

Direction des Statistiques Démographiques et Sociales
Unité "Méthodes Statistiques"
Division "Coordination des Activités d'Enquête et des Méthodes de Collecte"

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU : 17 février 2005

Paris, le 23 février 2005
N° 048 /F420
Classement : 210

OBJET : TROISIEME REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ENQUETES DES ENQUETEURS

REDACTEUR : P J

TYPE DE COMPTE RENDU :

Pour avis

Définitif

Cette troisième réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquêtes des enquêteurs s'est tenue le 17 février 2005.

Les participants ont apprécié l'exhaustivité du compte rendu et la rapidité avec lequel il avait été diffusé. Il est convenu de reprendre les principaux sujets ayant fait l'objet de propositions ou de décisions à la réunion précédente pour vérifier leur avancement puis d'étudier d'autres points de l'ordre du jour.

Auparavant, les enquêteurs disent avoir reçu les coordonnées des représentants régionaux et approuvent le projet de bilan de collecte de l'enquête ERCV qui leur avait été soumis à la réunion précédente.

ERGONOMIE DU POSTE DE COLLECTE

La division « Conseil, Assistance et Méthodes pour les Applications et les Projets (CAMAP) a été sollicitée pour diagnostiquer les applications de quatre enquêtes. Un accès à ces enquêtes sur un poste Capi a été mis en place et une démonstration des applications a été faite à l'ergonome en vue d'une première analyse. Une présentation est prévue au groupe de travail le 14 avril. Il sera alors décidé s'il est nécessaire de constituer un autre groupe de travail, beaucoup plus restreint, avec pour objectif d'obtenir des préconisations d'ergonomie pour établir une chartre sur le poste d'enquête.

Concernant l'enquête Loyers et Charges, un petit bilan a été adressé aux enquêteurs sur l'ergonomie des écrans, la reprise des données antérieures, la formulation des questions et les contrôles. Une quinzaine de DR avait répondu (au jour de la réunion) et il apparaissait que beaucoup de points était remonté mais la situation ne semblait pas alarmante. Les enquêteurs trouvent qu'il manque de la souplesse dans la présentation, qu'il leur est

quelquefois difficile voire impossible de réaliser l'enquête par téléphone et qu'il serait souhaitable de prévoir quelques modifications (afficher la quittance en tableau, pointer sur les postes puis remplir la donnée, s'arranger pour que le locataire soit repris, surtout dans le cas de colocation). Certaines demandes ne pourront sans doute pas être prises en compte pour ne pas nuire à la qualité de la collecte. Le concepteur sera sollicité afin d'étudier toutes les difficultés qui lui sont remontées, de déterminer les remarques qui pourront être prises en compte et les autres et d'assister à une prochaine réunion du groupe de travail (ce sera celle du 14 avril).

Autre question à faire remonter à l'ergonome : le problème de l'affichage de la monnaie avec l'ambiguïté entre les euros et les francs.

TEMPS CAPI

Il est confirmé que le temps CAPI ne sera utilisé que pour vérifier l'ordre de grandeur des temps relevés manuellement lors des tests. Ces temps seront pris depuis l'entrée dans la fiche adresse jusqu'à la sortie du questionnaire. La grille de relevés des durées d'entretien des temps d'interview et l'application de saisie correspondante seront présentées à une prochaine réunion du groupe de travail.

Il est rappelé que chaque enquêteur devra être accompagné au moins une fois lors des tests et que le ménage dans lequel aura lieu cet accompagnement doit être tiré aléatoirement parmi la liste des FA à réaliser. Les enquêteurs demandent de bien clarifier ce que l'on attend d'eux à l'occasion des tests. Il serait bon, disent ils, de prévoir une formation complémentaire pour appuyer sur l'importance des tests et dire ce qu'il convient de faire.

ECHANTILLONNAGE

Il est confirmé que l'avènement du nouveau recensement va réduire, à échéance de 3 ou 4 ans, le problème de l'échantillonnage des logements détruits et des zones à forte concentration de résidences secondaires. En attendant, il sera rappelé aux DR de tenir compte de ces difficultés lors de la répartition des fiches adresses.

TELECHARGEMENT

Une note a été adressée aux DR début février afin qu'elles demandent aux enquêteurs de remonter systématiquement pendant deux mois les incidents rencontrés lors des transmissions. Dix incidents de chargement ont été relevés en quinze jours. Ces informations vont permettre aux informaticiens, en les croisant avec d'autres données, de vérifier les hypothèses exposées à la précédente réunion. Il faudra peut-être vérifier auprès de quelques enquêteurs volontaires si les problèmes persistent en reprenant des modems anciens moins sensibles aux fluctuations de lignes

SEMAINES BLANCHES

La semaine blanche d'hiver est maintenant prévue du 25 décembre 2005 au 1 janvier 2006. Les enquêteurs demandent que celle d'été soit reportée la première quinzaine d'août. Il leur est répondu que ce n'est pas possible à cause des relevés de prix.

