

## Les agents d’Insee Contact en lutte contre la détérioration croissante du service public et de leurs conditions de travail

Comme de nombreuses autres administrations, l’Insee est confronté à une forte érosion de ses effectifs qui pèse de plus en plus sur ses missions et sur les conditions de travail. Les difficultés auxquelles sont confrontés les agents d’Insee Contact constituent à cet égard un cas d’école de cette situation.

Que ce soit par téléphone ou par mail, ces agents basés à Dijon, Rouen ou Strasbourg s’efforcent de répondre de leur mieux aux nombreuses questions que le grand public adresse quotidiennement à l’Insee. Depuis quelques années, leur charge de travail a nettement augmenté sous l’effet d’une augmentation continue de leurs attributions . De plus en plus, Insee Contact se trouve en effet désigné comme la porte d’entrée unique de l’Insee, que ce soit dans le cadre de la mise en place du Guichet Unique, des nombreuses enquêtes que mène l’Insee ou même de l’accompagnement des personnes interrogées dans le cadre du recensement de la population. Faute d’effectifs en nombre suffisant, ses agents ne parviennent plus à faire face au flot de sollicitations qui leur parviennent. Au soir du 29 février 2024, plus de 3 700 demandes par mail restaient ainsi en attente de traitement. Les entreprises sont les premières victimes de cette situation : conséquence des errements du Guichet Unique, une grande partie d’entre elles ne cessent d’être ballottées entre l’Institut national de la propriété intellectuelle (Inpi) – que le gouvernement a désigné comme la porte d’entrée pour les formalités administratives liées aux entreprises – et l’Insee chargé de leur délivrer un numéro Siren. Ces difficultés ont d’ailleurs été amplement documentées par la Cour des comptes elle-même dans un [rapport](#) au contenu incendiaire paru en décembre dernier.

En interne, les agents vivent très mal cette impossibilité de faire leur travail correctement. Cette situation pèse sur leur moral et sur leurs conditions de travail, avec une montée importante des nuisances sonores et du stress. Nombreux sont ceux à s’être signalés par le biais des procédures de protection de la santé au travail de l’Insee.

Au lieu de prendre la mesure de ces difficultés dont elle n’est certes pas l’entière responsable, la Direction de l’Insee s’échine à n’y voir que des problèmes purement conjoncturels. Obnubilée par les économies budgétaires, celle-ci n’a ainsi pendant longtemps eu pour toutes réponses que le recrutement sporadique de CDD pour parer au plus pressé et le développement de robots conversationnels qui n’ont d’autre effet que d’ériger des barrières supplémentaires face aux demandes des usagers. Conformément à cette logique, elle teste depuis novembre de nouvelles organisations de travail visant une réduction drastique des horaires des permanences téléphoniques. Comme si le fait de supprimer une partie des sollicitations allait permettre de répondre aux besoins des usagers ! Parallèlement, la Direction de l’Insee tend à renforcer les contrôles absurdes vis-à-vis du travail qu’effectuent les agents et envisage de revenir sur la légère réduction du temps de travail – 18 minutes sur une journée de 7h30 – dont les intéressés bénéficient en contrepartie des contraintes fortes inhérentes à leurs fonctions.

Pour les agents, dont la plupart touchent des salaires modestes et/ou ont des contrats précaires, ces derniers développements prouvent si besoin était la complète déconnexion de la direction face à leurs difficultés. Afin de sauvegarder le service public et de lutter contre la dégradation continue de leurs conditions de travail, ils et elles ont ainsi rédigé une [pétition](#), très largement signée, dans laquelle ils demandent à la fois l’arrêt de l’expérimentation en cours, des effectifs supplémentaires et le maintien des aménagements horaires dont ils bénéficient historiquement.

Parallèlement, leurs représentants et représentantes, réunis dans le cadre d’une très large intersyndicale (CFE-CGC, CFDT, CGT, FO et Sud), se sont efforcés à de nombreuses reprises d’alerter la Direction sur leurs problèmes, sans que cela ne provoque de réaction tangible jusqu’à présent.

Face à cette situation de blocage, les agents d’Insee Contact et leurs représentants ont décidé d’une première **journée de mobilisation le 12 mars prochain**, jour de l’examen en dialogue social des problématiques liées à leur service.

*Les organisations syndicales CFE-CGC, CFDT, CGT, FO et Sud de l’Insee*

