouvelles orientations, de favoriser leur appropriation et de partager les bonnes pratiques locales.

Vous voudrez bien nous saisir de toute difficulté en lien avec la présente instruction sur la boîte institutionnelle dgt.sat@travail.gouv.fr.

Je vous remercie de votre mobilisation au service de la consolidation de cette mission essentielle de nos services.

Visa au titre du COMEX des DREETS :
La secrétaire générale,

A stylized, handwritten-style signature in black ink, slanted upwards to the right.

Virginie MAGNANT

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur général du travail,

A stylized, handwritten-style signature in black ink, slanted upwards to the right.

Pierre RAMAIN

Annexe 1 - L'offre du service public de l'accès au droit du travail

Les SRDT évoluent dans un environnement marqué par d'importantes mutations institutionnelles engagées au cours de ces dernières années. La réforme de l'Etat et la mise en place de l'OTE ont modifié les conditions d'exercice de l'autorité hiérarchique et du pilotage des moyens dans les DDETS(PP) et les liens avec les DREETS.

La réforme dite "ministère fort" a entraîné une modification profonde des profils des agents des SRDT, aujourd'hui largement constitués de secrétaires administratif(ve)s et d'agents contractuels.

Parallèlement à ces transformations les effectifs des SRDT ont connu une diminution d'environ 7% depuis 2018, avec une stabilisation au niveau national depuis 2024.

La structure de la demande a évolué également considérablement sur la période 2019-2025 (données ODR) avec :

- Une massification de la demande formulée par courriel (+ 58.7%) ;
- Une diminution d'un peu plus de 14% du nombre d'appels traités ;
- Une baisse de plus de 60% du nombre d'usagers reçus physiquement ;
- L'arrivée du code du travail numérique, dans le paysage de l'accès au droit du travail qui a, depuis, connue une forte croissance de fréquentation avec plus de 21 millions de visites en 2025.

Le renseignement téléphonique reste majoritaire, représentant environ 70% du total des demandes des usagers. Service public de proximité et gratuit, il permet à des usagers d'obtenir des réponses adaptées à leur situation.

Néanmoins, il est observé une forte hétérogénéité des modes d'organisation des SRDT se traduisant par un parcours d'accès aux SRDT pas toujours lisible et une capacité d'accueil et d'orientation du public très variables d'une région et/ou d'un département à l'autre.

Ces constats conduisent à redéfinir les grands objectifs du service public de l'accès au droit du travail autour d'un parcours usager modernisé et omnicanal, organisé selon les conditions décrites ci-après, sur l'ensemble du territoire.

1-A Le code du travail numérique (CDTN) est le canal dédié aux réponses aux questions simples et à la masse de demandes

La mise en place d'un véritable parcours usager passe par une offre adaptée à chaque besoin des usagers, avec une orientation efficiente et en veillant à utiliser les bons outils en fonction de la spécificité du public.

Le parcours usagers doit d'abord mettre en visibilité le CDTN qui doit constituer au plan national le premier choix de recherche.

C'est une source d'information qui permet à tous les salariés et employeurs, à travers un site internet, d'avoir accès à une information **gratuite, fiable, à jour, compréhensible et** immédiatement accessible. Le CDTN délivre des informations simples, de premier niveau, y compris sur les principales conventions collectives, et intègre des infographies, dossiers thématiques, simulateurs, outils ainsi que des modèles de courriers qui peuvent également constituer des supports pour les SRDT.

Une plus grande visibilité du CDTN doit permettre une réorientation d'une partie des usagers les plus autonomes, qui pourront trouver une réponse adaptée à leur questionnement. Elle vise une réduction des volumes sur le renseignement téléphonique, l'objectif étant de réserver ces modalités pour les publics ayant une problématique nécessitant un échange avec un chargé de renseignement, avec un accès facilité.

Ainsi le contenu des sites internet au niveau national et les sites des DREETS seront revus par la DGT, afin de prioriser l'entrée dans le parcours usagers par le CDTN. Cette priorité sera également rappelée dans les différents messages vocaux et d'attente pour les services téléphoniques sans constituer cependant un préalable requis pour contacter les SRDT (cf. infra).

Pour contribuer à la bonne identification et compréhension des attributions des SRDT par les usagers, un visuel commun sera réalisé leur conférant une identité propre. Pour ce faire, la DGT pilote les actions permettant, à terme, d'unifier le visuel des pages de chacun des sites internet nationaux et des DREETS relatives aux SRDT.

Ce visuel unifié matérialisera ainsi le parcours usager et garantira l'accès omnicanal aux SRDT.

Il comportera les mentions suivantes : l'incitation au recours préalable aux fonctionnalités du code du travail numérique, le renvoi vers le numéro national unique, le formulaire de prise de contact, l'accès à l'outil de prise de rendez-vous, l'accès à une messagerie dédiée pour permettre à l'utilisateur de poser des questions par courriel.

Il permettra de favoriser un cheminement clair et facilité des usagers quel que soit le site internet sur lequel ils se seront connectés et garantira un parcours progressif et cohérent en fonction du besoin et du profil de l'utilisateur.

