

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE
CGT, CFDT, CGT-FO et SUD

Compte rendu de la réunion syndicats-enquêtrices prix-direction
le 20 juin 2006

Etaient Présents :

Des enquêtrices pigistes et titulaires (Aquitaine, Rhône Alpes, Ile-de-France et Paca), les syndicats CGT, CFDT, SUD, CGT-FO et CFTC.

Pour la direction, le Secrétaire général le chef de la division de Coordination des Activités d'Enquêtes et le Responsable national Prix

Lors de la réunion syndicats-enquêtrices-direction du 9 juin 2005, nous avons obtenu qu'un groupe de travail se mette en place sur les prix, sur le modèle de celui des enquêteurs ménages (comprenant des enquêteurs, des gestionnaires, des informaticiens, des concepteurs...). Il s'est réuni 3 fois et la direction en a tiré un rapport que nous avons discuté lors de cette réunion.

Les trois enquêtrices du groupe étant réservées sur ce rapport, nos organisations syndicales avaient envoyé début juin une lettre sur les sujets qui à notre sens n'avaient pas été traités correctement par le groupe de travail : la rémunération des relevés non payés, le forfait implicite, le « test de charge » sur la journée d'une enquêtrice, les contrôles a posteriori.

Grace à cette intervention, deux sujets ont été abordés au tout début de la réunion par le secrétaire général :

Pour les **contrôles a posteriori**, il souhaite ne pas conclure ce jour. Il tient à préciser le cadre dans lequel ont lieu ces contrôles. Il précise d'abord que le statut de pigiste ne doit pas permettre un traitement arbitraire : ce n'est pas parce que la moindre faute est commise que l'Insee doit se « séparer » d'une enquêtrice ou d'un enquêteur. Il faut, si sanctions il y a, qu'elles soient graduées, comme cela est le cas pour les fonctionnaires.

Le secrétaire général s'est appuyé sur l'étude ergonomique réalisée sur le travail des enquêtrices prix (présenté le 2 juin 2006) et rappelé deux de ses conclusions :

- les enquêtrices font leur travail avec le plus grand sérieux et beaucoup de conscience professionnelle ;
- elles expriment une forte demande de sécurisation de leurs conditions d'emploi.

Il souhaite donc voir aboutir des discussions consensuelles sur ces contrôles a posteriori.

Nous avons estimé qu'il était en effet plus raisonnable de reporter ce sujet, après l'examen plus approfondi de la question en formation de groupe de travail. Néanmoins une discussion s'en est suivie : de multiples exemples, dont le cas d'un enquêteur qui s'est vu retirer une semaine de salaire suite à un contrôle ont illustré les dysfonctionnements qui peuvent avoir lieu. Les gestionnaires de Lyon, qui sont également enquêtrices, ont démontré que cette expérience avait amené le bureau de Prix de Rhône-Alpes à des pratiques bien différentes de celles préconisées par la direction conduisant à de meilleurs rapports entre bureau et pigistes.

Nous avons réitéré notre opposition aux contrôles tels qu'ils sont réalisés actuellement et avons plaidé pour un développement du contrôle-accompagnement. Notamment nous avons formulé une demande précise au groupe de travail :

- *Déterminer un système anti-fraude simple et léger, pour éviter des dérives éventuelles ;*
- *Recentrer le système de contrôle pour que des divergences conduisent à une formation commune des gestionnaires et enquêtrices aux « bonnes pratiques ».*

Pour le **forfait implicite** : il comprend le souhait des enquêtrices concernées, qui veulent en finir avec ce système qui aboutit au blocage de leur rémunération depuis 1997 -mise en place des nouveaux barèmes-. Actuellement, 15 enquêtrices ont un forfait de plus de 100€, et 11 de moins de 100€. Il propose donc de rendre fixe le forfait de moins de 100€, et de laisser la partie du salaire correspondant aux relevés bénéficier à l'avenir des augmentations du TMRE.

Pour celles et ceux qui ont un forfait supérieur, de rendre fixes les premiers 100€, et pour le reste, de n'appliquer les augmentations de TMRE que pour moitié. Une simulation papier sera fournie pour expliciter ce mécanisme.

