



Groupes de travail du Comité Technique Personnels et Missions (17 juin et 3 juillet 2019)

La **CFDT** était représentée le 17 juin par Marie **BLANCHO** (CFDT), Caroline **CHAUVIN** (DDCSPP 35), Pierre-Yves **POULARD** (DIRECCTE 93) et le 3 juillet par Marine **MANOHA** (DDPP74), Yohann **AUBRY** (DDPP92) et Marie **BLANCHO** (CFDT)

Ces groupes de travail étaient présidés par M. André SCHWOB, chef de service de soutien au réseau, en présence de M^{me} Coralie OUDOT, sous-directrice de la coordination et des ressources, de M^{me} Françoise MESANGE (bureau 2A), M. Jérémy VALLET (bureau 2D) et M. Jean-Yves SAVOIE (bureau 2B).

Plusieurs points d'avancement du plan stratégique de transformation de la DGCCRF ont été abordés lors de ces GT. Ils avaient fait l'objet d'une communication de fiches par l'administration qui ont donné lieu à des échanges avec les organisations syndicales. Pour la **CFDT**, ces groupes de travail distillent des informations au compte-goutte, et n'apportent pas de véritables réponses aux inquiétudes des agents sur les conséquences de ce plan.

Le plan stratégique de la DGCCRF 2025 comporte **4 orientations stratégiques mises en œuvre par 14 chantiers de transformation**.

Les 4 orientations sont :

1. Renforcer notre cœur de métier : l'enquête au service de la lutte contre les fraudes et de l'ordre public économique.
2. Investir les nouveaux modèles économiques et les risques émergents.
3. Rénover la relation avec les consommateurs et les entreprises
4. Maximiser l'impact de nos actions grâce à des outils et une organisation renouvelée.

Présentation des 14 chantiers du plan stratégique

Ces chantiers qui vont permettre de travailler à l'accomplissement des orientations stratégiques ont fait l'objet d'un appel à candidature lancé auprès des régions et des départements afin d'associer les services déconcentrés à ce travail. Toutefois chaque chantier est piloté par l'administration centrale. **On nous annonce que chaque responsable de projet doit communiquer sa feuille de route pour le 12 juillet 2019 en vue de rédiger le plan stratégique définitif pour septembre 2019.**

La liste des chantiers est reproduite ci-dessous :

N°	Nom du chantier	Porteur stratégique	Responsable opérationnel	Région référente	DD référente
1	Mettre l'enquête au cœur de nos politiques publiques	Virginie Beaumeunier	SNE et DDPP93	Centre Val de Loire	Indre-et-Loire
2	Réorganiser notre activité en matière de régulation concurrentielle des marchés	Pierre Chambu	bureau 3B	Hauts-de-France	Pas-de-Calais
3	Adapter nos modalités de programmation des enquêtes	André Schwob	bureau 1C	Nouvelle Aquitaine	à confirmer
4	Développer notre connaissance de l'économie	André Schwob et Pierre Chambu	bureau 1B	Corse	Corse-du-Sud
5	Améliorer le service rendu à l'utilisateur	André Schwob	préfigurateur de la structure centralisée	Bourgogne Franche-Comté	Nièvre
6	Renforcer nos relations avec l'INC et les associations de consommateurs	André Schwob	GIC CNC	Bretagne	Finistère
7	Développer une relation de confiance avec les entreprises	André Schwob et Pierre Chambu	bureau 2D	Pays de la Loire	à confirmer
8	Renforcer nos pouvoirs de sanctions	Pierre Chambu	bureau 3D	PACA	Bouches-du-Rhône
9	Communiquer davantage sur notre action	Virginie Beaumeunier	cabinet de la directrice générale	Martinique et Occitanie	Haute-Garonne
10	Capitaliser sur le numérique	André Schwob	bureau 2D	Normandie et Nouvelle Aquitaine	Eure, Charente-Maritime et Deux-Sèvres
11	Adapter notre recrutement et notre formation	André Schwob	bureau 2B	Guadeloupe et Bretagne	Morbihan
12	Accompagner techniquement l'évolution de notre organisation	André Schwob	bureau 2D	Pays de la Loire et Grand Est	Sarthe Aube
13	Fluidifier les liens entre les entités	André Schwob et Pierre Chambu	IGS	Auvergne Rhône-Alpes	Loire et Haute-Loire
14	Disposer d'indicateurs de performance reflétant nos ambitions	André Schwob	bureau 2D	Ile-de-France	Hauts-de-Seine