1-B L'accès téléphonique, premier canal d'accès au SRDT quotidien et homogène

Objectif 1 : L'amélioration substantielle du taux de décroché national

La couverture du renseignement téléphonique n'est aujourd'hui pas satisfaisante. Avec un taux de décroché moyen au niveau national de près de 41% en 2025, on observe une très forte disparité entre départements. Ce taux peut osciller entre 5% pour les départements les moins répondeurs, à plus de 90%. Ces variations sont un facteur de profonde inégalité d'accès au service public pour les usagers. Ils traduisent également une forte hétérogénéité dans l'organisation et les moyens consacrés au renseignement, qu'il convient de corriger. Les DREETS ayant mis en place une boucle régionale ont un taux de décroché significativement supérieur aux autres, avec des taux par exemple de 60%, ou 79%.

Il est attendu une amélioration substantielle du taux de réponse avec pour référence un taux de décroché avoisinant les 75%, en cohérence avec les standards relevés dans les services de renseignement d'autres administrations¹.

Pour les territoires les plus éloignés de ce taux, une progression significative doit être observée. Les dialogues de gestion 2027 seront l'occasion de partager les résultats de cette mutualisation du renseignement téléphonique.

¹ Pour rappel l'objectif de taux de décroché fixé par la DITP, en ce qui concerne l'offre téléphonique du service public, est de 85%.

Le volume des appels téléphoniques influe également de façon importante sur les résultats du taux de décroché. Ainsi la DGT engage des travaux afin de réorienter en amont l'utilisateur vers les bons interlocuteurs lorsque sa demande ne relève pas des missions des SRDT : harmonisation des messages téléphoniques des SRDT, promotion du CDTN comme moyen principal d'obtenir des renseignements (lors des messages d'attente, messages lorsque le service est fermé...).

Objectif 2 : Une accessibilité par téléphone a minima de huit demi-journées de trois heures chacune par semaine

Afin de faciliter l'accès du plus grand nombre d'utilisateurs au service de renseignement téléphonique en droit du travail, l'organisation des SRDT devra inclure a minima, d'une part, une accessibilité à hauteur de huit demi-journées d'au moins trois heures chacune par semaine, et d'autre part, un créneau d'accueil téléphonique par semaine en horaire décalé qui doit être compatible avec les plages variables fixées dans les règlements intérieurs locaux (exemple : proposition d'un créneau à partir de 8h30/ qui se poursuit jusqu'à 13h/ ou débute à 13h/ ou se prolonge jusqu'à 17h30).

La durée de la demi-journée précédant le WE ou un jour férié pourra être adaptée.

Les plages horaires de réception téléphonique s'entendent dans le périmètre géographique de mutualisation retenu (cf. infra).

La définition d'une organisation régionale pour répondre au cadre défini :

Les DREETS devront, d'ici fin mars 2027, mettre en place une organisation mutualisée de type boucle régionale (ou, par exception, interdépartementale) permettant de tendre vers la référence de taux de décroché de 75%, ou maintenir un taux égal ou supérieur, sur le périmètre défini, et le respect des durées et du nombre de demi-journées consacrées au renseignement téléphonique.

Les organisations qui présentent les taux de décrochés les plus importants, et une accessibilité élargie pour les usagers, sont celles qui prévoient une mutualisation entièrement régionale, permettant une prise en charge de l'utilisateur dans le cadre de cette boucle, avec un basculement automatique et sans effet différé, dans les autres départements lorsque le département demandé par l'utilisateur ne répond pas. Cela évite notamment des doubles temps d'attente qui peuvent générer des abandons et la répétition d'appels par un même usager.

Le renseignement téléphonique étant le canal le plus utilisé par les usagers, les agents SRDT devront prioritairement être affectés vers la réception téléphonique pour répondre au mieux à la demande. La mise en place d'une boucle régionale permet de concilier cette priorisation avec la nécessité de veiller à une alternance dans les activités des agents SRDT.

Les plages horaires téléphoniques retenues dans l'organisation régionale doivent être reprises et programmées dans le serveur vocal interactif afin que les usagers puissent avoir un message d'information en cas d'appels en dehors des plages, ce qui évite par ailleurs des appels comptabilisés comme non traités. Il conviendra de signaler au service informatique de la DNUM toute modification des plages, mais également toute fermeture exceptionnelle (pont notamment).

Enfin cette évolution du renseignement téléphonique s'inscrit dans le cadre d'un passage progressif de licences nominatives en licences non nominatives. Plusieurs DREETS ont basculé au 1er semestre 2026 en licences non nominatives. En pratique il n'y a pas de modification du geste métier. Le chargé de renseignements ne se logue plus sur son compte personnel mais se logue à l'un des comptes non nominatifs disponibles. L'objectif étant de rationaliser le nombre de licences en l'adaptant à la réalité du nombre de connexions simultanées observées.

En fonction de l'organisation régionale retenue, la DREETS indiquera à la DGT, le nombre de licences non nominatives téléphoniques nécessaires.

1-C Un accueil physique garanti en s'appuyant sur la prise de rendez-vous

Les prises de rdv en ligne se feront au moyen d'un outil harmonisé au niveau national, généralisé d'ici la fin de l'année 2026, en tenant compte des retours d'expérience dans les différentes régions. L'objectif est de pouvoir l'associer à un formulaire de contact, défini au niveau national afin de permettre de mieux qualifier la demande et de contribuer à éviter des sollicitations hors compétence des services de renseignements.

Il convient d'assurer dans chaque département une possibilité d'accueil sur rendez-vous, d'au minimum trois demi-journées par semaine, avec une alternance matin et après-midi.

Dans le cadre de partenariats locaux, des permanences délocalisées peuvent être aménagées.