M P J signale que des enquêteurs ont réalisé des enquêtes pendant la semaine sans collecte. Il propose, et tous les participants sont d'accord, que, dorénavant, ces enquêteurs soient convoqués par le chef de SES pour leur rappeler l'interdiction de travailler sans être sous contrat et les risques qu'ils prennent et ne soient pas rémunérés pour ces enquêtes. Ces dernières ne devront pas être utilisées pour l'exploitation.

MATERIEL INFORMATIQUE

Les pannes, notamment de batteries, les difficultés de téléchargement et un certain nombre d'autres problèmes rencontrés par les enquêteurs font qu'un changement de micro-ordinateurs devient de plus en plus urgent. M P J annonce qu'un appel d'offre a été lancé pour l'obtention de 600 micros nécessaires pour équiper environ la moitié des enquêteurs du



réseau. Ces micros devraient être disponibles vers la fin de l'année 2005. Ils seront de poids équivalent au Gateway actuel. Le lecteur de disquettes sera externe. 600 autres micros seront commandés en 2006.

Parallèlement, un marché est en cours afin d'obtenir des cartes à puces ayant pour objectif de sécuriser les transmissions. L'idéal serait que la moitié des enquêteurs (dans toutes les DR) puissent prendre possession des nouveaux micros équipés de la carte à puces à la prochaine réunion annuelle des enquêteurs.

INCIDENTS OU BOGUES

Les incidents constatés en cours d'enquêtes, suite à des bogues applicatifs ou technologiques peuvent survenir au cours ou en dehors d'un entretien. Une note avait été écrite sur ce sujet, en 1999, suite aux réflexions d'un groupe de travail « Administration-Syndicats ». Cette note devra être revue en dialogue social notamment pour actualiser les montants des rémunérations et pour mieux préciser la définition d'un bogue.

Les enquêteurs citent le micro qui s'arrête brutalement, les problèmes de transmission : les questionnaires qui se mettent à l'état T(ransfert) sans être transféré et pour lesquels il faut refaire l'opération, les mises à jour à réaliser sur les postes de collecte suite à un bogue (Contrôle bloquant pour PCV octobre, perte de données en relecture pour IVQ, sauvegarde sur disquette inopérante pour cadre de vie,...).

Ils rappellent, à cette occasion, la nécessité d'avoir une messagerie générale, commune à toutes les enquêtes qui leur permettrait d'être informés plus vite du travail de mise à jour à réaliser souvent en urgence et qui éviterait aux gestionnaires de perdre du temps à les appeler au téléphone pour leur signaler qu'ils ont un message urgent dans la messagerie de l'enquête.

COUT D'APPROCHE

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 enquêteurs signalent les difficultés croissantes d'accès aux immeubles, le retour plusieurs fois à la même adresse pour trouver le ménage. Ils énumèrent les problèmes de repérage comme l'absence de nom sur les boîtes aux lettres, les numéros de téléphone plus difficiles à récupérer (liste rouge ou téléphone portable) et ils demandent que ces difficultés soient mieux prises en compte. Il est rappelé que la règle est d'aller sur le terrain pour faire le repérage et s'assurer qu'il s'agit bien de la bonne personne, le téléphone permet simplement de faciliter la tâche de l'enquêteur. Des solutions (sous forme de questions) sont évoquées pour leur faciliter l'accès. 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 ?

Une demande plus facile à mettre en œuvre consiste à une bonne utilisation de la variable LOG qui permet de mieux cibler le logement. Sans cette information, le logement est quelquefois impossible à repérer. Cette variable est citée dans le document sur la formation générale des enquêteurs mais est certainement souvent oubliée. Il convient de rappeler son importance aux directions régionales afin que les DEM puissent faire une information auprès des enquêteurs et faire un rappel systématique au moment des réunions annuelles d'enquêteurs.

Les enquêteurs font également 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. Plusieurs propositions sont avancées :



- augmenter le coût d'approche pour les enquêtes en face à face hors emploi ;
ou
- tenir compte, pour le calcul des temps manuels relevés lors des tests, de quelques minutes supplémentaires pour certaines enquêtes.

Ces propositions seront discutées au dialogue social.

TRAVAIL A DOMICILE

Les enquêteurs font remarquer que les travaux administratifs sont de plus en plus nombreux (courrier à envoyer, transmissions, bilans). M P J signale que les bilans de collecte devront être prévus par les concepteurs au moment de la formation à l'enquête. Dans ce cas, 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.

DECHETS

Les enquêteurs demandent que lorsque l'on s'aperçoit que le ménage est hors champ après avoir réalisé le THL, ce dernier soit rémunéré. Il leur est répondu que c'est la procédure actuelle.

