

PART DES ENQUÊTES PAR TÉLÉPHONE UNE HAUSSE QUI INQUIÈTE

LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 8 FÉVRIER 2022, LA DIRECTION A PRÉSENTÉ UNE SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION "UTILISATION DU TÉLÉPHONE DANS LES ENQUÊTES MÉNAGES RÉALISÉES PAR L'INSEE".

LA CFDT ALERTE LA DIRECTION SUR LES PERSPECTIVES INQUIÉTANTES DE L'AUGMENTATION DE LA PART DE CE MODE DE COLLECTE. ELLE RESTERA ATTENTIVE AUX CHANGEMENTS QUI EN RÉSULTERONT TANT CÔTÉ DEM, QUE CÔTÉ ENQUÊTEURS.

Un plan d'action a été mis en place suite au rapport de l'Inspection générale concernant le développement des enquêtes en multimode, et plus particulièrement par téléphone.

Une montée en charge de ce dernier mode de collecte est prévue : d'ici 2025, un tiers du temps de travail des enquêteurs devrait se dérouler au téléphone contre un peu moins de 20 % en moyenne jusqu'en 2019.

Dès le mois d'avril 2022, les programmes d'enquêtes indiqueront pour chaque enquête la part de chaque mode de collecte afin d'obtenir une vue d'ensemble de la place prise par le face-à-face, l'internet et le téléphone.

Des tests seront réalisés, mais les enquêtes par téléphone resteront minoritaires, au moins jusqu'en 2025.

Pour la Direction, la mise en place du multimode a pour but d'alléger une partie de la charge afin de permettre la réalisation d'un nombre d'études plus important avec la ressource enquêteurs actuellement disponible.

Elle explique que cette mise en place ne produira pas un changement radical des modes de travail.



COMPTE-RENDU
DE GROUPE DE
TRAVAIL
8 FÉVRIER 2022

PRÉOCCUPATIONS SUR LES CHANGEMENTS

La CFDT interroge la Direction sur l'efficacité de la montée en puissance des enquêtes par téléphone.

La Direction se veut rassurante sur les inquiétudes exprimées et est consciente des interrogations en relation avec les changements planifiés. Elle rappelle que le rapport de l'Inspection générale n'est qu'une base de travail et que toutes les préconisations notifiées n'ont pas été retenues (par exemple Cati@Home).

Cependant, elle appuie le fait que l'Insee doit progresser et se moderniser. Le multimode va dans ce sens et mobilise l'expertise des enquêteurs là où elle s'avère nécessaire.

FORMATIONS ET SUIVI À ADAPTER

La Direction annonce que les formations aux enquêtes téléphoniques destinées aux enquêteurs seront renouvelées. Les gestionnaires auront également à suivre des formations adaptées pour s'approprier leur nouveau rôle d'accompagnants dans le suivi de la collecte par téléphone.

La CFDT demande à connaître le programme de rénovation, et plus exactement le contenu des futures formations ainsi que la nature des accompagnements par les gestionnaires. Elle signale que les enquêteurs ne pourront pas être mis sur écoute sans en être avertis et souhaite donc connaître la manière dont sera effectué l'accompagnement pas téléphone.

La Direction précise que le contrat en cours avec le prestataire organisant la formation « réussite sur les enquêtes par téléphone » sera reconduit pour cette nouvelle mission avec deux demandes supplémentaires :

- former les agents de bureau aux futurs accompagnements,
- apporter plus d'aide aux enquêteurs en difficulté.

La CFDT demande que ces nouveaux outils d'accompagnement soient dédiés prioritairement aux nouveaux enquêteurs, aux enquêteurs qui en feraient la demande et à ceux dont les résultats ne correspondraient pas aux objectifs fixés. Elle demande également que les formations soient plus adaptées que celle actuellement dispensée.

La Direction indique qu'un memento sur les enquêtes par téléphone a été réalisé et sera bientôt diffusé.

QUEL DEVENIR POUR L'INDEMNITÉ D'ORGANISATION DE COLLECTE ?

La CFDT alerte la Direction sur l'indemnité d'organisation de collecte. Si le volume d'unités de collecte (ex. FA) par téléphone confié augmente, l'indemnité diminuera obligatoirement. Elle demande que les enquêteurs ne subissent aucune perte financière.

La Direction explique que cette demande fera l'objet d'expertises lors de la mise à plat de la circulaire cadre d'emploi des enquêteurs qui sera revue au second semestre 2022.

La CFDT demande qu'un calendrier de groupes de travail soit rapidement établi à ce sujet.



POUR ALLER PLUS LOIN

- Retrouvez les documents de travail de ce GT [sur Symphonie](#)
- Compte-rendu CFDT du GT CTR du 7 juillet 2020 : [Rapport sur les enquêtes téléphoniques à l'Insee](#) : des perspectives inquiétantes pour les enquêteurs et les agents DEM
- Compte-rendu CFDT du GT CTR du 11 mai 2021 : [Multimode : quel avenir pour les métiers liés aux enquêtes Insee ?](#)
- Audit et perspectives des enquêtes par téléphone à l'Insee (2019-6) : [Rapport du 23 janvier 2020](#) et [Compte rendu CD du 16 décembre 2019 \(extrait\)](#)

PROCHAINE RÉUNION SUR CE THÈME

12 avril : programme d'enquêtes, Maiol multimode, Metallica.

VOS REPRÉSENTANTS CFDT À CE GT

Valérie Villacrès,
06 63 30 57 54
Isabelle Dessagne

Stéphane Dupin
Céline Guyotte