Afin de pallier les difficultés liées à l'enclavement de certains territoires ou aux difficultés de mobilité de certains publics, les rendez-vous en visioconférence et/ou téléphoniques peuvent être une solution envisagée (se référer au kit de mise en place des rendez-vous en visioconférences ([Informations collectives | SITERE](#)),

Les DREETS préciseront dans leur schéma d'organisation les modalités garantissant qu'une réponse soit apportée à tout usager en situation d'urgence sollicitant nos services, et ne pouvant s'inscrire dans l'offre ci-dessus décrite².

Les modalités suivantes peuvent par exemple être retenues : réception par un autre agent (décrire en ce cas l'interlocuteur, et les solutions d'intérim), une prise en charge en visioconférence, par téléphone, prise de rendez-vous par un agent pour le compte de l'utilisateur, etc.

1-D Des sollicitations écrites prises en charge dans des délais raisonnables et faisant l'objet d'une réponse intelligible, complète et juridiquement sécurisée

Chaque sollicitation écrite doit faire l'objet d'un accusé de réception avec l'indication du délai de réponse.

Conformément aux engagements posés par Service public plus, l'accusé réception est adressé dans un délai d'une semaine lorsque les demandes sont adressées par voie électronique et dans un délai de deux semaines lorsqu'elles le sont par courrier. A noter qu'il existe des possibilités de création d'accusé réception automatique par courriel.

Un formulaire de prise de contact par écrit, harmonisé et interfacé avec les messageries institutionnelles des SRDT devra être déployé au sein de chaque région/ département. Ce formulaire doit permettre d'orienter les usagers qui en ont le plus besoin vers les SRDT, et réorienter les autres usagers vers les CDTN ou services compétents. Un outil national dédié sera développé à cet effet.

² La notion d'urgence est ici à apprécier au cas par cas : elle peut s'entendre en particulier de la situation d'un usager, qui serait caractérisée par une complexité personnelle ou juridique particulière et/ou un état émotionnel rendant manifestement nécessaire de traiter sa sollicitation rapidement sans possibilité de différer le renseignement. L'intervention du SRDT aura ainsi une utilité pour dispenser des premiers éléments d'informations et conseils à l'utilisateur sur les moyens juridiques dont il dispose ainsi que son orientation vers des services en capacité de l'accompagner, que ce soient des services de la DDETS (PP) ou d'autres services.

L'encadrement local et l'appui métier doivent permettre l'accompagnement des agents dans le traitement des demandes écrites en vue de la rédaction d'une réponse complète intelligible et juridiquement sécurisée.

Par ailleurs, le niveau national, dans son rôle d'animation et de pilotage, conçoit et diffuse les outils garantissant la qualité et la sécurité juridique des écrits émanant des SRDT diffusés aux usagers. En 2026 une expérimentation se poursuit en vue de concevoir et mettre à disposition des SRDT un assistant juridique à la réponse écrite, utilisant l'intelligence artificielle générative.

L'expérimentation en cours dans les régions Normandie, Hauts-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Pays de la Loire pourra être généralisée en 2027 selon les résultats obtenus.

Le recours à l'IA doit s'opérer dans les conditions suivantes :

- Il convient de n'admettre dans l'organisation normale du service, que l'utilisation d'outils mis à disposition par le ministère du travail et conçu pour le cas d'usage des SRDT ; à cet égard l'utilisation des IA "grand public" est à proscrire compte tenu de leur inadéquation avec le niveau de technicité induit par les demandes portant sur le droit du travail, de l'exigence de sécurité juridique et afin d'assurer le respect absolu de la confidentialité des plaintes ;
- Le recours à l'IA générative suppose nécessairement que le contenu généré soit validé par le signataire de la réponse. En tout état de cause le service reste responsable de la qualité et de la complétude de la réponse et il appartient à chaque agent de garder le contrôle et la maîtrise des contenus dans le cadre de son utilisation de l'IA. Les agents les plus récents doivent être accompagnés à la prise de poste et le temps de leur montée en compétence.

Le recours à l'IA générative n'exonère pas de l'obligation de montée et de maintien en compétences des agents qui doivent bénéficier de l'accompagnement adapté par les DREETS et le DDETS (PP), par la mobilisation de l'offre de formation initiale et continue de l'INTEFP, le programme régional de formation, l'animation métier.... Un tutorat ad hoc est mis en place pour tout agent nouvellement affecté.

Dès lors que le cadre et les modalités retenus dans la région conduisent à modifier l'organisation du service ou à avoir un impact sur les conditions de travail des agents, il conviendra de saisir les instances locales de dialogue social.

Annexe 2 - Le partenariat pour conforter les SRDT et le parcours usager

Au titre de leur mission de service public d'accès au droit, les SRDT doivent garantir une réponse adaptée aux besoins de l'usager. L'enjeu est ainsi, après avoir délivré l'information précise et complète en droit, de pouvoir orienter les usagers vers les interlocuteurs compétents pour les accompagner ou les appuyer dans l'exercice de leurs droits.

Ils doivent en outre veiller à déployer leur offre de service en direction des publics les plus fragiles et les plus éloignés de nos services, ainsi que les salariés et employeurs des TPE-PME, et en rendant l'accompagnement plus accessible, plus réactif et mieux articulé avec leurs besoins spécifiques.

Enfin, l'organisation nationale et locale du parcours usagers a pour enjeu de renforcer la visibilité de l'offre de renseignements afin d'orienter au mieux les usagers vers l'offre omnicanale d'accès au droit du travail.

