

# SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

## CGT, CFDT, CGT-FO, SUD

### Compte rendu de réunions sur la démarche Maiol Dem des 24 mai et 6 juin 2012

#### Étaient présent-e-s:

Enquêtrices et enquêteurs de Lorraine, basse-Normandie, Ile-de-France, Aquitaine, Midi-Pyrénées, Rhône Alpes.  
Pour les OS Insee: CGT, CFDT, SUD, CGT-FO, CGC.

Pour la direction Insee : la secrétaire générale de l'Insee, le missionnaire statut-Bercy, le chef de l'UMS, le chef de la CAEMC, le responsable division prix, le missionnaire secrétariat général Insee, l'adjointe à la maîtrise d'ouvrage projet NCEE, le responsable de la mission SIRH enquêteurs, le chef de Ses de la DR Limousin.

#### **Point statut**

La direction ayant refusé de nous proposer des dates de réunions sur l'évolution du dossier statut, nous avons profité de la seconde réunion sur la présentation du Maiol Dem (voir ci-dessous) pour poser quelques questions.

#### État des lieux :

Nous avons demandé un courrier signé du DG, aux enquêtrices et enquêteurs, aux agents des DR, sur l'évolution du dossier et les engagements de la direction de l'Insee et des ministres. Ce courrier est finalisé et à la signature du DG Insee. Il devrait donc être rapidement envoyé.

Sur les courriers personnalisés concernant la Loi Sauvadet qui vont être envoyés à toutes les enquêtrices et enquêteurs, et mentionnant le type de contrat que l'Insee envisage de leur proposer dès 2012 (CDI ou CDD notamment) : le test prévu en DR Nord Pas de Calais et Basse Normandie a pris du retard. Le courrier ne sera donc vraisemblablement pas envoyé avant la fin juin.

Nous rappelons que les enquêtrices et enquêteurs vont sans doute appeler les Dem après avoir reçu ce courrier, et il faut donc que les Dem aient les informations suffisantes pour leur répondre. La direction répond qu'elle est en cours de finalisation de fiches permettant d'actualiser les connaissances sur le dossier.

Par ailleurs le DG Insee a rencontré le nouveau ministre, avec les autres chefs de service. Une Fiche ministre a été faite sur les dossiers urgents de l'Insee, dont le dossier enquêteurs. Les rencontres en bilatérales auront lieu après les législatives.

Concernant le budget triennal, une première conférence aura lieu à la mi-juin, puis les « lettres-plafonds » seront fixées en juillet, et les arbitrages devraient avoir lieu fin août.

#### Rétro planning sur la mise en place du statut

- ✓ Une réunion des chefs de Dem est prévue début juillet.
- ✓ Les formations des chefs de Dem + un référent du Sar auront lieu au mois de septembre. Ensuite aura lieu la formation des agents Dem et Sar qui vont gérer les contrats.
- ✓ La direction envisage des RAE spéciales statut fin septembre ou octobre, avant que les entretiens individuels aient lieu pour la discussion sur la teneur du contrat. Nous demandons que les RAE soient réparties tout au long de septembre et octobre (et n'aient pas lieu toutes le même jour!), de manière à ce que les syndicats nationaux puissent se déplacer aux heures syndicales prévues.
- ✓ La direction répondant que les délais sont très courts (formations + enquêtes) nous répondons que cela n'est pas de notre fait non plus, et que nous prévenons de longue date pour que ces RAE aient lieu dans les meilleures conditions. Pour nous, il est inadmissible que les RAE statut puissent avoir lieu sans temps syndical avec des syndicalistes ayant suivi le dossier.

#### Outil de charge

La direction réfléchit à un outil de répartition de la charge dont une version provisoire est testée dans trois DR. Nous demandons à ce que ce projet soit présenté aux OS : quelles données traite-t-il et comment doit-il être utilisé? Des premières réponses sont données : cet outil sert à estimer le temps (et donc les quotités) des FA à répartir sur les différentes enquêtes.

#### Mobilités des équipes en charge du dossier NCEE (Nouvelles Conditions d'Emploi des Enquêteurs)

Nous demandons des précisions concernant les mobilités à venir des équipes ayant travaillé au dossier statut : l'organigramme de la DG va changer, et la CAEMC qui gérait les enquêteurs sera éclatée (gestion administrative, échantillons, organisation de la collecte).

Les équipes Saige devraient rester suffisantes, le chef de CAEMC continuera à gérer le dossier dans le nouvel organigramme, l'équipe Maiol qui va poursuivre les travaux d' « accompagnement » sera sans doute largement modifiée, les missionnaires continueront à suivre le dossier sur leur futur poste.

