

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES PRIX

Lors du dialogue social du 9 juin 2005, il a été décidé de constituer un groupe de travail ayant pour objectif de faire des propositions sur un certain nombre de sujets relatifs au prix visant à améliorer la qualité de la collecte des relevés et la communication entre les acteurs. Ce groupe était composé de représentants de la direction générale, des établissements régionaux et des enquêteurs. Les organisations syndicales ont été conviées à participer au premier point de l'ordre du jour concernant la rémunération des ordres de recherche. Sa composition était la suivante :

Représentants de la direction générale, Représentants des établissements régionaux, Représentants des enquêteurs.

Entre octobre 2005 et avril 2006, le groupe de travail s'est réuni 3 fois. Le processus d'enquête a été passé en revue sur la totalité de la chaîne de production. 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.

Seize points et quatorze propositions ont été définis et seront soumis au dialogue social du 20 juin 2006, certains ne posent aucune difficulté et sont déjà en application, d'autres nécessitent une analyse ou une discussion plus approfondie avant de prendre une décision, parce qu'il faut arbitrer entre des avis divergents (proposition rejetée ou jugée insuffisante par certains).

1 Augmentation de 30% de la rémunération des relevés réalisés dans le cadre des ordres de recherche.

Jusqu'en 2005, les ordres de recherche étaient rémunérés en fonction du secteur auquel ils appartenaient selon le barème en vigueur pour les relevés ordinaires. Tous ceux réalisés par les enquêteurs et remontés en directions régionales étaient payés y compris lorsque les caractéristiques techniques n'étaient pas remplies, qu'ils soient validés ou non. Seules les ordres de recherche vides n'étaient pas rémunérés. Le travail effectué pour traiter ces opérations de changement d'année est reconnu plus lourd qu'un relevé normal de prix par l'ensemble des participants.

Ce point a été discuté au dialogue social du 22 novembre 2005 et l'augmentation a été validée. La décision a été immédiatement appliquée.

2 Rémunération des ouvertures de points de vente nouveaux lors de la création d'un ordre de recherche.

Après vérification réalisée par la division « Prix à la consommation », il n'est pas possible, techniquement, d'identifier une création de point de vente, les tables ne contenant aucun élément de date. Pour rémunérer ces créations, les enquêteurs devraient donc en indiquer la liste aux directions régionales. Chaque bureau de prix serait alors chargé de la validation et de la comptabilisation des points de vente. Une deuxième solution serait d'estimer la charge de travail correspondant à l'ouverture des points de vente et de l'inclure dans le barème qui sera défini lors des tests de charge prévus en juin et septembre. L'ensemble des participants est favorable à cette solution.

PROPOSITION 1 : Inclure dans le barème la charge correspondant à l'ouverture des points de vente.

3 Lorsque le produit défini semble introuvable, vérification par les sectoriels de la possibilité de faire un ajustement.

Le choix des produits pour les ordres de recherche est fixé au niveau national qui est garant de la structure globale de l'échantillon. L'objectif est d'assurer la représentativité nécessaire à la constitution d'un indice des prix de qualité tout en prenant en compte les difficultés rencontrées sur le terrain pour retrouver le produit. Lorsqu'un enquêteur juge qu'il lui est impossible d'obtenir ce produit dans son agglomération, il doit en aviser son bureau de Prix qui remonte l'information au niveau des sectoriels à la direction générale. En fonction des possibilités, un ajustement est souvent proposé et rapidement réalisé pour le produit correspondant à l'ordre de recherche incriminé.

Cependant, concernant la collecte en cours d'année, le changement de produit immédiat est difficile à réaliser. En général, il est préférable d'attendre la fin de l'année pour corriger définitivement l'échantillon.

