

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

CGT, CFDT, CGT-FO, SUD

Compte rendu de la réunion syndicats-enquêteurs / direction du 11 janvier 2011

Etaient présents :

Des enquêteurs de Basse Normandie, Ile de France, Midi Pyrénées, Nord Pas de Calais, Lorraine, Aquitaine, Rhone Alpes, Champagne Ardenne.

Pour les syndicats : la CGT, SUD, CFDT, CGT-FO, et la CGC.,

Pour la direction : la secrétaire générale, le chef de CAEMC, le chef de l'UMS, le chef adjoint du département des ressources humaines, la chef de la division emploi, la chef du Département emploi revenu d'activité, et la division prix

La première réunion syndicats-enquêteurs / direction depuis mai 2010 devait aborder de nombreux sujets : qualité des enquêtes (à notre demande, suite à des accusations de la direction sur le fait que les enquêteurs étaient responsables de la baisse du taux de réussite des enquêtes), le sujet des prix, de nombreux points divers (embauches d'enquêteurs, confidentialité, etc.).

Seuls les deux premiers sujets ont pu être discutés, et pas en totalité. Les autres seront traités lors d'une prochaine réunion, le mardi 8 mars (date à confirmer).

Nous avons redemandé qu'il y ait des réunions plus régulières, et que les projets de la direction, ainsi que ses perspectives stratégiques y soient présentées, afin que les enquêteurs, comme les Dem, ne découvrent pas les projets au moment de les réaliser.

Qualité des enquêtes auprès des ménages

Sur ce sujet de nombreux documents préparatoires avaient été envoyés par la direction, (voir la pièce jointe où les documents sont inclus en tant que pièce jointe, à l'intérieur du document).

La direction a fait une présentation du sujet

Elle a présenté la qualité au « coeur des travaux », en précisant que celle des enquêtes avait la particularité d'agréger des maillons très différents, de la conception au calcul des résultats en passant par la collecte. Elle a ajouté que la collecte relevait d'une interaction entre enquêteur et enquêté. Au final, l'examen du dossier de ce jour est forcément incomplet, et il n'est pas question de soupçonner les enquêteurs en particulier, sur la qualité des enquêtes.

La direction nous informe que la qualité des enquêtes Insee a récemment été soulignée par les chercheurs, notamment lors de l'exploitation de TeO ou de Patrimoine.

Cependant l'administration tient à mettre en évidence et en discussion les points suivants :

- une baisse quasi générale sur toutes les enquêtes du taux de réussite
- des violations de protocoles (ex sur le casque) révélés par les contrôles a posteriori
- des écarts de résultats constatés par les contrôles a posteriori qui intègrent désormais des questions sur le coeur de l'enquête.

La direction insiste sur sa volonté de rester à une haute qualité d'enquêtes d'une part à cause d'une concurrence des instituts privés dont la qualité s'améliore, et d'autre part sur le développement des enquêtes par internet argumentant que l'Insee veut continuer à faire valoir la plus value du face-à-face. Tout cela dans un contexte de crise qui aboutit à des restrictions budgétaires sur les instituts publics de statistiques dans de nombreux pays européens.

Nous avons également fait une réponse générale :

Nous rappelons notre attachement à la poursuite de la production de statistiques sociales publiques de qualité et répondant à la demande sociétale. Nous apprécions d'avoir enfin une discussion sur le sujet, afin d'éviter les accusations à l'emporte-pièce sur les taux de réussite. Nous rappelons que les enquêteurs ont toujours été demandeurs de telles discussions d'autant plus que leur rémunération est tributaire de la réussite à mener les entretiens avec les enquêté-e-s !

Cependant nous apprécierons aussi que soient montrées les interactions entre les différentes étapes de la construction des enquêtes. Nous souhaitons par exemple qu'on ne puisse pas dissocier l'analyse sur les taux de réussite de toutes les décisions prises en amont de la collecte (ex : tirage d'échantillon, délais d'enquêtes, restrictions budgétaires, moyens pour entrer dans les immeubles etc.) qui ont des conséquences importantes sur ce taux.

Le sujet du « **non respect de protocole** » et de divergences observées lors des contrôles a posteriori (CAP) est évoqué très rapidement dans la conversation.

