

# COMPTE RENDU DE LA REUNION DE DIALOGUE SOCIAL DU 18 OCTOBRE 2005

## RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ENQUETES DES ENQUETEURS

Lors du dialogue social du 11 juin 2004, il a été décidé de constituer un groupe de réflexion pour engager une démarche visant à l'amélioration tant des conditions de travail des enquêteurs que de la qualité des enquêtes auprès des ménages. Ce groupe était composé de représentants de la direction générale, des établissements régionaux et des enquêteurs.

Entre novembre 2004 et juin 2005, le groupe de travail s'est réuni 6 fois. Un point intermédiaire a été fait en dialogue social au mois de mars.

Le processus d'enquête a été passé en revue depuis la conception jusqu'à la réalisation, la totalité de la chaîne de production d'une enquête ayant été couverte. Les réflexions ont porté sur la place des enquêteurs dans ce processus et sur l'organisation à mettre en place pour permettre de développer et de faciliter les échanges entre les différents acteurs concernés par les enquêtes auprès des ménages. Nous avons, sur chaque point, essayé de repérer les endroits où une amélioration était possible en prenant en compte les avis et les contraintes de l'ensemble des acteurs, tels que portés par leurs représentants au groupe de travail. Cette analyse a permis également de repérer les « bonnes pratiques » ponctuelles ou locales qu'il serait souhaitable sinon de généraliser totalement du moins d'étendre au maximum.

Le dialogue social du 18 octobre 2005 a retenu 45 propositions qui devront être mises en place progressivement. Ces propositions actées sont inscrites en gras et en italique dans la suite du rapport et sont accompagnés d'un commentaire.

### **ECHANTILLONNAGE**

Les modalités générales adoptées pour les échantillons (aréolaire pour EEC, Echantillon-maître pour les autres enquêtes....) ne sont pas contestées, même si des insatisfactions ponctuelles sont évoquées par les représentants des enquêteurs. Ceux-ci souhaiteraient ainsi ne pas « tomber » sur des zones où le volume de logements détruits est important, surtout lorsque les adresses de ces logements sont connues, ou sur des grosses zones de résidences secondaires. Ils demandent qu'un échantillon de remplacement soit prévu pour permettre à un enquêteur concerné par ces nombreuses destructions ou résidences secondaires d'avoir un nombre de « bonnes » fiches adresses plus important. Cet échantillon pourrait également servir pour remplacer des adresses qu'ils ne pourraient pas repérer. Le problème est surtout évoqué pour l'échantillon Emploi.

Cette requête se heurte à deux grandes difficultés, de nature théorique et pratique.

Du point de vue théorique, on ne saurait envisager de remplacements autres qu'exceptionnels.

La solution consistant à donner aux enquêteurs un échantillon systématiquement plus grand n'est pas non plus satisfaisante car si seuls les ménages les plus disponibles sont contactés, les résultats pourraient être biaisés.

Du point de vue pratique, le tirage d'échantillon est contraint par un système informatique qui ne permet pas de tout faire et qui est fortement réticent aux interventions a posteriori, d'autant plus que celles-ci ne seraient pas négligeables : ainsi une correction des effectifs de logements détruits devrait, pour être effectuée correctement, être réalisée au niveau de chacune des communes de l'échantillon maître. Cette perspective paraît assez irréaliste compte tenu des efforts que ce recensement régulier nécessiterait et des interventions informatiques qu'il faudrait organiser en conséquence. Une petite étude a montré, qu'au niveau national, 40 aires seulement comportaient moins de 4 logements « actifs » et il apparaît donc possible d'envisager de traiter individuellement les cas les plus extrêmes sans conséquences notables sur la qualité des résultats.

Enfin, ces problèmes devraient diminuer à échéance de 3 ou 4 ans avec l'avènement du nouveau système d'échantillonnage qui, utilisant les possibilités du recensement annuel, puisera les échantillons dans un ensemble de logements très fraîchement recensés et donc quasiment tous « actifs ».

- **1 Faire une expertise pour comprendre la raison pour laquelle, dans l'EEC, on peut trouver des aires avec très peu de logements à enquêter.**

La division Emploi enverra les aires concernées aux DR compétentes dès l'automne. Les DR lui renverront un bilan décrivant la situation rencontrée sur le terrain. Cette expertise sera prise en compte dans la conception du nouvel échantillonnage pour limiter au maximum ce type de situation.