Face à ces enjeux, des actions partenariales doivent être conduites et s'articuler autour des axes suivants :

- Mieux faire connaître le CDTN auprès des salariés et des entreprises ;
- Orienter les usagers cibles vers le SRDT, en organisant des modalités efficaces de réorientation vers celui-ci par un travail en réseau ;
- Diriger les usagers vers l'interlocuteur compétent lorsque leur demande ne relève pas du périmètre des SRDT ou pour engager des actions d'accompagnement qui ne relèvent pas du SRDT ;
- Améliorer, renforcer la diffusion du droit via des démarches proactives, des actions adaptées et un appui sur des relais externes.

De nombreuses initiatives sont d'ores et déjà observées sur les territoires, qu'il s'agisse par exemple de partenariats permettant de renforcer l'effectivité du droit dans les entreprises et pour les salariés, ou de développement d'actions en direction des publics plus fragiles.

2A- Partenariats nationaux

Les partenariats engagés au niveau national doivent être consolidés et le cas échéant approfondis afin de renforcer la cohérence de l'action publique en matière d'accès au droit du travail. La DGT s'attachera également à identifier de nouveaux partenariats.

1. Partenariats visant à renforcer la visibilité et l'orientation des usagers vers le SRDT, et faciliter la diffusion d'information en droit du travail

La DGT veillera à reprendre et consolider le partenariat avec la Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA) portant sur l'identification des usagers et leur orientation vers les services compétents.

En outre, la DGT se rapprochera de l'ordre des experts-comptables pour conduire des travaux visant à faciliter la diffusion d'information auprès des TPE/PME.

Un travail sera également engagé avec la DGEFP et la DGCS pour faire connaître l'offre socle des SRDT et identifier les liens avec les opérateurs de service public. Cette approche inter administrations centrales renforcera la visibilité des services et en facilitera leur orientation réciproque vers les bons interlocuteurs (tant orientation vers le SRDT que vers les services déployant les politiques de l'emploi et de la cohésion sociale). Elle favorisera le lien avec les publics les plus fragiles et éloignés des services.

Par ailleurs cette visibilité sera facilitée par les travaux conduisant à définir et simplifier le parcours usager et harmoniser le visuel des pages de chacun des sites internet nationaux et des DREETS relatives aux SRDT (cf. fiche 1).

2. Partenariats visant à assurer la continuité de l'accompagnement

Une convention-cadre sera recherchée avec le ministère de la Justice, pilote de l'accès au droit. Cette convention visera à préciser :

- Les modalités pratiques d'orientation vers les dispositifs de médiation ;
- Les modalités de redirection vers les organismes compétents pour l'accompagnement juridique ;
- Les contacts opérationnels à mobiliser ainsi que les procédures de coordination au niveau local entre les DDETS(PP) et les Conseils Départementaux de l'Accès au Droit (CDAD).

En outre, la DGT poursuivra les démarches engagées auprès d'un socle de partenaires afin de présenter le parcours usager et l'offre du CDTN :

- La Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) ;
- URSSAF Caisse Nationale ;
- Le Conseil national des barreaux (CNB) ;
- L'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), en sa qualité de tutelle du réseau des Maisons France Services ;
- Les organisations syndicales et professionnelles ;
- CCI France et CMA France ainsi que la CCMSA.

2B- Partenariats locaux

Des partenariats locaux sont développés par les DREETS et DDETS(PP) pour le service public de l'accès au droit tel que défini à l'article L. 5143-1 du Code du travail.

Les modalités d'actions pourront être variables et devront correspondre aux enjeux d'opérationnalité et de stabilité des actions dans le temps.

Ainsi, les travaux pourront se traduire par des fiches actions, fiches réflexes, des actions de communication ou d'information conjointes ou réciproques (y compris relais sur les sites de chacun des partenaires), une cartographie des partenaires, de réunions d'interconnaissance, des séminaires de travail, la signature de conventions...

1. Partenariats visant à renforcer la visibilité et l'orientation des usagers vers le SRDT et faciliter la diffusion d'information en droit du travail

La capacité des SRDT d'être connus des différents réseaux avec lesquels les DREETS et DDETS(PP) sont amenées à interagir dans les champs de l'emploi, de la cohésion sociale et de l'accès au droit doit permettre la bonne orientation des publics les plus éloignés du droit vers le service public de l'accès au droit du travail.

Selon le tissu local, des échanges/coopérations pourront ainsi être établis avec :

- Les collectivités territoriales et groupements de communes regroupant un tissu de TPE PME suffisamment important ;
- France Travail/missions locales/Cap emploi ;
- Les CAF, URSSAF et caisses de MSA ;

- Les relais Petite Enfance (RPE, ex RAM) ;
- Les acteurs de la politique de la ville ;
- Les structures d'insertion professionnelle et d'insertion sociale (ex. Restos du Cœur) ;
- Les CHRS ;
- Les CADA ;
- Les Points Conseil Budget.

Les services pourront identifier d'autres relais en fonction de la mise en œuvre de leurs politiques publiques et des enjeux territoriaux.

En outre, un travail particulier pourra être engagé notamment avec les organisations syndicales et professionnelles, les chambres consulaires et les représentants de l'ordre des experts-comptables afin de promouvoir le CDTN et définir les modalités permettant la diffusion d'information en droit du travail en direction des salariés et des entreprises.

