

# DE GROS CHANGEMENTS EN PERSPECTIVE POUR LES ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES

L'INSPECTION GÉNÉRALE A PUBLIÉ UN RAPPORT SUR LES PERSPECTIVES DES ENQUÊTES PAR TÉLÉPHONE À L'INSEE.

DANS SA RECHERCHE D'UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ ET D'UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE LA QUALITÉ, L'INSEE LISTE DE NOMBREUSES POSSIBILITÉS ET SEMBLE PRIVILÉGIER LA PISTE D'UN RÉSEAU DÉCENTRALISÉ. LA DIRECTION GÉNÉRALE EST EN PHASE DE RÉFLEXION LES IMPLICATIONS DE TELS CHANGEMENTS SONT LOURDES, À LA FOIS POUR LE RÉSEAU DES ENQUÊTEURS ET LES GESTIONNAIRES EN DEM.

## DES PISTES VARIÉES

L'Inspection générale envisage plusieurs évolutions dans les métiers d'enquêteurs et de gestionnaires des enquêtes ménages : recours à des prestataires privés, mise en place de plateformes d'appels, enregistrement et écoute des entretiens téléphoniques, numérotation automatique, plages fixes d'appels soir et week-end, réallocation dynamique des FA, suivi des enquêteurs via l'étude des parodonnées (nombre de tentatives, durée des appels...).

L'Insee semble privilégier la piste d'un réseau décentralisé (sans plateformes d'appels), tout en utilisant un logiciel d'enquêtes téléphoniques permettant le recueil de données et l'écoute des enquêtes.

Les implications de tels changements sont lourdes, à la fois pour le réseau des enquêteurs et les gestionnaires en DEM.

La Direction générale est en phase de réflexion suite à la publication de ce rapport. Un plan d'action reste à définir, il comprendra une expérimentation et permettra de mieux prendre la mesure des évolutions souhaitées par la Direction.

La CFDT restera vigilante face aux futurs développements de ce projet qui pourrait transformer en profondeur le métier d'enquêteur et celui des gestionnaires en DEM.

## UNE PART FAIBLE DE LA CHARGE MAIS EN CROISSANCE

Les enquêtes téléphoniques représentent une faible part des enquêtes ménages à l'Insee, avec seulement 16 % de la charge. Ce pourcentage va pourtant être amené à évoluer à l'avenir.

D'une part, le passage à Mélopée va remplacer la dernière interrogation de l'EEC en face-à-face par une collecte par téléphone, tandis que de nombreux enquêtés vont faire le choix de répondre par internet, diminuant le nombre d'entretiens téléphoniques.

D'autre part, l'Insee poursuit les tests sur le multimode, afin de limiter le face-à-face dans un nombre croissant d'enquêtes (ex : CVS Panel en 2019). La crise sanitaire a permis d'aller plus loin avec le teste des entrantes EEC par téléphone, SRCV par téléphone, et même TeO par téléphone, sur demande de l'enquêté.



COMPTE RENDU  
DU GROUPE DE  
TRAVAIL DU CTR  
DU 7 JUILLET  
2020



# COMPARAISON ENTRE L'INSEE, LES INSTITUTS NATIONAUX DE STATISTIQUES (INS) EUROPÉENS ET LES OPÉRATEURS PRIVÉS

Dans son audit, l'Inspection générale a comparé les pratiques de l'Insee à celles d'autres INS et des opérateurs privés réalisant des enquêtes similaires à celles de l'Insee. Les modèles adoptés dans certains pays sont très différents. L'Italie ou le Luxembourg font par exemple appel à la sous-traitance pour la totalité de leurs enquêtes téléphoniques tandis que le recours aux opérateurs privés n'est que partiel en Autriche et en Suède.

D'autres INS comme ceux des Pays-Bas et de la Norvège ont mis en place un ou plusieurs centres d'appels. Enfin, il reste quelques instituts qui, comme l'Insee, ont un réseau décentralisé d'enquêteurs réalisant aussi bien la collecte en face-à-face que la collecte par téléphone.