Par ailleurs, les enquêteurs ont fait remarquer que le nombre de relevés global a diminué, ce qui génère une baisse de rémunération pour la plupart d'entre eux. La division « Prix à la consommation » répond que 5 variétés, posant de nombreux problèmes en région, ont en effet été centralisées à la direction générale. Compte tenu des produits qui sont entrés dans l'échantillon, le nombre de relevés confiés aux enquêteurs est stable pour 2006 car une part importante des relevés centralisés était assurée par les gestionnaires des bureaux de prix. Tout ne pouvant être équilibré, il est possible que, dans certaines agglomérations, des baisses aient été constatées. Sur 139 enquêteurs, 5 ont 10 à 19 relevés en moins et 1, qui réalisait beaucoup de relevés d'assurance en a beaucoup moins. Ce dernier cas a été traité de façon spécifique.

4 Réalisation d'un bilan sur le forfait implicite.

En 1997, lors de la mise en place du barème de rémunération au relevé, 48 enquêteurs bénéficiaient de ce forfait. Par suite de départs d'enquêteurs ou de l'extinction de ce forfait pour certains d'entre eux, ils ne sont plus que 26 actuellement.

Lors de cette transition, un taux de forfait implicite applicable à l'ensemble des relevés à rémunérer de la tournée a été calculé pour chaque enquêteur concerné afin de maintenir leur niveau de rémunération.

Ce taux est revu à la baisse à chaque augmentation du taux maximum de rémunération des enquêtes (TMRE) pour compenser la hausse du prix des relevés et ainsi maintenir à un niveau stable le montant global de la rémunération. Il devient nul lorsque le montant de rémunération des relevés permet d'atteindre ce montant global.

Calculé sur la tournée de référence de l'enquêteur, ce forfait ne s'applique qu'aux relevés réellement faits. Il ne concerne pas les relevés réalisés lors des remplacements d'enquêteurs ni les ordres de recherche.

Les enquêteurs trouvent inadmissible et inacceptable cette stabilité de la rémunération à volume égal de relevés pendant plusieurs années.

PROPOSITION 2 : Figer le taux du forfait implicite.

5 Les tableaux donnant la répartition des codes enquêtes rémunérés chaque mois seront adressés aux enquêteurs.

Les enquêteurs rappellent qu'ils souhaiteraient être rémunérés au moins à la tournée. Il est fait remarquer que cette rémunération à la tournée équivaldrait à un paiement de tous les codes de façon identique. Il est proposé de continuer à appliquer la méthode actuelle de rémunération au relevé.

Pour que les enquêteurs aient les informations nécessaires qui leur permettraient de vérifier la validité de leur rémunération, les bureaux de prix pourront adresser systématiquement, à ceux qui le souhaitent, le tableau donnant le nombre de relevés payés par type de codes d'enquêtes.

6 Rémunération de l'ensemble du travail réalisé

Actuellement, le barème de rémunération tient compte, pour chaque relevé, du secteur auquel le produit appartient (alimentaire, biens durables, habillement, manufacturés, services hors assurances, assurances, produits frais). Le relevé n'est payé que s'il est effectué. Il existe trois groupes de codes d'enquêtes :

- les « rémunérés » : c'est la grande majorité des relevés ;
- les « non rémunérés » : il s'agit des codes F (Fermeture temporaire d'un point de vente) et Z (relevé absent). Ces derniers ne sont rémunérés qu'en cas de bogues comme définis dans la note sur les prises en compte des bogues applicatifs et technologiques ;
- les « rémunérés uniquement à la première occurrence » : il s'agit des produits en attente de remplacement pour le mois suivant (code H), absents en période hors saison pour la variété (code S) ou absent temporairement dans le point de vente (code T).

PROPOSITION 3: Rémunérer la recherche effectuée à partir de la deuxième occurrence pour les codes H (en attente de remplacement pour le mois suivant), S (absent en période hors saison pour la variété) et T (absent temporairement dans le point de vente) et, dès la première occurrence, pour le code F (Fermeture temporaire d'un point de vente). Les codes Z (relevés absents) restent non rémunérés.

