

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

CGT, CGT-FO, SUD

Compte rendu du GT NCEE du 11 février 2014

Étaient présent-e-s :

Enquêtrices et enquêteurs de Rhône-Alpes, Île-de-France, Midi-Pyrénées, Lorraine, Basse-Normandie.

Pour les OS Insee : CGT, SUD, CGT-FO, CGC. En visio : CFDT.

Pour la direction Insee : le Secrétaire général, le Directeur statistiques démographiques et sociales, le responsable et deux agents de la division Maîtrise d'Oeuvre des Activités d'Enquêtes, le missionnaire coordination NCEE,

Qualité des enquêtes

Sur ce point le secrétaire général annonce vouloir faire un point à chaque GT NCEE, sur demande du directeur général de l'Insee.

Nous approuvons cette proposition, et rappelons notre demande que le sujet de la qualité des enquêtes soit traité transversalement entre toutes les parties concernées dans l'organisation des enquêtes : conception, échantillonnage, informatique, coordination nationale, gestion en DR, collecte sur le terrain. En effet, suite à la réunion entre les méthodologues et les représentant-e-s des enquêtrices et enquêteurs en juin dernier lors d'un GT du CT, il nous avait semblé évident que le dialogue entre les parties était attendu de part et d'autre.

Nous n'avons pas eu de retour depuis. Par contre, la direction a mis en place un groupe de travail pour déterminer des indicateurs sur le travail des enquêtrices et enquêteurs. Ce groupe ne comprend aucune enquêtrice et enquêteur, ni agent des Dem. Pour notre part, il ne correspond aucunement à un travail collégial, nécessaire. C'est une manière pour la direction de faire porter sur les enquêtrices et enquêteurs seuls, la responsabilité de résultats d'enquêtes, en se dédouanant de sa responsabilité d'organisation.

Le directeur des statistiques démographiques et sociales a présenté les points suivants : la direction est préoccupée par les résultats des enquêtes, qui connaissent une dégradation des taux de réponse. Les relevés de prix n'ont pas pu être tous réalisés. La direction compte faire en sorte que ces résultats s'améliorent.

*La direction souhaite donc analyser ce dossier : **une mission va être nommée** pour réaliser une analyse transversale auprès des parties concernées (MOAE, direction de la méthodologie, DR DEM et Prix, informatique...) et documenter de façon détaillée tous les problèmes ayant été rencontrés en 2013. Deux inspecteurs généraux, dont l'ancien responsable de l'unité méthodologie statistique, et l'inspectrice générale également missionnée sur un audit d'efficience des enquêtes ménages (voir pièce jointe) feront un diagnostic pour avril 2014. Ensuite la direction imaginera des pistes d'amélioration pour le 2^e semestre 2014 et pour 2015. L'enjeu est de « redresser la barre » dès 2014 !*

Nous intervenons sur plusieurs points :

Nous demandons des précisions sur **l'analyse de la situation** : en effet, celle présentée par le directeur de la DSDS paraît floue. Or nous avons des éléments d'analyse ou des questionnements plus fins sur la cause de la dégradation des taux, et sur lesquels on peut déjà travailler :

- le nombre de FA (fiches adresses) non attribuées pour cause de manque de force de travail, en particulier en Ile-de-France où les difficultés de recrutement demeurent ;
- les FA attribuées mais « en désespoir de cause » en sachant qu'au vu des délais (ou des distances, ou du mode d'enquête : par téléphone au lieu de vis-à-vis) les taux de collecte ne pourront être corrects ;
- les statistiques fournies par l'administration à ce GT ne mentionnent pourtant pas ces FA qui n'ont pu être réalisées et globalisent tout par un taux de collecte : inadmissible ! De plus la série est courte et ne permet pas de voir les évolutions des taux au fil des dernières années.
- les refus de répondre de plus en plus importants de la part des ménages, et constatés depuis plusieurs années ;
- les décisions empêchant les enquêtrices et enquêteurs de travailler au mieux : décision d'utiliser des envois en lettre verte pour les lettres avis de l'enquête emploi alors que les délais sont importants, les tracasseries sur les remboursements sur la base du tarif-sncf lors de la venue en DR (voire l'interdiction de travailler le soir-même), le paiement de salaire et remboursements de frais décalés de plusieurs mois pour les nouveaux et nouvelles embauché-e-s, l'envoi d'enquêtes intermédiaires emploi d'Ile-de-France à réaliser en régions alors même que le premier entretien n'a pu se dérouler et qu'il n'y a donc pas de téléphone pour les réaliser, le nom d'enquêtes parfois peu parlants...

