



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Travail et affaires sociales : services extérieurs

Question écrite n° 38945

### Texte de la question

M. Maurice Depaix attire l'attention de M. le ministre du travail et des affaires sociales sur les difficultés de fonctionnement des directions départementales du travail et de l'emploi. Ainsi, nombreux sont les usagers qui constatent qu'il est impossible de joindre par téléphone les services de la direction départementale du travail et de l'emploi du Rhône. Le préfet du Rhône interrogé admet la saturation de l'équipement téléphonique de cette administration. Il admet aussi que la direction départementale du Rhône est submergée d'appels provenant de différents administrés et notamment de salariés qui vivent souvent des difficultés quotidiennes que seules la DDTE peut sérieusement étudier. L'extrême complexité croissante de la législation et de la réglementation engendre également un afflux considérable des demandes d'explication. Il apparaît manifestement impossible, à effectif constant et avec les mêmes moyens matériels, d'améliorer les conditions de fonctionnement de ces services. Il est évident que les efforts déployés par les fonctionnaires actuels ne peuvent permettre de répondre aux demandes actuelles. Ce sont les administrés les plus démunis qui souffrent directement des insuffisances actuelles. Il lui demande quelles mesures il entend prendre pour faire des directions départementales du travail et de l'emploi, notamment dans le Rhône, des services administratifs capables de répondre rapidement et avec compétence aux demandes de tous les administrés.

### Texte de la réponse

La question soulevée par l'honorable parlementaire pose le problème des moyens mis en œuvre face à une charge de travail croissante au sein des services, suscitée par l'augmentation des publics susceptibles de bénéficier des aides gérées par les directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle et par des sollicitations de plus en plus nombreuses au niveau de l'accueil et du renseignement. Dans un contexte d'économies budgétaires et de rationalisation de la dépense publique, le ministre du travail et des affaires sociales s'efforce, d'une part, de préserver les moyens dont disposent les services déconcentrés pour faire face à leurs missions, d'autre part, d'améliorer sans cesse leur organisation et la qualité des prestations fournies au public. En loi de finances initiale pour 1996, tandis que l'ensemble des moyens du ministère progresse de 2,7 p. 100 (ce qui représente pratiquement une reconduction en francs constants), ceux des services déconcentrés (directions départementales et régionales) augmentent de 6,9 p. 100. Un effort substantiel de redeploiement de moyens est donc consenti cette année par le ministère au profit de ses structures territoriales. En 1995, dans le cadre des régulations budgétaires, le ministre du travail et des affaires sociales a obtenu, souvent en faisant porter les annulations sur d'autres postes, que les crédits de fonctionnement des services déconcentrés soient exonérés en totalité. S'agissant des moyens humains, un dégel de 200 emplois a été obtenu en 1995. Cette opération a notamment permis d'effectuer des recrutements d'agents de catégorie C affectés en directions départementales. En ce qui concerne la direction départementale du Rhône, elle a été relogée en septembre 1995 dans un immeuble neuf de 7 800 mètres carrés implanté dans le centre de Villeurbanne. À cette occasion l'équipement téléphonique a été renouvelé en totalité et l'accueil adapté aux exigences d'un service public moderne. Il peut arriver bien entendu que, ponctuellement, les services soient plus fortement sollicités et que des situations temporaires de saturation apparaissent.

L'amélioration des conditions d'accueil et le service au public restent cependant des préoccupations parmi les plus constantes de ce ministère. Cette modernisation met désormais le service en mesure d'assurer dans les meilleures conditions l'accueil physique et téléphonique des administrés.

## Données clés

**Auteur :** [M. Depaix Maurice](#)

**Circonscription :** - SOC

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 38945

**Rubrique :** Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé :** travail et affaires sociales

**Ministère attributaire :** travail et affaires sociales

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 mai 1996, page 2682

**Réponse publiée le :** 8 juillet 1996, page 3725