- **2 Confier une aire supplémentaire, dans la mesure du possible, à l'enquêteur chargé de réaliser des enquêtes dans les aires dont il est question en proposition 1.**

La difficulté provient du fait de la nécessité qu'un échantillon de réserve existe proche de la zone concernée. C'est la division Emploi et l'UMS qui devront donner leur conclusion sur ce sujet avant la fin du premier trimestre 2006.

- **3 Demander aux directions régionales, lorsqu'elles ont connaissance d'un nombre important de logements détruits ou de résidences secondaires, d'en tenir compte, autant que possible, dans la répartition des fiches adresses ou dans la répartition des aires.**

La division CAEMC en parlera dans les réunions de réseau.

#### **LIVRAISON DE L'ECHANTILLON (FICHE-ADRESSE)**

Pas de commentaire particulier sur le contenu de la fiche-adresse actuelle. Les enquêteurs craignent cependant une dégradation de la précision des adresses avec le nouveau recensement du fait que les agents des mairies sont moins formés (ou moins sensibilisés) que les anciens délégués enquêteurs au respect de cette partie très spécifique du protocole.

L'Institut est bien conscient de l'importance de posséder des adresses correctes. Dès cette année, la formation a été étoffée : le manuel des agents recenseurs contient désormais des informations précises sur la localisation avec des exercices et des consignes. De plus, les superviseurs sont chargés de veiller à la qualité du remplissage des bulletins.

- **4 Renforcer la sensibilisation des responsables du recensement dans les directions régionales ainsi que des formateurs des mairies à la nécessité d'une bonne localisation.**



Les enquêteurs ménages doivent faire remonter aux gestionnaires les problèmes de localisation rencontrés sur le terrain selon un circuit qu'il faudra prévoir. La division ETSD étudiera les suites à donner (mise à jour variable LOG,...)

La division CAEMC en parlera aux responsables RP de la direction générale pour envoi d'un complément d'information aux DR

## **TESTS D'ENQUETES**

Dans la phase préparatoire d'une enquête, différents tests sont prévus. Un test est toujours un enjeu important pour l'INSEE. Tous les acteurs sont concernés.

Les agents des DR doivent les organiser, participer à la formation et accompagner les enquêteurs, participer aux bilans. Les enquêteurs doivent donner leur avis, en fonction des difficultés rencontrées sur le terrain, sur la fluidité du questionnaire, la compréhension des questions et mesurer le temps d'interview du ménage. Les informaticiens doivent transcrire le questionnaire papier en un questionnaire électronique, corriger les bugs et prendre en compte les modifications. Les concepteurs ou CPOS doivent préparer le questionnaire, faire les spécifications, assurer les formations, participer aux bilans, faire une synthèse. La division CAEMC doit vérifier que les bonnes conditions de tests sont réunies et rassembler toutes les informations concernant la mesure des temps afin de définir le taux à prendre en compte pour la rémunération. Malgré les soins apportés à ces tests, un certain nombre de dysfonctionnements (mesure des temps, questionnaires trop longs ou difficiles à comprendre, ...) subsistent. En particulier, les enquêteurs ont souvent l'impression que leur avis n'est pas écouté, ou du moins que l'on ne leur explique pas suffisamment les raisons des choix effectués par le concepteur suite aux bilans des tests. Il est apparu également que derrière ce vocable de « test », on regroupe en fait tout une série d'expérimentations diverses dépassant le simple test de questionnement, sans que ceci soit toujours clairement indiqué lors des appels à candidature et donc a fortiori lors du recrutement des enquêteurs.

- ***5 Associer systématiquement au plus tôt les enquêteurs dans la réalisation des opérations lors de la création ou de la mise en œuvre d'un module complémentaire d'une enquête..***

Le FOCUS GROUPE permet cette association précoce des enquêteurs à l'élaboration du questionnaire, avant même d'aller sur le terrain ou en interrogeant seulement des personnes de leur entourage.

Il s'agit de porter dès que possible à la connaissance du concepteur les éventuels problèmes de terrain (formulations ambiguës, trop longues ou complexes, rejet des enquêtés,...) ainsi que les remarques sur une enquête que l'enquêteur a déjà réalisée. La responsabilité finale en matière d'opportunité ou pour des décisions relatives au contenu reste du domaine du concepteur.