- les calendriers d'enquêtes peu lissés sur l'ensemble de l'année alternant périodes sur-chargées et sous-chargées ;
- la densification du travail du fait que la majorité des enquêtrices et enquêteurs a la même charge de travail annuelle sur un nombre inférieur de semaines travaillées du fait des congés payés ;
- alors que de nombreux-ses enquêtrices et enquêteurs ont été embauchés en 2013, les actions de formation, d'accompagnement, d'aide à l'organisation...sont insuffisants vu le manque de moyens en DR ;
- la décision de la direction de ne pas publier la note sur les congés (et par conséquent les problèmes sur les CET) a provoqué des désorganisations importantes en DR : alors qu'avec le statut des NCEE la gestion administrative devait dès lors être bien séparée (SAR-CSRH) de la gestion du travail (SES - Dem/prix/RP), les SES ont été contraints de reprendre la main sur une partie de cette gestion administrative pour assurer le programme de travail, ce qui est une aberration.
- Enfin, nous revenons sur la faiblesse des grilles de rémunération : pour un réseau expérimenté, il faut des agents correctement payés ! Nous continuons de demander : le même ajustement de la grille des enquêtrices et enquêteurs que celui accordé aux agents C et B de la fonction publique. Et nous demandons toujours une amélioration de la grille de 25 points et une prime d'agent isolé de 137€

La direction se réjouit que nous ayons des pistes d'amélioration, elle répond qu'elle analysera ces points, et qu'elle fera également une analyse qualitative de la situation. La direction de la méthodologie travaille également à la gestion des zones où il est impossible d'envoyer des enquêtrices et enquêteurs : l'idée serait de répartir sur plusieurs zones les enquêtes impossibles à faire plutôt que les laisser « concentrées » sur une zone. Elle désapprouve notre analyse sur la désorganisation en DR. Pas de réponse sur le point rémunération.

Nous demandons une **mise au point claire de la direction** sur cette préoccupation de la qualité des enquêtes, qui concerne l'ensemble du processus de réalisation d'enquêtes. En effet, que ce soient les déclarations du directeur auprès de l'autorité de la statistique publique, ou les appréciations plus ou moins directes circulant auprès des agents, la responsabilité des enquêtrices et enquêteurs, ainsi que des Dem est souvent mise en cause dans les taux de collecte d'enquêtes.

La direction répond qu'elle mesure l'engagement de tous les agents concernés pour œuvrer à une bonne qualité des enquêtes.

Nous demandons une clarification sur **la coordination de nombreuses missions** ayant à étudier les enquêtes en ce moment : l'audit d'efficacité de l'inspection générale, la poursuite du Maiol Dem, la nouvelle mission citée ci-dessus, les travaux sur les indicateurs du travail d'enquêteurs...

La direction répond que cela se fera. Le fait qu'une inspectrice générale participe aux deux missions montre qu'ils ont fait attention.

Nous demandons à être auditionnés, et demandons la présentation du travail de la mission en GT du CT avant que des décisions soient prises à sa suite, en comité de direction.

La direction répond positivement.

Nous terminons en évoquant un point traité lors du GT du CHSCT-S du 5 février dernier : les conditions de travail des enquêtes, impactées par les délais plus courts, des injonctions contradictoires pour les agents des Dem et enquêtrices et enquêteurs, aboutissent à de la souffrance au travail. Les agents sont obligés de faire un travail qu'ils jugent de qualité insuffisante. Cela justifie à notre sens la mise en place d'une étude ergonomique permettant un regard extérieur sur l'organisation du travail et des préconisations de bon sens.

Point Prix (voir pièces jointes)

Sur les modifications de l'échantillon en cours : nous demandons que le temps nécessaire soit laissé aux DR (période de congés scolaires en février-mars) pour prendre le temps d'étudier les propositions faites par le département des méthodes statistiques. Nous demandons qu'au moins dans les cas de suppression d'agglomération de l'échantillon, un groupe de travail du CTSD soit programmé pour étudier les choix possibles et les conséquences pour les agents, fin 2015, lors des changements d'agglomérations.

La direction répond OK.

Le point sur la charge de travail supplémentaire due au changement de base des produits frais sera abordée lors du prochain GT fin mars.

Capi 3G

Suite aux réunions de travail sur Capi 3G, il est fait un point sur l'application de deux décisions prises lors du CTR du 19 septembre dernier :

L'envoi d'informations du poste Capi 3G ne se fera pas en continu, comme initialement prévu. Une solution technique a bien été trouvée pour qu'il n'y ait qu'un envoi par jour, vraisemblablement dans la deuxième partie de la nuit. Nous demandons à étudier la charte de bon usage précisant les données utilisées, leur finalité, les agents habilités à les utiliser...