Depuis 2003 où nous formulons des demandes sur ce forfait, la direction a enfin fait une avancée notable. Néanmoins, sur ce sujet nous avons demandé des statistiques, nous ne les avons jamais eues. Comment alors répondre au partage arbitraire entre celles qui ont un forfait de moins de 100€ et les autres ? Nous demandons donc de réétudier ce partage, car les sommes en jeu concernent un nombre de personnes limité. Nous avons rappelé que le changement de rémunération fait en 1997 avait été présenté malhonnêtement par la direction de l'Insee de l'époque, qui avait parlé d'une baisse minimale pour les enquêtrices. Il était inimaginable à l'époque que le forfait puisse durer plus de 10 ans ! Par ailleurs nous avons été saisis de deux cas qui posent problème : dans le cas d'une CDI, le complément de salaire versé par l'Insee (par rapport aux indemnités journalières de la Sécu) n'a pas pris en compte le forfait. D'autre part il a été répondu à une enquêtrice qui souhaitait prendre sa retraite prochainement que ce forfait implicite ne lui avait pas ouvert de droits. Nous demandons à la direction une expertise et une réponse rapide sur ces cas.

Examen du Compte rendu du groupe de travail

Nous joignons (page 3) le relevé de décisions de la direction suite à cette réunion.
Les principaux sujets abordés :

Perte de pouvoir d'achat et rémunération

Déjà abordé l'an dernier ce sujet est fortement ressenti par les enquêtrices. Entre 2001 et 2005, l'équivalent horaire du salaire pour la réalisation des mêmes relevés est passé par exemple pour une enquêtrice, pour une charge de travail identique, de 70h de SMIC / mois à 60h de SMIC /mois, ce qui équivaut à une baisse de deux mois de salaire. Les enquêtrices font partie des très rares salariés à n'avoir en rien bénéficié de la RTT (pas de hausse de TMRE sur la base du SMIC horaire !).

D'autant qu'avec la stabilité des jours de collecte, les éventuels reports, et les semaines blanches, il est impossible à une enquêtrice qui le souhaite de trouver d'autres employeurs.

De plus, dans certaines DR des doctrines se mettent en place : « il ne faut pas embaucher une enquêtrice pour plus de 500 relevés par mois » (600€ dans le meilleur des cas). Il est inadmissible que l'Insee précarise les enquêtrices simplement pour son confort de gestion.

De plus, l'an dernier la direction avait paru favorable au paiement de tous les relevés qui ne le sont toujours pas. Nous demandons que le travail fait soit payé, que l'Insee l'utilise ensuite ou pas (mais c'est son problème !).

La direction répond qu'elle ne peut qu'appliquer la hausse de salaire des fonctionnaires.

Mais elle ne veut pas laisser penser qu'elle précarise volontairement les enquêtrices, et répond qu'elle favorisera l'octroi d'enquêtes ménages ou de recensement pour y pallier. Il s'agit là d'un changement de discours qui doit avoir des conséquences dans toutes les régions où des responsables locaux bloquent ces possibilités.

Elle propose dans l'immédiat de rémunérer forfaitairement 0,15€ les relevés qui auparavant n'étaient pas payés.

Test de charge

Il consiste en la mesure du temps d'une journée de travail d'une enquêtrice. Il a été acté lors d'un groupe de travail. Mais la direction l'a organisé toute seule, sans en discuter le contenu ni le déroulement, ni le type de tournée choisie avec les enquêtrices du groupe de travail. Nous réexpliquons que les agents de l'Insee ne sont pas des objets d'observations, ils sont acteurs et doivent participer activement à l'élaboration des mesures qui sont faites sur leur travail : les enquêtrices doivent connaître le protocole de réalisation, et donner leur avis.

La direction répond qu'elle croyait avoir fait pour le mieux en organisant ces tests rapidement. Elle organisera une autre discussion lors d'une nouvelle réunion du groupe de travail en septembre.

Les tests prévus en septembre sont reportés en attendant le travail du groupe qui complètera l'observation en y intégrant des éléments manquants.

Report des jours de collecte

Nous expliquons que les pratiques à ce sujet étaient fort différentes avant 2003. Il est par conséquent nécessaire de ne pas juste « prendre la moyenne » des pratiques et rigidifier le système par des consignes inapplicables dans la vie réelle.