Quelques précisions sur les 14 chantiers ont pu nous être données.

- Chantier 1 : mettre l'enquête au cœur de nos politiques publiques

La **CFDT** est heureuse d'entendre que Monsieur SCHWOB valide que : « *Notre cœur de métier, l'enquête, sera rappelé à tous les niveaux* ». Il a également ajouté que la détection des fraudes économiques et la recherche des fraudeurs est une culture des agents de la CCRF.

L'ambition de ce chantier est de pouvoir inscrire notre cœur de métier dans les différents organigrammes où est représentée la CCRF.

- Chantier 2 : réorganiser notre activité en matière de régulation concurrentielle des marchés

L'objectif de ce chantier étant :

- le renforcement de l'action concurrentielle ;
- la répartition des missions entre BIEC et PCR ;
- la réorganisation de notre activité en matière de régulation concurrentielle des marchés ;
- de clarifier la mission des commissions d'appel d'offre ;
- de trouver des synergies ;

A noter que la Cour des comptes valide la séparation entre l'Autorité de la Concurrence et la DGCCRF. Cette décision pérennise donc l'architecture actuelle.

- Chantier 3 : adapter nos modalités de programmation des enquêtes

Ce chantier est déjà en œuvre : la [grille d'analyse des enquêtes](#) est en usage depuis 2017, mais insuffisamment employée par les rédacteurs d'enquêtes. Désormais, une grille de priorisation des tâches programmées permettant d'évaluer les enquêtes sera utilisée.

La formation de 150 rédacteurs en Administration Centrale est prévue afin d'avoir une meilleure visibilité sur les enquêtes à prioriser. Cette formation sera prochainement élargie aux agents en poste dans les services pilotage des pôles C des DIRECCTE.

- Chantier 4 : Développer notre connaissance de l'économie

Il s'agit du développement des fonctions de veilles économiques à l'intérieur de la CCRF.

Le premier objectif est d'affirmer notre ancrage à Bercy en donnant un éclairage micro-économique. En effet, nous sommes la seule administration disposant d'un réseau sur le terrain permettant de mettre en œuvre des missions économiques. Le deuxième objectif est de mieux planifier et orienter nos enquêtes, en renforçant la fonction « études », encore embryonnaire à la CCRF. Il s'agira donc de développer une meilleure capacité à détecter des indices économiques dans le cadre de nos contrôles.

- Chantier 5 : améliorer le service rendu à l'utilisateur

Ce chantier vise à centraliser la réponse aux sollicitations écrites ou téléphoniques des consommateurs et à développer l'application « Signalconso ». Le CNAC change de nom et devient **CNRP (Centre national de réponse au public)**. Les activités du CNA actuelles n'ont pas vocation à être touchées par cette nouvelle « entité ». A ce stade, le CNA continue à répondre au téléphone et à rédiger les fiches tant que le CNRP ne sera pas mis en place. Ensuite, il est manifeste qu'il y aura des liens étroits entre les deux CN, voire qu'ils fusionnent.

Une fiche de poste de préfigurateur chargé de la création de cette structure a été publiée dans laquelle il est indiqué que ce service comporterait une trentaine d'agents répartis sur plusieurs implantations géographiques. M. Schwob a précisé que ce préfigurateur sera choisi cet été pour une durée d'un an de préfiguration qui débutera en septembre.