- ***6 Pour un FOCUS GROUPE seuls les enquêteurs ayant déjà réalisé au moins 3 types d'enquêtes pourront être sollicités. Les tests papier ou CAPI autorisent le recrutement d'enquêteurs moins expérimentés. Il faut néanmoins avoir fait une enquête au minimum et il est recommandé de ne pas mettre plus d'un enquêteur n'ayant réalisé qu'une enquête par DR.***

Choisir les enquêteurs est du domaine de la direction régionale. Elle se devra de concilier ces recommandations avec les souhaits du concepteur en matière de caractéristiques sociodémographiques des populations à interroger, tout en respectant la consigne habituelle de ne pas choisir, dans la mesure du possible, les mêmes enquêteurs à chaque test .

- ***7 La division CAEMC veillera à ce que les concepteurs définissent le type de test dont ils ont besoin avant l'appel à candidature.***
- ***8 Pour chaque bilan de test, obtenir systématiquement de la part des concepteurs ou du CPOS un compte rendu de séance et un bilan synthétique***



**qui seraient adressés à la division CAEMC, aux DR et aux enquêteurs qui ont réalisé les tests et qui se sont donc engagés à participer au bilan en signant la proposition de travail.**

Cela exige la réalisation d'une synthèse pondérée et lisible. L'aide des DEM pour la prise de notes peut être demandée. L'objectif est que l'enquêteur reçoive, pour toutes ses questions, une réponse argumentée, surtout lorsqu'elle est négative.

- **9. Inscrire sur la proposition de travail adressée aux enquêteurs qui réalisent les tests la date de remise du bilan par l'enquêteur à la DR.**
- **10 Inscrire sur la proposition de travail adressée aux enquêteurs qui réalisent les tests la contrainte d'effectuer très rapidement la sauvegarde finale afin de permettre la mesure des temps.**
- **11 Les temps relevés manuellement serviront à la détermination du taux de rémunération du questionnaire. Les temps CAPI et ADT permettront de vérifier l'ordre de grandeur des temps relevés manuellement et d'élucider les cas de divergence.**

L'objectif est de ne plus supprimer purement et simplement, comme actuellement, des temps sous prétexte qu'ils sont aberrants mais de les remplacer par une grandeur arbitrée.

La procédure de détermination du temps retenu pour le calcul du taux du questionnaire d'enquête sera la suivante :

- inscription des horaires précis d'interview par les enquêteurs, sur une grille de relevé des durées d'entretien ; les enquêteurs devront relever 4 temps : l'entrée dans le logement, l'entrée dans le TCM, la sortie du questionnaire et la sortie du logement.
- validation de ces temps par les directions régionales tests. Les agents des DR doivent faire un maximum d'accompagnements lors des tests, au moins un par enquêteur. Les enquêteurs devront communiquer à la DR la date de leurs entretiens et la DR choisira le ou les accompagnements qu'elle souhaite faire de façon à assurer, dans la mesure du possible, une bonne couverture de tous les types d'entretien ;
- saisie de ces temps par chaque DR test puis remontée au concepteur ou CPOS ou pôle et à la division CAEMC;
- détermination par le CPOS ou le concepteur ou le RIE des temps CAPI pour recherche des écarts avec les temps manuels ;
- si écart important, vérification avec le temps ADT par l'administrateur CAPI et discussion avec l'enquêteur.

Cette procédure nécessite de la part des enquêteurs la plus grande rigueur dans les relevés de temps manuel lors des interviews au cours des tests.

- **12 C'est la durée moyenne comprise entre l'entrée dans le TCM et la sortie du questionnaire qui déterminera le temps à prendre en compte pour calculer un des éléments de la rémunération.**
- **13 Faire en sorte que la sauvegarde finale se fasse automatiquement à partir du poste de collecte et afficher le temps sur le poste de travail (sous réserve de faisabilité).**

La sauvegarde automatique aurait pour but d'alléger le travail des gestionnaires. La division CAEMC transmettra une note de spécifications à l'équipe CAPI du centre national informatique de Lille.

L'affichage des temps permettrait à l'enquêteur de se préparer à la discussion en ayant la possibilité de constater par lui-même l'écart entre les temps manuels et CAPI.



- **14 Il faudra veiller à limiter le temps maximum passé chez un ménage, les durées dépassant l'heure devant être exceptionnelles, et donc dûment justifiées (durées calculées en moyenne sur des sous-populations de taille significative, de l'ordre de 10%).**

Il faut donc, dans la mesure du possible, limiter le nombre d'individus à interroger dans un ménage. Si l'enquête reste longue, il faut autoriser l'enquêteur, à sa demande, à réaliser l'interview en 2 visites.