7 Réaliser un nouveau test de charge comme prévu lors de la réunion de dialogue social du 16 septembre 2003.

Ce nouveau test de charge permettra d'obtenir le plus précisément possible la charge de travail de l'enquêteur prix. Maintenant que le poste de travail de l'enquêteur est stabilisé, il donnera le temps moyen passé en collecte pour chacune des phases de travail. Les activités retenues seront définies compte tenu du nouveau contexte. Elles reprendront celles du test précédent et seront complétées par quelques rubriques supplémentaires (ouverture de points de vente, accompagnement,...). Elles seront adressées, au préalable, à l'ensemble des participants du groupe de travail et des bureaux de prix. Une tournée type sera déterminée et les mesures seront réalisées sur des zones différentes. En 2003, la tournée était constituée de 74 relevés et de 2,5 feuilles (version transposée papier) de produits frais. Le test sera effectuée en juin et en septembre 2006 dans 3 directions régionales : Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais et Aquitaine. Une personne de la division CAEMC mesurera le temps passé par les enquêteurs au cours de cette tournée type.

8 Donner, après examen de la faisabilité et des conséquences, l'accès à une journée de relevés supplémentaire sur la tablette des enquêteurs pour que ces derniers aient la lisibilité de leur travail sur deux semaines complètes.

La division « Prix à la consommation » donne une réponse technique négative. On ne peut pas allonger la durée si on veut garder la gestion de la réaffectation occasionnelle, notamment en début de mois, c'est à dire que la tournée d'un enquêteur absent passe automatiquement sur la tablette de celui qui assure son remplacement.

PROPOSITION 4: Pour visualiser la tournée, les bureaux de prix communiqueront aux enquêteurs un descriptif de la tournée avec, pour chaque jour concerné, la liste des variétés à relever par point de vente.

9 Adresser aux bureaux des prix des directions régionales une instruction facilitant la prise de décision pour autoriser ou non, dans un cadre maîtrisé et selon des règles claires et connues de tous, un enquêteur à décaler de 1 ou plusieurs jours sa collecte. La décision restera du ressort du bureau de prix en fonction des circonstances.

Les prix sont relevés toute l'année sauf pendant quatre semaines dites blanches. Certains enquêteurs pigistes ne peuvent donc avoir que très rarement deux semaines consécutives de congé sauf à se faire remplacer dans leur tournée avec l'inconvénient de perdre de la rémunération. Les enquêteurs souhaiteraient avoir quelquefois l'autorisation de décaler leur travail d'un ou plusieurs jours voire d'une semaine pour pouvoir prendre des congés un peu plus longs à certaines périodes sans diminution de rémunération. Les règles ne sont pas simples à définir car il faut prendre en compte plusieurs paramètres tels que le secteur et la période. De plus, les souhaits de congés d'une durée d'une semaine sont généralement concentrés sur les mêmes périodes par les enquêteurs. De manière générale, en terme statistique, la division « Prix à la consommation » préfère, une codification à Z (relevé non fait) plutôt qu'un décalage. Elle souhaite que les remplacements d'enquêteurs soient privilégiés.

PROPOSITION 5 :

Les autorisations de décalage de jour de collecte sont les suivantes :

- en période de forte évolution de prix (soldes, St valentin pour les fleurs, etc.), les décalages de collecte ne sont pas autorisés (même d'une journée) ;
- les décalages de 1 jour de collecte, hors cas précédents, sont autorisés après accord du bureau des prix. Ce décalage est alors accordé sauf cas très exceptionnel.
- les relevés des produits à prix volatils (produits frais, carburants et fiouls domestiques) ne sont jamais décalés de plus d'un jour : il est préférable de les laisser en code Z ;
- en cas d'absence d'enquêteur supérieure à un jour, la solution privilégiée est de confier la collecte soit à un autre enquêteur soit à un gestionnaire ;
- néanmoins, de manière exceptionnelle, un accord de décalage de deux ou trois jours ouvrables (hors samedi) peut être accordé par le bureau de prix ;
- tout autre décalage (quatre jours ou plus) est proscrit et doit donner lieu à code Z si des solutions de remplacement d'enquêteurs ne sont pas trouvées ;
- les remplacements d'enquêteurs doivent être planifiés suffisamment à l'avance pour utiliser la fonctionnalité de réaffectation occasionnelle.