Nous pensons que les trois entités bureau des prix à la DG, bureau des prix en DR, et enquêtrices ont chacune à apprendre les unes des autres avec l'objectif commun d'une meilleure qualité de l'indice. Or aujourd'hui, à cause des évolutions de l'organisation en 2003, la direction confond amélioration de la qualité avec la

rigidification des consignes , souvent inapplicables sur le terrain. De ce fait, les gestionnaires, comme les enquêteurs, sont amenés à interpréter ou ne pas respecter ces consignes dans la vie réelle. Au total, nous souhaitons une discussion sur ce qui est possible, tout en se fixant ensemble l'objectif d'une bonne qualité, plutôt qu'une liste de consignes inappliquées.

La direction répond qu'elle fera de nouvelles propositions lors du groupe de travail. Nous y réfléchirons également avec les enquêtrices du groupe.

Charte informatique

Nous demandons depuis trois ans cette charte, dans la mesure où des données informatiques individuelles sont disponibles avec la saisie informatique.

La direction nous dit quel est le plan qu'elle a choisi (elle n'a pas présenté cette charte en séance) : rappel des principes d'utilisation des données individuelles, liste exhaustive des variables, conditions d'utilisation de ces variables, liste des outils qualité utilisant ces variables. La discussion aura lieu lors d'une prochaine réunion.

Conclusion

La direction a bien perçu la nécessité de débloquent certaines situations pour traiter les enquêtrices comme les autres agents de l'Insee, hormis sur les questions de statut. Même si nous sommes à juste titre déçus sur certains points (revalorisation salariale et rémunération de tous les relevés insuffisants...) il nous semble que la direction a montré sa volonté de bouger les choses. Nous vous donnons donc rendez-vous pour les suites qui seront données aux réunions du groupe de travail de l'automne.

Vous pouvez consulter ce compte rendu et les précédents sur le site : <http://cgtinsee.free.fr/dossiers/enqueteurs/enqueteurs.htm>

Relevé de décision de la direction de l'Insee suite à la réunion du 20 juin 2006

Le rapport rassemblant les propositions définies par le groupe de travail sur les prix a été examiné lors du dialogue social du 20 juin 2006. Certaines propositions ont été actées et le groupe de travail poursuivra son activité pour quelques réunions supplémentaires afin d'approfondir certains points et formuler des propositions complémentaires.

1 Propositions actées :

- **Augmentation de 30% de la rémunération des relevés réalisés dans le cadre des ordres de recherche** : décision déjà appliquée ;
- **Rémunération des ouvertures de points de vente** : accord pour inclure la charge correspondante dans le barème ;
- **Rémunération de relevés non observés** : à partir des relevés réalisés au mois d'août, seront rémunérés 0,15 euros les « fermetures temporaires d'un point de vente » (codes F) et, à partir de la deuxième occurrence, les « attentes de remplacement pour le mois suivant » (codes H), les « absents en période hors saison pour la variété » (codes S) et les « absents temporairement dans le point de vente » (codes T) ;
- **Demande aux enquêteurs de faire connaître leur souhait de vacance le plus tôt possible** : extension d'une procédure déjà appliquée dans quelques régions ;
- **Possibilité d'un travail en bi-réseau pour un enquêteur ayant une petite charge de travail** : Lorsqu'une direction régionale confie à un enquêteur une petite charge de travail sur les prix, elle doit étudier la possibilité d'y associer une autre activité (enquêtes ménages ou enquêtes recensement) ;
- **Réalisation, chaque année, d'une réunion technique indépendante de la réunion annuelle des enquêteurs** : extension d'un dispositif déjà mis en place dans quelques directions régionales en 2006 ;
- **Etude de la possibilité de mise en œuvre d'une messagerie, sur la tablette ou à travers l'utilisation de SMS à partir des téléphones portables** ;

- **Intervention du SAR de la direction régionale site à la réunion annuelle sur les prix** : la seule modification par rapport à la situation actuelle concerne les directions régionales sites pour lesquelles les enquêteurs prix bénéficieront d'une intervention du SAR à la réunion annuelle prix.