## **ERGONOMIE DU POSTE DE COLLECTE**

Actuellement, aucun travail systématique n'est réalisé sur l'ergonomie concernant les enquêtes auprès des ménages. On fait une étude au cas par cas lorsque se présente une difficulté.

Les enquêteurs citent quelques exemples pour lesquels une amélioration serait souhaitable :

- la présentation des enquêtes à l'écran et des cartes code ;
- la couleur des écrans ;
- l'affichage des mots-clés dans une question ;
- les questions identiques qui apparaissent dans plusieurs enquêtes et dont les modalités de réponse ne sont pas classées dans le même ordre ;
- les questions « interro négatives » qui ne sont pas comprises par les enquêtés ;
- les contrôles bloquants qui, lorsque l'enquêté n'a pas l'information pour répondre immédiatement à une question, obligent l'enquêteur à entrer une information fictive pour passer la question avec le risque d'oublier d'y revenir. Il faudrait pouvoir sauter la question en laissant la zone à blanc et avoir un message de rappel à la fin du questionnaire.

Ils disent aussi être gênés, lors des enquêtes comportant plusieurs interrogations, par des contrôles qui reviennent plusieurs fois pour une même question, dans un même ménage : dans l'enquête « Loyers et Charges » par exemple, le contrôle déclenché par un paiement trop important apparaît à chaque interrogation du ménage.

La division « Conseil, Assistance et Méthodes pour les Applications et les Projets (CAMAP) » a été sollicitée pour diagnostiquer les applications de quatre enquêtes EEC, PCV environnement, familles et employeurs et SRCV.

En visionnant ces quatre enquêtes sur un poste CAPI, l'ergonome a confirmé qu'il n'y avait pas toujours d'harmonisation entre les enquêtes et même, quelquefois, au sein d'une même enquête, entre questions similaires. Ainsi il arrive que les commentaires soient en bleu dans certaines questions, en noir dans d'autres ; pour se rendre à la question suivante, il ne faut pas toujours appuyer sur la même touche du clavier ; les caractères ne sont pas toujours de la même couleur entre la question et la réponse, l'usage des cartes n'est pas systématique. Des questions apparemment identiques peuvent être formulées de façon différente : sur l'enquête emploi par exemple, on demande parfois l'âge, parfois l'année de naissance.

Par ailleurs, le commentaire doit être bref et ce qui ne doit pas être lu doit apparaître dans l'aide en ligne plutôt que sur l'écran. L'aide en ligne doit apporter une valeur ajoutée, or, elle n'est actuellement pas utilisée car les enquêteurs n'y trouvent pas ce qu'ils recherchent. Il faudrait se pencher sur sa réorganisation, supprimer les redondances car on y trouve souvent une paraphrase de la question, voire trouver un signe pour indiquer qu'il y a une précision disponible. La sortie de l'aide en ligne n'est pas pratique. L'usage en ligne des ascenseurs ne semble pas devoir fournir une meilleure solution.

La consultation en bureau des questionnaires n'ayant pas été jugée suffisante par les enquêteurs, arguant du fait que l'ergonomie doit s'apprécier dans les conditions réelles d'enquête, avec le stress du déroulement de l'entretien, l'ergonome a accompagné quelques



enquêteurs d'Ile-de-France sur EEC et SRCV dans des zones différentes (urbaines, rurales, ZUS). Elle a assisté à plusieurs enquêtes téléphoniques sur l'EEC. Elle a été observatrice pour une simulation effectuée, en bureau, sur BDF, avec un enquêteur et le CPOS de l'enquête dans le rôle de l'enquêté.

Il est bien apparu qu'un certain nombre de difficultés au niveau de la collecte existe: interviews de plus de 2 heures, questions reformulées car trop longues, questions déformées...Selon les enquêteurs, la reformulation n'est pas évitable. Si on l'interdisait formellement (ce qui est fait usuellement dans le privé), on le paierait par une augmentation des taux d'échec. La difficulté vient de ce que rares sont les reformulations neutres et donc que la question reformulée peut en arriver à devenir une question différente. Le problème est difficile ; une solution pourrait être de demander au concepteur de prévoir les reformulations admissibles et de les proposer en remarques dans le datamodèle. N'ayant jamais été fait, ceci devrait être testé.