10 Demander aux enquêteurs de faire connaître leur souhait de vacance le plus tôt possible (pour permettre aux bureaux des prix de gérer le remplacement via la fonctionnalité de remplacement occasionnel)

Cette remontée d'informations se fait déjà dans plusieurs directions régionales. Elle va dans le sens d'une meilleure communication.

11 Attirer l'attention des directions régionales sur les enquêteurs ayant une petite charge de travail.

Les enquêteurs pensent qu'il est anormal de leur confier un volume de relevés de prix trop faible. Ils souhaiteraient que cette charge soit complétée par d'autres relevés en profitant du départ d'un autre enquêteur ou par l'attribution d'enquêtes auprès des ménages.

Ce problème est complexe car il ne peut pas y avoir de règles précises. La distance entre le domicile de l'enquêteur et les points de vente et la charge trop importante d'un enquêteur peuvent faire prendre un trop gros risque à la direction régionale de ne pas trouver un remplaçant disponible. Il est donc nécessaire de laisser de la souplesse aux directions régionales pour pouvoir prendre en compte des situations particulières liées à la zone d'enquêtes ou à la charge de travail. Une grosse tournée de prix est en effet difficile à gérer en remplacement. Le travail en bi-réseau (prix et ménages) fonctionne

dans plusieurs régions et semble moins incompatible avec un fonctionnement normal. Il exige une bonne coordination entre les divisions ménages et prix surtout lorsque les unités sont situées dans des directions régionales différentes.

En revanche, le travail en tri-réseau (prix- ménage-recensement) paraît à l'ensemble des participants plus difficile à concilier de manière efficace et harmonieuse.

PROPOSITION 6 : Etudier, au niveau local, la possibilité d'un travail en bi-réseau pour un enquêteur prix ayant une petite charge de travail.

12 Revoir les conditions de réalisation des contrôles a posteriori.

Les accompagnements et les contrôles a posteriori ont un objectif premier commun qui est l'amélioration de la qualité des données collectées. Par contre, les procédures de réalisation sont à la fois différentes et complémentaires.

L'accompagnement demande à l'enquêteur et à l'accompagnateur d'effectuer ensemble la tournée et de prendre du temps pour discuter et dialoguer sur le remplissage de la « feuille de relevés électronique ». Le contexte est différent d'une journée de travail habituel.

Le contrôle a posteriori permet de veiller au respect des règles lorsque l'enquêteur est seul pour faire l'exercice. Il permet également de lister les divergences constatées entre les relevés effectués par l'enquêteur dans des conditions normales et par le ou les gestionnaires des bureaux de prix. Le traitement individuel de ces divergences peut déboucher sur une précision des consignes ou sur un complément de formation des acteurs concernés. Toutes les divergences ne sont pas des erreurs, il peut s'agir, par exemple, d'un « mouvement » effectué par le point de vente entre le passage de l'enquêteur et celui de l'accompagnateur.

Dans le cas d'un contrôle a posteriori, les enquêteurs souhaiteraient pouvoir rencontrer sur les points de vente, le lendemain du contrôle, les agents du bureau des prix qui ont réalisé les contrôles a posteriori pour étudier ensemble les divergences. Cette décision est coûteuse et difficile à organiser.

Les représentants des bureaux de prix souhaitent que les procédures permettent d'écarter toutes suspensions de faire des contrôles « à charge » .