2 Propositions nécessitant un approfondissement :

- Gestion du forfait implicite
- Organisation et contenu du nouveau test de charge : à l'ordre du jour d'une réunion du groupe de travail en septembre ;
- Proposition concernant le décalage des jours de collecte ;
- Proposition concernant les conditions de réalisation des contrôles a posteriori.

Par ailleurs, la charte d'exploitation des données de suivi du travail de l'enquêteur fournies par le poste de collecte et le guide de l'enquêteur seront présentés à une prochaine réunion du groupe de travail. En outre, seront étudiés les points suivants :

- La possibilité d'offrir une meilleure présentation du tableau donnant le nombre de relevés payés par type de codes d'enquêtes ;
- Le décompte du nombre de relevés qui sont des remplacements refusés ;
- La vérification de la possibilité de modifier l'application pour pouvoir accéder, sur la tablette, et pour information (sans possibilité de saisie), à une période plus longue du travail à venir ;
- Le respect de la confidentialité, en rapport avec la possibilité de communiquer aux enquêteurs un descriptif de la tournée avec, pour chaque jour concerné, la liste des variétés à relever par point de vente.

Restitution de l'étude ergonomique sur les enquêtrices prix 2 juin 2006

Une étude ergonomique sur le poste d'enquêtrice prix a été réalisée par un cabinet d'ergonomie. Une restitution orale en a été faite le 2 juin, commune aux enquêtrices qui ont participé à l'étude, à la direction de l'Insee (Secrétaire général, division des prix et Division Coordination des Activités d'enquête, cellule Condition de travail...), aux structures médicales du Minefi, et aux organisations syndicales.

Le document résultant de cette étude sera envoyé par la direction à toutes les enquêtrices et enquêteurs. Si vous ne le recevez pas à votre domicile dans des délais raisonnables, prévenez-nous !

Il met en évidence la relation entre l'utilisation de la tablette électronique et l'apparition de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Le rapport étudie également la globalité du travail de collecte des relevés de prix : le fait d'être isolé, de devoir mettre en pratique des stratégies vis-à-vis des commerçants, le fait qu'attention et vigilance soient nécessaires à cette activité, le fait que le statut soit précaire...

Ce rapport établit des recommandations sur l'organisation du travail, sur la prévention des risques. Sur les TMS, il prévoit des préconisations particulières : *voir ci-après la copie des trois pages de recommandations.*

Lors de la discussion qui a suivi cette présentation les enquêtrices qui ont participé à l'étude ont eu l'occasion de prendre la parole

Elles ont signalé les manques du suivi par les médecins de prévention. Une visite annuelle est obligatoire pour les enquêtrices et enquêteurs du fait que le poste soit classifié « à risque ». Mais tous les médecins de préventions ne s'adaptent pas aux horaires des enquêteurs. La visite médicale doit être prise sur le temps libre. Et, de manière générale le statut précaire des enquêtrices les fragilise, mais également est un facteur énorme de sous-déclaration des problèmes de santé : « les enquêtrices et enquêteurs ne sont jamais absents ! ». En effet, payé(e)s à la pige, on va travailler, même avec 40° de fièvre ou avec des béquilles.

Elles ont également rappelé quelques uns des multiples dysfonctionnements de la tablette : la veille, l'absence de mémoire et les conséquences sur la crainte de perdre les tournées...

En en faisant une analyse elles ont souligné combien ce rapport est complet, analysant les divers facteurs de stress (dont le statut fait partie). Combien également il valorise le travail des enquêtrices, à la fois en montrant la complexité de leur travail mais aussi leur conscience professionnelle exacerbée par l'éloignement avec les services des prix des DR.

En réponse, elles attendent de l'Insee que leurs conditions de travail soient prises en compte par toute la chaîne qui aboutit à organiser leur travail.

Du côté de la direction, seul le secrétaire général s'est exprimé sur l'étude :

Il a souligné que ce document serait utile pour le choix de la future ardoise, mais il n'y aura pas de miracle du fait que l'application construite par l'Insee ne permet pas un choix énorme.

Un groupe de travail sur les prix a été institué : trois enquêtrices y participent et nous essaierons de progresser grâce aux suggestions qui y auront été faites.

Nous aurons une utilisation du rapport raisonnée : nous ne diminuerons pas la charge de travail pour éviter les problèmes de TMS.

