



Groupe de Travail « Travaux menés sur l'accueil des consommateurs » du 18 avril 2019
Accueil des consommateurs : "Par ici la sortie !"....
Un pognon de dingue pour ça !

Un groupe de travail du CT « Personnels et Missions » consacré aux travaux menés sur l'accueil des consommateurs s'est réuni le 18 avril 2019, sous la Présidence de M. André SCHWOB, Chef de service du soutien au réseau.

L'alliance **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** était représentée par Dominique GENDRON, Emilie PATTEYN, Jean-François DELCEY et Guillaume POIREY.

En préalable à la tenue de ce groupe de travail, les Organisations Syndicales (OS) présentes ont souhaité interroger l'administration sur les points d'actualité CCRF suivants :

- Une demande de report du conseil d'établissement de l'ENCCRF de Montpellier prévu le 9 mai, jour de l'appel à la grève de l'ensemble des OS de la Fonction Publique.
- La date du GT "PED" (Point d'Entrée Désigné).
- Pourquoi la lettre de mission inter-inspections annoncée par Bruno Le Maire lors de l'audience du 1er avril 2019 n'avait toujours pas été transmise.

M. SCHWOB a répondu que la modification de la date du conseil d'établissement relevait de la compétence du responsable de l'ENCCRF et que celui-ci serait à la recherche d'une nouvelle date.

Concernant la mission "PED", M. SCHWOB a indiqué qu'une lettre de mission était actuellement soumise à l'IGS et qu'après sa validation, celle-ci serait alors communiquée aux OS.

Quant à la lettre de mission inter-inspections, M. SCHWOB a indiqué que celle-ci n'avait été signée que par le seul Ministre de l'Economie et des Finances. **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** se sont étonnés de cette situation totalement surréaliste et ont exprimé leur vif mécontentement. La situation s'est brusquement débloquée dès le lendemain de ce GT, puisque nous avons enfin reçu ce document signé par l'ensemble des ministres concernés.... Curieux !!!

Interrogé sur le Comité de projet qui, en lien avec des cabinets de conseils, doit proposer le nouveau Plan Stratégique pour la DGCCRF, M. SCHWOB a précisé que le projet finalisé avait bien été remis à Mme BEAUMEUNIER, qui le présentera aux OS lors du prochain CT "Personnels et Missions" du 14 mai 2019.

CCRF-FO et **CFTC-CCRF** ont, une nouvelle fois, exprimé leur incompréhension sur l'intervention particulièrement coûteuse de ces deux cabinets extérieurs. En effet, il nous semble que la DGCCRF avait les compétences au sein même de sa structure à élaborer seule ce Plan Stratégique... En cette période où l'on demande à chaque administration de faire des économies substantielles, la DGCCRF s'offre les services de cabinets de consultants à la renommée mondiale alors que, dans le même temps, dans de nombreuses Directions Départementales Interministérielles (DDI), les agents CCRF ne peuvent même plus être encadrés par des agents de catégorie A+....

Selon M. SCHWOB, l'expérience de ces cabinets était un véritable atout pour établir un vrai projet stratégique permettant de structurer la DGCCRF de demain... il nous fallait une aide à la décision d'une qualité exceptionnelle !!!

Le premier résultat de la cogitation de ces brillants experts a donc été la présentation à ce GT de 5 fiches relatives à la problématique de l'accueil des consommateurs.

Or, lors de lecture préalable de ces fiches pour la préparation de ce GT, la qualité "exceptionnelle" du rendu avait quelque peu échappé à **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** ! Cela méritait donc bien un GT avec les commentaires éclairés du Directeur de projet pour enfin nous prouver l'intérêt d'un tel investissement...

M. SCHWOB nous a donc fait une présentation exhaustive de chacune de ces 5 fiches avec un jeu de questions/réponses.

Fiche n°1 : Point d'étape sur la refonte du processus "accueil et réponse à nos publics"

C'est en quelque sorte un état des lieux de la situation actuelle en matière de sollicitations des consommateurs uniquement.

Le constat est sans appel : il y a bien une **chute des sollicitations par les consommateurs** puisqu'elles ont été divisées par 2 en 10 ans. De plus, 45% des appels reçus au CNA (Centre National d'Appel) et environ 80% des sollicitations tous canaux confondus (téléphonique en service déconcentrés, courriers, courriels et formulaires) ne relèvent pas directement des missions de la DGCCRF.

Dans cette fiche, il y a bien une tentative d'explication pour cette baisse. Cependant, **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** auraient apprécié qu'il soit également fait mention de la diminution drastique et continue des effectifs CCRF dans les différentes structures CCRF durant cette même période. En effet, une maison vide, qui plus est non identifiée, n'est certainement pas l'endroit idéal pour y recueillir des sollicitations. A ce propos, nous rappelons que certaines unités (ou pôle ou service) en DDI n'ont toujours pas retrouvé l'appellation "concurrence consommation et répression des fraudes" pourtant validée par une instruction du Secrétaire Général du Gouvernement, conséquence du second plan d'actions (Plan MACRON !)... Ce n'est plus acceptable et notre administration doit rappeler à l'ordre, sans délai, les récalcitrants !

La question de la qualité de la réponse aux consommateurs est aussi soulevée. En effet, la qualité est un élément extrêmement important qu'il convient naturellement de prendre en compte. Mais, encore une fois, la DGCCRF devait se donner les moyens de préserver une certaine qualité qui était bien reconnue avant 2010. Or, l'aspect quantitatif, via les indicateurs retenus par la DGCCRF, a plutôt été privilégié au détriment de la qualité.