Même s'ils sont conscients des impératifs qui s'imposent au concepteur (précision des questions, champ délicat à couvrir obligatoirement...), les enquêteurs estiment que des progrès dans la conception des questionnaires sont possibles. Ils pensent que les concepteurs sous-estiment les automatismes et donc les difficultés générées par un manque d'homogénéisation, surtout quand plusieurs enquêtes sont réalisées simultanément, parfois au cours de la même journée. Les enquêteurs n'ont pas toujours le temps de réfléchir sur les aspects annexes, ils ont certains réflexes pour noter les réponses et se concentrent surtout sur la question. Si pour une enquête, l'harmonisation n'est pas possible (décision européenne) ou pas souhaitable (comparaison avec des enquêtes passées, meilleure précision en utilisant une formulation différente selon les questions), ils souhaitent en être informés pour éviter des erreurs.

- **15 Constituer un sous-groupe sur la reformulation composé de concepteurs, CPOS et pôles et dont les propositions seront validées dans le cadre d'un FOCUS GROUPE.**
- **16 Terminer le travail commencé avec la Division CAMAP (« Conseil, Assistance et Méthodes pour les Applications et les Projets ») et produire un rapport écrit soumis à l'ensemble du groupe.**
- **17 Lancer à la suite une réflexion, pour une approche ergonomique plus globale, avec la participation de la cellule CTAS (Condition de Travail et Action Sociale), de la division DVRH (Développement et Valorisation des Ressources Humaines) et de la Division CAMAP (« Conseil, Assistance et Méthodes pour les Applications et les Projets »).**

L'objectif est d'analyser les conditions de réalisation du travail des enquêteurs en mettant l'accent sur le poste de collecte (analyse de l'Interface Homme-Machine) et sur l'organisation du travail et d'autres éléments de l'analyse de l'activité nécessaire à l'évaluation des risques pour la santé (référence : « document unique »).

Par ailleurs la CTAS devra instruire l'opportunité de créer un circuit de remontée pour le signalement des incidents et un « livre blanc sur les agressions ».

## **FORMATION**

La formation est certainement un des points clefs de la qualité des enquêtes et l'avis unanime est que les enquêtes Insee se distinguent par la qualité de la formation reçue par les enquêteurs. Tout n'est cependant pas parfait d'où des discussions sur les améliorations à apporter, le débat portant surtout sur la place à accorder, dans la formation, à l'exposé et à la résolution de cas difficiles, exceptionnels voire « tordus ».

Les enquêteurs attendent que la formation leur apporte des informations pour pouvoir répondre aux questions des enquêtés et connaître la signification des termes techniques. Au



terme de la formation, ils doivent pouvoir se débrouiller dans les cas normaux. Dans les situations plus complexes, ils préfèrent pouvoir faire appel à la DR, plutôt que d'avoir eu les consignes en formation (trop long, pour des cas rarement, voire jamais rencontrés. Les exercices pratiques sont souvent fortement appréciés. L'idéal serait de pouvoir laisser un délai entre les deux jours de formation pour permettre un retour constructif après avoir rédigé les exercices. Il serait alors possible, lors du deuxième jour de formation, de mettre l'accent sur les points qui posent problème, de refaire une information à CAPI ou aux enquêtes selon le cas. Les jeux de rôle ne sont pas toujours la panacée (ils prennent beaucoup de temps), les exercices préparés par l'équipe conceptrice restent donc incontournables pour que l'on soit sûr que toutes les ramifications du questionnaire soient présentées.

L'hétérogénéité des niveaux initiaux entre ceux qui n'ont rien lu avant de venir en formation et les autres ralentit le rythme et crée de véritables « cercles vicieux », plus personne finalement faisant l'effort de parcourir le dossier avant les séances, puisque de toutes façons le formateur reprend tout depuis le début.

- **18 Pour une formation à un focus groupe : le concepteur et la Dem devront faire parvenir une documentation préparatoire à l'enquêteur quelques jours avant la réunion. L'enquêteur pourra la lire avant la séance.**

Ceci devrait permettre à l'enquêteur de s'approprier le thème, et surtout de se remémorer ses expériences antérieures sur des sujets voisins. Il est en effet difficile de tout se rappeler sans préparation.