Sur la deuxième décision, la discussion a été plus houleuse. Nous avons obtenu du directeur général en CTR, que le futur carnet de tournée dit carnet de tournée enrichi (CTE) n'oblige pas à une saisie des repérages et de tous les essais de contact : d'une part il n'est fait aucune utilisation de ces données pour aider les enquêtrices et enquêteurs à avoir un contact, d'autre part le temps nécessaire pour le remplir n'est pas compté dans Chester.

La direction persiste à maintenir un volet facultatif pour remplir ce CTE, sous prétexte que « cela pourra servir ».

Nous maintenons notre position :

- On ne collecte pas des données dont on ne connaît pas leur utilité de traitement, a fortiori si elles peuvent desservir l'agent (quid de l'utilisation de ces informations pour appréciation lors des entretiens individuels ?)
- Nous sommes favorables à l'aide aux enquêtrices et enquêteurs : en ce cas, il serait plus utile d'œuvrer rapidement à garantir l'assise juridique de leur entrée dans les immeubles, y compris avec l'octroi de pass Vigik.
- Nous sommes favorables à l'organisation d'une enquête « Difficultés de collecte » permettant à tous les acteurs de mieux appréhender les difficultés de terrain rencontrées, ainsi que leur occurrence.
- Au final, nous demandons le respect de la décision prise en CTR.

Participation aux groupes d'utilisateurs

Nous profitons de ce point pour clarifier le positionnement des agents lors de réunions techniques, notamment d'« utilisateurs ».

Nous sommes favorables à ce que lors de projets la direction réunisse tous les agents concernés, au premier titre celles et ceux qui seront les utilisateurs dudit projet.

Pendant nous signalons que bon nombre de ces projets ne laissent aucune marge de manœuvre aux dits utilisateurs pour se prononcer, tout en « valorisant » la présence de ces agents auprès des autres collègues en argumentant que les choix ont été faits en connaissance de cause par des agents les « représentant ».

Nous rappelons donc la différence entre représentant-e-s du personnel, mandatés par des organisations syndicales, et des « experts » participant aux réunions pour tester la validité de projets mais non pour représenter leurs collègues ni donc assumer les choix faits par la direction.

Temps de déplacement (voir pièce jointe)

La direction présente le contenu du dernier ajustement Chester : il s'agit de la prise en compte de la baisse ou l'augmentation des enquêtes téléphoniques dans la charge de travail globale (enquêtes sans déplacement - enquêtes avec déplacement), dans la mesure où un nombre non négligeable d'enquêtes téléphoniques sont transférées en fonction des moyens disponibles sur le territoire.

Nous demandons un bilan des retours des DR sur les modifications de charge globale de travail : la DG a demandé des remontées en cas d'écart importants (4 points).

Nous formulons quelques remarques supplémentaires :

- Il faut assurer une entrée manuelle du temps de déplacement à la DR quand on oblige les agents à être remboursés sur la base du tarif SNCF : dans ce cas en général, le temps domicile/DR est plus important !
- Il faut assurer une entrée manuelle des déplacements autres que déplacements à la DR : formations hors Insee, 2 DR de travail etc.
- Il faut assurer une entrée manuelle lorsque des intermédiaires « emploi » sont en fait réalisées sur le terrain et non par téléphone.

Il est répondu en séance que cela est parfaitement possible avec la ligne « régul temps dépl. ». A vérifier donc !

Nous approuvons le point de la note mentionnant la volonté de prendre en compte la réalité des kilomètres parcourus en 2013 et non pas ceux parcourus en 2010-2011. Nous demandons néanmoins une expertise sur la source utilisée pour déterminer ces km : en effet nous avons signalé que les cumuls mensuels de km réalisés par les récapitulatifs mensuels d'Ulysse étaient faux.

Nous demandons à nouveau une étude technique sur la prise en compte des km déclarés par les enquêtrices prix : en effet, la négociation initiale avait amené à ce que seulement la moitié de ces km soient prise en compte dans le

calcul du temps (le temps de base des relevés prend en effet en compte les déplacements entre chaque PV à partir du 1^{er}) : La direction le préparera pour le prochain GT.

Durée de la journée de travail dans Chester

Nous rappelons que nous voulons que la valeur de la journée dans Chester soit 7h30 et non 7h00 comme actuellement. En effet, en cas de maladie, Chester permet de substituer des journées de travail à la charge prévue. Mais en ce cas, la durée est de 7h00 !

Or la circulaire précise bien les modalités de réduction du temps de travail choisies : c'est bien 37h30 par semaine pour 15 j de RTT (modalités forfait), et non 35h par semaine !

La direction répond qu'elle n'avait pas compris notre question jusqu'ici et qu'elle étudiera la question.

Pilotage des travaux

La direction débute une présentation sur sa volonté de réaliser des entretiens téléphoniques par rapport aux fiches individuelles de travail.