Nous souhaitons tout d'abord que ces « non respects » signalés par la direction, non chiffrés mais visiblement peu nombreux, ne soient plus présentés comme des tendances lourdes de « dérives potentielles », dans la

mesure où ils relèvent de cas individuels. Un dialogue avec les enquêteurs en question doit alors être privilégié. D'autant plus que, par exemple sur le cas évoqué (passage du casque) des explications peuvent justifier des cas cités par la direction. En effet, la possibilité de passer l'enquête sans casque mais par l'enquêté seul devant l'ordinateur a été offerte. Si la question posée à l'enquêté dans le CAP est « avez-vous passé l'enquête sous casque », elle ne peut rendre compte du bon respect des consignes...

Nous rappelons qu'actuellement le paiement à la pige, et la nécessité vitale pour les enquêteurs de réaliser leur travail pour avoir une rémunération, ne doivent pas être oubliées par la direction.

EEC

La direction a évoqué la polémique de 2007 sur les chiffres du chômage, en pleine période électorale, et a rappelé le plan d'action consécutif :

- extension de l'échantillon de +50%
- changement de la base de sondage (désormais TH, alors que c'était le RP)
- mise en place de l'enquête non répondants (ENR)
- mise en place du suivi d'indicateurs qualité (taux de réussite, délais...)
- réflexion sur la refonte de l'EEC pour début 2013
- travaux européens sur la qualité de l'enquête emploi

Ensuite, une présentation a été faite de plusieurs études statistiques sur les résultats, ainsi que des modélisations pour appréhender les causes possibles à la baisse du taux de réussite. Ces études sont des premières approches, nécessitant des compléments.

Nous avons rappelé la nécessité de croiser ces approches théoriques avec les retours du terrain de manière à déterminer des solutions opérationnelles pour améliorer la qualité de l'enquête.

Effet du changement d'échantillon

La direction estime qu'il n'y a pas d'effet grappe négatif, par rapport aux aires. Nous posons des questions sur cette analyse, l'étude pointant à plusieurs reprises un effet négatif des grappes. La direction répond que l'effet est « ambigu » (résultats qui ne vont pas tous dans le même sens), et visible sur le fait qu'il y a plus de logements dans les grappes que dans les aires, mais pas spécifiquement sur le fait que ce sont des grappes.

Il est noté que cette étude ne permet pas d'avoir des informations sur les caractéristiques des ménages, privant donc l'analyse d'éléments supplémentaires.

Les enquêteurs précisent que le travail de repérage est beaucoup plus long avec les grappes, même si le taux ne s'en ressent pas. De plus, il peut y avoir jusqu'à 35 logements dans les grappes : nous demandons qu'en entrante, un complément de temps à 3 semaines soit autorisé dans ce cas.

La direction répond que les grappes sont normalement calculées par rapport aux logements potentiels à enquêter (donc résidences principales), et ce à notre demande car les anciennes aires pouvaient parfois se révéler décevantes sur le nombre de réalisations d'enquêtes.

La direction relève le fait que le tirage spécifique dans la TH se révèle plus compliqué pour d'autres enquêtes que l'EEC, puisqu'il y a pour cette dernière la facilité de compter les logements au sein d'un même étage dans les immeubles. Mais elle précise également ne pas arriver à les mettre en évidence lors des bilans d'enquêtes. Nous demandons donc une enquête spécifique sur ce sujet. La direction est d'accord.

La direction précise qu'elle ne l'a pas noté dans son document, mais que le nombre de déchets n'a pas augmenté (information quand même non négligeable!).

Enquête non répondants (ENR)

La direction constate le faible taux de couverture dû au mouvement social des enquêteurs.

Nous avons rappelé pourquoi l'ENR a été choisie comme moyen d'action : le projet de délocalisation prévoit de retirer du travail pour les enquêteurs et rendra difficile la fidélisation des ménages pour le vis-à-vis.

La mise en place de l'ENR, ainsi que la possibilité de réponse par internet, n'ont jamais été présentées aux enquêteurs, ce qui a été coûteux pour eux en terme de récupération d'enquêtes. Aucun retour (ou peut être seulement dans certaines DR) des informations retirées de l'ENR réalisée...

La direction répond sur le fait que selon ses exploitations statistiques, 42% des répondants une fois à cette enquête, répondent quand même à l'enquêteur dans un contact ultérieur. Elle souligne aussi que les non-répondants ont un profil différents des autres, que c'est donc une information importante à avoir.