#### Calendrier des réunions

Le calendrier étant très serré et beaucoup de décisions prises avant l'été nous demandons que la direction bloque d'ores et déjà 4 dates pour des réunions. Il faut pour cela qu'elle nous propose plusieurs dates, pour que syndicats et enquêtrices et enquêteurs puissent être là.

Nous demandons une réunion pour les réponses sur les 10 points de quotité supplémentaires sur les prix et pour les agents ayant de faibles déplacements.

#### **Démarche Maiol sur l'organisation des Dem**

Une démarche Maiol (MAItrise d'œuvre en Organisation Locale du travail ) sert à analyser et construire des projets en faisant des préconisations sur les Organisations du travail. Cette démarche a la particularité d'associer des responsables locaux (ici en DR), qui connaissent le travail.

Par ailleurs une démarche spécifique sur les Dom est en cours (pour lesquels la mise en place de l'emploi en continu va également modifier considérablement le travail).

Le responsable de ce projet, le chef de Ses de Limoges est venu présenter la démarche.

Le groupe travaille déjà depuis plus d'un an. Un rapport sur « l'analyse de l'existant » des Dem, est déjà paru l'an dernier.

Le rapport et préconisations, présenté en réunion est un rapport intermédiaire, qui doit être présenté aux chefs de Dem début juillet. Le rapport définitif sera prêt à la fin de l'été, incluant les remarques qui lui auront été faites entre temps, y compris les remarques des syndicats et agents faites à cette réunion.

Un autre travail reste à faire sur l' « accompagnement » du projet.

#### Nous avons lors de la première réunion fait plusieurs remarques d'ordre général, qui figurent pour certaines déjà dans le rapport :

- Ce rapport représente une somme de travail très conséquente de la part des participants au groupe.
- Il vise une organisation cible des Dem, une fois le passage au nouveau statut réalisé, et anticipe des fonctionnalités du nouveau poste Capi3G qui n'arriveront qu'en 2015 ou 2016. Mais rien ne dit comment va se passer la période intermédiaire, la plus difficile.
- L'équipe Maiol est composée de responsables. Aucun enquêteur n'a participé à ce travail, ni non plus d'agents des Dem en tant que tels (seule la « Dem Limousin » est mentionnée comme avoir été sollicitée) ce que nous trouvons dommageable. De plus, alors que d'autres divisions, notamment au Sar, seront concernées par l'organisation future de la collecte, elles n'ont pas non plus été associées à ce travail. La direction répond que l'ampleur du dossier a rendu indispensable le fait de se limiter à un périmètre strictement Dem.
- Le bilan des fonctionnements actuels ne transparaît pas : on voit mal ce qui a bien fonctionné ou mal fonctionné et les enseignements qu'on en tire pour la future organisation (la direction répond que cela figure dans le volume « rapport de l'existant » accessible sur intranet, et qui ne nous a pas été envoyé !).
- Le « mode projet » est préconisé : nous sommes réservés sur ce point. Cette organisation a été testée dans certains Sed où il aboutit à une déresponsabilisation et des difficultés de prises de décision. Nous en souhaitons un bilan, comme celui de sa mise en place à la Dem de Paca depuis la rentrée.
- L'activité de « management » est très développée, au détriment des activités techniques concernant les enquêtes. Or il nous semble que ce cœur de métier est justement à développer dans la mesure où le nouveau statut devrait permettre un dialogue sur la qualité des enquêtes plus serein entre gestionnaires et enquêteurs (car non lié à la paie). L'activité d'apurement est mentionnée comme devant diminuer dans les années à venir. Nous signalons que cette activité est encore importante et qu'elle doit le demeurer : il faut là une vraie discussion avec les concepteurs sur la qualité à chaque niveau, et que chacun des niveaux conserve des tâches utiles et intéressantes. La direction répond sur ce point que ces activités sont présentes dans l'analyse de l'existant, qu'elles demeureront la majeure partie du travail des gestionnaires (80% de l'activité des gestionnaires ne bougera pas).