Cet état des lieux a conduit le Comité de projet à proposer l'évolution suivante :

- Centralisation de la gestion des sollicitations écrites et téléphoniques des consommateurs (fiche n°2).
- Evolution de notre politique de communication pour gagner en visibilité (fiche n°3).
- Maintien de l'accueil physique dans les services déconcentrés et extension du nombre de points de contact en nouant un partenariat avec les Maisons de Services Au Public (fiche n°4).
- Amélioration de la détection des signaux faibles (fiche n°5).

Fiche n°2 : Centralisation de la gestion des sollicitations écrites et téléphoniques des consommateurs

La réponse de l'administration pour assurer un service de qualité identique à tous les consommateurs, quelque soit son lieu de résidence, la conduit à privilégier une approche nationale globale, adossée à un outillage centralisé. **Toutes les sollicitations des consommateurs seraient prises en charge par une structure nationale, chargée de répondre aux sollicitations téléphoniques et écrites des consommateurs, avec notamment un numéro d'appel unique.**

La nouvelle structure serait une probable extension de l'actuel CNA qui pourrait accueillir entre 20 et 40 agents avec la possibilité d'y intégrer, sur la base du volontariat, des agents des services déconcentrés et d'administration centrale qui resteraient sur leur résidence.

Un tel projet soulève les problématiques suivantes :

- Certains agents pourraient se retrouver sous une **triple autorité hiérarchique et fonctionnelle**. Lorsque l'on sait que la double autorité est déjà une source conséquente de risques psychosociaux (RPS), cette perspective n'augure absolument rien de bon !
- La question de la **compensation en effectifs pour l'unité contributrice** a été totalement éludée par le Comité de projet. Pour **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF**, il n'est pas question de faire l'impasse sur une situation qui devrait de nouveau dégrader les conditions de travail de l'ensemble des agents de l'unité concernée.

- **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** sont quelque peu dubitatifs quant au principe énoncé de "**la base du volontariat**". En effet, celui-ci pourrait bien être à géométrie variable selon les régions. Nous en avons pour preuve la mise en place de la mutualisation des compétences rares en Bourgogne-Franche-Comté.... exemple d'ailleurs scandaleusement mis en avant par l'administration pour promouvoir l'interdépartementalité alors même que les conséquences de la mise en place à marche forcée commencent à apparaître au grand jour : multiplications des motions, audit RPS de la plate-forme RH du SGAR,...

Fiche n°3 : Evolution de notre politique d'information de la DGCCRF

La communication est un réel enjeu stratégique pour la DGCCRF et il convient de la renforcer. Cependant, elle ne doit porter que sur l'information institutionnelle (site retraits-rappels par exemple).

M. SCHWOB a été assez explicite sur la situation actuelle : Il faut faire le ménage !

Fiche n°4 : Augmentation du nombre de points de contact pour l'accueil physique

Même si l'accueil présentiel est en forte baisse, pour l'administration, il est important que cette mission soit pérennisée. Il convient de se rapprocher des exclus du numérique.

A cet effet, trois réseaux ont été identifiés :

- Maisons de Services Au Public (MSAP).
- Associations de consommateurs.
- Points d'Accès au Droit (PAD).

Le réseau MSAP, qui réaliserait un accueil de premier niveau, est la piste privilégiée car présent dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

L'accueil de second niveau serait alors du ressort des agents de la CCRF.

L'ensemble des OS ont alors interrogé M. SCHWOB sur les modalités de réception du public sans plage horaire spécifique ou sur rendez-vous, tel qu'envisagé.

Sa réponse a été particulièrement évasive indiquant que nous étions toujours en phase de réflexion.

Pour **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF**, cette question mérite une véritable clarification et certainement un prolongement de la réflexion en lien avec les représentants des personnels.

Il n'est pas question de partir ainsi à l'aventure !

En effet, concernant les MSAP, il convient d'être particulièrement prudent car les préfets de département n'ont pas forcément la même définition de la consommation que nous. Pour eux, cela correspond plutôt à tous les actes de la vie courante d'un citoyen. Les préfets seraient donc ravis de nous accueillir au sein des MSAP.

Or, compte tenu de nos effectifs en département, il est impensable de répondre à une telle demande.... alors même que nous ne sommes plus en capacité d'assurer des permanences pour accueillir des consommateurs dans de nombreuses DDI !!!

A moins que la solution à toutes ces difficultés ne soit.... le CNAC : **Centre National d'Accueil des Consommateurs !**

C'est bien M. SCHWOB qui l'a évoqué..... la décision serait-elle déjà actée ?

Fiche n°5 : Améliorer la remontée des informations utiles aux enquêtes

La remontée des informations permet naturellement à la DGCCRF d'orienter ses enquêtes et les sollicitations des consommateurs sont un élément important.

Quelques pistes sont d'ores et déjà envisagées, mais **tout dépendra de la future organisation de l'accueil des consommateurs qui reste à ce jour assez flou.**

En effet, ce n'est pas ce GT qui a permis à **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** d'avoir une véritable vision sur l'avenir de cette mission. **Il reste encore beaucoup d'incertitudes et probablement de non-dits.**

Au vu des résultats de ce GT **CCRF-FO et **CFTC-CCRF** s'interrogent vraiment sur la réelle plus-value apportée par le cabinet d'aide à la décision pour ce dossier... sauf peut-être à minimiser l'action de la DGCCRF en la matière !**