

L'Insee sacrifie les usagers des Antilles et de la Guyane

Communiqué des syndicats CGT CFDT SUD CFE-CGC FO de l'Insee

À partir de septembre, le standard téléphonique de l'Insee ne sera joignable que de 9 à 13h, heure de métropole. Tant pis pour les usagers de Guadeloupe et Martinique pour qui le service fermera à 7h heure locale.

Des horaires d'ouverture du standard téléphonique qui passeront de 9 - 17h heure de métropole à 9h - 13h. C'est ce que prévoit l'Insee dès le mois de septembre. Tous les usagers, particuliers et entreprises, seront lésés par ces réductions d'horaires. Mais c'est particulièrement pénalisant pour ceux de Martinique, Guadeloupe et Guyane.

Pour eux, entre décalage horaire et heure d'été, cela reviendra à un accueil téléphonique ouvert de 3h du matin à 7h heure locale (8h pour la Guyane). Le reste du temps, ils devront essayer de s'en sortir avec le site internet, le serveur vocal, les emails.

Le Pôle Insee Contact de l'Insee (Institut de la Statistique et des Études Économiques) gère l'accueil téléphonique des usagers. Face à la demande croissante des particuliers et des entreprises, les agents peinent à assurer leur mission de service public et à répondre à toutes les demandes, faute d'effectifs. Devant ce problème, la Direction souhaite réduire les horaires de permanence téléphonique. L'ambition de l'Insee est ainsi d'améliorer - artificiellement - ses indicateurs, et notamment son taux d'appels répondus. Pas besoin d'être un grand statisticien pour comprendre que moins d'heures d'ouverture signifie moins d'appels.

Les agents chargés de la réponse téléphonique, tous basés en métropole, ont exprimé leur désaccord face aux changements d'horaires envisagés. Le 12 mars, ce sont plus de 40 % d'entre eux qui ont fait grève pour s'opposer à cette réduction d'horaires et la détérioration de leurs conditions de travail, soutenus par les syndicats. Peine perdue, la Direction reste sourde. Tant pis pour les usagers, tant pis pour les Antilles et la Guyane. Le service public aux usagers de ces départements ne semble pas peser lourd dans les prises de décisions de l'Insee.