



CCRF &  
LABORATOIRES

# ACTUALITES

2020 – n°34

1<sup>er</sup> juillet 2020

## GROUPE DE TRAVAIL DU CTPM : MARDI 30 JUIN

### Consacré au service « RéponseConso »

La **CFDT** était représentée par Caroline **CHAUVIN** (DDCSPP 35), Yohann **AUBRY** (DDPP 92), Marine **MANOHA** (DDPP 74) et Laure **FRERET** (SNE Rennes).

Ce groupe de travail, qui s'est déroulé en audio conférence et en présentiel, était présidé par Monsieur André SCHWOB, chef de service du soutien du réseau, en présence de Mmes Coralie OUDOT (sous-directrice Ressources humaines), Odile CLUZEL (sous-directrice Communication, programmation, analyse économique, mouvement consumériste), Isabelle COLLIN (préfiguratrice du « Service RéponseConso »), Françoise MESANGE (chef du bureau 2A) et monsieur Thierry BORGHESE (directeur de l'ENCCRF).

Cette réunion était consacrée au Centre National de Réponse au Public entre temps rebaptisé « **Service RéponseConso** ».

La fiche communiquée aux organisations syndicales avant la réunion et reprise en pièce jointe a été le fil conducteur des discussions.

Ainsi ont été abordés :

- Les recrutements
- Les conditions de travail des agents à Montpellier et hors Montpellier (agents « hébergés »)
- Les outils
- La montée en charge du service
- La mobilité et la carrière des agents du Service RéponseConso

## RECRUTEMENTS

A ce jour, **21 agents ont été recrutés** dans le cadre des appels à candidatures successifs (*voir tableau des recrutements ci-après*) auxquels s'ajoutent les 8 collègues actuellement en poste au CNA et 4 encadrants qui sont pour rappel :

- Isabelle COLLIN, préfiguratrice
- Armel FLECHER et Aurélie CHEMIN, inspecteurs principaux
- Florence ARSAC, actuellement Inspectrice experte encadrante au CNA

## Etat des recrutements « RéponseConso » au 30 juin

Catégorie	Fonctions actuelles	Résidence actuelle	Implantation géographique	date d'arrivée actée
B	répondant	DDPP06	DDPP06	01-oct
B	mixte	DDPP17	DDPP17	01-oct
A	mixte/conx	DDCSPP24	DDCSPP24	01-oct
A	enquêteur	DDPP26	DDPP26	01-oct
B	répondant	DDPP38	DDPP38	01-oct
A	répondant	DDPP57	DDPP57	01-oct
A	répondant	DDPP62	DDPP62	01-oct
B	mixte	DDPP64	DDPP64	01-oct
A	mixte	DDPP67	DDPP67	01-oct
B	répondant	DDPP68	DDPP68	01-oct
B	mixte	DDPP69	DDPP69	01-oct
A	enquêteur	DDPP75	DDPP75	01-oct
A	répondant	DDPP85	DDPP85	01-oct
A	PCR	Pole C Limoges	Pôle C Limoges 87	01-oct
A	sortie d'école	ENCCRF	Montpellier	06-juil
A	sortie d'école	ENCCRF	Montpellier	06-juil
A	sortie d'école	ENCCRF	Montpellier	06-juil
A	enquêteur	DDPP58	Montpellier	07-sept
B	mixte	DDPP30	Montpellier	07-sept
C	répondant	DDPP64	Montpellier	07-sept
A	enquêteur	Pole C Chalons en Champagne	Montpellier	fin aout

Parmi les 21 nouvelles recrues :

- 14 restent dans leur résidence actuelle (principalement des DDPP) et seront affectées à compter du 1<sup>er</sup> octobre ;
- 4 rejoignent le site de Montpellier : 3 à la date au 7 septembre et une personne à une date non encore définie (fin août) ;
- 3 sont des sorties d'école qui arriveront le 6 juillet à Montpellier (date de début de leur stage d'été). En réponse à une interrogation de la CFDT, l'administration a précisé que c'est un choix des agents concernés de réaliser leur stage au Service RéponseConso dans lequel ils seront affectés à la rentrée. Un programme de formation est prévu en fonction des besoins qu'ils exprimeront. La possibilité de réaliser des périodes de stages dans les DD montpelliéraines ou environnantes reste ouverte.

