

Paris, le 15 novembre 2017

**LA VENTE À LA DÉCOUPE****EN MARCHÉ !**

Ces deux premières rencontres (10 et 15 novembre) qui devaient être suivies d'une troisième avant la fin du mois, présidées par la Secrétaire Générale des Ministères Economiques et Financiers, Isabelle Braun-Lemaire, et par la Directrice Générale de la CCRF, Nathalie Homobono, font suite aux propositions du Ministre de l'Economie, Bruno Le Maire de discuter des quatre points abordés lors de l'audience du 25 juillet 2017 : chaîne de commandement, missions, proximité de l'échelon départemental et adéquation missions / effectifs.

Alors que ces groupes de travail devaient aborder les quatre thèmes proposés lors de la rencontre avec Bruno Le Maire, SOLIDAIRES CCRF & SCL a été très surpris de constater au travers des documents transmis (pistes d'évolution et déploiement des nouvelles missions, grille d'analyse pour la cartographie des missions et méthodologie pour l'examen des missions) que seul un travail sur l'exercice des missions assorti d'une réduction d'effectif serait effectué.

Sur la réduction d'effectif, la Directrice Générale a précisé que la suppression d'emplois concernerait tous les services.

**SOLIDAIRES a réaffirmé, que ce préalable de suppressions de postes était inacceptable, et son exigence au contraire d'un renforcement des effectifs.**

En effet, le cadre de travail qui nous est proposé est biaisé puisqu'il consiste à réfléchir à une évolution de notre administration sous contrainte de réduction de ressources et non pas en se souciant du service public.

**SOLIDAIRES considère donc que la position Ministérielle constitue une injonction contradictoire au regard de l'exercice qui nous est proposé.**

La secrétaire Générale a rappelé que le Ministre assumait totalement la baisse des effectifs.

A la question sur la sortie des DDI, Isabelle Braun-Lemaire a indiqué que la volonté ministérielle demeurait de sortir les agents CCRF des DDI et que celui-ci est l'un de ses principaux objectifs.

Pour autant, elle a rappelé que cette réorganisation des services s'inscrivait également dans le cadre de la revue des missions « Action Publique 2022 » et qu'à ce titre, Bruno Le Maire ne pouvait pas demander qu'un arbitrage soit rendu avant la fin du processus de réflexion (rapport du comité d'action Publique 2022 prévu au printemps 2018).

Sur l'évolution des missions, elle a indiqué que les choses changeaient et que de moins en moins d'usagers téléphonaient, que la société et les usages en matière de consommation se modifiaient et que par conséquent, les missions et leurs conditions d'exercice devaient elles aussi être transformées.

**SOLIDAIRES a réaffirmé sa demande de sortie des DDI afin que les missions puissent être clairement exercées, au bénéfice de tous nos publics, de manière uniforme et cohérente dans les territoires.**

Pour alimenter les débats, l'administration avait communiqué trois documents (cf. PJ) :

- ▶ Une grille d'analyse pour la cartographie des missions.
- ▶ Des pistes d'évolution et déploiement des nouvelles missions : repenser l'accueil du public, passer du faire au faire faire en mettant en place un contrôle de second niveau, poursuivre l'adaptation aux nouvelles missions et aux évolutions économiques et technologiques.
- ▶ Une méthodologie pour l'examen des missions.

## Cartographie des missions

**SOLIDAIRES** a demandé à ce que le tableau soit amendé ou modifié et notamment que la mention « compétence pointue » soit retirée de ce tableau, car cela induit une dévalorisation pour nombre de collègues qui travaillent sur les autres missions toutes aussi importantes pour les consommateurs : « il faut arrêter de dire que c'est plus pointu de faire des délais de paiement plutôt qu'un CPMM en agroalimentaire par exemple ».

Pour les missions dites « annexes », **SOLIDAIRES** a demandé à ce que les agents CCRF ne fassent plus les missions qui ne relèvent pas de nos compétences comme le secrétariat des baux commerciaux dont d'ailleurs un tout récent rapport de la DGE le préconise.

Par contre, chacune de ces missions doit être regardée précisément car pour certaines, elles nous permettent notamment de développer des contacts avec d'autres administrations ou organismes de contrôle, de récupérer des infos et de pouvoir faire des opérations communes dans des secteurs où les contrôles peuvent être parfois assez difficiles.

La Directrice Générale a tenu à préciser que le terme « compétence pointue » n'avait pas pour elle une connotation péjorative mais qu'elle comprenait notre intervention et que cela serait retiré.

Concernant les missions annexes, la Directrice Générale et la Secrétaire Générale ont relevé nos interventions mais sans préciser ce qu'il en adviendra.

Dans un second temps, a été étudié le document relatif aux pistes d'évolution et déploiement de nouvelles missions

### « Repenser l'accueil du public »



A la proposition de la DG: « à l'instar de Pôle emploi qui suit les demandeurs d'emploi en 100% web, par l'intermédiaire de la messagerie et la web conférence, la DGCCRF pourrait proposer un service similaire. »

**SOLIDAIRES** a répondu que la suppression de l'accueil physique et téléphonique en département en argumentant que cela permettrait au consommateur de disposer plus rapidement d'un service équivalent et améliorerait le service rendu, relève de l'imposture.

Dans les petits départements c'est une catastrophe la majorité des plaignants sont des personnes âgées ou en difficulté sociale, ils n'appelleront pas le 3939 et le 100% web est difficilement envisageable. - A titre d'exemple, en Seine-Maritime, depuis le début de l'année, 408 appels téléphoniques (127 demandes d'infos et 281 plaintes) et 50 visites. Ca n'est pas rien et c'est une source d'information pour cibler les contrôles. Un consommateur qui se plaint d'une indisponibilité d'un produit par exemple peut permettre de cibler le magasin concerné dans le cadre d'un prochain contrôle et de la TN sur les pratiques promotionnelles. De plus à notre connaissance, nous n'avons jamais eu de retour du 3939 ou du CNA sur des établissements de notre département dont des consommateurs se seraient plaints.

