

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

CGT, CGT-FO, SUD

Compte rendu du GT NCEE du 18 novembre 2014

Étaient présent-e-s :

Des enquêtrices de Rhône-Alpes, Midi-Pyrénées, Lorraine, Languedoc-Roussillon.
Pour les OS Insee: CGT, SUD, CGT-FO, CGC, CFDT.

Pour la direction Insee : le secrétaire général de l'Insee, le directeur des statistiques démographiques et sociales, le responsable de l'unité ménage prix, le responsable de la division Maîtrise d'Œuvre des Activités d'Enquêtes, le missionnaire coordination NCEE, le responsable de la division infrastructure informatique, le responsable des activités transversales,

Résultats de collecte ménages / prix

La direction nous présente un bilan des résultats (voir PJ). Elle rappelle qu'il s'agit bien d'un résultat de travail collectif. Elle note quelques améliorations, et des difficultés, le tout avec des disparités régionales.

Malgré la prise en compte de notre demande de regarder les évolutions de taux hors enquêtes non affectées (ENA), la direction ne fournit pas d'analyse des difficultés rencontrées, permettant d'envisager des aides et solutions à ces difficultés. Nous rappelons que le taux de collecte global, s'il est le résultat immédiat d'un travail de terrain, ne doit pas être imputé ni individuellement aux enquêtrices ou enquêteurs, ni aux agents des bureaux qui coordonnent régionalement cette collecte. Malgré un discours officiel « policé » il persiste en effet des récriminations qui sont encore adressées au sein de l'Insee.

De plus des sous-effectifs peuvent expliquer une part des difficultés à collecter des informations : d'enquêtrices et enquêteurs sur le terrain (difficultés de recrutement), d'agents bureaux pour réaliser des accompagnements. Ceux-ci peuvent être conjoncturels (opérations prix pour le changement de base, programme ménages surchargé à l'automne) ou pas (difficultés à recruter dans certaines régions). A notre sens la direction ne les rappelle pas assez dans ses analyses. Enfin, des FA sont données à des agents ayant déjà notoirement une charge importante, avec la consigne de « faire ce qu'il-elle peut ». La bonne volonté de tout le monde pour réussir le plus de FA possible est mise à mal avec la seule étude des taux de réussite : l'enquêtrice ou l'enquêteur car ses taux individuels sont examinés à la loupe, et également les agents des Dem pour lesquels ces taux globaux servent aussi d'appréciation de leur travail. Sans travail un tant soi peu qualitatif, l'engagement de chacun-e est totalement déconsidéré : la direction de l'Insee doit modifier ses appréciations de manière urgente !

Nous soulignons que les arbitrages réalisés sur les priorités entre prix et ménages ne sont pas forcément clairs, concernant le travail des enquêtrices et enquêteurs bi-réseaux. Qui décide qu'une enquêtrice bi-réseau est plus utile à telle ou telle activité en fonction des remplacements à effectuer ? Le manque de transversalité et de temps pour la faire exister doit également être analysé par la direction.

Enfin, sur les prix, l'analyse de la baisse de collecte en août renvoyant aux « congés des enquêteurs » nous semble légère. En effet, la désorganisation porte sur toute l'année et c'est souvent par défaut, aussi en raison des difficultés d'enquête dans les PV en août, souvent pour des tournées de remplacement, que les bureaux acceptent les congés à cette période. De plus, certains responsables peuvent choisir, plutôt que de faire valider des modifications de quotités, de ne pas modifier des tournées en conséquence (par exemple quotité à la baisse mais maintien d'une tournée identique avec des « délestages » sauvages au fil de l'eau, certes en fonction de l'importance des relevés, mais au détriment de la visibilité de travail de l'agent).

Point prix

Changement de base IPC

La direction présente les opérations (voir PJ). Nous faisons remarquer que les opérations ont été coûteuses en temps et énergie, tant pour les agents de bureaux que pour les enquêtrices et enquêteurs : l'opération de cette année a été bien plus lourde que l'opération habituelle, avec un début plus tardif : elle est sous-dimensionnée dans la prise en compte du temps nécessaire. Dans certains cas ce sont des nouveaux agents, accompagnés, qui ont réalisé l'opération !

Pour les évolutions de charge de travail la direction a fait le point sur la situation de 12 enquêtrices ne réalisant que des prix, pour lesquelles la perte de relevés serait importante (de 15 à 37 points de quotité).