PROPOSITION 7 :

- **conseiller aux directions régionales de passer dans les points de vente le plus tôt possible après l'enquêteur (le même jour si possible) pour diminuer le nombre de divergences ;**
- **avertir très vite l'enquêteur qu'un contrôle le concernant a été effectué et faire un premier bilan oral donnant les impressions générales ;**
- **écrire un bilan provisoire détaillé de ce contrôle (il est demandé d'harmoniser ces bilans) en soulignant les divergences éventuelles et attendre les remarques de l'enquêteur ;**
- **si le nombre de divergences est important, le responsable du bureau des prix devra les analyser et éventuellement prévoir une entrevue avec l'enquêteur ;**
- **faire un bilan définitif.**

PROPOSITION 8: prendre en compte dans le test de charge une estimation du temps passé par l'enquêteur dans les accompagnements.

PROPOSITION 9 : Lorsque de nombreuses divergences apparaissent après un contrôle a posteriori, les agents des bureaux de prix et les enquêteurs concernés se rendent, si cela est matériellement possible, le lendemain sur les points de vente.

PROPOSITION 10 : Si l'enquêteur souhaite mieux comprendre certaines divergences, il pourra, à sa demande, rencontrer sur les points de vente, le lendemain ou le surlendemain du contrôle, les agents des bureaux de prix ayant réalisé les contrôles

13 Assurer une meilleure communication entre la division « Prix à la consommation », les bureaux de prix des directions régionales et les enquêteurs.

Les enquêteurs pensent que leur venue à la direction régionale, en principe une seule fois par an lors de la réunion annuelle est insuffisante. Ils manquent de temps pour discuter des difficultés rencontrées. La division « Prix à la consommation » et les bureaux de prix ont aussi la même impression. Les discussions, sous forme de réunion, avec l'ensemble des enquêteurs prix ne sont pas fréquentes. Il est envisagé d'institutionnaliser au printemps, indépendamment de la réunion annuelle des enquêteurs, une réunion technique, comportant un ordre du jour précis, avec, lorsque cela est possible, la présence d'un représentant de la direction générale pour répondre aux questions et remarques des agents des bureaux de prix et des enquêteurs.

Par ailleurs, les enquêteurs souhaitent disposer d'un espace messagerie sur la tablette. Il leur est répondu qu'un tel outil nécessiterait un développement très lourd et aurait un coût important.

PROPOSITION 11 : Prévoir chaque année une réunion technique indépendante de la réunion annuelle des enquêteurs.

PROPOSITION 12 : Etudier la possibilité d'une messagerie sur la tablette ou à travers l'utilisation des SMS à partir des téléphones portables.

14 Revoir à la marge l'organisation de la réunion annuelle d'enquêteurs.

Actuellement, les enquêteurs prix des directions régionales site assistent à la réunion technique prix et sont invités à participer, en même temps que les enquêteurs ménages, à une intervention du SAR et à une heure de rencontre avec les organisations syndicales. Un représentant d'une direction régionale fait remarquer que beaucoup d'enquêteurs ne se déplacent pas, surtout lorsque le déplacement est important, pour 2 heures de participation à la réunion avec les ménages.

PROPOSITION 13: Ajouter l'intervention du SAR à la réunion technique prix.

Aucun changement pour les enquêteurs prix des directions régionales non site qui continueront à assister à la réunion technique prix et qui seront toujours invités à participer dans leur région administrative, en même temps que les enquêteurs ménages, à la réunion annuelle qui comporte une intervention du service d'administration des ressources et une heure de rencontre avec les organisations syndicales.

15 Prise en compte des « bogues applicatifs et technologiques ».

Les modalités actuelles d'indemnisation conviennent à l'ensemble des participants au groupe de travail.

16 Mise en place d'une charte d'exploitation sur les données de suivi du travail de l'enquêteur fournies par le poste de collecte.

Un inventaire est en cours par la division des « Prix à la Consommation ». Il consiste à déterminer la liste des variables qui ne pourront pas être utilisées de façon nominative et celles qui devront être supprimées de la base.

PROPOSITION 14 : Présentation de cette charte au dialogue social du 20 juin 2006.