Un appel à candidature a été relancé récemment pour rejoindre le Service RéponseConso. L'administration a fait savoir que 10 personnes s'étaient d'ores et déjà manifestées, qui plus est avec des profils intéressants.

Paradoxalement, à la question des organisations syndicales pour savoir combien de recrutements sont encore prévus d'ici l'ouverture du service au 1<sup>er</sup> octobre, Monsieur Schwob laisse entendre qu'il n'y en aura très peu, voire aucun. Il se réserve la possibilité de recruter encore à la marge en fonction des candidats. Il le justifie par un timing serré pour une prise de poste à la rentrée et la priorité donnée à la mise en fonctionnement du service.

**En l'état actuel des choses, le service serait donc composé de 29 répondants et 4 encadrants (27 ETP avec la prise en compte des quotités de travail). En parallèle, une personne en poste au CNA a réussi le concours d'inspecteur, ce qui aura pour conséquence de réduire le nombre de répondants à 28, sauf si ce départ est compensé entre temps.**

**Nous constatons que le dimensionnement annoncé de 30 à 40 agents ne sera probablement pas atteint à l'ouverture du service ou dans sa fourchette basse.**

En réponse à une interrogation de la CFDT, l'administration fait savoir que la répartition femmes/hommes est homogène, atteignant la quasi parité. Par ailleurs, deux types de tranche d'âge se dégagent : la trentaine et la quarantaine.

En juillet, Mme COLLIN fera le tour des unités amenées à héberger les agents du Service RéponseConso. L'objectif est de rencontrer physiquement les recrues et d'identifier les besoins en formation.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

### *Les agents hors Montpellier (hébergés en DD(CS)PP ou DIRECTE)*

Les conditions de travail des agents qui resteront physiquement dans leur résidence actuelle sont loin d'être fixées. A date, **14 agents** sont concernés. Les **conventions d'hébergement** entre la Directrice Générale de la CCRF et les directions départementales ou régionales sont en cours de validation en interne et seront prochainement adressées aux directeurs locaux. Il s'agira de conventions annuelles à tacite reconduction.

La CFDT a demandé communication du projet de convention.

L'administration rappelle que les agents seront soumis à deux règlements intérieurs (RI) :

- Le RI local pour tout ce qui concerne les locaux (le bâtiment, la vie en communauté...)
- Le RI de l'ENCCRF (conditions de travail, temps de travail ...)

L'administration souhaite que les directions locales maintiennent les agents dans les conditions actuelles d'exercice de leurs missions.

L'administration envisage que les collègues puissent rester dans des **bureaux partagés** malgré leur fonction de répondant. La CFDT a exprimé ses réticences sur ce point et surtout l'inconfort tant pour l'agent répondant du service RéponseConso que pour le collègue qui partagera la même pièce.

L'administration évoque un fonctionnement avec des plannings adaptés prévoyant des périodes de réponses aux sollicitations quotidiennes par téléphone limitées. Elle indique également que les agents seront équipés avec des casques ce qui réduira les nuisances qui ne devraient pas être supérieures pour les deux agents concernés.

La CFDT a également questionné l'administration sur **l'équipement informatique** dont bénéficieront les agents hébergés. L'administration ne prévoit pas de doter ces agents d'un ordinateur ou d'un équipement spécifique. Ils garderont donc l'équipement actuel, charge à la direction locale de renouveler cet équipement le moment venu et d'acheter éventuellement un ordinateur portable si l'agent n'en serait pas doté et qu'il souhaite télétravailler. De plus interrogée par la CFDT sur le réseau auquel ils seront reliés, l'administration répond que ce sera au réseau local, avec l'assistance des SIDSIC des préfectures. L'administration envisage que l'ensemble des outils passent par le réseau internet permettant un accès n'importe où sur le territoire comme l'est SORA par exemple.