Ces comparaisons montrent jusqu'où la remise en question des enquêtes téléphoniques pourrait aller si les changements apportés étaient poussés à l'extrême.

Fort heureusement pour la pérennité des emplois des enquêteurs, à ce stade, la Direction ne semble pas vouloir aller jusqu'à l'externalisation, totale ou même partielle des enquêtes. Plusieurs pistes semblent cependant se dégager, même si elle affirme n'être encore qu'au stade de la réflexion.

## UTILISATION D'UN LOGICIEL TYPE CATI@HOME

L'une des pistes que la Direction souhaite explorer via une expérimentation est l'utilisation d'un logiciel type CATI@Home (CATI : Computer Assisted Telephone Interviewing).

Ce type de logiciel permettrait l'automatisation de la numérotation, l'écoute des entretiens téléphoniques, le recueil de parodonnées (nombre de tentatives de contact, durée des entretiens, horaires d'appels, caractéristiques des populations) afin d'optimiser les tentatives de contact. Pour exploiter au mieux les possibilités offertes par ce type de logiciels, une organisation avec des plages fixes serait préconisée (17 à 21h en semaine ainsi que le samedi matin).

La Direction présente les possibilités du logiciel comme des avantages, tout en précisant que les modalités d'application sont souples et restent à définir.

La CFDT signale que l'utilisation d'un logiciel CATI@home sur des plages fixes génère de nombreuses craintes chez les enquêtrices et enquêteurs.

La Direction parle de la numérotation automatique comme moyen de soulager l'enquêteur et de limiter les temps morts.

L'écoute des entretiens téléphoniques permettrait, quant à elle, d'assurer la qualité de la collecte, de permettre une amélioration continue, tant au niveau de l'accroche, du déroulé de l'entretien, qu'au niveau des phases de conception de l'enquête.

L'utilisation des parodonnées permettrait également de mesurer la qualité des enquêtes et les traitements de redressement de la non-réponse.

Pour la CFDT, ces évolutions constitueraient avant tout une perte d'autonomie pour les enquêteurs et un appauvrissement de leur métier basé sur la relation humaine.

La numérotation automatique empêcherait l'enquêteur de revoir le profil et l'historique d'un enquêté avant un appel, et aboutirait à la perte du bénéfice de la relation enquêteur/enquêté.

Au-delà de la perte d'autonomie dans l'organisation, comment un enquêteur pourrait-il concilier les plages fixes envisagées pour le téléphone avec les enquêtes en face-à-face qu'il doit réaliser puisque celles-ci s'effectuent également souvent en soirée ?

La CFDT souligne que l'écoute des entretiens et l'utilisation des parodonnées génèrent elles aussi des craintes : si l'écoute peut être bénéfique lorsqu'elle est réalisée dans un but de formation continue, ne risque-t-elle pas de dériver vers un contrôle abusif des enquêteurs ?

## RÉALLOCATION DYNAMIQUE DES ENQUÊTES

Une autre piste évoquée par la Direction est celle de la réallocation dynamique des FA.

Avec le multimode, et la difficulté à prévoir la part des enquêtes qui sera réalisée par internet, l'estimation de la charge en enquêtes téléphoniques pour l'enquêteur devient plus délicate.

La Direction estime nécessaire d'avoir plus de souplesse et de flexibilité dans l'attribution de la charge pour réagir plus rapidement en fonction de la part d'enquêtes réalisées par internet. Avec un logiciel de type CATI@Home, il pourrait même être question de fonctionner selon le principe d'un pot commun, où après une numérotation automatique, les appels qui aboutissent seraient passés à n'importe quel enquêteur disponible.

Pour la CFDT, un tel changement est inacceptable tant il appauvrirait le travail de l'enquêteur. La relation privilégiée établie entre l'enquêteur et l'enquêté doit être préservée à la fois car la relation humaine est la base du métier d'enquêteur, mais aussi parce que les bonnes relations établies permettent de fidéliser les enquêtés et d'obtenir de bons taux de réussite.