Nous pouvons tout de même constater que ce mouvement embête sérieusement la direction! La direction répond que sur le centre multimodal d'enquêtes, la direction est dans le flou, que ça se fera au plus tôt en 2015...Elle demande à quelles conditions le mouvement sur cette enquête pourrait être arrêté. Nous nous sommes engagés à répondre à cette question après discussion avec les enquêteurs.

Accompagnement

La direction a présenté un nouveau dossier sur l'accompagnement, expérimenté par la DR Nord Pas de Calais. L'objectif serait « d'améliorer la façon d'administrer le questionnaire via la formation, prendre en compte les améliorations dans le cadre des évolutions des questionnaires et faire des retours aux enquêteurs accompagnés », en créant un réseau « d'accompagnateurs chevronnés ».

Nous avons fait remarquer qu'il était impossible de demander aux enquêteurs d'être accompagnés sans rien en retour. Si les enquêteurs participent, il faut qu'ils soient bénéficiaires de ce à quoi ils participent, pas qu'ils en soient écartés, et qu'on se contente de rajouter un niveau « hiérarchique » entre eux et les décisions.

Ce dossier a été lancé avec quantité de précisions sur le profil, l'estimation de la charge de travail...mais il n'est jamais question de l'insertion de ce « super accompagnateur » dans le réseau complexe constitué par les enquêteurs, Dems, concepteurs, informaticiens... Or nous savons bien que c'est là que se pose le problème !!

Nous avons donc estimé que ce dossier était bien mal parti, et demandons un deuxième départ : en effet, nous estimons important qu'il y ait un vrai dialogue sur la qualité, les reformulations au sein de tous les contributeurs à l'enquête !

De plus, nous rappelons que les problèmes d'effectifs dans certaines Dems sont criants. Il ne faut pas que ce travail soit fait au détriment d'autres travaux !

Nous rappelons également que les accompagnements téléphone ne doivent se faire qu'avec l'accord de l'enquêteur (soit à la DR, à son domicile, ou un autre lieu neutre). Nous ne l'avons pas fait en séance, mais demanderons également que ce travail supplémentaire pour les enquêteurs soit rémunéré !

Pôle diplômés

Il sert à améliorer le suivi des variables formations dans l'EEC. Nous estimons nécessaire que son organisation permette un « aller-retour » entre ce pôle et les Dems ainsi que les enquêteurs. En effet, les enquêteurs peuvent aussi rencontrer des situations qui ne rentrent pas dans les cases prévues (parmi les exemples cités : oui, on peut dans certains cas particuliers avoir un BTS avant le bac !). Il faut qu'ils puissent signaler ces situations !

La direction annonce qu'elle travaille pour un Sicore embarqué dans la refonte de l'enquête.

Prix

Deux sujets d'actualité ont été abordés.

La suppression des relevés Hors Saisons

Nous avons remis une pétition, signée par 78 enquêtrices et enquêteurs prix, demandant le maintien du paiement de ces relevés, au moins jusqu'au calcul des quotités de travail des futures conditions d'emploi des enquêteurs.

La direction avait préparé ce point. Elle a expliqué la décision par une harmonisation européenne. Les relevés saisonniers concernés sont ceux de type 2, indisponibles pendant une partie de l'année (ex : location skis). La perte moyenne de rémunération se monte à 2,6%. Elle est en moyenne de 240 € annuels par enquêtrice (ce montant peut donc ponctuellement être bien plus important).

La direction s'est engagée à proposer des travaux supplémentaires pour compenser la perte de salaire des enquêteurs. Ces travaux consisteraient en :

- enquêtes ménages;
- une recherche sur les Siret des établissements qui n'auraient pas été codés automatiquement, intégrés à la tournée habituelle de l'enquêtrice;
- surcroît d'enquêtes dès le mois de mars.

Le nombre de ces compensations n'était pas connu de la direction, pas plus que les modalités individuelles d'attribution.

Nous avons demandé que la prochaine réunion (8 mars) aborde ce sujet, la direction a accepté.

Bogue du 1er janvier

Comme l'an dernier un bogue a affecté la descente des relevés des produits frais. Les consignes ont pu être différentes (collecte par papier ou pas) et assez tardives (mercredi). Ce bogue se produisant pour la deuxième fois, nous demandons le paiement intégral des relevés de produits frais pour ces trois jours.