A contrario les agents du Service RéponseConso qui seront sur le site de Montpellier seront équipés par la DGCCRF. L'administration précise d'ailleurs que la commande d'ordinateurs portables a été passée.

**Pour la CFDT c'est inacceptable. Il appartient au service à compétence national d'équiper ses agents comme c'est le cas pour les agents des autres SCN actuellement hébergés. Comment peut-on imaginer que les directions locales consentent à conserver un agent dans leurs locaux et à l'équiper convenablement alors même qu'il n'exerce plus de missions en lien direct avec la structure ?**

L'administration se veut rassurante et indique que les conventions obligeront les directions à fournir du matériel compatible en contrepartie d'un budget abondé en conséquence. Elle imposera également que l'agent continue d'être informé de la vie de sa direction. M. Schwob nous rappelle cependant qu'il ne s'agit que de quelques euros...

### *Les agents sur le site de Montpellier*

Le site de Montpellier a vocation à court terme à accueillir **15 agents répondants** (8 agents du CNA et 7 agents nouvellement recrutés) et **4 cadres**, soit 19 personnes (18 si l'agent du CNA reçu au concours n'est pas remplacé).

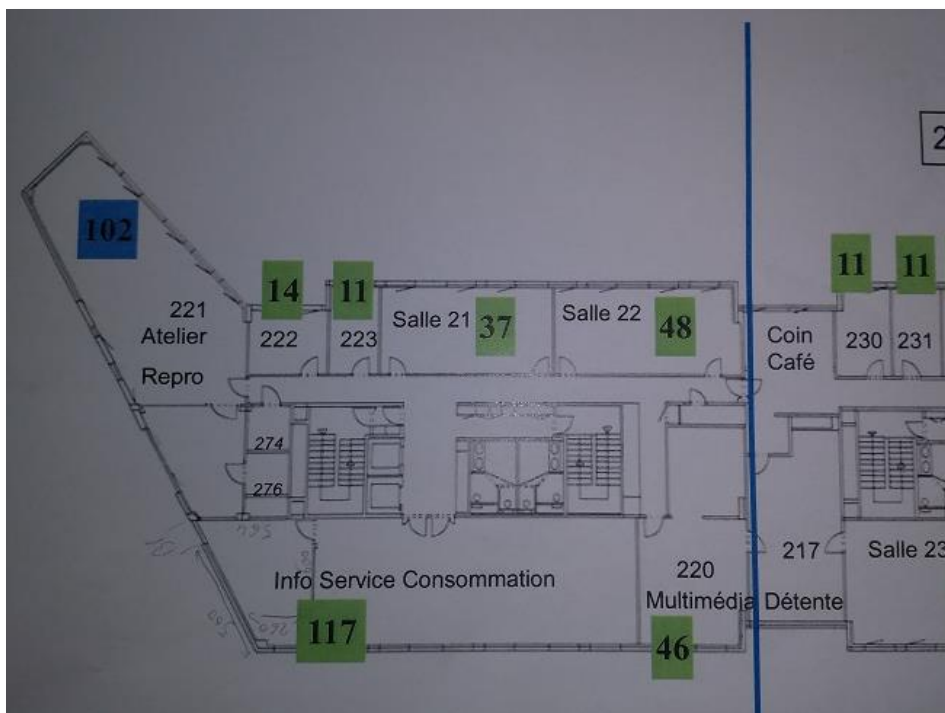
Dans le contexte actuel, la démarche engagée avec le Pôle ergonomie du ministère et l'ANACT a dû s'interrompre. Les travaux de réflexion puis de réalisation des aménagements devraient reprendre prochainement. Une réunion aura lieu lundi 6 juillet avec l'ANACT pour relancer le projet.

