Le Code du travail numérique : exemple de la politique d'accessibilité au droit

Publié le 21 juillet 2023

🕒 9 minutes

Par : - Responsable du Code du travail numérique à la direction générale du Travail (DGT)

Être citoyen n'est pas seulement avoir des droits et des devoirs. C'est aussi les connaître. Pour les politiques publiques, les leviers d'action sont la transparence et l'accessibilité : donner l'accès au droit pour favoriser son application. Telle est l'ambition du Code du travail numérique. Comment a-t-il été conçu ?

Lancé en janvier 2020 par le ministère du Travail, le Code du travail numérique (www.code.travail.gouv.fr) est un site public gratuit qui a pour **objectif de simplifier la compréhension du droit du travail pour les employeurs et les salariés du secteur privé**. L'objectif est que la démocratisation de l'accès au droit du travail favorise son application.

Le Code du travail numérique, consulté par plus de 29 millions de visiteurs depuis son lancement, n'est pas une simple numérisation du Code du travail. Il s'appuie sur les textes riches et denses qui constituent le droit du travail (articles du Code du travail et des conventions collectives) et propose une réponse adaptée à la situation du salarié ou de l'employeur qui l'interroge. Comment est-on parvenu à rendre l'articulation entre ces textes accessible ? Quelle a été la méthode de l'équipe pour concevoir un site ergonomique ?

La genèse du Code du travail numérique

Pourquoi la création du Code du travail numérique était nécessaire ?

L'origine du Code du travail numérique est à retrouver dans les ordonnances travail de septembre 2017. Le texte de l'ordonnance définissait les lignes principales du site : sa date d'ouverture « au plus tard le 1er janvier 2020 », le périmètre des textes à traiter « le Code du travail et les dispositions conventionnelles » et son format « un site internet gratuit ».

Le Code du travail numérique est un service public gratuit destiné au plus grand nombre, qui traite du droit législatif et réglementaire ainsi que des dispositions conventionnelles. Avant le Code du travail numérique, ils existaient deux types de sites :

- le site [Service-Public.fr](https://www.service-public.fr) et celui du [ministère du Travail](https://www.mistère-travail.gouv.fr) qui s'adressent à une cible grand public sans traiter les spécificités propres aux conventions collectives.
- les sites des éditeurs privés ou [Légifrance](https://www.legifrance.gouv.fr), qui traitent bien des dispositions conventionnelles mais s'adressent à des professionnels ou à des experts ou peuvent être payants (les sites des éditeurs privés).

En effet, avec les récentes réformes en droit du travail, l'articulation entre les normes devenait de plus en plus complexe. **Le Code du travail numérique répond à ce besoin de rendre la norme accessible, de donner les clés de lecture des textes et de leur articulation aux salariés et aux employeurs**, en particulier des TPE/PME, les plus éloignés du droit et les moins accompagnés.

Ainsi, dès sa conception, l'objectif cible du Code du travail numérique était, à partir d'une situation précise, de **donner à l'utilisateur**, de manière autonome simple et dématérialisée, **une réponse compréhensible**.

Quelle méthode a été employée ?

Une start-up d'état suivant la méthodologie beta.gouv.fr établie par la [direction interministérielle du numérique \(DINUM\)](https://www.dinum.gouv.fr) a été chargée du projet. La direction générale du travail (DGT) a la charge du site avec l'appui de la [Fabrique Numérique](https://www.fabrique-numerique.gouv.fr) des ministères sociaux, une structure qui accueille et accompagne des projets publics innovants. L'équipe est pluridisciplinaire réunissant des juristes, un chef de produit, une cheffe de mission issus de la DGT et des profils indépendants confirmés : développeurs, data scientists, business developers, experts en SEO (optimisation du site pour les moteurs de recherche) recrutés au sein de la fabrique numérique des ministères sociaux.

Comme méthode de travail, la start-up utilise la méthode agile, c'est-à-dire, une construction du site par cycles courts, en partant des besoins utilisateurs. Le site se développe sur le principe de l'amélioration continue et par un élargissement progressif des contenus traités. La même méthode est utilisée au développement des sites [Vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr), [Service-Public.fr](https://www.service-public.fr) ou [Légifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr), également dédiés à l'accessibilité d'informations envers le citoyen.

À titre d'illustration, le Code du travail numérique a établi, avec l'aide des services de renseignement en droit du travail des directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), une liste des 50 questions les plus fréquemment posées. Pour répondre au mieux aux préoccupations des usagers, le site propose les réponses à ces questions déclinées sur les 50 principales branches en termes d'effectifs, couvrant ainsi près de 80% des salariés du privé. Ces questions peuvent porter sur divers thèmes, tel l'embauche ([Quelle est la durée maximale de la période d'essai ?](#)) ou encore les congés ([Congés familiaux dans le secteur privé](#)).

Dans quel cadre général ce projet s'inscrit-il ?

