

ENQUÊTEURS TENSIONS ET DIFFICULTÉS PERSISTANTES

LE GROUPE DE TRAVAIL DU CSA DU 10 FÉVRIER A MIS EN AVANT LES DIFFICULTÉS AUXQUELLES SONT TOUJOURS CONFRONTÉS LES ENQUÊTEURS SUR LE TERRAIN DANS LEUR QUOTIDIEN. LA CFDT EST REVENUE SUR LES PROBLÈMES INFORMATIQUES ET MATÉRIELS, LA SURCHARGE DE TRAVAIL AVEC UN NOMBRE DE PROTOCOLES D'ENQUÊTES PARALLÈLES À DÉROULER JUGÉ EXCESSIF ET LE MANQUE DE PILOTAGE GLOBAL DES OPÉRATIONS. ELLE A ÉGALEMENT ABORDÉ LES REFUS DE CDISATIONS DES ENQUÊTEURS.

DES DIFFICULTÉS RÉCURRENTES NON RÉSOLUES

Malgré de nombreuses alertes courant 2025 de la part de la CFDT, la charge de travail globale des enquêteurs s'avère particulièrement lourde en ce 1er trimestre 2026. Certains doivent gérer jusqu'à 6, voire 7 protocoles d'enquêtes différents simultanément, avec en particulier Budget de famille et Emploi du temps aux échéances très contraintes.

La situation est très tendue. Des enquêteurs expérimentés indiquent 'ne jamais avoir vu ça'.

Démoralisation, arrêts de travail, refus de reprise pour certains enquêteurs en CDD : les difficultés s'accumulent.

Les réponses ponctuelles apportées par DPCEM ou les MOAE ne sont pas satisfaisantes, ni à la hauteur des difficultés rencontrées.

La CFDT alerte à nouveau sur les conditions de travail et la santé des enquêteurs. La surcharge de travail qui se pérennise et nuit à la qualité du recueil des données.

Plus grave, la CFDT observe l'incapacité ou le manque de volonté de la Direction à apporter des solutions concrètes depuis maintenant plusieurs années.

A cela s'ajoutent :

- Les dysfonctionnements de l'application Sabiane avec des problèmes de synchronisation, des questionnaires d'enquêtes perdus ou des carnets qui se verrouillent trop tôt,
- L'injection de 32 000 questionnaires SRCV qui a fragilisé davantage l'application,
- L'accès parfois impossible aux questionnaires lors de collecte par téléphone voire lors d'entretien chez le ménage.
- Certaines fonctionnalités qui restent limitées et alourdissent le travail, et l'ergonomie par endroits mal adaptée.
- Une ressource disponible insuffisante dans les DEM pour effectuer la quantité de travail demandée (turn-over, remplacements, congés, formations, arrêts, etc.).

Pour la CFDT, la coordination des opérations, la nécessité de mieux organiser, d'harmoniser et de recruter au besoin tout en prenant de la hauteur s'avèrent d'une importance absolue.

COMPTE RENDU
DE GROUPE DE
TRAVAIL CSA,
ENQUÊTEURS,
MARS 2026



DES MESURES À PLUSIEURS ÉCHÉANCES

La Direction indique avoir connaissance des difficultés. Elle relativise la charge qu'elle reconnaît élevée au 1er trimestre 2026, mais, selon elle, moindre au 2ème.

Elle propose à court terme de lisser la charge :

- en allongeant l'enquête SRCV jusqu'à fin avril,
- en assouplissant les dates de fin de vagues pour Emploi du Temps et Budget de Famille : ainsi, deux vagues pourraient se chevaucher. La Direction laisse aux enquêteurs de voir si cela pourrait les aider.

Si l'échéance de SRVC est repoussée de 15 jours, EDT et BDF ne sont repoussées que de quelques jours et les vagues vont se chevaucher au risque d'accentuer la charge mentale qui pèse sur les enquêteurs.

À moyen terme, et sans s'étendre sur le point, la Direction reconnaît un manque de vigilance et, sans le qualifier ainsi, un pilotage défaillant dans un certain nombre d'opérations concomitantes. Une répartition plus harmonieuse des enquêtes entre enquêteurs dans les DEM est à organiser. Elle ajoute être très à l'écoute des demandes et s'autoriser à recruter en cas de nécessité lors de pics de charge.

Le 3ème volet de mesures concerne la consolidation des outils informatiques avec l'association de 6 enquêteurs témoins (métropole et DOM).

La Direction demande aux enquêteurs de faire remonter, d'explicitier et de quantifier très clairement et de façon très précise les incidents informatiques rencontrés afin de pouvoir les traiter.

Enfin, elle accède à la demande des représentants pour que les résultats des enquêtes du 1er trimestre 2026 et les objectifs ne pèsent pas négativement sur les entretiens individuels.

Un envoi d'une note au DEM est essentielle pour la reconnaissance des difficultés rencontrées.

La CFDT espère que toutes les DEM en tiennent compte lors des entretiens individuels en 2027.