Il est d'ores et déjà acté que les aménagements ne seront pas réalisés à l'arrivée des nouvelles recrues.

Les trois collègues qui arriveront au 6 juillet seront installés dans l'actuelle salle 22 qui sera réaménagée provisoirement pour les accueillir. L'ensemble des branchements sont déjà présents, cette salle de cours étant précédemment des bureaux.

Par la suite des travaux auront lieu d'ici **mi-septembre** dans cette même salle 22 pour la diviser en 3 bureaux de 2 personnes qui accueilleront 6 des 7 agents répondants qui rejoignent Montpellier. L'agent en poste au CNA ayant réussi le concours d'inspecteur libèrera une place pour la 7<sup>ème</sup> personne.

Les travaux sur **le reste du plateau** interviendront ensuite. Le service RéponseConso a vocation à s'étendre sur l'actuel open space du CNA, sa salle de réunion, une partie de l'atelier de reprographie, la « salle multimedia », les bureaux 222 et 223, ainsi que les salles de cours 21 et 22 :



L'administration envisage que les aménagements soient réalisés pour la fin d'année. Dans la fiche communiquée, il est indiqué qu'entre temps, « *les nouveaux arrivants occuperont des espaces qui seront mis à leur disposition, tels que des salles de cours.* »

**Certes il est difficile de réaliser des travaux en site occupé mais, pour la CFDT, le travail dans des espaces non dédiés (salle de cours ou autre) ne saurait excéder une durée raisonnable de quelques semaines.**

### **Les outils**

Le Service RéponseConso a pour objectif de répondre aux sollicitations téléphoniques et courriels des consommateurs. Pour ce faire, des outils métiers sont nécessaires. Comme il est indiqué dans la fiche jointe, certains outils requièrent une adaptation (SORA, centralisation des plaintes) et d'autres doivent être créés (banque de connaissance, robot courriel) ou choisis (téléphonie).

Pour Mme COLLIN, le Service doit apporter des **réponses personnalisées et compréhensibles** aux consommateurs. Elle a souligné l'effort à fournir sur le choix du vocabulaire et la nécessité de ne pas noyer le consommateur dans des références réglementaires ou une liste de voies de recours dont il ne saurait quoi faire.

Sur les outils qui seront mis à disposition, l'administration a précisé qu'ils doivent constituer une aide pour les agents mais ne pourront pas les remplacer.

La CFDT a attiré l'attention de l'administration sur le fait que des outils mal adaptés peuvent rapidement devenir une charge plutôt qu'un soutien. Si l'agent doit retraiter en totalité ou presque une réponse, l'exercice devient plus fastidieux que s'il avait lui-même construit la réponse dès le départ. Il ne faudrait pas non plus qu'une augmentation massive des sollicitations

associée à un traitement automatisé des réponses conduisent à une dévalorisation et une perte d'intérêt des agents pour la mission.

L'administration semble tout à fait en accord avec ces préoccupations et précise que c'est pourquoi les outils seront fiabilisés au maximum.

Les outils à dispositions devront également permettre par exemple d'épargner aux agents les tâches laborieuses et répétitives que sont les enregistrements de courriers arrivée et départ.

Sur la **répartition des sollicitations** aux agents répondants, l'administration rappelle qu'il n'y aura aucune logique géographique.

**Les organisations syndicales ont alerté l'administration sur le risque d'usure des agents qui exercent la mission de répondant et la survenue de RPS. La CFTD a demandé que le dispositif soit évalué régulièrement pour s'assurer notamment que le dimensionnement est suffisant et les outils adaptés.**

### *Montée en charge*

Au démarrage, le service ne pourra pas prendre en charge l'ensemble des sollicitations (estimées à 130 000 par an tous support confondus : mail, papier et téléphone). L'administration précise que seront prioritaires les directions dont les agents répondants auront intégré le service, sans toutefois être en mesure de communiquer un calendrier précis concernant la fin de cette montée en charge et le basculement définitif des missions vers RéponseConso.

