

## **Tout cet argent pour ça !!! Eurogroup propose de centraliser toutes les demandes des consommateurs**

La DG a réuni un groupe de travail le 18 avril afin de présenter aux organisations syndicales cinq fiches sur le projet de réorganisation de l'accueil du public, suite au ... lourd travail d'analyse effectué par le cabinet de conseil Eurogroup (tout au plus 8 pages qui nous ont été présentées, ce qui fait selon nos calculs un peu plus de 31.000 € la page !!!).

Après avoir longuement étudié les 5 fiches chèrement payées, force est de constater que le travail fourni était assez creux et succinct. Tout ça pour ça, serions-nous tenté de dire !!!

Payer 250.000 € un cabinet de conseil qui a repris les statistiques remplies par les collègues et en conclure que le nombre de sollicitations de la DGCCRF a baissé en 10 ans, c'est vraiment jeter de l'argent par les fenêtres. Si ces dernières ont à ce point diminué, c'est bien la conséquence des restructurations qui ont entraîné le manque de visibilité du service par les consommateurs et les professionnels.

Dans certains services, les collègues auraient bien aimé que cet argent soit mis au profit du budget métier qui est plus que réduit à portion congrue dans les directions.

Avant d'entamer le groupe de travail, à proprement parler, **SOLIDAIRES CCRF & SCL** a interrogé Monsieur Schwob afin de connaître la date du groupe de travail prévu sur les PED, connaître les conclusions du plan de transformation de la DGCCRF qui devait se réunir le 12 avril et faire remarquer que 80 % des agents trouvaient que la DGCCRF n'évoluait pas dans le bon sens selon les conclusions du tout dernier l'observatoire interne du ministère.

Pour l'importation, Monsieur Schwob a indiqué qu'une mission avait été demandée à l'IGS et que la lettre serait communiquée aux organisations syndicales. Ce qui laisse à penser que la « promesse » de la tenue de ce GT, par la DG, en février dernier est reporté à ...

En complément, **SOLIDAIRES** a demandé si les conséquences sur la CCRF du Brexit seraient abordées à cette occasion. Selon nos informations, 20 postes auraient été demandés par la DG pour faire face à un surcroît d'activité. Monsieur Schwob a encore nié l'évidence, à savoir que le Brexit n'aurait aucune incidence sur les importations.

C'est bizarre cette habitude du déni, alors que les agents de Lille ont eu cette information par leur direction qui ne l'a pas inventé.

Sur le rapport « d'Ernest et Lejeune » concernant le plan de transformation de la DGCCRF, Monsieur Schwob a indiqué qu'il avait été présenté à la Directrice Générale le matin même mais qu'il fallait le temps nécessaire à la DG pour le mettre en musique. La traduction par la DGCCRF des constats du cabinet de conseil sera présentée à l'occasion du CT Personnels et Missions de la DGCCRF le 14 mai prochain.

En ce qui concerne l'observatoire interne, Madame Oudot, la Directrice du Personnel, a précisé qu'effectivement les résultats n'étaient pas bons y compris au niveau ministériel. Ce qui n'est pas pour nous rassurer... Selon elle, un travail est en cours à la DGCCRF justement pour redonner des priorités, de la visibilité, des orientations claires et travailler le plus possible en concertation avec les agents. Ce qui ressort de cette étude c'est un attachement fort des agents à leur métier.

**SOLIDAIRES** a rétorqué que donner des orientations claires ne signifiait pas forcément qu'elles allaient dans le bon sens. Le bateau coule mais ne vous inquiétez pas tout va bien !!!

Puis est venue la présentation des 5 fiches et le pourquoi du comment l'administration avait fait appel à un cabinet privé. Ce dernier a travaillé (heureusement), il a servi à documenter, aider à élaborer des scénarii, et il travaillé sur un délai relativement court ... bla bla ... (fiche 1 : point d'étape sur le refonte du processus « accueil et réponse à nos publics » ; fiche 2 : centralisation de la gestion des sollicitations écrites et téléphoniques des consommateurs, augmentation du nombre de points de contact pour l'accueil physique ; fiche 3 : évolution de la politique d'information ; fiche 4 : augmentation du nombre de points de contact pour l'accueil physique ; fiche 5 : améliorer la remontée des informations utiles aux enquêtes).

Après nous avoir indiqué que les sollicitations téléphoniques avaient fortement diminué, que le courrier disparaissait au profit des courriels, que le nombre de consommateurs reçus en accueil physique avait diminué, et que 80 % des demandes ne nous concernait pas, (bon jusque-là on s'en doutait un peu avec la perte de visibilité de la DGCCRF) Monsieur Schwob a présenté les propositions d'évolution.

La solution proposée par la DGCCRF grâce au travail ... colossal du cabinet de conseil est de : centraliser la gestion des sollicitations courrier, mail et téléphoniques des consommateurs, faire évoluer la politique de communication, maintenir l'accueil physique en services déconcentrés et en Maison de Service Au Public (MSAP) et d'améliorer la détection des signaux faibles.