Nous demandons des précisions sur les DR des sites prix du sud, non mentionnées. Nous réitérons notre demande de passage en CTSD pour que le changement de base soit examiné dans son entièreté, et au plus près du terrain pour les cas individuels. Nous rappelons que dans certains cas des enquêtrices bi-réseaux peuvent être concernées par une perte de quotité et que cela peut être préoccupant également.

La direction prévoit des réunions de travail pour examiner les travaux de substitution possibles pour ces enquêtrices et enquêteurs, y compris la collecte internet à étudier. Nous rappelons que nous avons demandé une réflexion sur des travaux « qualité » : nous l'avons demandé concernant des travaux à proposer pour les semaines blanches, mais cela pourrait être le cas dans cette configuration également.

La direction reconnaît que les opérations d'ordres de recherche de fin d'année ont été lourdes et salue les personnels qui les ont menées.

Elle reconnaît également que d'autres cas de pertes individuelles de quotité se posent. Elle s'engage à suivre le dossier et à le présenter lors de prochains GT, avant l'année 2016 où les pertes de quotité seront effectives.

L'année 2016 est citée par la direction comme année où devrait débiter également le projet données de caisse : nous demandons un état des lieux dans la mesure où cela pourrait tomber en même temps que le changement d'échantillon.

La direction répond que sur le projet données de caisse pour 2016 il n'y aurait que des tests.

Poste de travail, utilisation de douchette

Nous rappelons à la direction que nous avons demandé la présentation en CT (avant passage en CHSCT-S) du poste de travail prix, en cas de volonté d'utilisation de la douchette pour scanner des codes en magasin.

La direction répond qu'elle a bien cela en tête.

Indicateurs qualité

Nous avons demandé un point sur l'utilisation des indicateurs qualité, la direction n'a pas souhaité envoyer de documents préparatoires. Néanmoins nous reposons la question sur le point prix, où des indicateurs ont été mis en place il y a maintenant deux ans.

Au vu des retours que nous avons eus, ces indicateurs, présentés initialement comme une aide à la discussion, ne sont pas utilisés pour le dialogue. En revanche ils ont été, à notre connaissance, utilisés notamment par un directeur régional pour reprocher aux enquêtrices la mauvaise qualité de leur travail. A cet égard, rappelons que les codes Z (absence enquêtrice-teur) peuvent être consécutifs à un arbitrage sur la priorité des enquêtes donc...d'un arbitrage DG !

La direction répond qu'effectivement ces indicateurs sont peu utilisés. Elle travaille à d'autres indicateurs, en lien avec ceux confectionnés actuellement pour les enquêtes ménages.

Nous avons abordé ce point en lien avec l'entretien individuel, voir plus bas.

Poste nomade

A notre demande les enquêtrices et enquêteurs uniquement prix avaient reçu un poste nomade en même temps que les autres, de manière à pouvoir avoir accès à l'intranet, à leur messagerie Insee...mais à l'arrivée de la nouvelle tablette...la direction le leur a repris !!!

Nous réitérons notre demande initiale : la tablette n'est pas un poste de travail pour répondre au mél, consulter des notes, l'intranet !

La direction répond qu'elle examinera ce point.

Difficultés techniques de la nouvelle tablette

La tablette a été déployée dans beaucoup de cas, sans formation, quasi du jour au lendemain pour effectuer des tournées et/ou des ordres de recherche...ce ne sont pas des conditions de travail optimales. Le problème de compatibilité USB s'est greffé, certains problèmes de batterie...

La direction explicite les problèmes : la version de Windows a été imposée au dernier moment et a nécessité des travaux supplémentaires avant le déploiement.

Carrières / gestion administrative

Grille de rémunération

Nous avons saisi deux fois le ministère lors d'un comité technique ministériel en octobre et novembre, concernant l'amélioration de la grille de rémunération des enquêtrices. En effet, non seulement la rémunération des enquêtrices et enquêteurs est trop faible notamment en début de carrière, ce que nous avons dit lors du lancement des NCEE.

Mais de plus, au sein de la fonction publique les plus bas salaires (échelons de catégorie C et B) des mesures d'amélioration ont permis en janvier 2014 (et à nouveau février 2015) de gagner quelques points d'indice. Les enquêtrices et enquêteurs doivent a minima bénéficier de ces mesures : c'est d'autant plus indispensable que le ministère s'est engagé dans un plan de réduction des inégalités salariales !!