Ils représentent notamment pour nombre de salariés et employeurs (y compris des TPE/PME), des interlocuteurs de proximité dans l'accès au droit et peuvent donc être des relais utiles permettant d'améliorer l'accès au droit des usagers.

2. Partenariats visant à assurer la continuité de l'accompagnement

Dans la continuité des travaux qui seront conduits par la DGT avec le ministère de la Justice, les actions de déclinaison opérationnelle au niveau local entre les DDETS(PP) et les Conseils Départementaux de l'Accès au Droit (CDAD) devront être mis en œuvre afin d'éviter les ruptures de parcours lorsqu'il y a nécessité d'une prise en charge de l'usager par un autre organisme, ou autre institution.

Par ailleurs, afin de renforcer cette logique d'accompagnement une fois le renseignement délivré et selon les configurations locales, les partenariats suivants seront recherchés ou consolidés :

- Guichets d'accès au droit des juridictions ;
- Points Info Conseil ;
- Permanences juridiques (avocats notamment) ;
- Écrivains publics ;
- Avocats ;
- Centres de médiation.

2C – Actions « aller-vers »

Au-delà de l'offre de renseignement délivrée via les canaux habituels et des partenariats favorisant une meilleure orientation et un meilleur accompagnement des usagers, les services doivent répondre à deux enjeux majeurs au titre de l'accès au droit :

- Capter les publics les plus fragiles ;
- Sensibiliser les publics des politiques du travail – jeunes, alternants, employeurs de TPE-PME, salariés de l'insertion professionnelle, bénéficiaires de la politique de la ville, bénéficiaires de la protection internationale, etc. – aux règles du droit du travail.

Le service public de l'accès au droit du travail, doit avoir la capacité d'aller à la rencontre de publics prioritaires, rencontrant les situations les plus complexes et pour lesquelles les solutions en autonomie ne sauraient être regardées comme pleinement adaptées.

L'attention des services est attirée sur la nécessité de construire et mettre en œuvre des actions dites “aller-vers” et d'inscrire également l'action des SRDT dans une dynamique collective. Ces actions constituent des démarches proactives visant à rencontrer un public qui ne se tourne pas spontanément vers le service public, soit par méconnaissance de son existence, soit par méconnaissance du droit applicable.

Ces actions peuvent prendre plusieurs formes :

- Interventions d'informations collectives, dispensées directement auprès de publics cibles clairement identifiés ;
- Actions de portage de sujets réglementaires identifiés ou de politiques publiques “travail” (congrés, contrats saisonniers, etc.) prenant appui sur des partenaires relais et visant à diffuser une information le plus large possible.

Dans une logique de cohérence, les actions définies peuvent venir appuyer les actions retenues dans le cadre de la déclinaison du PNA 2026-2029.

1. Actions d'information collectives (publics cibles)

Pour rappel, un kit méthodologique a été publié en 2025 par la DGT à destination des encadrants des pôles Travail et des SRDT afin de faciliter la conception et la mise en œuvre d'actions dites d'informations collectives » - [Informations collectives | SITERE](#)

Ce kit contient notamment des fiches thématiques portant sur :

- Des publics cibles ;
- Les relais mobilisables dans le cadre de partenariats ad hoc.

Une attention particulière doit être accordée aux publics suivants :

- Jeunes travailleurs ;
- Salariés du particulier employeur ;
- Assistants maternels.

Les services peuvent également identifier d'autres publics prioritaires en fonction de leur diagnostic territorial.

Les DREETS/ DDETS(PP) sont invitées à **concevoir et planifier au moins une action d'informations collectives par an par département**. Les actions retenues seront précisées dans le schéma d'organisation des SRDT (cf. fiche 3).

Le cas échéant, la mission pourra être pilotée au niveau régional en lien avec l'animateur régional du SRDT. Une action peut ainsi être conçue à l'échelle régionale puis déclinée territorialement dès lors qu'elle répond à un diagnostic partagé.

2. Autres types d'actions « aller-vers »

Il s'agit d'amplifier et de structurer des approches renouvelées en direction des entreprises et de leurs salariés, en organisant des actions collectives d'informations sur les droits permettant de toucher des publics plus larges, salariés comme employeurs issus notamment des TPE/PME, et mobilisant des agents des DDETS(PP).

Prenant appui sur des relais externes et les partenariats développés (cf supra), ces actions permettent de démultiplier l'information délivrée.

Elles peuvent ainsi avoir pour objet de traiter collectivement les sollicitations récurrentes auprès du service de renseignements ou de délivrer des informations sur de nouveaux textes structurants.

Elles peuvent également constituer une phase d'information préalable dans le cadre d'une campagne nationale, régionale ou locale, ou d'une action collective menée par les unités de contrôle, en lien avec le PNA 2026-2029.

En fonction du sujet retenu et de sa transversalité, la conception et la mise en œuvre de l'action pourront faire l'objet d'un travail conjoint au sein des services DREETS/DEETS (PP) : pôle T régional, agents de contrôles du SIT, services emploi, solidarités, etc...

Annexe 3 - La DREETS, pilote de la mission d'accès au droit du travail et des SRDT

L'offre socle et le parcours usagers rappelés dans la fiche 1 nécessite la sécurisation de l'organisation, une animation resserrée des SRDT et un meilleur pilotage de l'activité des services, impliquant l'ensemble de la ligne hiérarchique.