Pour rappel, le Service RéponseConso n'a pas vocation à prendre en charge l'accueil physique et les réponses dédiées aux professionnels qui resteront à la charge des DD(CS)PP.

### *Mobilité et carrière des agents du Service RéponseConso*

Les organisations syndicales ont exprimé les interrogations quant aux possibilités de mobilité et de promotion des agents du Service.

La question de la **mobilité** est une question qui se pose déjà pour les agents du CNA : les agents qui souhaitent quitter le CNA et rester dans l'Hérault (ou département limitrophe) ne parviennent pas à être mutés faute de postes vacants dans ces résidences et en l'absence de priorités légales. Ce point a toujours fait débat mais aucune réponse n'a été apportée. Les agents répondants n'ont pas la possibilité, comme en directions locales, de changer d'attributions au sein de leur structure, il est donc nécessaire de réfléchir à ce qui peut être fait en terme de mobilité.

L'administration rappelle que les agents du CNA bénéficient de points supplémentaires pour leurs demandes de mutation mais admet qu'au final cela ne permet pas aux agents d'obtenir une mobilité. Elle renvoie vers les discussions à venir sur les lignes directrices de gestion et l'application de durées minimales et maximales sur certains postes. Un CT ministériel aura lieu le 4 juillet sur le sujet mais ne concernera pas la DGCCRF qui, comme d'autres administrations de Bercy, n'est pas prête.

S'agissant des **promotions**, les discussions sur les lignes directrices de gestion n'en sont qu'au balbutiement au niveau ministériel et encore très générales. L'administration n'est donc pas en mesure, à ce stade d'envisager ce qui sera fait à la DGCCRF. Elle précise toutefois que les agents

du Service Réponse Conso ne devront pas être défavorisés dans le cadre des promotions du fait de leur mission de répondant.

## QUESTIONS DIVERSES :

### *Prime exceptionnelle « Covid »*

Le décret n° 2020-570 du 14 mai 2020 instaure le versement d'une prime exceptionnelle (3 taux : 330 €, 660 €, 1000 €) aux agents en présentiel, en télétravail ou assimilé, particulièrement mobilisés pendant l'état d'urgence sanitaire, afin de tenir compte d'un « surcroît de travail significatif » durant cette période.

Pour le **périmètre des services centraux** (AC et SCN), le recensement des agents qui pourront bénéficier de cette prime a été demandé aux chefs de bureaux et de SCN.

Pour les agents en **services déconcentrés**, une instruction commune au Ministère de l'économie et des finances et au Ministère du travail, datée du 22 juin, a été adressée aux DIRECCTE. Il était demandé aux directions régionales de recenser les agents éligibles dans les Pôles C, et de se charger de la collecte des recensements des agents dans les DDPP et DDCSPP de leur zone de compétence. Les chefs de pôle C avaient jusqu'au **29 juin 2020** pour transmettre les propositions à la Sous-direction 2 (pour les agents CCRF du pôle C et des DDI de la région), avec l'identité des bénéficiaires et les montants individuels attribués. La prime sera versée en une fois, sur la **paie du mois d'août 2020**.

L'instruction évoque la possibilité d'une harmonisation nationale avant la mise en paiement effective « *compte-tenu des enveloppes allouées* ».