Nous demandons l'arrêt de la présentation : en effet, nous n'avons pas pu étudier cette proposition pour laquelle il n'y avait pas de document de préparation. De plus le temps trop court de la réunion empêche de traiter d'autres points importants.

Temps de recensement Communautés

La direction a envoyé un questionnaire à remplir sur le temps de collecte de chaque communauté (nous avons sigalé un bug dans l'envoi des données). Selon nous, suite aux discussions lors des GT de l'été 2013, ce questionnaire ne devrait être utilisé que pour les cas complexes nécessitant plus de 9h30 de travail.

Recrutement de nouveaux enquêteurs

Ce point a donné lieu à des échanges très tendus avec la direction.

En effet, un document préparatoire incompréhensible a été envoyé la veille de la réunion. En séance, la direction précise qu'il signifie sa volonté d'organiser des « mutations au fil de l'eau ».

En effet, suite à la campagne de mobilité 7 enquêtrices et enquêteurs ont été muté-e-s.

Mais la direction trouve ce genre de campagne trop lourd à organiser, elle souhaite donc, « au fil de l'eau » proposer des postes à l'ensemble du réseau.

Nous faisons remarquer que la commission consultative paritaire du 30 janvier a mis au jour de nombreux dysfonctionnements : postes ouverts nationalement mais pas proposés localement d'abord, cautionnement d'une mutation organisée par une DR en dehors de la campagne et contre les règles mises en place...

Nous rappelons que des mutations ont également été organisées hors campagne pour les agents Cet B l'été dernier et que cela avait également occasionné des dysfonctionnements.

Nous préférons donc nous tenir à notre demande : 2 campagnes de mobilité géographique par an.

La direction maintient sa position et annonce « qu'elle prendra ses responsabilités » en organisant au fil de l'eau les mutations et recrutements d'enquêteurs, et qu'elle en tirera un bilan l'année prochaine.

Note congés

Près de 9 mois après son examen et approbation en CTR, la direction semble décidée à officialiser la note sur les droits à congés. Nous nous en félicitons.

Elle propose de modifier à la marge quelques points, sans conséquences sur le sens.

Par contre elle propose de supprimer des passages qui correspondent à des points ne figurant dans aucune autre note (exemple : comment comptabiliser la valeur d'une journée si un agent tombe malade, en fonction de sa quotité).

Nous demandons donc que ces points soient maintenus ou figurent dans une autre note paraissant simultanément et enregistrée comme note de gestion.

La direction paraît d'accord avec nos demandes mais un des points n'est pas résolu en séance : celui du délai de dépôt des congés pour les congés d'un ou deux jours des enquêtrices prix (peu clair dans la première version de la note). La direction annonce qu'elle demandera l'avis de la division prix et qu'elle nous fera un retour de sa proposition... à suivre !

Dom

Nous demandons que la direction prenne en compte les impossibilités pour certain-e-s enquêtrices et enquêteurs de réaliser des enquêtes sur le terrain pendant la grève de la distribution d'essence fin janvier-début février. La direction ne prend même pas la peine de répondre à cette question.

Organisation d'un examen pour le passage en catégorie expert

Nous exigeons la mise en place de cet examen dès 2014 !! La direction joue la montre en espérant ne pas le mettre en place dès cette année.

Différentielles

Voici les réponses de la direction à nos questions :

- *la différentielle déplacements du 2^e semestre 2013 est calculée et elle sera versée avec la paye de mars voire d'avril pour certain-e-s ;*
- *le calcul de la différentielle mensuelle hors déplacements (les versements de 2013 étaient des acomptes) est en cours, donc le montant du solde à verser.*

Points non traités en séance :

De nombreux points n'ont pu être traités en séance, comme le cas douloureux de régularisation de la paie suite à un accident de travail. La direction assure qu'elle y répondra par écrit. Nous communiquerons ces réponses si elle les transmet.

Nous demandons à la direction, d'organiser les GT sur une journée complète, afin que les nombreux points à l'ordre du jour, puissent être examinés et discutés, la demi-journée étant insuffisante. *Pas de réponse claire de la direction.*

Participation aux préparations de concours internes

Nous avons appris après le GT que certaines DR refusent ces participations. Il faut savoir que les DR le font extrêmement rarement (voire jamais) pour des agents de bureau. Nous ne laisserons pas faire une situation qui s'apparente à de la discrimination : la direction ne veut pas que les enquêtrices et enquêteurs réussissent des concours et veuille les maintenir dans la précarité !

Calendrier :

27 mars : GT NCEE Prix Capi3G, Opale (outil devant remplacer Chester)

1^{er} avril : assises enquêtrices et enquêteurs à Paris

4 avril : CHSCT-S

14 mai : GT du CHSCT-S

24 juin : GT NCEE

A Paris 18 février 2014