Par ailleurs, les services en charge du renseignement en droit du travail participent à une mission essentielle de l'inspection du travail. La réaffirmation d'un service public en droit du travail plus efficace doit s'accompagner d'un ancrage plus fort des SRDT au sein du système d'inspection du travail, sous la responsabilité et le pilotage des DREETS.

L'objectif est de conforter un fonctionnement en système, en particulier s'agissant de la contribution au PNA des SRDT, ou encore le renforcement des relations entre les agents du SRDT et les agents des UC.

3A- Une animation resserrée des SRDT et un meilleur pilotage de l'activité des services

Chaque échelon de la ligne hiérarchique du SIT concourt au respect des principes de l'offre socle rappelée par la présente instruction.

1. Au niveau national

La DGT assure la gestion du numéro unique en lien avec la DNUM. Elle mène les travaux permettant le respect du cadre de l'offre socle, et la définition d'un parcours usager lisible et adapté aux besoins : harmonisation du contenu des sites internet des DREETS et des messages téléphoniques afin de renforcer l'orientation du public et le lien en avec le CDTN, poursuite de l'expérimentation de l'IA ...

S'agissant des SRDT, la DGT veille :

- À la bonne mise en œuvre de l'offre socle par les DREETS tant sur le volet organisationnel que sur la qualité du service. Le fonctionnement, l'activité et le suivi des ressources dédiées aux SRDT font l'objet d'un suivi spécifique lors des dialogues de gestion annuels entre la DREETS et la DGT ;
- Au respect du parcours usagers à chaque échelon territorial ;
- À mettre à la disposition des DREETS un outil de supervision de l'activité téléphonique permettant de s'assurer de l'organisation dédiée, du respect de la contribution de chaque département et de déceler les problèmes techniques pouvant dégrader le service rendu, permettant de procéder aux ajustements d'organisation si nécessaire. Le déploiement de cet outil fera l'objet d'un accompagnement de la ligne hiérarchique afin de rappeler les conditions dans lesquelles il pourra être utilisé ;
- À assurer l'animation du réseau des responsables de l'animation régionale des services de renseignement en droit du travail. Cela repose notamment sur l'organisation de réunions trimestrielles qui doivent constituer un espace d'échange privilégié ;
- À accompagner les agents par la conception et la diffusion d'outils juridiques, techniques mais également portant sur les pratiques professionnelles dans une optique de sécurisation juridique et d'harmonisation des pratiques ;
- À assurer la valorisation des actions des SRDT grâce aux remontées des DREETS, par l'exploitation des notes de bimensuelles ;

- À veiller à la montée et au maintien en compétences des agents des SRDT, et notamment à l'offre de formation proposée au niveau national et régional (offre nationale de formation (ONF), programme régional de formation (PRFM), ateliers ...) en direction des agents chargés de renseignement ;
- À assurer la mise en visibilité des évolutions du contenu du CDTN qui constitue également un outil au service des SRDT ;
- À la mise à disposition un outil performant permettant de recenser et de caractériser les usagers qui font appel aux SRDT, ainsi que les thèmes des questions posées.

L'intégration de l'ODR dans SUIT sera réalisée au 1er novembre 2026. Ce déploiement fera l'objet d'un accompagnement spécifique, comprenant l'organisation de deux webinaires ainsi que la diffusion d'une information dédiée à l'occasion du séminaire de septembre 2026.

Il est rappelé que la saisie de l'ODR relève des missions des agents de renseignement et présente un caractère obligatoire. Elle constitue un élément indispensable à la qualification de la demande sociale. Les données ainsi recueillies viennent compléter celles issues des diagnostics réalisés par les unités de contrôle et contribuent à l'élaboration des actions collectives.

Ces éléments participent également à la valorisation et à la visibilité de l'activité des SRDT. Il appartient en conséquence à l'encadrement de veiller à la bonne application de cette obligation de saisine.

2. Au niveau régional

En application du décret n° 2020-1545 du 9 décembre 2020, l'instruction n° DGT/SAT/2023/53 du 17 avril 2023 relative à la ligne hiérarchique du système d'inspection du travail, rappelle « que les pouvoirs d'organisation des services d'inspection du travail sont de la compétence exclusive du directeur régional » ...).

S'agissant plus spécifiquement des SRDT, elle prévoit que le DREETS « peut ainsi décider, par exemple, de la mise en place de systèmes mutualisés entre DDETS(PP) en matière de renseignements des usagers en droit du travail ».

Les DREETS assurent le pilotage et l'animation des SRDT de la région pour garantir le respect du cadre et des principes de l'offre socle rappelée dans la présente instruction.

A ce titre, il est demandé à chaque DREETS d'élaborer, en lien avec les DDETS(PP), **un schéma d'organisation des SRDT**, qui présentera l'offre socle régionale et définira les modalités d'organisation et de fonctionnement des SRDT. Dans une logique de cohérence et de complémentarité, celui-ci pourra être intégré à la feuille de route du PNA, élaborée par la DREETS.

Le projet de schéma sera transmis à la DGT au plus tard pour la **fin de l'année 2026** et devra préciser les éléments suivants :

- Les moyens dédiés au niveau de la DREETS et des DDETS(PP), dont le schéma cible des effectifs des SRDT, et l'organisation retenue y compris pour assurer les missions de pilotage et d'animation des SRDT ;
- La définition d'un cadre mutualisé du service de renseignement téléphonique en droit du travail permettant une augmentation significative du taux de décroché pour tendre vers la référence de 75% ;
- Le nombre et la durée des permanences téléphoniques sur le périmètre, les modalités d'organisation d'un créneau d'accueil téléphonique en horaire décalé ...

