



Monsieur le Président du CSA de l'Insee Grand Est,

Séance après séance de dialogue social, dans les CSA comme dans les FS, l'examen et les votes sur des sujets essentiels aux conditions de travail ou à l'organisation et à la vie dans les services sont retardés quand ils ne sont pas définitivement repoussés. Vous nous avez ainsi refusé de tenir une FS aujourd'hui bien que l'ordre du jour de la précédente n'ait pas été épuisé. Ce sont autant de questions qui ont été esquivées dernièrement : sur les réorganisations de service (au SAR, SNSSI), les conditions de travail des unités (PIC, DSP de Nancy par exemple) et les tensions dans les équipes.

Aujourd'hui, vous nous proposez un CSA au menu bien maigre.

Nous ne nous leurrerons pas : la principale si ce n'est la seule raison d'être de ce CSA est le vote – obligatoire, rappelons le – prévu sur le futur règlement intérieur de notre DR.

Or, ce texte a pour objet de déchirer l'accord historique octroyant aux agents d'Insee Contact assujettis aux plages téléphoniques une réduction de leur temps de travail.

Monsieur le Président du CSA ce plat de résistance est bien trop indigeste pour être décentement avalé par les agents comme par leurs représentants.

Depuis plusieurs mois, les agents d'Insee Contact se battent pour la défense du service public qu'ils assurent et contre la nette dégradation de leurs conditions de travail. Avec le soutien d'une intersyndicale large réunissant la CFE-CGC, la CFDT, CGT, FO et Sud, ils ont tenté d'alerter la Direction sur leurs problèmes par différents moyens – tracts, pétitions, relais syndicaux... sans que celle-ci ne modifie ses résolutions d'un iota.

Les pétitions, la grève, les signalements de leur souffrance au travail... rien n'y a fait et la Direction est restée sourde aux revendications comme aux remontées de terrain quand elle ne sombrait pas dans la provocation :

- Au lieu de recruter des agents sur des postes pérennes comme nous le réclamons, la Direction leur préfère nettement des CDD ou – mieux encore – des robots conversationnels, serveurs vocaux interactifs et autres chatbox, conformément à une logique où les coûts l'emportent systématiquement sur l'humain. Résultat, en 2023, entre un quart et un tiers des demandes adressées à Insee Contact auront ainsi été traitées par de la main d'œuvre précarisée. Mais qu'on se rassure, ça ira mieux demain !
- Dernière trouvaille en date pour « aller mieux », la Direction décide de réduire de moitié les horaires des permanences téléphoniques en les concentrant sur la plage du matin. Ce faisant, elle semble manifestement prête à sacrifier les DOM – dont certains habitants ne pourront joindre l'Insee qu'entre 3 et 7 h du matin entre avril et octobre – ainsi qu'une bonne partie des travailleurs dont les horaires de travail ne sont pas compatibles avec cette plage réduite.

Voudrait-on décourager les usagers pour limiter les sollicitations ? Si tel est le cas, rappelons cependant que ce petit jeu n'est pas sans risques. Si, demain, les usagers risquent d'avoir des difficultés accrues à joindre l'Insee par téléphone, c'est le taux de réponse à de nombreuses enquêtes par internet qui risque d'en pâtir ; c'est aussi le temps de réponse aux mails qui risque de sérieusement s'allonger du report d'une partie des appels qui ne pourront pas avoir lieu vers les courriels. Et c'est *in fine*, toute l'image de l'Insee qui risque d'être écornée.

Ce projet était largement suffisant pour provoquer la colère des agents des Pic, exaspérés depuis trop longtemps de ne pas pouvoir exercer leur mission de service public dans des conditions satisfaisantes. Mais cette évidence n'a manifestement pas été saisie par une Direction qui, au lieu de soutenir les agents dans les difficultés qu'ils traversent, n'a manifestement rien trouvé de mieux que vouloir revenir sur l'accord RTT permettant un temps de travail de 36h par semaine au lieu de 37h30. Rappelons que cet accord décidé il y a plus de 20 ans tenait compte de la pénibilité et des astreintes téléphoniques pesant sur les agents. Au moment même où les conditions de travail n'ont jamais été aussi dégradées, cette juste compensation menace d'être rayée d'un trait de plume ! Pour faire passer cette pilule amère, les agents se voient proposer une NBI, comme c'est l'usage lors des restructurations. Et s'ils ne sont toujours pas convaincus, qu'ils n'hésitent pas à quitter le service !

La Direction croît-elle vraiment que les postes disponibles par ailleurs sont légion ? A-t-elle oublié que la diversité des métiers et les effectifs de la plupart des établissements se sont réduits comme peau de chagrin ? De fait, sur les quatre agents du Pic de Strasbourg ayant exprimé le souhait d'aller voir ailleurs, seuls deux ont finalement obtenu leur mobilité.

Face à cette intransigeance, l'intersyndicale continue plus que jamais de demander :

- le maintien des plages de permanences téléphoniques (9h-17h) pour un service public plus proche des usagers, plus simple et plus efficace, conformément au programme « Service Public + » ;
- des moyens matériels et humains à la hauteur d'une charge de travail en augmentation ;
- le maintien de l'accord historique sur le temps de travail pour tous les agents d'Insee Contact assujettis aux plages téléphoniques.

Le sujet du PIC est malheureusement exemplaire des dérives que nous dénonçons nationalement et localement.

Nous déplorons les détériorations parallèles des conditions de travail et du service dû aux usagers. Elles s'accompagnent d'une précarisation inacceptable des emplois.

Pour les agents, c'est une perte d'intérêt de leurs postes et du sens de leur travail, associés à un manque de reconnaissance dans la notation et les promotions.

Nous constatons une attrition de la variété des postes de nos établissements qui les handicapent durablement.

Nous refuserons donc de siéger à ce CSA et vous demandons de revenir sur le projet de modification des conditions de travail au PIC.

Nous vous demandons de construire un véritable dialogue social à la hauteur de toutes les difficultés que traverse notre DR.

En l'absence de garanties, Monsieur le Président du CSA, nous resterons en retrait de ces instances.

Les élus CFDT, CGT-Sud et CFE-CGC