- Par ailleurs la tâche des entretiens d'évaluation pose une vraie question car ce n'est pas juste une activité comme une autre, et les gestionnaires actuels ne la pratiquent pas. L'estimation des temps (du moins dans les premières années) pour la préparation de la lettre de mission, de l'entretien et de son compte rendu nous semblent un peu justes. Prévoir un groupe de travail, mais commun enquêteurs-gestionnaires sur les attentes respectives de chacun nous paraît judicieux
- Très liée à la question précédente : la place des agents de catégorie C se fait de plus en plus ténue. Nous insistons pour que les agents C ne soient pas, peu à peu, exclus des Dem comme ils le sont de certains services, et qu'on reconnaisse la technicité dont ils font déjà preuve dans les Dem.
- Liée aussi à la question du « management » : plusieurs chapitres mentionnent des indicateurs sur l'évaluation du travail des enquêteurs (lettre de mission, donnée de suivi qualité). Nous notons positivement que la direction émet des précautions sur le type d'indicateurs à utiliser, et sur la façon de les utiliser (comme outil au dialogue). Mais de fait, le rapport lui-même mentionne plus ces indicateurs que tout ce que le nouveau statut permet, c'est-à-dire le travail collégial autour de la qualité du travail (formations communes, prise en compte des remontées de terrain...). En conséquence, les indicateurs semblent encore pour l'instant utilisables en tant que « notation-évaluation » ce dont nous ne voulons pas. Sur ce point, voir le paragraphe spécifique dialogue qualité, où nous devons encore discuter desdits indicateurs.
- La préparation de la collecte est notée comme un moment trop compressé. Nous demandons que la réflexion générale sur la collecte permette si possible d'améliorer les délais nécessaires à un travail de qualité : cela nécessite une réflexion en amont sur les calendriers et la programmation des travaux.
- Il est mentionné que les activités de Gil seraient largement diminuées en DR, et que la gestion du parc des micro-ordinateurs pourrait être externalisée. Nous sommes complètement opposés à cette externalisation.
- La coordination entre tous les services d'une même DR ou autres établissements est importante. Or si cette nécessaire coordination est soulignée, son organisation concrète n'est souvent pas formalisée. Nous savons par expérience que cette coordination ne se fait pas naturellement. En parallèle nous soulignons que très souvent on ne voit pas quelle unité est décisionnaire (Dem, Prix, RP), ce qu'il va bien falloir préciser.
- L'ambition du projet est soulignée et nous rejoignons souvent les préconisations en terme de moyens budgétaires, notamment pour les formations.
- Le sujet des outils est mentionné tout au long du rapport. Qu'ils prévoient d'automatiser la répartition des FA, ou de stocker des données individuelles des enquêteurs, nous demandons que la place pour une gestion humaine demeure intacte (ex: pas d'utilisation seule de Mappy pour les km !), et que les données collectées soient les seules utiles pour l'objet donné (pas d'accumulation de données personnelles pour « au cas où », et pas pendant des années). Nous demandons que ces outils nous soient présentés dès le début de leur construction.

Puis nous avons fait des observations sur des formulations, informations etc. tout au long du rapport, nous ne les listerons pas toutes. Ces remarques concernent principalement :

- ✓ Des différences par rapport au contenu négocié de la circulaire (ex : au 3.4.6 liste des fonctions des enquêteurs experts). La direction a répondu qu'elle alignerait le contenu du rapport sur la circulaire.
- ✓ Des désaccords de principe : ex 5.10.2 sur les formations aux concours internes les formulations sous-entendent que ces formations seraient principalement réservées aux agents de moins de 40 ans ou entre 40 et 55 ans. Nous rappelons que tous les agents, jusqu'à quasiment leur départ en retraite, peuvent passer ces concours. Il n'y a plus de limites d'âge.
- ✓ Des formulations maladroites : ex : 10.2.1 le paragraphe sur le recrutement laisse entendre que les pratiques actuelles vont continuer. Il vaut mieux préciser le changement énorme de cadre, même si en pratique l'organisation des recrutements, les entretiens, seront réalisés par les équipes locales.

Pour une très large part, la direction a pris bonne note de nos remarques, et devraient les prendre en compte pour le rapport définitif.

## **Le dialogue qualité**

Enfin, la question du « dialogue qualité » a été abordée. Elle figure non détaillée dans le rapport Maiol. Nous n'avons pour l'instant pu discuter que du dialogue qualité sur les prix.

Rappelons que pour les prix, cette question est aussi liée à notre demande de lissage de la paie des prix dès 2012, pour laquelle le chef des prix a subordonné son application à la mise en place d'indicateurs individuels.

### **Proposition d'indicateurs prix**

Le responsable des prix a présenté son projet : il correspond à l'accord sur le lissage de la paie des enquêtrices dès 2012, et doit donc être bouclé pour septembre. Cela veut donc dire pour lui que la question plus générale et plus complexe du « dialogue qualité » ne pourra être travaillée que plus tard.