- La contribution de chaque département qui devra concilier la participation à l'organisation mutualisée avec la réalisation des autres missions des SRDT telles que l'accueil physique des usagers ou la réponse écrite ;
- Les modalités de pilotage du suivi de l'activité des SRDT : respect des permanences prévues dans les départements, suivi du taux de décroché téléphonique, suivi de la qualité des réponses écrites et des délais de réponse. Elles auront à disposition un outil de supervision de l'activité téléphonique (cf. infra) ;
- Les modalités permettant de mesurer la qualité du service rendu et d'interroger les usagers dans le cadre de campagnes régulières afin de mesurer leur satisfaction sur le service rendu ;
- La participation à la définition d'actions hors-les-murs et le développement des partenariats (cf. fiche 2 Partenariat). Les DREETS procéderont à un suivi des actions menées dans les territoires sur le sujet.

Par ailleurs, la DREETS, dans son rôle de pilotage et d'animation veillera tout particulièrement à :

- Organiser l'animation régionale des SRDT, en lien avec les chefs des services départementaux des SRDT et en s'appuyant sur les animateurs régionaux des services de renseignements : appui juridique et méthodologique, échange de bonnes pratiques, mutualisation des documents, réunions périodiques avec les agents notamment pour favoriser des temps d'échanges sur l'activité des services, les orientations ... ;
- Veiller à la montée et au maintien en compétences des agents des SRDT : organiser l'identification des besoins en formation, mise en œuvre, en complémentarité avec l'offre nationale de formation, d'actions de formations et d'accompagnement des agents SRDT, en tenant compte des profils des agents et de leur ancienneté dans les services ;
- Renforcer la visibilité de l'offre SRDT : la DREETS veillera à ce que son site internet respecte les principes du parcours usagers ;
- Veiller à la valorisation des actions du SRDT par des remontées régulières notamment via les notes bimensuelles, et des faits saillants issus de la demande de renseignement.

3. Au niveau départemental

Les DDETS (PP) ont un rôle essentiel à jouer dans le déploiement effectif de l'offre socle des SRDT en proximité. Elles contribuent à la définition du schéma d'organisation régionale.

À cet égard, il est attendu des DDETS (PP) qu'elles définissent et garantissent :

- L'organisation permettant de respecter le cadre fixé par la DREETS : mobilisation des agents sur les permanences téléphoniques, physiques ;
- L'organisation retenue localement concernant le circuit de traitement des courriels et les modalités permettant de s'assurer de la sécurisation juridique des réponses écrites ;
- La continuité du service public dans le cadre de l'organisation posée par le niveau national et régional, du schéma cible des effectifs des SRDT définis par la DREETS ;
- La mise en œuvre des partenariats et la définition d'actions hors-les-murs si nécessaire avec l'appui du pôle T régional, ou dans un cadre mutualisé au plan interdépartemental ou régional (cf. Fiche 2 Partenariat) ;

- La réalisation d'un 1^{er} niveau d'animation des SRDT par un cadre de proximité disposant de la disponibilité nécessaire, qui pourra s'assurer du respect de l'offre socle et faire le lien avec la direction et l'échelon régional. Il est en effet important que le service SRDT puisse bénéficier d'une animation locale ;
- La participation effective des agents des SRDT à la déclinaison du PNA, qui concerne tous les agents du SIT ;
- L'accompagnement des agents nouvellement affectés afin de leur faire bénéficier des actions de formation initiale et d'un tutorat leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de leur fonction ;
- La mise en œuvre des actions relatives à la protection des agents et aux conditions de travail ;
- L'effectivité des saisies dans l'ODR par les agents.

3B- Conforter la place du SRDT au sein du SIT

La place du service renseignements en droit du travail doit être confortée au sein du SIT.

Cela doit se matérialiser par une plus grande visibilité des SRDT, comme composante du SIT, par la recherche d'une meilleure synergie et le renforcement des liens avec les agents des unités de contrôle.

1. Un service renseignement en droit du travail, acteur dans l'élaboration et la mise en œuvre du PNA

Le PNA 2026-2029 rappelle que les SRDT contribuent à sa mise en œuvre.

Ils participent à l'élaboration du diagnostic grâce à leur connaissance des problématiques remontées par les usagers.

En effet, les SRDT recueillent des informations importantes sur l'application du droit, la situation de certaines entreprises, l'évolution des pratiques ou l'identification d'enjeux nouveaux.

Les sujets qui sont portés par les usagers doivent être capitalisés et pris en compte dans les diagnostics locaux pour faire émerger des problématiques particulières qui nécessiteraient une action spécifique du SIT. Les faits saillants, notamment les transformations du travail, doivent être remontés via les notes bimensuelles pour contribuer à la veille sur les évolutions du travail.

Les chargés de renseignements doivent s'inscrire également dans la stratégie des actions collectives définies. Ainsi les actions d'information et de sensibilisation ciblées auprès des employeurs, des salariés et des représentants du personnel constituent une étape importante de l'action collective du SIT et un levier essentiel de mise en conformité, au même titre que l'action de contrôle : expliciter la règle, préciser les attentes réglementaires, faire connaître les bonnes pratiques ...

La mobilisation des SRDT est attendue spécifiquement dans le cadre des campagnes nationales et locales notamment par la participation aux actions d'information collective et de sensibilisation. Ce sont des phases fondamentales de la stratégie d'action du SIT, qui en améliore son efficacité.