Le ministère et la direction de l'Insee ont répondu qu'elles souhaitaient rouvrir les termes de la circulaire pour éventuellement répondre à ces revendications.

Nous contestons formellement le fait qu'il faille rouvrir les termes de la circulaire pour effectuer des améliorations salariales. La direction proposera des GT en début 2015 pour soumettre les points qu'elle souhaite modifier au sein de la circulaire : nous verrons à ce moment quelle était son intention en faisant cette proposition.

CDIsation

Une enquêtrice aurait reçu un courrier annonçant qu'elle ne pouvait être CDIée du fait d'un congé maladie le 12 mars 2012, date de la loi Sauvadet. La négociation avait pourtant prévu de tenir compte de ceux-ci en cas de contrat avant et après avec l'Insee.

La direction note le point.

Ancienneté de contrat / grave maladie

Nous demandons confirmation que la direction nationale applique bien les engagements concernant la continuité des contrats dans le calcul d'ancienneté pour la possibilité de reconnaissance de la « grave maladie ».

La direction confirme qu'elle examine les cas qui lui sont présentés avec bienveillance.

Information sur les dispositifs droit de retrait, congés maladie, accident de service

Nous redemandons à être destinataires de ces notes qui visiblement sont finalisées.

La direction répond qu'elle prend note.

Commission de concertation - 2^{ème} réunion

La direction ne propose toujours pas de date, et annonce qu'elle fera une proposition pour le début de l'année.

Entretiens d'évaluation

Nous avons appris que certaines consignes (orales ?) étaient passées pour trouver « au moins un point négatif » lors des entretiens d'évaluation. Les enquêtrices bi-réseaux n'ont qu'un secteur de leurs travaux examiné dans leurs entretiens. Nous souhaitons que les conditions dans lesquelles sont données les FA soient mentionnées dans l'entretien. Notamment les FA sur lesquelles le travail est donné en urgence, les intermédiaires emploi données

La direction argumente sur le fait que l'entretien doit effectivement bien être un moment d'examiner tout ce qui va, ce qui ne va pas....

Transparence sur la charge de travail

Des enquêtrices et enquêteurs n'ont toujours pas un Chester (+lettre de mission et données de référence) leur permettant de s'assurer que tous les travaux ont bien été pris en compte. Nous demandons que soient notifiés par mél tout changement dans le programme de travail (remplacement, ajout ou retrait de FA, congés...).

Sur ce point la direction maintient qu'elle demande bien aux DR de respecter l'engagement national de transmettre au moins un Chester par trimestre, accompagné de la lettre de mission+ le référentiel.

Différentielle déplacement

La différentielle déplacement (correspondant au 1^{er} semestre 2014) n'a pas été versée fin septembre comme prévu. Nous demandons si le fichier permettant de la calculer a bien été remis au CSRH par le missionnaire qui faisait le calcul jusqu'à présent.

La direction répond que le fichier a été transmis, mais ne donne pas de précision quant à la date de versement.

Titularisation Sauvadet

Nous demandons à nouveau que le dossier soit traité.

La direction répond qu'elle va faire réaliser une courte mission de l'inspection générale de l'Insee sur le sujet.

Congés maladie

Nous revenons sur la valeur de la journée de congé maladie de 7h00 au lieu de 7h30. Nous considérons toujours le sujet non clos. Encore une fois, une enquêtrice à temps plein en congés maladie, quand elle revient de 40 jours de congés maladie doit environ 20 heures supplémentaires à ses journées calibrées à 7h30 en moyenne.

De plus nous signalons que les modalités de transmission entre un-e enquêtrice-teur en congé maladie et son-sa remplaçant-e nécessitent...du travail ! Un exemple en séance fait état de près d'une journée d'échanges sur les rendez-vous en cours !

Congés - CET

La direction n'a toujours pas envoyé de note CET pour les enquêtrices et enquêteurs dans les DR, rendant le dialogue de fin d'année compliqué concernant la possibilité (et les conditions) d'ouverture de CET. Elle reproduit par la même le comportement ahurissant qu'elle a eu pendant plus d'un an en empêchant la diffusion d'une note sur les congés pourtant négociée et validée en comité technique.