Après discussion, la direction annonce qu'elle est d'accord.

Plusieurs sujets, moins urgents, mais néanmoins très problématiques ont été abordés :

C'était notre première rencontre avec le nouveau chef de l'unité prix. Nous avons demandé à pouvoir aborder le sujet des prix régulièrement lors des réunions syndicats-enquêteurs / direction et avons rappelé les sujets qui posent conflit depuis plusieurs années.

- Les éléments du conflit de 2008 non encore résolus : la rémunération dérisoire des produits frais nécessitant pourtant un temps très long de pesées et relevés. Le non paiement du travail lors des propositions de biens durables et d'ouverture de points de vente.

- La non acceptation du test de charge de 2006 qui avait été mené « en 4ème vitesse » avec un manque de préparation total.
- Le paiement de l'abonnement France Télécom obligatoire. Depuis que ce sujet est abordé, plus de 7 ans, les enquêtes ménages peuvent désormais être transmises avec une box dégroupée. Ce n'est toujours pas le cas pour les prix. Nous redemandons le paiement de ce surcoût imposé. La direction annonce maintenant qu'il est sûr que techniquement il sera impossible de construire un protocole permettant la transmission avec dégroupage. Elle refuse à nouveau le remboursement de tout ou partie de l'abonnement imposé (nous devons réfléchir à déposer un dossier auprès de l'Autorité de la concurrence).
- Les difficultés d'accès des supermarchés peuvent ponctuellement ressurgir.
- Le dossier tickets de caisse : nous rappelons notre opposition à la mise en place de cette méthode, eu égard à la rupture d'indépendance que cela impliquerait. En effet, vu la toute puissance économique des grandes enseignes et la guerre incessante qu'elles se mènent sur les prix, il est inimaginable qu'elles s'engagent dans un tel projet sans une contrepartie (avouée ou non). D'autre part réduire le protocole de relevé de prix à une simple prise en compte du prix serait fallacieux. Que devient alors toute la réflexion de l'enquêteur sur les caractéristiques techniques des produits ?

La direction annonce que pour l'instant elle fait des tests sur 1/3 des grandes enseignes sur 10 familles de produits industriels afin de déterminer s'il est possible d'en faire le suivi au fil du temps comme cela est actuellement réalisé avec les relevés en magasins. La direction estime ces tests « encourageants ». Le comité de direction de l'Insee examinera le dossier en mars.

La direction nous a répondu avec beaucoup d'arguments que nous jugeons irrecevables :

- il faut être moderne ;
- il faut être au point techniquement au niveau international si on veut peser dans les choix qui pourraient être faits à ces niveaux ;
- le coût pourrait être négocié et les fichiers finalement être gratuits (sic!)

La discussion sur ce sujet est assez tendue au regard des très lourdes conséquences que pourrait avoir une décision de mettre en place ce projet, sur l'indice d'une part mais plus largement sur la réputation d'impartialité de l'Insee. La direction se défend d'avoir déjà pris quelque décision que ce soit et nous ne manqueront pas de lui rappeler nos positions sur ce dossier.

Point divers

Difficultés pour **terminer la collecte de BdF** après les intempéries. Nous avons demandé un report de la collecte. La direction n'ayant pas trouvé de retard généralisé, l'examen se fera au cas par cas, lorsque les enquêteurs ont eu des difficultés spécifiques, notamment les intempéries du mois de décembre. Nous invitons donc les enquêtrices et enquêteurs concernés à joindre leur Dem rapidement s'ils-elles sont concerné-e-s.

Les représentantes des enquêteurs contractuels (celles et ceux qui ont eu un CDI dans les années 80-90) des listes CGT et SUD, ont demandé la tenue de la **Commission Consultative Paritaire**, qui ne s'est encore jamais tenue depuis les élections de 2007. Il est en effet nécessaire d'examiner le cas des enquêtrices et enquêteurs qui n'ont jamais bénéficié des décisions du conseil d'Etat de 2003 : ils ont été traités comme les autres enquêteurs, comme vacataires.

Il est indispensable d'examiner leurs dossiers afin de négocier leur changement de contrat lors des nouvelles conditions d'emploi.

La direction souligne que cela va être compliquée pour elle, vu le manque de personnels à la DRH : sans commentaire.

A Paris, le 13 janvier 2011