

Direction des Statistiques Démographiques et Sociales

Unité "Méthodes Statistiques"

Division "Coordination des Activités d'Enquête et des Méthodes de Collecte"

COMPTE RENDU DE LA QUATRIEME REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET D'ENQUETES DES ENQUETEURS

Paris, le 30 mars 2005

N° 081 /F420

Classement : 210

(version provisoire sous réserve d'approbation à la réunion
suivante)

Cette quatrième réunion du groupe de travail sur les conditions de travail et d'enquêtes des enquêteurs s'est tenue le 17 mars 2005.

Au nom des enquêteurs, M C rappelle l'impression générale des activités du groupe, déjà évoquée la veille lors du dialogue social. Il dit que la direction semble satisfaite de la démarche entreprise, que les enquêteurs le sont également mais qu'ils ont un peu l'impression que l'on ne respecte pas complètement la mise à plat du processus de création d'une enquête comme il avait été acté dans un précédent dialogue social. Ils disent ne pas avoir l'impression de « revoir le déroulement d'une enquête de A à Z » et que l'on ne travaille pas suffisamment ensemble. Il leur est répondu que toutes les tâches concernant les enquêteurs et les gestionnaires et chefs d'équipe sont discutées une à une, qu'elles seront reprises dans un processus global lors de la dernière réunion du groupe. Concernant l'ergonomie par exemple, l'ergonome viendra exposer ce qu'il a vu et échanger avec les participants au groupe de travail et ensuite, le rapport final comprendra les recommandations de l'ensemble du groupe après que les enquêteurs aient collecté les remarques de leurs collègues.

LES COMPTES RENDUS

Les enquêteurs souhaitent que les comptes rendus soient relus par les membres du groupe de travail avant d'être diffusés. Ils ont en effet noté un désaccord sur le précédent compte rendu et auraient préféré ne pas le diffuser en l'état. Finalement, pour un gain de temps appréciable, afin que l'ensemble des enquêteurs puisse en disposer assez longtemps avant la réunion suivante et puisse éventuellement réagir auprès de leur représentant, il a été convenu que le compte rendu serait immédiatement envoyé à tout le monde avec la mention « version provisoire sous réserve d'approbation à la réunion suivante ». A ce propos, il est demandé à toutes les DR d'adresser le compte rendu aux enquêteurs dès réception.

Tous les participants s'entendent également pour inscrire sur le compte rendu et appliquer, sans attendre le rapport final, les accords déjà intervenus car ne nécessitant pas de passage en dialogue social. Il sera fait dans le compte rendu une distinction entre les propositions actées et les autres.

LES SEMAINES BLANCHES

A la demande des enquêteurs, le deuxième paragraphe du compte rendu précédent est rectifié comme suit :

« M J signale que des enquêteurs ont réalisé des enquêtes pendant la semaine sans collecte. Il demandera aux DR de refaire une information aux enquêteurs avant chaque semaine blanche. Il propose que l'enquêteur fautif soit informé par écrit par le chef de DEM de l'interdiction de travailler sans être sous contrat et des risques qu'il prend. En cas de récidive, l'enquêteur sera convoqué par le chef de SES et ne sera pas rémunéré pour ces enquêtes. Ces dernières ne devront pas être utilisées pour l'exploitation ».

Les enquêteurs demandent que des directives précises leur soient données. Que peut faire l'enquêteur pendant la semaine blanche car on n'imagine mal qu'il puisse ne pas répondre à un enquêté par exemple ? Le groupe de travail admet qu'il est difficile d'interdire toute discussion pendant la semaine blanche. Cependant, la liste des tâches doit être très limitative et sur la base d'un volontariat.

Proposition à soumettre au dialogue social. Principe général ; pendant la semaine blanche aucun travail n'est demandé aux enquêteurs, les déplacements professionnels, y compris pour poster une lettre sont interdits. L'enquêteur pourra, sur la base du volontariat, utiliser son téléphone pour répondre aux enquêtés ou pour contacter la DR. Les agents des DR ne doivent pas contacter les enquêteurs sauf s'il a été convenu de les rappeler suite à un premier appel de l'enquêteur par exemple ou pour les avertir d'une prise de rendez-vous ou d'une annulation d'un rendez-vous prévu le lundi suivant la semaine blanche. Par ailleurs, en cas d'échec de transmission la veille de la semaine blanche, l'enquêteur sera autorisé à transmettre pendant la dite semaine sous réserve qu'il avertisse la DR dès que possible. Ce type de cas devrait rester exceptionnel.