Elle est responsable par ces « non-décisions », qui sont pour nous au contraire de véritables décisions, d'une désorganisation importante des Dem et réseaux enquêtrices et enquêteurs. En effet, elle met en porte-à-faux la hiérarchie intermédiaire, obligée d'assumer des décisions parfois difficiles sans consignes nationales. La direction nationale ne se dérange pour autant pas de tancer les DR n'ayant pas d'assez « bons résultats »...

Pour les agents s'investissant dans leur travail, une telle attitude ne peut être que condamnable. D'autant que la direction, sans établir de note, fait néanmoins passer des informations par des canaux informels ou par oral. Ces informations peuvent s'avérer parfaitement fausses (par exemple le dépôt de CET ne serait possible que si à la fois la quotité est dépassée et...les congés tous pris !!! aberrant et contraire à ce qui se passe pour les agents en bureau !!!).

Pour nous, il est clair qu'une bonne partie des difficultés rencontrées par l'organisation de la collecte (Dem / réseaux enquêtrices et enquêteurs) voit son origine par des décisions et des pratiques de gestion de la direction nationale.

Nous évoquons certaines DR qui imposent le dépôt de congés lors des périodes « non dues » à l'administration pour cause de temps incomplet : inadmissible ! Cela est encore plus flagrant pour des enquêtrices prix pour lesquelles les plages de travail sont fixes. A quotité de 50% il ne faut pas poser 125 jours de congés pour être sûr d'assurer les jours non travaillés !

Certaines DR imposent des congés a posteriori (!) sur des périodes non chargées : inadmissible !

Sur le premier point la direction ne répond pas.

Sur le point des congés et de la disponibilité la direction répond qu'à son sens un temps incomplet impose un temps dû à l'Insee chaque jour. Elle dit que ce point pose problème, est interprété différemment par les DR et qu'il faudra y travailler à nouveau.

Nous réfutons totalement cette analyse : en effet une enquêtrice prix à 50% qui a deux semaines de travail dans le mois ne peut pas devoir les 2 autres semaines également !! Nous convenons effectivement que chaque DR gère de manière différente, et souhaitons effectivement voir ce point examiné en GT.

Opale (successeur de Chester)

Nous avons saisi la direction pour une demande d'information. Faute de temps le point n'a pu être traité, nous copions donc ici un extrait de décision du comité de direction de l'Insee (16 octobre).

« Le projet Opale a pris du retard depuis le Comité de Direction sur le Plan Triennal des Travaux de juin 2014. En première analyse, les raisons en sont de divers ordres : des fonctionnalités additionnelles ont été incluses dans le périmètre pour prendre en compte des besoins non recensés au moment de l'expression des besoins ; certaines fonctionnalités apparaissent plus complexes que ce qui était anticipé ; et les premières livraisons de code par le sous-traitant n'étaient pas à la hauteur des attentes (la qualité du code est maintenant satisfaisante). Une analyse plus approfondie des causes de dérapage est nécessaire.

La charge restante a été réestimée et un nouveau calendrier du projet a été soumis au comité de pilotage. La mise en production du lot 1 reste prévue pour septembre 2015, mais il n'y a plus guère de marges de manoeuvre, et le nouveau calendrier repose sur deux hypothèses qui restent à valider et à vérifier avec les équipes concernées : d'une part la mise en pré-production de l'application à Metz début avril dans un délai très court (douze jours), d'autre part la réalisation en temps et en heure des développements dans l'application IPC pour y procéder à la pré-affectation sur douze mois des relevés de prix.

Le comité de direction demande que les deux points en suspens évoqués supra qui conditionnent la crédibilité du nouveau planning soient éclaircis dans les plus brefs délais, en tout état de cause d'ici le CD PTT de décembre, à l'occasion duquel il procédera à un nouvel examen de l'avancement du projet et de son calendrier. Il appelle tous les acteurs du projet à la plus grande vigilance, de façon à tenir l'échéance de septembre 2015 pour la mise en production du premier lot du projet.

Le comité de direction :

☞ demande une analyse (de type « retour d'expérience ») des difficultés rencontrées par les acteurs du projet et dans les structures de pilotage pour mener à bien le projet dans les délais impartis ;

- ✓ réaffirme la nécessité d'un pilotage du projet par les délais, de façon à garantir la mise en production d'une première version en septembre 2015 ;
- ✓ réexaminera lors du CD PTT de décembre l'avancement et le planning du projet.