- **19 Accroître l'efficacité des documents de formation en recherchant une simplification des instructions actuelles afin de les rendre plus accessibles, renvoyer en annexe les questions les plus pointues et regrouper dans un lexique les principales définitions. Il est recommandé aux enquêteurs de lire le corps des instructions avant la formation ou de dérouler un questionnaire.**

La formation doit présenter tous les thèmes de l'enquête car les enquêteurs doivent prendre connaissance de la structure du questionnaire. Les enquêteurs doivent avoir, de préférence, déroulé le questionnaire sous CAPI avant de se rendre à la formation. La formation pourrait ainsi essentiellement permettre de répondre aux questions des enquêteurs, de traiter les cas complexes sans s'attarder sur les cas exceptionnels qui doivent seulement être introduits en annexe de l'instruction. Les exercices sont nécessaires pour la maîtrise du questionnaire et non pour la résolution des faits qui ne seront certainement pas rencontrés à l'identique sur le terrain. Dans certains cas, un diaporama peut être très apprécié car il permet d'alterner théorie et pratique. L'usage de la vidéo pourrait être limité au cas où le concepteur aurait un message général difficile à faire passer car les avis sont très partagés sur l'utilité d'un tel support.

- **20 Le déroulement de la formation, normalement homogène entre les directions régionales, doit favoriser l'alternance entre les parties « théoriques » et les exercices appliqués.**
- **21 Evaluer les grands principes de la formation (y compris l'argumentaire à développer ainsi que son minutage) au moment du test CAPI.**

Il faut être capable de calibrer le nombre de jours nécessaires.

- **22 Proposer, dans les cas qui le méritent, l'évaluation de l'acquisition des connaissances essentielles par l'enquêteur.**

Permettre à l'enquêteur de tester son niveau d'appropriation de l'enquête en terminant l'instruction par un QCM soit sous la forme d'une auto évaluation dont le corrigé renverrait aux chapitres essentiels de l'instruction soit selon le modèle de l'enquête Patrimoine mais sans notation ni blocage.



- **23 Les éventuels bilans de collecte devront être annoncés par les concepteurs au moment de la formation à l'enquête. Une grille sera préparée et le bilan sera rémunéré une heure à domicile.**

Si rien n'est prévu, la direction régionale pourra faire un rapide bilan sans intervention des enquêteurs.

- **24 Veiller, pour l'amélioration globale des formations, à ce que chaque direction régionale forme plusieurs formateurs d'enquêteurs.**

### **PROPOSITION DE TRAVAIL**

Lorsque la DR envisage de confier une enquête à un enquêteur, elle lui envoie une proposition d'enquête. Les enquêteurs souhaitent que le temps retenu pour calculer le taux de rémunération apparaisse sur la proposition de travail, ce qui pose problème car le temps moyen n'est qu'un élément parmi d'autres entrant en ligne de compte pour le calcul du taux de rémunération. De plus, souvent la dispersion des temps est forte, privant le temps moyen de toute signification.

- **25 Joindre à la proposition de travail adressée aux enquêteurs une fiche descriptive incluant une synthèse des bilans de tests (sans référence au temps retenu pour le calcul du taux de rémunération).**

### **SEMAINES BLANCHES**

Il est chaque année prévu 2 semaines sans collecte dites semaines blanches. Elles correspondent à une période de 8 jours allant du dimanche à 0 heure au dimanche suivant à 24 heures. Il a été constaté, pendant ces semaines, que des enquêteurs avaient réalisé des enquêtes alors qu'ils n'étaient pas sous contrat. Les enquêteurs demandent que des directives précises leur soient données. Que peut faire l'enquêteur pendant la semaine blanche car on n'imagine mal qu'il puisse ne pas répondre à un enquêté par exemple ? Le groupe de travail admet qu'il est difficile d'interdire toute discussion pendant la semaine blanche. Cependant, la liste des tâches doit être très limitative et sur la base d'un volontariat.

- **26 Principe général : pendant la semaine blanche l'enquêteur cesse d'être en relation contractuelle avec l'INSEE. En conséquence, aucun travail n'est demandé aux enquêteurs, les déplacements professionnels, y compris pour poster une lettre sont interdits. Les agents des DR ne doivent pas contacter les enquêteurs sauf s'il a été convenu de les rappeler suite à un premier appel de l'enquêteur par exemple ou pour les avertir d'une prise de rendez-vous ou d'une annulation d'un rendez-vous prévu le lundi suivant la semaine blanche. Par ailleurs, en cas d'échec de transmission la veille de la semaine blanche, l'enquêteur sera autorisé à transmettre pendant la dite semaine sous réserve qu'il avertisse la DR dès que possible.**
- **27 A la fin d'une période de collecte, sauf pendant la semaine blanche, lorsqu'un enquêteur n'est plus sous contrat pour une enquête donnée, les directions régionales ont la possibilité de demander, si nécessaire, aux enquêteurs des explications liées à des incohérences ou des incomplétudes des questionnaires rencontrées par les gestionnaires pendant la période de contrôle en bureau.**

Il s'agit uniquement de valider le service fait.