Un groupe de travail (chefs prix / experts) a fait une première liste d'indicateurs individuels possibles, avec une distinction indicateurs respect collecte / indicateurs globaux de qualité. Le but pour lui est d'arriver à peu d'indicateurs, donc ceux proposés dans la note (voir pièce jointe) ne sont absolument pas définitifs.

**En préalable**, nous intervenons sur sensibilité de la question des indicateurs individuels. En effet, le jugement sur la qualité passant par des critères « objectivés » est un moyen dangereux car avec un risque d'automatisme, de jugement sur le travail d'autrui. Ce problème s'est déjà rencontré pour les enquêtrices, notamment sur les contrôles a posteriori prix. Ils ont donné lieu à de nombreux conflits du fait de l'utilisation de critères précis (mais non discutables ou révisables) d'évaluation, alors même que les situations rencontrées laissent la possibilité à de nombreuses analyses ou initiatives. Or, ces indicateurs étaient directement et parfois uniquement utilisés pour estimer la qualité du travail d'une enquêtrice.

La question de l'utilité d'indicateurs se pose donc : des indicateurs, pour quoi faire ? Pour mesurer la qualité globale d'une enquête ou d'un indice des prix? Pour mesurer la qualité du travail individuel d'une enquêtrice ou d'un gestionnaire? Pour trouver des pistes d'amélioration? A toutes ces questions il doit être fourni une réponse avant de travailler à les définir.

En tout état de cause nous écoutons favorablement les arguments de la direction qui déclare ne pas souhaiter utiliser ces indicateurs comme une note individuelle, mais seulement comme un outil à la discussion. Nous veillerons à ce que les procédures qui nous sont présentées le mentionnent très explicitement.

**En second lieu**, toute mise en place d'indicateurs concernant le travail des enquêtrices et enquêteurs doit être préparé (et pas seulement présenté) avec elles et eux en groupe de travail.

Nous souhaitons que ce travail soit présenté en réunion syndicats direction, et que leur mise en place donne lieu à bilan après un an d'utilisation.

### **Plus précisément sur le projet prix qui est présenté :**

- Nous demandons qu'un groupe de travail associant le bureau des prix de la DG, des gestionnaires, et des enquêtrices travaille à déterminer quels types d'indices pourraient être utiles à la qualité des travaux, à chacun des niveaux permettant une amélioration.  
Une discussion s'ensuit pour préciser la chose : l'utilité d'un indicateur de qualité pour le responsable des prix (ex : sur les sorties de fourchettes) est évidente, mais n'est pas forcément un indicateur pertinent au niveau individuel (la déclaration d'une sortie de fourchette prend du temps, donc est le signe qu'une attention particulière a été portée à ce relevé).
- Nous demandons que le groupe de travail réfléchisse à des indicateurs utiles à toutes les parties (division prix, gestionnaires sites prix, enquêtrices) : qu'il n'y en ait pas d'utilisables contre le travail des collègues et pas non plus mettant avant (ou pas seulement) des critères renvoyant à des actes jugés négatifs.

La discussion sur la pertinence de certains indicateurs est illustrée par quelques exemples à partir de la proposition :

L'indicateur « durée s'écoulant entre la date de la collecte et la date de transfert » est un indicateur dépendant de la mise à disposition de matériel de la part de l'Insee : dans la mesure où aujourd'hui il est nécessaire d'avoir un modem France Télécom et qu'il n'est pas payé par l'Insee, certaines enquêtrices vont parfois transmettre chez la famille, des amis, ou à la DR. L'idée de mesurer la rapidité de transmission n'est donc pas envisageable tant que des conditions correctes de transmissions ne sont pas fournies par l'Insee. L'indicateur en question ne peut donc pas décemment mesurer ce qu'il semble vouloir faire c'est-à-dire le respect du renvoi rapide des relevés.

L'indicateur « taux d'ordre de recherche périmé » ne tient pas compte des pratiques de terrain. En effet, compte tenu de la durée de ces ODR sur la tablette (4 semaines) et d'événements tels que la semaine blanche, difficulté à trouver des produits, ou autres, il est souvent décidé en concertation avec le bureau de prix de « laisser mourir » un ODR pour mieux en trouver une autre, remise sur la tablette. L'indicateur en question ne peut en conséquence traduire ce qui est visé c'est-à-dire repérer des ODR pas faits.

### **Calendrier**

Après les législatives : rencontre avec le conseiller social du nouveau ministre

26 juin : réunion à Paris sur Capi 3G, Réflexe, Rapport Confidentialité des données

27 juin : GT temps de travail Dirag en visio

28 juin : GT temps de travail Mayotte- Réunion en visio

A Paris, le 11 juin 2012