Nous remettrons ce point à l'ordre du jour aux prochaines réunions.

Audit d'efficience des enquêtes auprès des ménages (voir PJ)

Cet audit a donné lieu à un examen en comité de direction. Selon ce dernier, avec l'audit de l'inspection générale à venir sur la qualité des enquêtes ménages et prix, il devrait servir de base pour définir un plan d'action.

Un rapport d'efficience est censé déterminer le coût de l'ensemble des opérations de réalisation des enquêtes, au regard de la demande et des résultats obtenus. Il est bien évidemment orienté, par cette volonté de ne poursuivre qu'un seul but budgétaire et dans une période où examiner un budget veut automatiquement dire coupes autoritaires, quel que soit le service rendu.

Plus précisément sur ce rapport, s'il révèle parfaitement la vision très parcellaire d'une partie de la direction nationale de l'Insee sur les enquêtes ménages, est parfaitement incomplet.

- loin d'examiner l'utilité des enquêtes, de leur exploitation (interne et externe), il n'a focalisé que sur le « coût d'une FA réussie », négligeant par là l'analyse des travaux et interactions nécessaires à tous les niveaux pour l'organisation d'enquêtes sur le terrain ;
- malgré des pages de détails de calculs il passe sous silence un étrange calcul faisant passer de 47 millions d'€ le coût des opérations à 70 millions d'€ en « coûts complets » : ces coûts prennent en compte notamment les loyers, équipements...éléments dont on comprend qu'ils soient décomptés pour les agents de bureaux, mais moins pour les enquêtrices et enquêteurs. Non seulement ces calculs ne sont pas détaillés mais les membres de l'inspection générale présents ont avoué de pas s'être plongés dans de tels détails.
- le rapport émet des préconisations sur des sujets figurant dans la lettre de mission mais finalement pas étudiés,
- il se débarrasse du poste « le plus cher », les Dem, en préconisant que ces divisions, « moins en sous-effectifs » que d'autres divisions en DR, voient enfin leurs effectifs baisser. Ce faisant, et contre toutes les démarches de santé au travail il préconise une organisation type, alors que toutes les réflexions internes ont montré qu'il était particulièrement difficile d'en faire...on aurait dû faire appel à l'inspection depuis bien longtemps puisque la solution est si simple !
- il préconise un meilleur enchaînement des calendriers pour chacune des tâches...bravo !
- il préconise de vérifier l'opportunité d'une enquête à l'aune de son intérêt pour l'évaluation des politiques publiques. Avec cette bonne idée, si un gouvernement décide de ne pas avoir de politique sur le logement, il est évident que cette enquête passera à la trappe ! Le Cnis, qui est relégué à un rang subalterne appréciera le conseil.
- il préconise de hiérarchiser les enquêtes en fonction de leur « origine » : d'abord Insee, ensuite les SSM puis la recherche. Un sens du service public réellement exceptionnel !
- sur les modes de collecte : il faut...réfléchir : les enquêtes par téléphone, il faut en faire, même si on ne sait pas les effets que cela peut avoir ; pareil pour internet, même si là les réponses sont très insuffisantes.

Même si certaines préconisations semblent censées, il est difficile de percevoir cet ensemble comme cohérent.

Petit détail, même si le calcul est réalisable au vu des données, l'inspection ne met pas en exergue que 54% des effectifs (enquêteuses et enquêteurs) représentent 32% du coût, 34% des effectifs (travaillant en DR) représentent 42% et que...12% des effectifs (les autres!) représentent 24% du coût total : on espère que l'introduction de la paie des agents de l'inspection dans ces ratios n'aura pas fait bouger trop de virgules.

Au final si nous reconnaissons qu'il est important d'examiner les coûts des opérations statistiques, qui sont un bien public, ce n'est pas avec ce genre de travaux que les débats vont pouvoir avancer. La tâche est sans doute difficile à mener, c'est pourquoi elle devrait l'être, d'une part avec plus de prudence, et surtout en respect du travail fourni par les agents pour les faire aboutir.

Calendrier :

Fin novembre début décembre: élections professionnelles le 4 décembre, pensez à renvoyer vos bulletins de vote (4 scrutins) rapidement afin qu'ils soient bien pris en compte !

28 janvier : GT du CHSCT-S

A Paris le 26 novembre 2014