Pour ce qui est de la pérennité de la collecte des prix : elle n'est pas remise en cause, d'autant que nous ne saurions pas faire autrement.

Les organisations syndicales sont également intervenues :

Il faut rappeler un contexte douloureux pour le projet de l'Indice des prix Rénové : tous les agents (informaticiens, agents DG, agents DR, enquêtrices) ont dû travailler avec des délais incompressibles. Il s'en est suivi des retards sur les applications des gestionnaires, et sur l'organisation du travail dans les DR sites.

Aujourd'hui encore on en paie les pots cassés.

Il y a des contraintes fortes : il ne sera pas possible de changer l'ardoise électronique. Mais sur l'organisation du travail il y a de quoi faire. Le cloisonnement actuel entre les différentes unités des prix doit être remis en cause. Et la direction doit s'appuyer sur les points positifs soulignés dans l'étude : la conscience professionnelle forte des enquêtrices, la diversité de leurs stratégies d'adaptation... tout cela doit servir à une nouvelle façon de travailler. Et ce y compris pour le suivi de la santé de celles-ci.

Voici les 3 pages de recommandations : cela ne dispense pas de la lecture du rapport, mais cela en résume la portée !!

5. RECOMMANDATIONS

5.1. Concernant l'organisation du travail

- Maintenir actif le **collectif de travail** entre enquêtrices et entre enquêtrices et bureaux des prix à travers des échanges réguliers, en organisant plus d'une réunion par an.

- Régulariser les **rencontres sectoriels / enquêtrices** afin de donner du sens au travail :

o en permettant aux enquêtrices d'avoir une visibilité sur l'amont et l'aval de leur activité et

d'obtenir des réponses aux questions qu'elles rencontrent au cours de leur activité

o en facilitant les ajustements et la compréhension mutuelle.

- Favoriser la **circulation d'information ascendante et descendante entre les services informatiques et les enquêtrices** afin de limiter le sentiment que les problèmes des enquêtrices ne sont pas pris en compte, sous une forme restant à définir.

La maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'oeuvre précisent les points suivants :

- *deux réunions annuelles sont organisées entre les services informatiques et des représentants des bureaux de prix afin de permettre ces échanges d'information ;*

- *le circuit d'assistance actuel (contact entre enquêtrice et support informatique par l'intermédiaire des bureaux des prix en cas de dysfonctionnement) ne peut être remplacé par un contact direct du fait du nombre de techniciens informatiques (6) relativement au nombre d'enquêtrices (140) ;*

- *une rencontre directe entre enquêtrices et technicien informatique ne permettrait pas d'apporter de réponse immédiate aux questions posées, qu'il s'agisse de demandes d'améliorations ou d'interrogations relatives à des « bugs », dans la mesure où chaque demande nécessite un traitement spécifique ;*

- *l'effort doit porter sur la communication et notamment sur les choix effectués et les critères de ces choix.*

- **Donner une meilleure visibilité sur le calcul des rémunérations** afin de limiter le sentiment de manque de reconnaissance en clarifiant notamment les éléments pris en compte.

- **À l'occasion de prochains tests de charge**, affiner les éléments qui sont pris en compte dans le calcul de la rémunération pour mieux apprécier la variabilité des situations de travail. Par exemple, les attentes, les trajets, les saisies complémentaires.

- **Réfléchir, de manière transversale à l'Insee sur la prise en compte de l'obligation du recours à l'opérateur France Télécom.**

- Réfléchir à la **mise en place d'une messagerie** dans les bureaux des prix pour permettre aux enquêtrices de laisser des messages hors des heures d'ouverture et étudier les modalités de fonctionnement pour qu'un message déposé soit écouté (par exemple boîte vocale commune au BP).

5.2. Concernant les risques

- Dans un objectif de prévention, **suivre les événements de manière transversale aux différents bureaux des prix** (accidents du travail avec et sans arrêt, maladies professionnelles, accidents de trajets, incidents véhicules). Il n'existe pas aujourd'hui de données centralisées concernant la santé des enquêtrices prix et la mise en place de toute prévention suppose de connaître la réalité des atteintes.

Pour le **risque routier** :

o maintenir la souplesse existante : avec l'accord du BP, reporter la collecte en cas de conditions climatiques très défavorables (verglas, brouillard) ;

o envisager des stages de conduite en situation dangereuse pour les enquêtrices et les gestionnaires effectuant des tournées.

