



CR du GT CTR 7 JUILLET 2020

Le GT CTR avait pour thème, les perspectives des enquêtes par téléphone, la mobilité enquêteurs et le MEMENTO enquêteurs

Audit et perspectives des enquêtes par téléphone à l'Insee

L'IG (Inspection Générale) avait pour mission un état des lieux des enquêtes par téléphone, les avantages et inconvénients de ce mode de collecte, une comparaison avec les pratiques des diverses enquêtes menées dans d'autres Instituts Européens de Statistique, le secteur privé travaillant pour la statistique des ministères. Les perspectives du mode téléphonique dans l'avenir ont donné lieu à cet audit.

De CAPI à CATI

Le multimode s'appuie sur le constat que plusieurs modes de collecte sont nécessaires, le téléphone étant maintenant complémentaire de ces autres modes notamment sur des enquêtes courtes de max 30 minutes (EEC/L&C/CAMME/TIC/EVA/VQS);

La réflexion menée tendrait entre autre à parvenir à un questionnaire «omnimode» utilisable tant en face à face, que via internet ou le téléphone.

Le mode téléphone se ferait du domicile via l'utilisation du logiciel [CATI@home](#) auquel les enquêteurs-ices se connecteraient en wifi, utilisé actuellement dans les centres d'appels que nous connaissons tous par les appels dont nous sommes tous destinataires pour de la vente...

Numérotation automatique, recueil de parodonnées, écoute à des fins de formation « ciblée » sur l'approche et l'accroche des enquêtés-es, réallocation d'enquêtes bref une sorte de plate-forme dématérialisée...

La direction néanmoins insiste bien sur le fait qu'aucun Plan d'Action n'est actuellement construit, néanmoins l'audit présente déjà de nombreuses préconisations dans l'optique d'une hausse des enquêtes par téléphone dans les années à venir (dès 2021 avec VQS).

Les questions qui se posent sont nombreuses:

=>INCIDENCE SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL (il est prévu 30 à 40 pts max de la quotité)

=>Perte d'autonomie de l'enquêteur-ice dans sa gestion du temps

=>Quels réels outils pour l'évaluation de ce temps de travail, restitution juste dans Opale ?

- =>Des écoutes dans le but d'optimiser les questionnaires et/ou «flicage»?
- =>Relationnel avec les enquêté-es (assimilation aux appels commerciaux)?
- =>Récupération des données de CAPI et compatibilité avec CATI ?
- =>Combien de ETP pour les enquêtes téléphone et à quel horizon?

A ces questions la Direction répond que le relationnel avec les enquêté-es n'est pas perturbé et que «l'outil ne doit pas dicter notre organisation»...et que le téléphone ne restera qu'un mode complémentaire. Pas de chiffres donnés à cette heure sur les hausses d'enquêtes téléphone et la charge pour les enquêteurs-ices. Nous resterons vigilants sur toutes ces questions lors des prochains groupes de travail.

MOBILITE ENQUÊTEURS-ICES

La mobilité devient à 1 tour, à savoir, que la mobilité nationale et locale se font maintenant en même temps. Plus de campagne locale puis nationale.

Les critères de choix pour la mobilité restent les suivantes :

=>activité (prix/ménages ou bi-réseau), l'ancienneté et la quotité.

Il n'y a pas de PRIORITE (législation du travail)

Les intentions des enquêteurs-ices doivent être déposées en septembre pour un recensement, le catalogue des postes est prévu en novembre prochain, les enquêteurs-ices pourront alors candidater et les affectations seront connues en février 2021

MOBILITE EN CONTINU

Néanmoins la piste d'une mobilité « au fil de l'eau » hors campagne est en réflexion, à savoir en local à chaque départ (retraite ou démission),un recrutement pourrait se faire ce qui aurait l'avantage de combler les « trous »

=>Nous souhaiterions que les postes soient proposés en augmentation de quotité en priorité aux enquêteurs-ices déjà en place plutôt qu'un recrutement de CDD.

=>En national, des annonces de postes disponibles correspondant à la réalité cad une fois les postes locaux pourvus. Il y a eu des mauvaises surprises dans certains cas avec des baisses de quotité par rapport à l'annonce

MEMENTO

Ce «Memento de l'enquêteur» s'est enrichi des travaux et propositions des représentants FO au CHSCT-S depuis l'existence de celui-ci .

Outil indispensable de l'enquêteur-ice, ce memento précise *«tout ce qu'un enquêteur-ice a toujours voulu savoir sans jamais oser le demander !»*

Il reste à voir quelle forme il prendra (classeur, porte-vue, etc.), et quelles fiches doivent être ajoutées (TMS par exemple)

=>Dans les questions nous avons à nouveau abordé le problème de la subrogation avec les reprises sur salaires des IJJ, la direction répond

essayer car cela satisferait tout le monde mais dit ne pas y parvenir, néanmoins il serait plus que souhaitable de persister dans la démarche.

=>A été soulevé l'assurance pro pour le vélo qui semble ne pas exister contrairement à la voiture ? La direction va vérifier.

=>Nous avons de nouveau abordé le passage expert catégorie 1 sans examen...

CONCLUSION

L'INSEE se prépare à mettre en place une expérimentation de CATI. Nous savons par expérience que de l'expérimentation à l'application, il n'y a qu'un pas...

Nous nous opposons à une sédentarisation programmée des enquêteurs-ices, nous ne souhaitons pas ce type de «robotisation» avec un planning cogéré par des applications, qui aurait pour fonction de dénaturer l'aspect nomade du métier même de l'enquêteur ce qui, à toutes fins utiles, nous permet de relancer le débat de l'enquêteur comme travailleur isolé !

Concernant la mobilité et le recrutement associé, nous demandons que priorité absolue soit donnée aux enquêteurs-ices de la DR concernée afin d'augmenter les quotités avant tout recrutement.

Nous avons la possibilité en amont d'informer des souhaits potentiels des enquêteurs-ices