**La CFDT a interrogé l'administration sur cette harmonisation pour savoir comment elle serait opérée. L'administration a, comme toujours sur ce sujet, été très floue....Elle a juste précisé qu'un retour vers le local serait certainement nécessaire si des changements devaient être effectués par rapport à ce qui avait été déterminé localement (tant sur les montants que sur le nombre d'agents bénéficiaires).**

**Les organisations syndicales ont alerté l'administration sur certaines réalités locales où les agents CCRF auraient été simplement écartés du dispositif par les directeurs souhaitant gratifier davantage les agents DGAL .... Ce qui est complètement ubuesque s'agissant d'enveloppes ministérielles.**

**La CFDT a réitéré sa demande d'une totale transparence sur le sujet et sollicite un état des lieux du dispositif *a posteriori* sur l'attribution de cette prime notamment par catégorie, par genre, par type de structure, par région.**

### *Mission import*

Dans le cadre de la mission de contrôle à l'importation et de la mise en œuvre de la signature électronique dans TRACES NT, la société luxembourgeoise Luxtrust a été choisie pour délivrer et gérer des identités électroniques nécessaires à cette dématérialisation.

Dans ce contexte, les collègues qui exercent la mission import ont été récemment invités à signer individuellement un contrat avec cette société.

Pour la CFDT, il n'appartient pas à l'agent de contracter personnellement avec ce prestataire. La CFDT demande que les contrats soient pris en charge et signés par la DGCCRF en tant qu'entité et non par chaque agent.

Lorsque l'administration fournit un téléphone portable à ses agents, ce n'est pas l'agent qui contracte individuellement avec l'opérateur de téléphonie !

**La CFDT demande que la procédure soit revue.**

### *Indemnité de changement de résidence*

Les organisations syndicales ont attiré l'attention de l'administration sur un problème récurrent concernant l'indemnité de changement de résidence. Les collègues contrôleurs stagiaires commencent généralement leur scolarité au cours de la deuxième quinzaine du mois de septembre. Lorsqu'ils obtiennent une mutation au 1<sup>er</sup> septembre deux ans après leur affectation, ils ne peuvent bénéficier de cette indemnité puisque qu'il faut avoir accompli au moins trois années dans la précédente résidence administrative (article 19 du [Décret n°90-437](#) du 28 mai 1990). Il manque donc quelques jours aux agents concernés pour pouvoir y prétendre.

Ce qui n'est en général pas le cas des inspecteurs qui commencent leur scolarité plus tôt.

Même si l'essentiel pour les collègues reste évidemment d'obtenir la mobilité souhaitée, peut-être faut-il réfléchir à un début de scolarité anticipé ou une mutation à une date qui permette l'octroi de cette prime ?

\*\*\*\*\*

**En réunissant ce groupe de travail consacré au Service RéponseConso, l'administration a répondu à une sollicitation des organisations syndicales.**

**La CFDT aurait souhaité davantage de précisions de la part de l'administration. Les conditions de travail des agents qui restent dans leur résidence sont d'une part incertaines tant que les conventions d'hébergement ne sont pas acceptées par les directions locales et d'autre part insatisfaisantes sur le plan matériel (bureaux, équipement informatique).**

**Les agents sur le site de Montpellier vont être confrontés à une période de travaux dont le calendrier est encore imprécis. Les conditions de travail durant ces quelques mois risquent d'être chaotiques.**

**Certains aspects du quotidien ne sont pas encore définis, tels que les horaires et plus généralement l'organisation du travail que Mme COLLIN souhaite aborder avec les cadres à leur arrivée en septembre.**

**Pour la CFDT, des points essentiels d'organisation restent à définir avant l'ouverture du service. La CFDT a demandé qu'un suivi attentif et régulier soit mis en place, dans les mois qui suivront le lancement, pour examiner notamment la charge de travail, le dimensionnement du service, l'adaptabilité des outils, les conditions de travail de tous les agents, ...**

**La CFDT est à votre disposition. N'hésitez pas à nous faire remonter toute difficulté ou remarque [cfdt@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:cfdt@dgccrf.finances.gouv.fr)**

### *Prochaines dates à retenir :*

- 9 juillet : CT des DDI
- 16 juillet : CAP encadrement