Ils souhaiteraient que certains déchets comme les impossibles à joindre soient rémunérés plus chers. Il est fait remarquer que la rémunération des déchets correspond à une bonne moyenne. Elle est favorable à l'enquêteur dans certains cas, défavorable dans d'autres.

ZUS

Les enquêteurs d'Ile-de-France ont remis à leur DR et adressé à la division CAEMC une liste de questions (prime de risque, meilleure rémunération des déchets, assurance spécifique,...) concernant les entretiens des ménages situés dans les ZUS. Mme PEREZ et M CLOZEL qui sont, en Ile-de-France et en Rhône-Alpes très concernés par les enquêtes dans les quartiers difficiles disent qu'il y a déjà eu des réflexions sur ce sujet. Dans les endroits les plus exposés, qui 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, l'entretien réalisé dans un lieu neutre.

CALENDRIER

Les enquêteurs font remarquer que la charge de travail est inégalement répartie au cours de l'année principalement au quatrième trimestre où le mois d'octobre est très chargé.

Ce problème est reconnu. Un étalement des enquêtes à cette période a été décidé en prenant en compte les contraintes de calendrier et de disponibilité de tous les acteurs concernés (enquêteurs, DEM, informaticiens, concepteurs). C'est ainsi que, pour 2005 et par rapport à la prévision initiale, le début de la collecte de GGS a été avancé d'une semaine et la fin de la collecte de Violence et Santé a été reculée.



ENQUETE METHODOLOGIQUE SUR L'EMPLOI

Les enquêteurs regrettent de ne pas avoir été informés plus tôt de l'objectif de cette enquête. En interrogeant des personnes qu'ils risquent de rencontrer le trimestre suivant, ils craignent un effet pernicieux qui pourrait se retourner contre eux. Ils demandent dans quelles DR cette enquête est réalisée.

Il leur est répondu que cette enquête est réalisée dans trois DR : Ile-de-France, Rhône Alpes et PACA. C'est une enquête méthodologique qui vise à connaître les raisons de la non réponse. Elle concerne les ménages qui ont refusé de répondre ou que l'enquêteur a des difficultés à joindre. On pourrait penser, au contraire, que s'ils répondent à cette nouvelle sollicitation, ils ont compris l'intérêt de l'enquête et cela ne peut être que bénéfique pour l'enquêteur lorsqu'il le ré-interrogera le trimestre suivant.

LONGUEUR DES ENQUETES

Les enquêteurs signalent que l'enquête complémentaire à l'emploi sur les conditions de travail est beaucoup trop longue. M P J répond qu'il a été décidé de limiter à deux le nombre d'individus interrogés dans un ménage sur cette enquête. Une note va être adressée aux DR afin qu'elles informent les enquêteurs de la procédure à suivre pour le choix des individus à interroger. Il précise que la diminution du temps total à passer chez un ménage est un principe général. Lorsque l'enquête est trop longue, il sera préconisé une deuxième visite.

LETTRES AVIS

Elles ont été revues. Elles sont plus courtes et ne comportent plus la date de prise de contact et la période de référence pour l'enquête Emploi.

Les enquêteurs demandent s'il est possible d'imprimer la carte de l'enquêteur sur la plaquette comme cela a été fait pour l'enquête sur les Pratiques environnementales.

La demande sera remontée aux concepteurs.

POINTS DIVERS

- Les enquêteurs ne souhaitent pas répondre à des bilans de formation qui leur demandent de juger le formateur. Il faut s'en tenir au contenu de la formation ;
- Les enquêteurs demandent qu'une carte de vœux soit adressée à tous les ménages enquêtés plusieurs fois notamment pour l'enquête SRCV ;
- Il faut étudier la possibilité de dégager une heure dans une réunion annuelle d'enquêteurs pour permettre des échanges entre enquêteurs et agents der DR sur les difficultés de collecte ;
- Les enquêteurs apprécient les fiches questions-réponses concernant l'enquête Emploi. Ils souhaitent qu'elles soient plus structurées pour pouvoir mieux les conserver et y accéder plus facilement.

PROCHAINE REUNION

Les sujets restant à traiter sont les tests, les propositions de travail, la formation, les frais de repas, l'accompagnement et les contrôles a posteriori, la communication.

Les responsables de la division Logement viendront présenter le bilan et les premières réflexions aux demandes des enquêteurs sur Loyers et Charges.

G B présentera les résultats sur les temps relevés par les enquêteurs du groupe sur Famille Employeurs et EEC.

La prochaine réunion se tiendra le 17 mars de 13H30 à 17H30.



Il est rappelé que nous nous réservons la possibilité d'étendre à une journée (6 heures) la séance du 14 avril. La décision sera prise à la réunion du 17 mars en fonction de l'état d'avancement des sujets restant à traiter