ZUS

M B soulève le problème de l'insécurité rencontré dans une partie des ZUS mais également dans les « squats ». Faut-il échantillonner dans ces zones ?, Faut-il, dans le cadre de l'enquête Emploi en continu, poursuivre l'enquête pendant six trimestres ? M V fait remarquer que l'on ne peut pas supprimer ces zones de l'enquête et que, concernant les ZUS, il existe une demande importante d'enquêtes. Il faut, cependant, étudier la sécurité de l'enquêteur.

M C demande s'il est envisageable pour les enquêteurs de disposer d'un numéro de téléphone pour appeler la DR en cas d'urgence, même à des heures tardives. Plusieurs DR signalent que cette assistance existe déjà de temps en temps sous la base d'un volontariat des agents ou des chefs de DEM et que les enquêteurs utilisent cette possibilité à bon escient.

Mme V pense utile de rappeler aux enquêteurs les consignes déjà existantes à appliquer en cas d'urgence.

M CL souligne que le binôme d'enquêteurs peut-être une solution à laquelle on peut recourir exceptionnellement mais dont les incidences en matière de rémunération devront être étudiées.



Sur tous ces problèmes de conditions de travail dans les zones sensibles, M J préparera une note qui sera adressée vers la fin du mois d'avril à l'ensemble des participants pour discussion avant une présentation en dialogue social. Cette note reprendra les travaux déjà réalisés et les actions déjà mises en place dans certaines DR.

LONGUEUR DES ENQUETES

Les enquêteurs avaient précédemment signalé que l'enquête complémentaire à l'emploi sur les conditions de travail était beaucoup trop longue. Il avait donc été décidé de limiter à 2 le nombre d'individus interrogés dans un ménage. Les enquêteurs regrettent à présent que cette limite ne soit pas seulement appliquée à ceux qui le souhaitent.

M. V signale qu'il n'est plus possible de maintenir l'ancien système valable avec l'enquête emploi annuelle mais pas avec l'enquête emploi en continu plus contraignante. Il est impératif de limiter le temps maximum passé chez un ménage. Dans les tests, les problèmes de longueur de l'enquête complémentaire sur les conditions de travail ne sont pas remontés. S'ils avaient été connus, cette enquête n'aurait pas eu le label sous cette forme. Il n'était pas possible de maintenir cette procédure d'autant plus que pour les mêmes raisons, et au même moment, le label n'a pas été accordé à une autre enquête complémentaire à l'emploi : l'enquête sur la formation continue. Il a donc été décidé de limiter à 2 le nombre d'individus interrogés.

EXPLOITATION DES TEMPS CAPI

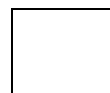
M B présente les résultats sur les temps relevés par un enquêteur sur l'enquête « Familles Employeurs ». La correspondance entre le temps relevé manuellement, le temps CAPI et le temps ADT est constatée dans la majorité des cas. Si la sortie du questionnaire marque correctement la fin de l'enquête, il est plus difficile de savoir où commence la mesure du temps CAPI. Le plus probable est que ce soit à l'ouverture de la fiche adresse. M C doit vérifier la programmation des temps CAPI sur les enquêtes en cours. Il n'est pas sûr que la convention soit identique pour les enquêtes utilisant le nouveau tronc commun et pour les autres comme l'EEC. Il faudra ensuite donner des consignes très claires sur la mesure des temps lors des tests aux enquêteurs et aux agents des DR faisant de l'accompagnement.

Mme V demande que la saisie des temps soit réalisée sur le micro ordinateur. Elle pourrait être intégrée au data model avec un signal permettant à l'enquêteur ou à l'agent de la DR de penser à relever l'heure sur sa montre. Les décalages d'heure entre la montre de l'enquêteur ou de l'accompagnateur et l'ordinateur ne sont pas gênants car ils ne jouent pas sur la durée de l'entretien.

Un outil « presse bouton » devrait permettre de disposer de résultats intéressants sur les temps CAPI au moment des bilans de tests. Il est nécessaire que la sauvegarde finale ait été effectuée très rapidement. Il est proposé que cette contrainte soit inscrite sur la proposition de travail adressée aux enquêteurs qui réalisent les tests. Pour l'avenir, serait-il envisageable que la sauvegarde finale soit réalisée automatiquement après que l'enquêteur ait signalé avoir envoyé la dernière fiche adresse ? En réponse à Mme V qui pense que l'on ne peut plus démarquer une fiche adresse une fois la sauvegarde finale effectuée, M. C signale qu'il est possible de corriger ou d'ajouter des questionnaires après avoir réalisé la sauvegarde finale et d'en refaire une autre qui écrasera la précédente.