- **28 Les DR devront refaire une information aux enquêteurs avant chaque semaine blanche. En cas de non-respect des consignes, l'enquêteur sera informé par écrit par le chef de DEM de l'interdiction de travailler sans être sous contrat et des risques qu'il prend. Si le problème se reproduit, l'enquêteur**





***sera amené à rencontrer le chef de SES et ne sera pas rémunéré pour ces enquêtes.***

Ces dernières ne devront pas être utilisées pour l'exploitation mais seulement conservées en cas de demande de droit d'accès. Aucune exception ne sera autorisée, y compris pour une première visite de l'EEC : dans ce cas, le ménage concerné ne sera plus interrogé aux vagues suivantes.

## **LA COLLECTE**

Elle comprend plusieurs étapes qui permettent d'aboutir soit à une rencontre avec le ménage pour recueillir les réponses aux questions de l'enquête soit à l'obtention d'un déchet.

### **• Le repérage :**

Le repérage permet d'identifier le logement à partir des éléments de localisation figurant sur la fiche-adresse et de trouver le nom de l'occupant de ce logement afin de l'informer, par l'envoi d'une lettre avis, qu'un enquêteur de l'INSEE va lui rendre visite. Il est suivi de la prise de contact avec le ménage puis de la collecte proprement dite. Les enquêteurs soulignent l'importance et la difficulté de cette phase, difficulté qui irait en s'accroissant et qui serait sous-estimée et, par conséquent, insuffisamment rémunérée. L'organisation d'un test de repérage est demandée. Il s'agirait de réaliser un test spécifique sur cette phase de repérage avec accompagnement systématique des enquêteurs par les agents des DEM. L'objectif consisterait en une vérification sur le terrain des multiples difficultés rencontrées par les enquêteurs depuis le départ de leur domicile jusqu'à l'entretien avec le ménage.

Cette demande correspond à un lourd investissement pour les DEM. Ce test est coûteux et il existe déjà un accompagnement de repérage dans toutes les DR pour les nouveaux enquêteurs essentiellement, d'où un doute quant à l'apport d'une nouvelle opération.

- ***29 Etudier les difficultés rencontrées sur le terrain en augmentant la fréquence des accompagnements repérage. Vérifier également si l'enquête sur les difficultés de collecte, éventuellement marginalement complétée, ne permet pas de répondre, en grande partie, aux problèmes soulevés par les enquêteurs.***

### **• le déroulement de la collecte :**

Le contact avec les ménages pourrait être facilité par la généralisation de certaines pratiques.

D'autres remarques soulèvent des problèmes plus délicats : pour faciliter l'accès des immeubles aux enquêteurs, peut-on récupérer le badge PTT ? Avec qui négocier ? L'INSEE a-t-il des droits particuliers (textes officiels) pour justifier une facilité d'accès à un immeuble lorsque l'enquête est obligatoire ? Est-ce que l'envoi d'une lettre au syndic serait bénéfique ? Faut-il réfléchir à une lettre spécifique pour les résidents de ces immeubles ? Sur la plupart de ces questions la réponse est plutôt négative (badge PTT, droits spécifiques).

En raison de l'obligation de retourner plusieurs fois à la même adresse pour trouver le ménage, les enquêteurs demandent que ces difficultés soient mieux prises en compte. Ils font remarquer que le coût d'approche a été fixé il y a quelques années. Il a augmenté depuis avec le TMRE et par intégration des indemnités de congés payés. Il n'a jamais été réévalué pour tenir compte de l'accroissement des difficultés de collecte et du temps réel nécessaire à la prise de contact pour les enquêtes de type panel et les enquêtes à plusieurs visites.

- ***30 Imprimer un spécimen de la carte de l'enquêteur sur la plaquette de présentation de l'enquête destinée aux ménages.***

(comme cela a été fait pour l'enquête sur les Pratiques environnementales).



- **31 Dans le cadre d'un panel, adresser à tous les ménages enquêtés plusieurs fois, une carte de vœux et prévoir une distribution aux ménages de cadeaux qui fonctionnent.**

Il faut étudier la possibilité de mutualiser les cadeaux.

- **32 Tester l'envoi d'une lettre au syndic, ou d'une lettre spécifique aux résidents dans le cas d'immeubles rendus impossibles d'accès par les protections installées.**
- **33 Passage de 9,484€ à 10€ du coût d'approche pour les enquêtes réussies en face à face (hors enquête emploi).**

Le coût d'approche est un coût fixe qui comprend essentiellement le repérage c'est à dire le temps de déplacement, la recherche de l'adresse, du logement et la prise de contact avec le ménage.