- Pour le **risque d'agression** :

o informer sur l'existence d'une procédure de suivi avec information au médecin de prévention.

5.3. Concernant les TMS

Dans un objectif général de prévention durable des TMS, nous nous appuyons sur les éléments mis en évidence lors d'un séminaire de l'ANACT. « La prévention durable des TMS ne relève pas du succès définitif, de l'éradication, comme cela a été le cas pour quelques maladies infectieuses. Ce qui est en jeu, c'est qu'il y ait, **pour mener une action soutenue face aux TMS, des structures durables** (internes ou externes à l'entreprise), qui assurent la forme de présence, qui assument les conflits de logique entre productivité et prévention, dans un environnement toujours changeant, et qui aient des comptes à rendre sur le fait que les TMS soient maintenus à un niveau « aussi bas que possible » (suivant le concept ALARA : "as low as reasonably achievable") »¹⁰. Les pistes que nous proposons visent cette implication durable.

- **Sensibiliser le corps des médecins de prévention** à l'existence de ce risque particulier chez les enquêtrices afin qu'une surveillance systématique de la survenue de pathologie TMS soit effectuée, ce qui pourrait être fait d'autant plus finement que les enquêtrices bénéficient d'un suivi annuel par la médecine de prévention.

- Rappeler aux enquêteurs qu'ils peuvent s'adresser au médecin de prévention en cas de problème de santé au travail.

o Rappeler l'existence du secret médical et formaliser avec les médecins de prévention les conditions de transmission des informations vers les directions régionales.

- **Intégrer la santé dans l'organisation** des tournées, la question étant **d'organiser des moments de récupération suffisant au cours de l'activité** :

o limiter le nombre de relevés de produits frais par tournée ;

o permettre l'alternance des sollicitations pour les membres supérieurs notamment entre phase de conduite et phase de relevé sans créer de contrainte supplémentaire en particulier concernant les temps (de trajet, de recherche de stationnement, de sortie d'agglomération).

- Envisager une **prévention globale en proposant aux enquêtrices une alternance d'activités** ne sollicitant pas de la même manière les membres supérieurs. Une piste serait de réfléchir à l'alternance entre des enquêtes prix et des enquêtes ménages, dans le respect de certaines conditions :

o la souplesse d'organisation afin de ne pas créer de conflits entre la réalisation des deux activités, qui seraient négatifs en termes de TMS ;

o le souhait des enquêtrices : cette alternance ne devrait pas être imposée afin de ne pas mettre en difficulté les personnes concernées, d'autant plus que les enquêtes ménages présentent des caractéristiques spécifiques, différentes des enquêtes prix.

- Choisir un ensemble tablette / sacoche répondant aux **critères ergonomiques**.

- Proposer des **formations gestes et postures adaptées et liées à l'activité des enquêtrices**,

o à co-construire avec la médecine de prévention ;

o permettant pour les enquêtrices de multiplier les expériences gestuelles et les confrontations aux autres gestes possibles ;

o apportant une sensibilisation aux facteurs aggravant l'apparition des TMS ;

o approchant les techniques permettant de reposer des membres sollicités ;

o une formation-action, se déroulant en plusieurs temps se révélerait probablement la plus adaptée. À l'inverse, une formation « standard » non contextualisée ne saurait apporter de solution à la problématique.

- **Anticiper le renouvellement** suivant de matériel en prenant en compte la santé des enquêteurs dès la phase d'adaptation de l'application.

Mise en garde

En première approche, il pourrait être émis l'hypothèse que la réduction des tournées permettrait la réduction de l'exposition au risque TMS. Cependant, plusieurs points invitent à nuancer cette première hypothèse.

Les TMS ont une origine multifactorielle et agir sur un seul facteur n'est pas suffisant : par exemple, l'importance relative du critère temps varie en fonction de sa combinaison avec d'autres, notamment le poids de la tablette, voire les facteurs psychosociaux. Il est donc difficile, en l'état, de définir un temps de tournée optimal du point de vue de la prévention des TMS. Dans ce contexte, il est nécessaire de poursuivre, affiner et tester les hypothèses d'amélioration sur ce sujet.