PROPOSITION DE TRAVAIL

Une discussion s'engage sur l'information dont les enquêteurs doivent disposer lorsqu'on leur demande de s'inscrire pour une formation. Mme S et M C insistent sur le fait qu'ils ne connaissent pas la durée de l'enquête et pour autant, ils doivent donner une réponse. M M rappelle que les DR sont soucieuses d'optimiser leur calendrier et peuvent donc souhaiter avoir assez tôt une information sans engagement de l'enquêteur et tout en respectant la liberté de l'enquêteur d'accepter ou non l'enquête par la suite.



Par ailleurs, le temps retenu pour calculer le taux d'une enquête est déterminé par les bilans des tests. Les enquêteurs souhaitent que ce temps apparaisse sur la proposition de travail. Il leur est répondu que pour un ménage donné, ce temps n'avait aucune signification puisque c'était un temps moyen calculé uniquement pour déterminer un élément du taux du questionnaire. Une autre possibilité à étudier est de joindre à la proposition de travail adressée aux enquêteurs une fiche descriptive contenant une synthèse des bilans de tests. Mme P enverra à CAEMC un modèle de fiche utilisé en Ile-de-France pour présenter l'enquête.

TEST REPERAGE

Les enquêteurs demandent un test spécifique sur le repérage avec accompagnement systématique par les agents de DEM. L'objectif consiste en une vérification sur le terrain des multiples difficultés rencontrées par les enquêteurs depuis le départ de leur domicile jusqu'à l'entretien avec le ménage. Ce test ne pourrait avoir lieu avant 2006 car il faut concevoir un protocole qui permette de tirer des conclusions fiables qui ne puissent être obtenues à partir d'informations existantes actuellement. Les représentants des DEM font remarquer que cette demande correspond à un lourd investissement pour les DEM, et, seul le mois de juin pourrait être envisageable pour sa réalisation, sous réserve du programme de travail. Une autre difficulté est évoquée : pour être conclusif, le test doit être mené sur un échantillon d'enquêteurs tirés aléatoirement et avoir un bon taux d'acceptation. On peut craindre que certains enquêteurs soient réticents à être accompagnés dans toutes les phases de repérage y compris celles ayant lieu à leur domicile (recherche minitel).

TEST D'ENQUETE

Un test est un enjeu important pour l'INSEE. Il convient donc de choisir convenablement les enquêteurs selon leur expérience professionnelle en fonction des tests à réaliser. Le FOCUS GROUPE permet d'associer très tôt l'enquêteur à l'élaboration du questionnaire. Il nécessite la participation d'un enquêteur expérimenté (ayant déjà réalisé au moins 3 enquêtes). On attend en effet de l'enquêteur qu'il puise dans sa mémoire pour réagir par rapport à des situations déjà rencontrées. Les enquêtes à réaliser dans le cadre du FOCUS GROUPE le sont auprès de l'entourage de l'enquêteur. Pour préciser le travail de l'enquêteur, il est demandé de décrire les attentes de l'Institut dans la formation générale des enquêteurs.

En revanche, les tests papier ou CAPI autorisent le recrutement d'enquêteurs moins expérimentés. Il faut néanmoins avoir fait une enquête au minimum et il est recommandé de ne pas mettre plus d'un enquêteur « novice » par enquête. De plus, la consigne est de ne pas choisir, dans la mesure du possible, les mêmes enquêteurs à chaque test.

Mme S souhaite que le FOCUS GROUPE puisse être organisé dans toutes les DR et que les procédures soient mieux connues. Mme P rappelle le succès dans sa DR des expériences récentes. M LE J confirme en soulignant que cette procédure accroît la réactivité : on va sur le terrain en ayant déjà incorporé les premières réactions des enquêteurs.

Mme P fait remarquer que les FOCUS GROUPES courts (une 1/2 journée) ne peuvent être organisés dans les DR les plus éloignées.

POINTS DIVERS

- Concernant les modalités de remboursement des frais de repas, nous sommes en attente d'une nouvelle directive du Ministère ;
- En cas de problème de transmission d'un enquêteur, une fiche d'incident est à remplir par la DR. Si la fiche est transmise à l'enquêteur, elle doit être accompagnée d'un mode d'emploi explicite.

PROCHAINE REUNION

Les sujets restant à traiter sont les tests (suite), la formation, la communication, les accompagnements et les contrôles a posteriori, les bugs.



Les responsables de la division logement viendront présenter le bilan et leurs premières réflexions suite aux demandes des enquêteurs sur l'enquête Loyers et Charges.
L'ergonome de la CAMAP viendra présenter ses premières réflexions.
La prochaine réunion se tiendra le 14 avril de 10H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30.

