

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

CGT, CFDT, CGT-FO et SUD

Enquêtrices prix : Compte rendu de la réunion avec la direction le 9 juin 2005

Nous avons repris les sujets et les revendications qui ont été établis aux assises des enquêtrices prix du 20 avril 2005.

Nous avons rappelé à la direction que le sujet de la réunion n'était pas limité aux seules enquêtrices prix mais reprenait le processus de construction des prix de manière globale. La question du statut et la reconnaissance des enquêtrices et enquêteurs sont revenus plusieurs fois dans la discussion. La forte technicité de l'emploi, ainsi que la régularité qu'il requiert pour son exécution (nombre de relevés, de tournées, préconisations sur les journées de travail) nous semblent incompatibles avec un statut aussi précaire et le passage de la pige à une paie mensualisée sont nécessaires.

Rémunérations

- *Le secrétaire général a répondu que la mensualisation ne rentrait pas dans le cadre d'embauche décidé par l'Insee pour le travail d'enquêteur.*

Sur les autres problèmes de rémunération : tous les travaux faits et qui ne sont pas payés actuellement (remplacements non acceptés, points de ventes fermés, certains travaux faits en amont de la révision des produits...); impossibilité de vérifier le salaire avec la feuille de paie ; temps passé au chargement des relevés et à leur envoi télématique :

- *La direction est d'accord pour qu'un groupe de travail réfléchisse sur la rémunération (simplification de la paie, paiement du travail fait) mais rappelle que son enveloppe budgétaire étant constante, il ne faut pas s'attendre à une hausse de la rémunération. Le forfait implicite, dont la direction est réticente à exposer le calcul sera également examiné lors de cette réflexion.*

Organisation du travail

Nous demandons des formations communes entre enquêteurs, gestionnaires, sectoriels, afin que les procédures de collecte soient homogènes. Un véritable travail d'équipe doit s'instaurer entre tous les acteurs de chaque processus afin d'établir des échanges permanents permettant de concilier la réalité du terrain et les impératifs liés à une meilleure qualité de l'indice. La mise à jour des documents de travail (guide des gestionnaires et guide des enquêteurs) pourrait être l'occasion d'échanges constructifs. L'indice des prix est un sujet d'actualité sensible. Il est nécessaire que tous les agents des Prix soient informés rapidement des sujets d'actualité qui y sont liés : les enquêteurs également d'autant qu'ils sont régulièrement interpellés pendant leur travail.

L'intranet doit permettre de mettre en commun les connaissances (Foire aux questions, base de référence...). L'utilisation des SMS sur leurs portables (ils en ont tous) doit être envisagée pour communiquer des informations aux enquêtrices et enquêteurs.

- *La direction annonce que la période va être plus favorable à la mise en place de ce genre de travail : jusqu'à maintenant la mise en place des différentes versions de l'application avait empêché d'avancer en ce sens, mais elle est consciente de ces problèmes et admet qu'il y a beaucoup d'améliorations à apporter.*

Tablette électronique et bogues informatiques

La note sur l'indemnisation des bogues semble correctement utilisée : les enquêtrices et enquêteurs qui ont des soucis les déclarent et ils sont indemnisés selon cette note. Par contre, la direction admet qu'elle ne peut pas connaître les difficultés de connexion : elle connaît les durées de transferts, mais les échecs à la connexion ne sont pas pris en compte. Or ceux-ci sont fréquents, et prennent du temps quotidiennement. Nous demandons que lors des groupes de travail qui vont se mettre en place, la direction étudie sur plusieurs DR la « journée type de l'enquêtrice ou enquêteur prix », tel que cela avait été fait lors de la mise en place de la tablette électronique.

- *La direction est d'accord pour cela.*

Charte d'utilisation des données individuelles

Pendant la discussion, Dominique Guédès a évoqué les nouvelles fonctionnalités de la dernière version de l'application.

De nouveaux outils « qualité » vont être disponibles sur les micros des gestionnaires : ils permettent de voir, enquêteur par enquêteur sur des durées de 13 mois, des données sur les relevés : écart avec le jour de collecte prévu, relevés sans modification, etc. Comme il y a deux ans, nous demandons à la direction la rédaction d'une charte d'utilisation des données informatiques individuelles : il faut préciser qui aura le droit de regarder ces données, dans quelles conditions et sous quelles procédures. De plus, les enquêteurs doivent être informés des informations collectées et rassemblées sur leur travail.

- *La direction fera une proposition de charte à la rentrée.*

Afin de gérer plus facilement les congés, les enquêtrices demandent qu'une semaine supplémentaire soit visible sur la tablette.

- *Cela est réalisable : cela sera étudié.*

Contrôles

Paul Jansolin a rappelé la procédure telle qu'elle existe aujourd'hui pour établir un contrôle : tout enquêteur doit savoir que des contrôles seront établis dans l'année. Le lendemain du contrôle un premier « bilan oral » doit être fait par téléphone : il s'agit de prévenir l'enquêtrice et de lui donner l'impression générale. Ensuite le bilan provisoire est envoyé à l'enquêtrice, qui à son tour le renvoie avec le cas échéant des modifications. Ensuite, le bilan définitif est signé par les deux parties.

Nous demandons l'arrêt des contrôles a posteriori, au bénéfice d' « accompagnements-contrôles » : en effet, les cas de fraude avérés peuvent y être découverts. Et cela permettrait de ne pas créer inutilement un climat de méfiance, forcément induit par les contrôles réalisés sur tous les enquêteurs. En effet, toute tournée refaite par un autre agent révèle des divergences qui ne sont pas forcément des erreurs. Pour autant, l'enquêteur n'a pas eu l'intention de frauder, ni l'agent qui a établi le contrôle. Mais la notion de « divergence » s'accorde mal avec la notion de contrôle, où, par définition on doit pouvoir dire s'il y a erreur ou pas.

L'accompagnement au contraire, peut valoriser l'idée de travail en commun entre enquêteur et gestionnaire et faciliter le dialogue, nécessaire dans un travail où le changement est tout le temps présent.

Il n'est pas possible de garder un contrôle qui a pour la direction deux buts : l'un de repérer les fraudes, l'autre d'améliorer la qualité des relevés. Il y a un mélange des genres qui provoque un réel malaise du côté enquêteur mais aussi du côté gestionnaire. Il y a dans les deux cas d'autres moyens à mettre en place que ce type de contrôle.

- *La direction veut continuer à pouvoir faire des contrôles et à les nommer tels. Mais elle accepte de réfléchir à mieux distinguer le contrôle visant à établir si le travail a été fait, du travail nécessairement collégial d'amélioration de la qualité des relevés. Le secrétaire général ajoute qu'en cas de fraude avérée de l'enquêteur, il doit pouvoir y avoir une gradation dans la sanction. Elle ne peut pas être le licenciement systématique du seul fait que l'enquêteur est vacataire.*

Conclusion

Cette réunion a permis d'amorcer des ouvertures de la part de la direction sur plusieurs points : la rémunération, où le principe de payer tout travail fait a été énoncé par le secrétaire général, ainsi que l'idée d'une simplification du paiement.

En matière d'organisation du travail la direction semble également être consciente qu'une réflexion est nécessaire pour harmoniser les pratiques et favoriser le travail commun.

Ces avancées, pour formelles qu'elles soient, avaient été refusées jusqu'à présent.

Les groupes de travail qui vont être mis en place à la rentrée permettront d'avancer concrètement sur ces sujets avec la participation d'enquêtrices et enquêteurs.