La création du Code du travail numérique s'inscrit dans un effort global de modernisation de l'action publique et de mise à disposition d'outils numériques au service des usagers. Ainsi, dès sa genèse, le Code du travail numérique a bénéficié d'un financement par le fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), ainsi que du programme Entrepreneur d'intérêt général (EIG), financés par Etalab (Direction Interministérielle du Numérique - DINUM), qui a permis l'intégration de deux experts en data science dans l'équipe projet pour relever un défi innovant.

Depuis 2023, le simulateur d'indemnité de licenciement, principal simulateur du site, qui génère chaque mois plus de 250 000 visites, a permis d'intégrer le Top 250 des démarches de l'État. Ce niveau de diffusion a des implications en termes d'accessibilité, de satisfaction usagers, de compatibilité mobile...

En pratique, comment rendons-nous le droit du travail accessible ?

Puisqu'il ne s'agit pas juste d'une numérisation du Code du travail, qui est déjà disponible en ligne sur Légifrance, la question initiale a été celle des formats les plus pertinents pour rendre accessible les dispositions du Code du travail et des conventions collectives. Comment se matérialise cet effort ?

Un site dans l'air du temps : une expérience et une interface utilisateur soignées

Une attention particulière est portée à l'expérience utilisateur et l'interface utilisateur - des notions empruntées au design de sites web. Il s'agit avant tout de techniques et processus qui permettent de créer un site conforme aux attentes des utilisateurs finaux. Par exemple, la navigation est fluide à travers les catégories et le moteur de recherche du site, quant à lui, est un moteur de recherche sémantique dont le but est de comprendre au mieux la recherche de l'internaute afin de lui proposer les contenus les plus adaptés.

Des outils adaptés

Cet effort de lisibilité se retrouve également dans le type de contenus développés. **Le Code du travail numérique développe des fiches pratiques personnalisables** selon la convention collective, des modèles de documents, des simulateurs et des fiches d'actualité. Chacun de ces types de contenus a pour but d'apporter une réponse précise à l'utilisateur, en un temps court.

Les modèles de documents mettent en œuvre les dispositions du Code du travail et facilitent la vie de l'utilisateur. Par exemple, un salarié qui voudrait rompre sa période d'essai peut se rendre sur le modèle de courrier du Code du travail numérique, qui peut être téléchargé tel quel. Le salarié n'aura pas besoin de consulter différentes sources de droit pour écrire son courrier.

Ensuite, les simulateurs développés par l'équipe du Code du travail numérique donnent une réponse unique à l'utilisateur face à une situation précise. Par exemple, si un utilisateur se demande "quelle est la durée de mon préavis de démission ?", il n'aura qu'à renseigner quelques informations dans notre simulateur "Calcul du préavis de démission" pour en connaître la durée. Nous avons également développé sur ces trois dernières années un simulateur de durée de préavis de licenciement ou de départ à la retraite, d'indemnité de licenciement, un simulateur permettant de trouver sa convention collective...

L'importance de l'amélioration continue

Le principe d'amélioration continue, cher au design, s'illustre surtout lors du développement des simulateurs. Les visites sont analysées régulièrement, par exemple le taux d'abandon des utilisateurs est analysé étape par étape. Il peut arriver que celui-ci soit élevé, dans ce cas, l'étape en question est modifiée afin de faire en sorte que 85% des utilisateurs qui ont commencé une simulation aillent jusqu'au bout et qu'ils obtiennent leur réponse.

Les fiches pratiques personnalisables selon la convention collective sont également un bon exemple d'amélioration continue. Si un employeur ou salarié consulte la fiche "La période d'essai peut-elle être renouvelée ?", une réponse est apportée en deux temps : ce que dit le code du travail et ce que dit sa convention collective. Nous collectons les retours des utilisateurs sur ces fiches, et ils ont mis en lumière le fait que l'articulation des normes, code du travail et convention collective n'était pas aisée et qu'il était difficile de savoir si c'était le code du travail qui s'appliquait, la convention collective ou un peu des deux, selon les situations. **Chacune des fiches (il y en a près de 4400 !) est réécrite par les juristes spécialisés du Code du travail numérique afin de donner une réponse unique à l'utilisateur, que celle-ci relève du code du travail, de la convention collective seulement ou des deux.**

Enfin, la veille juridique est également un sujet important. Il est indiqué dans les ordonnances de septembre 2017, que "L'employeur ou le salarié qui se prévaut des informations obtenues au moyen du code du travail numérique, est notamment en cas de litige présumé de bonne foi".

Une diffusion large après trois ans

Trois ans et plus de 29 millions de visites plus tard, le Code du travail numérique a de beaux jours devant lui. **L'objectif de rendre didactique le droit du travail grâce à des contenus lisibles a été atteint.** De nouveaux contenus devraient voir le jour prochainement, notamment un simulateur d'indemnités de rupture conventionnelle. L'enjeu est maintenant de continuer à faire connaître le Code du travail numérique au plus grand nombre pour que chaque citoyen puisse se saisir aisément de ses droits.