Par ailleurs, dans le cadre de l'intégration de l'ODR dans SUI, sa refonte a vocation à permettre, à terme, une meilleure valorisation des interventions des services, notamment des actions réalisées « hors-les-murs » et de la participation aux campagnes, ce qui rendra plus lisible les actions qualitatives conduites par les services.

2. Une meilleure synergie et un renforcement des liens entre les agents chargés du renseignement et les agents des unités de contrôle

Il doit être recherché un renforcement des liens entre les agents chargés du renseignement et les agents des UC.

Cela s'inscrit en 1^{er} lieu dans le cadre du parcours usagers. En effet la sollicitation des SRDT par un usager peut constituer la 1^{ère} étape d'un parcours aboutissant à une action de contrôle permettant par exemple le rétablissement des droits des salariés.

La DDETS(PP) détermine les modalités de prise en charge de l'utilisateur entre SRDT et AUC/agents de contrôle : renvoi au SRDT des demandes de renseignement arrivant en unité de contrôle, réorientation de l'utilisateur accueilli en SRDT vers l'UC lorsque la situation le nécessite..., en s'appuyant notamment sur les principes du guide DGT « Accès au droit – renseigner l'utilisateur », disponible sur SITERE.

La notion de parcours usager décrite dans la présente instruction doit par ailleurs être partagée également avec les agents de l'UC. Cette logique de parcours doit être facilitée par des liens soutenus entre agents en charge du renseignement et agents des UC.

Cette volonté s'est matérialisée en 2025 au niveau national par l'accès des agents de renseignement à SUIIT.

L'ouverture de SUIIT aux SRDT permet aux chargés de renseignement, dans le strict respect du cadre légal et déontologique du SIT :

- De visualiser l'ensemble des données contenues dans l'appli : interventions, suites à interventions afférentes aux dossiers d'entreprise et d'établissement ;
- De faire remonter de l'information auprès des unités de contrôle par le truchement d'une fiche navette modélisée ;
- D'écrire des courriers aux entreprises, constitutifs d'intervention de premier niveau.

L'utilisation de ces fonctionnalités dans SUIIT suppose que les chargés de renseignements se conforment aux principes de RGPD, notamment l'utilisation et la consultation des données disponibles dans le strict cadre de la mission de service public d'accès au droit du travail, et respectent l'obligation de discrétion professionnelle, qui incombe à chaque fonctionnaire ainsi que celle, propre au SIT, de confidentialité des plaintes.

Ainsi, la consultation des informations contenues dans SUIIT par les agents chargés de renseignements et, le cas échéant leur transmission, a comme unique objet d'éclairer l'agent, et plus largement le SIT, sur le contexte et l'environnement de travail de l'utilisateur et ne peut en aucune manière le conduire à divulguer lesdites informations auprès de celui-ci.

Cette faculté de consultation contribue ainsi à un meilleur partage de l'information, tant pour l'agent du SRDT qu'ultérieurement pour les agents de contrôle concernés, via la fonctionnalité « fiche navette ».

La fiche navette contenu dans l'appli constitue une modalité d'orientation du public telle qu'énoncée par le guide DGT « accès au droit – renseigner l'utilisateur » et a vocation à s'ajouter à la palette des outils existants, institués localement le cas échéant.

Le cadre de sa mise en place doit être défini par la ligne hiérarchique.

L'organisation téléphonique mutualisée pouvant conduire à ce que l'appel d'un usager soit traité par un agent qui n'est pas rattaché à la DDETS (PP) du lieu de travail de l'utilisateur, l'utilisation de la fiche navette dans SUIIT peut-être pertinente.

Enfin, la rédaction de courrier à l'adresse des entreprises constitue l'autre fonctionnalité nouvelle, dédiée aux chargés de renseignements.

À cet égard, le guide de l'accès au droit susvisé précise :

« De manière exceptionnelle, les règles de fonctionnement du service définies au niveau départemental ou régional, en lien avec les unités de contrôle, peuvent prévoir que l'agent de renseignements intervienne directement auprès de l'employeur. Cela peut concerner par exemple la réclamation de documents obligatoires utiles à l'utilisateur pour faire valoir ses droits, tels que les documents liés à la rupture du contrat de travail (certificat de travail, attestation d'assurance chômage) ».

La capacité du service d'intervenir directement auprès des employeurs procède donc d'une décision d'organisation locale, régionale et/ou départementale précisant, en tant que de besoin, les cas d'usage concernés.

En tout état de cause il s'agira nécessairement d'interventions simples, dites de 1^{er} niveau et procédant de l'idée qu'une intervention du service public est de nature à débloquer une situation plus efficacement qu'un contentieux.

Au-delà de l'accès à SUIT, des modalités d'échanges entre les UC et les SRDT devront être définies et pourront prendre la forme de réunions périodiques UC/SRDT, rencontres RUC – chefs de SRDT, organisation d'ateliers communs, rencontres régionales, etc...

Par ailleurs, les DREETS et les DDETS (PP) doivent associer les services de renseignements aux échanges avec les partenaires sociaux en tant que de besoin. La diffusion d'informations via des guides et outils thématiques, la communication ciblée vers des relais d'informations, les partenariats, les actions collectives d'information avec les employeurs, les représentants des salariés ou les travailleurs eux-mêmes sont autant d'actions qui contribuent à l'effectivité du droit.