VOS REPRÉSENTANTS CFDT AU GT DU CSA

Prisca Blancard,
DR Grand Est

Stéphane DUPIN,
DR Auvergne-Rhône-Alpes

Isabelle Dessagne,
DR Bourgogne-Franche-Comté

Sandrine Goubet,
DR Hauts-de-France

Valérie Villacres,
DR Nouvelle-Aquitaine,

Cindy Duc,
DR La Réunion-Mayotte

MATÉRIEL INFORMATIQUE

Les ordinateurs Microsoft Surface Pro 7 dont disposent actuellement les enquêteurs ménages sont vieillissants et nécessitent de plus en plus l'usage de batteries externes.

Ce matériel sera remplacé au cours de l'année 2026 par les mêmes postes nomades standards dont sont dotés les agents de bureau, c'est-à-dire sans écran tactile.

COMPENSATION FINANCIÈRE POUR DIFFICULTÉS INFORMATIQUES

Lors du groupe de travail CSA du 19 décembre 2025, la Direction et les représentants du personnel se sont accordés sur un complément financier pour les enquêteurs visant à compenser les difficultés informatiques rencontrées sur les postes de travail et les instabilités de l'application de collecte des enquêtes.

Ce complément sera versé dans l'indemnité d'activités de collecte (IAC) au 1er semestre 2026.

Il couvre la période allant de juillet à novembre 2025 avec le doublement de l'indemnité de collecte sur toutes les enquêtes, y compris Emploi, Camme, Loyers et Charges, Voyages Professionnels et Personnels et Santé.

Le montant de la mesure correspond à une enveloppe globale de 134 000 € bruts, soit **une moyenne de 155 € bruts par enquêteur.**

La Direction précise que cette somme intègre les enquêtes pour lesquelles il était déjà prévu que l'indemnité de collecte soit doublée pour difficultés particulières.

La CFDT et l'ensemble des représentants demandent si une information plus individualisée ou au moins de 'cas types d'enquêteurs' peuvent être faits. Cela permettra aux enquêteurs d'avoir une idée du montant de la somme qui leur sera versée.

La Direction y est favorable mais, par manque de temps dans les DEM et au CSRH, elle souhaite ne faire aucune promesse pour mener à bien cette opération.

Le besoin à plus long terme de fournir un matériel avec écran tactile est à l'étude par la Direction des Services Informatiques.

La CFDT exprime son désaccord à ce retour aux postes nomades : ces équipements sont plus lourds et peuvent accentuer les troubles musculo-squelettiques des TMS déjà rencontrés par les enquêteurs dans le passé. C'est d'ailleurs cette même raison qui avait déjà conduit à les abandonner.

La Direction répond qu'il n'est pas possible d'équiper les enquêteurs du même matériel qu'actuellement. Revenir à un matériel plus lourd est, selon elle, en l'état, incontournable.

La CFDT s'étonne de l'urgence dans laquelle semblent s'opérer ces changements de matériel qui auraient pu être anticipés bien en amont. Comme par le passé, la Direction aurait pu associer les enquêteurs et les GIIR tout en gardant à l'esprit que l'application Sabiane a été conçue pour être utilisée de manière optimale sur un écran tactile.

La Direction exprime que Sabiane peut être techniquement revue et adaptée. Quand bien même, les fonctionnalités tactiles peuvent, selon elle, être facilement contournées.

Les tablettes Samsung Galaxy Tab Active 4/5 Pro et Surface Go 2 des enquêteurs DROM, prix, RIL et carto sont, elles aussi vieillissantes.

L'ensemble de ce matériel sera remplacé par une tablette unique Samsung Galaxy Tab S10 FI dont il est prévu d'équiper ces mêmes enquêteurs avant fin août 2026. Un modèle de harnais 'mains libres' pour tablettes est à l'étude.

Les enquêteurs DROM recevront 2 tablettes pour faire face aux problèmes récurrents d'approvisionnement.

CDISATION DES ENQUÊTEURS

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle circulaire faisant passer de 6 ans à 3 ans la durée d'emploi avant CDisation, plusieurs enquêteurs ont vu leur demande de CDisation refusée, sans aucune explication.

La CFDT demande à la Direction de motiver les refus de CDisation des enquêteurs lors d'un entretien individuel. Elle demande également que des consignes nationales soient données pour harmoniser les critères influant sur la décision entre les différentes directions régionales.



La CFDT souhaite un bilan chiffré des demandes depuis la mise en œuvre de la révision de la circulaire d'emploi des enquêteurs adoptée en décembre 2024 : acceptations ou refus avec identification des directions régionales concernées.

La Direction accepte la demande, mais refuse en premier lieu de donner des critères car chaque DR est libre du choix de CDisation.

POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez les documents du groupe de travail du CSA sur Symphonie

Comptes-rendus CFDT :

[Une circulaire d'emploi des enquêteurs adoptée à l'unanimité](#)

[Enquêteurs : alertes récurrentes et demandes de matériel](#)

Prochaines réunions

07/04 GT CSA : DSI : rapport sécurité des SI, bilan de sortie de SAS

14/04 GT CSA : décompte de temps dans Opale

05/05 FS plénière : actualités des enquêtes Ménages et Prix, budget 2026 enquêteurs (pour avis)

12/05 GT CSA : bilan recensement à Mayotte, bilan expérimentations RP