Après nous avoir indiqué qu'il fallait laisser plus de temps aux enquêteurs pour enquêter, une centralisation des réponses écrites serait LA solution. Ce à quoi, une organisation a répondu que vouloir rationaliser une direction qui est déjà exsangue serait compliqué !!!

Monsieur Schwob nous a indiqué qu'une centralisation des réponses écrites à l'instar de ce qui se passe au CNA serait la meilleure solution. Il nous a toutefois précisé que le CNA devait être amélioré et devait évoluer ce qui n'a pas manqué de susciter des interrogations. A notre question sur ce qu'il entendait par amélioration et notre crainte qu'une éventuelle augmentation des amplitudes horaires ou des journées d'ouverture au public soit proposée, Monsieur Schwob nous a juré « Oh grand dieu » qu'il n'en était pas question ... quoi que les commerces étaient ouvert le samedi ...

Pour le moment rien n'est décidé sur l'implantation de cette structure, elle pourrait se situer à Montpellier selon Monsieur Schwob afin que les collègues aient un plus grand choix de tâches, elle comprendrait entre 20 et 40 agents, ces derniers pourraient rester dans leur structure actuelle.

Ils pourraient être sous l'autorité hiérarchique de leur entité mais pourraient relever de l'autorité fonctionnelle de la hiérarchie de ce nouveau CNA. Ceci a soulevé des questions et des interrogations qui devront trouver réponse avant la création de cette structure. Le collègue qui resterait dans sa structure d'accueil aurait-il d'autres tâches à accomplir localement ? Comment s'effectuerait sa mutation ? Par qui serait-il évalué ? ...

Un préfigurateur ou une préfiguratrice sera nommée prochainement pour organiser la mise en œuvre de cette structure.

En fait, nous nous sommes rendu compte que beaucoup de points n'avaient pas été abordés lors de l'expertise du cabinet de conseil.

Puis Monsieur Schwob a abordé la politique d'information de la DGCCRF. Selon les ... dures et fastidieuses recherches effectuées par le cabinet conseil, la DGCCRF a comptabilisé en 2018, 5,5 millions de visites sur son site alors que l'UFC que choisir en a compté 40 millions et 16 millions pour l'INC.

Face à ce constat, il est préconisé de ne plus proposer d'information préventive aux consommateurs et de se concentrer sur les retraits-rappels.

**SOLIDAIRES** a exposé que les chiffres des associations de consommateurs ne pouvaient se comparer aux nôtres puisque ces dernières font aussi des comparatifs qui sont très regardés.

D'autre part, il ne faut pas, selon nous, que les fiches conseils soient supprimées car elles sont très utilisées par les enquêteurs.

Enfin, il est évident que la DGCCRF a un problème de communication vis-à-vis de la presse et qu'il convenait que ceci soit corrigé. Concernant les retraits-rappels, il est anormal que des sites « privés » s'en fassent l'écho avant la DGCCRF et ce alors même que nous avons l'information en amont.

Puis Monsieur Schwob nous a présenté la solution miracle pour l'accueil du public; proposer un réseau d'accueil du public infra départemental au travers notamment des MSAP, un accueil physique pouvant être maintenu parallèlement, sans plage horaire fixe ou sur rendez-vous, dans les directions. Il nous a indiqué que des discussions étaient en cours notamment avec le CGET (Commissariat Général à l'Égalité des Territoires).

**SOLIDAIRES** s'est montré plus que réservé notamment sur les MSAP financées à 50 % par les collectivités territoriales et donc plus ou moins présentes en fonction de la richesse du territoire. Dans certains endroits, les MSAP se réduisent à la mise à disposition d'un ordinateur ce qui ne correspond absolument pas aux besoins du public. Se pose également la question, des réponses apportées qui ne peuvent être exhaustives sur tous les questionnements.

A titre d'information, dans certains départements le préfet demande aux DD-CS-PP qu'elles mettent à disposition du personnel pour faire des permanences dans ces MSAP ce qui va à l'encontre de l'objectif de redonner du temps aux enquêteurs. Enfin les préconisations proposées pour la réception du public en direction seront difficiles à réaliser car la personne compétente pour répondre au consommateur ne sera pas forcément présente.

En résumé, des constats mais rien de concret, comme d'habitude, charge au préfigurateur ou à la préfiguratrice de tout mettre en musique : l'histoire ne dit pas si elle/il sera aussi payé(e) 250.000 euros pour ce travail !!!

Concernant la remontée des informations, M. Schwob a indiqué que le nouveau CNA devra irriguer l'ensemble de la structure CCRF.

Pour **SOLIDAIRES** on espère que cela sera plus mieux que le ruissèlement cher à Emmanuel Macron.

Baromètre des plaintes, Signal Conso, Cellule numérique du SNE, sont les bases sur lesquelles veut s'appuyer l'administration pour le ciblage des contrôles et les remontées statistiques.

Enfin, un calendrier de réunion va nous être proposé pour poursuivre sur le sujet et l'ensemble sera ensuite présenté au Comité Technique Personnels et Missions de la DGCCRF.