Le fait de tout concentrer sur une plateforme ou un service peut permettre à terme de déléguer la gestion des plaintes...

Que dire de la proposition de centraliser le traitement des demandes d'infos, nouvelle usine à gaz, qui, outre le fait qu'elle va demander un déploiement conséquent d'agents (sauf si elle est externalisée), va substantiellement prolonger les délais de réponse. D'autant qu'une partie de ces demandes d'informations seront réorientées en département lors des litiges opposant les consommateurs aux entreprises locales ou lors d'interrogations émanant d'entreprises suivies dans ledit département.

L'exemple désastreux des demandes d'infos postées en début d'année sur le site du Ministère et laissées en plan pendant 6 mois augure de ce que signifie, pour la DG et le Ministre, « l'amélioration du service rendu au public »...

Enfin, pour illustrer nos propos rien de tel que la conclusion du rapport du défenseur du droit de mars 2017 sur les relations des usagers et usagers avec les services publics :

*« En France, les services publics et administrations sont nombreux et prégnants dans la vie quotidienne. Ils représentent pour la plupart des services essentiels en délivrant des prestations fondées sur des droits définis par le législateur et les pouvoirs publics. Ils constituent un atout majeur pour le pays, en permettant, notamment, d'amortir l'impact des crises économiques et en assurant le principe de solidarité nationale... »*

*Ces réformes tendent à faire oublier la mission première des services publics, à savoir « le service au public » qui doit aider et accompagner les usager·e·s dans leurs démarches. Si les administrations publiques font des efforts indéniables pour améliorer leurs relations avec les usager·e·s, cela peut parfois se traduire par des dispositifs qui se transforment en fausse solution et qui, au contraire, renforcent les difficultés. À titre d'exemple, les accueils téléphoniques, avec les « tapez 1, tapez 2, ... », deviennent un véritable parcours du combattant pour obtenir une personne humaine au bout du fil qui pourra apporter une réponse adaptée. L'intervention du Défenseur des droits et de ses délégué·e·s devient, parfois, un moyen pour se faire entendre. Par les contacts qu'elles et ils entretiennent avec leur réseau au sein des administrations, elles et ils permettent à des personnes, bloquées par les automatismes du traitement des flux administratifs, de trouver un·e interlocuteur/rice·s qui va entendre leurs arguments par la voix de la/du délégué·e et prendre le temps de régler leur situation... »*

# A VENDRE



« Passer du faire au faire faire en mettant en place un contrôle de second niveau ».

La Directrice a souhaité donner une explication sur les propositions de délégation de contrôles. Selon elle le caractère insuffisant du nombre de contrôles en hygiène en restauration commerciale a été mis en lumière par Alim' Confiance. La question de savoir si la situation est satisfaisante, est régulièrement posée par les associations de consommateurs et la DGAL. La problématique de la vérification régulière de la sécurité des aires de jeu est également posée.

Enfin, la Directrice Générale a précisé que les propositions contenues dans le document ne sont que des pistes de réflexions et qu'aucune décision n'a encore été prise. Le périmètre de contrôles en hygiène quant à lui, n'est pas encore établi et s'il devait se concrétiser, il fera l'objet de discussions avec les professionnels.

**SOLIDAIRES a martelé son opposition à toute externalisation de nos missions, en raison de la défaillance de certains contrôles déjà externalisés (BIO, INAO, appareils à UV, ...).**

► De fait, le transfert d'une partie de nos missions ne pourra qu'entraîner une perte de compétence des agents qui ne seront là que lorsque les incendies éclateront, ce qui demandera des moyens d'intervention plus importants (Horsegate, Dieselgate, etc.). D'autre part, a-t-on encore la compétence technique quand on ne fait qu'une fois par an un contrôle sur tel ou tel produit ou service ?

► De plus, les contrôles rendus obligatoires auront un coût pour les entreprises, les restaurateurs les répercuteront sur leurs prix, les collectivités les moins dotées, quant à elles, retireront leurs aires de jeux.

► Le contrôle effectué par les agents de la DGCCRF est un tout et il ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise. A la production on doit s'assurer que l'outil est bien pensé, sans danger et conforme à la réglementation. Ce qui ne veut pas dire que le produit qui sort de l'usine est sans problème. Cela dépend de ce que l'on en fait après. Pour les aires de jeux c'est pareil, la conception compte, mais l'installation aussi, puisqu'elle est unique et dépend de l'environnement, route, buisson, entretien, ... Il y a donc une complémentarité évidente entre distribution / service et production.

► Comment imaginer que le contrôle de deuxième niveau, ce n'est pas mettre le doigt dans l'engrenage d'un démantèlement total ! Il nous apparaît incroyable de faire le constat qu'une mission qui fait partie de notre cœur de métier sera déléguée, externalisée parce que l'Etat ne se donne pas les moyens de l'exercer convenablement.

► Enfin, il ne nous semble pas qu'une disposition du règlement 852/2004 permette de fixer des règles nationales pour imposer aux professionnels un contrôle périodique obligatoire par une tierce partie qui serait à leur charge.

La DGCCRF est connue par le grand public pour ses opérations de contrôles, principalement pendant l'OIV, sur les deux propositions d'externalisation et elle perdrait en notoriété en n'exerçant plus ce type de missions.



**Pour SOLIDAIRES, une administration moderne est celle qui prendrait un autre chemin que le monde ancien lui a fait prendre en lui supprimant ses moyens ?**