## FORMATION

Pour être prêts à toutes les évolutions qui pourraient être mises en place, la nécessité de formations adaptées aux enquêtes téléphoniques est évidente. C'est probablement là le seul point de consensus entre la Direction et les Organisations Syndicales.

Face à l'arrivée du multimode, il devient impératif de renforcer les compétences des enquêteurs sur les spécificités des enquêtes téléphoniques et plus particulièrement l'accroche lors de formations. Les jeux de rôle et mises en situation, peu utilisés à ce jour, sont primordiaux.

La CFDT souligne l'importance de disposer de formateurs spécialisé en enquête téléphonique, le travail de démarchage téléphonique étant très différent de celui d'enquêteur.

Avec le développement du multimode, l'utilisation de mail-avis et de SMS-avis va probablement s'accroître.

Pour la CFDT, l'expérience du confinement a montré la nécessité de prévoir des formations pour les enquêteurs pour l'utilisation de ces modes de contacts et de relance.

La CFDT demande que, dès maintenant, des formations axées sur la prise de rendez-vous et la collecte par téléphone soient dispensées à tous les enquêteurs, nouveaux comme anciens.

## RÔLE DES DEM

Face aux changements évoqués, le travail des gestionnaires en DEM risque de subir de fortes mutations.

L'accompagnement au téléphone et les écoutes des entretiens ne sont actuellement pas réalisés par les gestionnaires en DEM. Au-delà des compétences spécifiques que cela nécessiterait de développer, la charge actuelle des équipes DEM ne permet pas de dégager assez de temps pour réaliser l'écoute de 5 à 10 % des entretiens, cible évoquée pour le suivi de la qualité.

Les écoutes nécessiteraient également une réorganisation du travail et des horaires des DEM pour s'adapter aux plages d'écoute du soir et du week-end. Ces écoutes risqueraient par ailleurs de changer profondément les relations humaines entre enquêteurs et gestionnaires avec moins de collaboration et plus de contrôle.

Dans le cas où ces écoutes seraient réalisées par des superviseurs de plateformes extérieurs à l'Insee, comme cela est envisagé pour l'expérimentation, la CFDT se demande ce qu'il adviendrait du rôle des gestionnaires dans cette configuration, où ils seraient dépossédés d'une partie du suivi de la collecte.

Enfin, si les pistes de réallocation dynamique des enquêtes ou de pot commun étaient poursuivies, tout le travail de programmation de la charge serait à revoir.

Pour la CFDT, cela rajouterait davantage de pression et de difficultés au travail des gestionnaires en DEM, déjà exigeant.

## PROCHAINES ÉTAPES

Un plan d'action sera défini pour fin 2020 - début 2021, prenant en compte les recommandations du rapport de l'Inspection générale, mais aussi les enseignements tirés de la période de confinement sur les enquêtes réalisées par téléphone.

Lors des échanges avec les Organisations Syndicales, la Direction s'est voulu rassurante en expliquant que les outils étaient très flexibles et seraient adaptés aux besoins de l'Insee.

La CFDT demande que la Direction tienne compte des réserves et alertes exprimées par les Organisations Syndicales pour l'élaboration du plan d'action à venir.

La CFDT restera vigilante tant les mutations liées à cette réorganisation pourraient être profondes à la fois pour le métier des enquêteurs et celui des gestionnaires DEM.

### Prochaines réunions

Le groupe de travail du CTR du 15 septembre portera sur les problématiques HSCT.

Le groupe de travail du CTR du 22 septembre portera sur le bilan de la mobilité des A, les lignes directrices de gestion des mobilités (révision), le Rifseep des A+ et les délais de route.

Le groupe de travail du CTR du 29 septembre portera sur le rapport annuel (DSI), le guide des autorisations d'absence, les plans diversité et égalité professionnelle et la circulaire télétravail.

Retrouvez les documents du groupe de travail du CTR et du CHSCT-S dans la partie dialogue social de l'[intranet](#)

### VOS REPRÉSENTANTS CFDT À CE GROUPE DE TRAVAIL

Marielle Bigot  
Thanh NGuyen-Tu

Stéphane Dupin  
Valérie Villacres