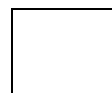
- **les populations spécifiques :**

Actuellement, il existe une demande importante d'enquêtes dans les ZUS. Le problème de l'insécurité rencontré dans une partie des ZUS mais également dans les « squats » nous amène à réfléchir à des solutions administratives et techniques que l'on pourrait mettre en œuvre dans ces quartiers. Dans les endroits les plus exposés, ce n'est pas obligatoirement la totalité de la ZUS, des actions sont préconisées et déjà mises en pratique comme l'accompagnement des enquêteurs sur le terrain par des acteurs sociaux ou par des agents de la DEM, possibilité d'entretiens réalisés dans un lieu neutre. Une assistance téléphonique aux enquêteurs, sous la base d'un volontariat des agents ou des chefs de DEM, est pratiquée dans quelques DR le soir ou le samedi. Les enquêteurs souhaiteraient que ceci soit généralisé et donc pouvoir disposer systématiquement d'un numéro de téléphone pour appeler la DR en cas d'urgence, même à des heures tardives, voire le samedi.

- **34 construire ou adapter un argumentaire pour les populations des ZUS ou autres quartiers difficiles.**
- **35 Permettre de remplacer, exceptionnellement et en accord avec la DEM, l'entretien en face à face par un entretien téléphonique.**
- **36 Créer une indemnité forfaitaire de 2€ pour les enquêtes réalisées, en face à face, dans les ZUS qui sont dans l'échantillon maître ou dans l'échantillon spécifique ZUS.**
- **37 Dans certains cas, disposer d'un questionnaire papier pour interroger certaines populations des ZUS ou d'autres quartiers difficiles.**
- **38 permettre à l'enquêteur de ne pas être trop repérable en le dotant d'un sac à dos neutre contenant le micro (à la demande de l'enquêteur).**
- **39 Prévoir, à la demande de l'enquêteur, un accompagnement par un agent de l'INSEE dans les cas jugés difficiles.**
- **40 Prévoir, à la demande de l'enquêteur, un accompagnement par un travailleur social dans les cas jugés difficiles**

Il peut être difficile de le mobiliser au bon moment. En tout état de cause, il faut qu'il signe le formulaire s'engageant à respecter le secret statistique.

## **ACCOMPAGNEMENTS ET CONTROLES A POSTERIORI**



L'objectif de ces accompagnements et contrôles a posteriori est de contribuer à garantir la qualité de nos travaux. Actuellement, 50% des enquêteurs sont accompagnés chaque année. Il existe une charte qui rappelle les bonnes pratiques de l'accompagnement. En règle générale, les enquêteurs disent adhérer à ce processus de qualité. Néanmoins, ils craignent que l'envoi des contrôles a posteriori (pour l'EEC) fasse douter l'enquêté et que ce dernier ne réponde pas aux enquêtes suivantes. Les remontées des DEM montrent généralement une bonne acceptation de la part des ménages des opérations qualité menées par l'INSEE.

- **41 Rappeler les consignes indiquées dans la charte de l'accompagnement.**
- **42 Etudier l'enquête Emploi en Continue pour vérifier si les contrôles a posteriori, déjà réalisés lors de la première visite, n'ont pas dégradé les taux de réussite des interrogations suivantes.**
- **43 La division CAEMC fera une proposition pour définir et rendre plus systématique le retour individuel aux enquêteurs des contrôles a posteriori. Les résultats de ces contrôles par région, sous forme anonymisée, seront également adressés aux concepteurs, CPOS et pôles par la division CAEMC.**

### **COMMUNICATION**

Les enquêteurs comme les agents des DEM rappellent l'intérêt d'une communication rapide entre eux pour une facilité de travail et une économie de temps. Les solutions à base de SMS ne sauraient convenir (zones non couvertes, enquêteurs non dotés de téléphone portable,...).

- **44 Implanter sous CAPI une « enquête messagerie » pour faciliter la communication entre la DR et les enquêteurs ?**
- **45 Etudier la possibilité de dégager une heure dans une réunion annuelle d'enquêteurs pour permettre des échanges entre enquêteurs et agents des DR sur les difficultés de collecte.**

Le point sur le traitement des incidents ou bogues constatés en cours d'enquêtes a été différé et sera abordé dans une réunion technique prévue le 9 décembre avec les organisations syndicales.