Il n'y aura pas de mobilité forcée à Montpellier pour les agents du réseau qui rejoindront le CNRP, le transfert des postes vers l'ENCCRF se fera, au fil de l'eau, à l'occasion des changements d'attribution des agents.

- Chantier 6 : renforcer nos relations avec l'INC et les associations de consommateurs

Il s'agit de travailler sur la répartition des tâches entre les associations et l'INC notamment pour éviter les doublons entre les deux structures, et en ce qui concerne la communication et l'utilisation de supports à destination des consommateurs qui pourront être distribués **dans les maisons de « France Service »**.

Un contrat d'objectifs sera signé avec l'INC pour les trois années à venir.

- Chantier 7 : développer une relation de confiance avec les entreprises

Il s'agit d'un double objectif de prévention des fraudes en amont et d'optimisation des contrôles. L'idée est de prévenir les fraudes en amont, en étant plus pédagogues avec les entreprises (réguler) lorsqu'il s'agit de nouvelles réglementations. Il s'agira de communiquer avec les entreprises en amont de la filière pour échanger sur les nouveaux produits, les nouveaux processus de fabrication, les nouveaux textes réglementaires... Des relations plus étroites avec les chambres consulaires pourraient être engagées. La loi ESSOC favorise également cet axe de travail.

La problématique de la délégation de certains contrôles sera posée dans ce chantier.

- Chantier 8 : renforcer nos pouvoirs de sanctions

Il convient de revoir le panel des sanctions existantes (administratives, civiles et pénales) sur l'ensemble de nos enquêtes et simplifier les règles procédurales afin de maximiser l'impact des procédures. Il est également question de réfléchir à la manière de communiquer sur les sanctions (pratique du « name and shame »).

- Chantier 9 : communiquer davantage sur notre action

Il conviendra d'améliorer le mode de communication avec les associations et d'éviter de doubler les informations. Hors de question en revanche de déléguer la communication sur les retraits et rappels. L'Unité d'alerte et sa fonction de point de contact général des entreprises et de la Commission européenne (procédures Rapex et Rasff) ne sont pas touchées et restent à la CCRF. Il s'agira également de déclinier la communication au niveau territorial.

La **CFDT** a réaffirmé la nécessité de mieux communiquer sur les résultats de nos enquêtes grâce à une équipe de communication maîtrisant les missions de la DGCCRF.

- Chantier 10 : capitaliser sur le numérique

Cela correspond à l'ensemble des chantiers d'amélioration des outils numériques à la disposition des agents et des pratiques : cela concerne tant le back office et les outils en mobilité que les outils nouveaux (IA pour le ciblage, par exemple), afin d'améliorer les enquêtes en réseau. Un prototype est en cours d'élaboration (coût 24.000€ HT), pour présenter une vision fonctionnelle. Il s'agira de présenter des outils numériques performants et utiles dans le cadre de l'élaboration de nos enquêtes. Le SICCRF se chargera du développement. Le choix de Supélec pour l'élaboration du prototype est lié à la satisfaction de la DGT qui a fait appel par deux fois à leurs services et qui en sont satisfaits.

Le ministère de l'Intérieur fournira le matériel, pour des raisons de maintenance. Dans un premier temps (phase prototype), il est prévu une dotation de 30 appareils par région dont 2 au SNE. La dotation doit débuter dès septembre 2019 et sera chaque année augmentée, selon le retour positif des agents, pour être finalisé d'ici 2021 par la dotation d'une tablette ou/et téléphone pour tous les agents CCRF.

L'administration conforte l'idée que ces outils ne soient pas employés que durant les horaires de travail de l'enquêteur.

La **CFDT** a demandé que le droit à déconnexion soit acté dans une charte. La DG est favorable à cette démarche et demande aux OS de communiquer des idées pour la constituer.

La **CFDT** s'est engagée à échanger avec l'administration afin de constituer une charte d'usage à l'utilisation de ces outils.

- Chantier 11 : adapter notre recrutement et notre formation

Ce chantier concerne en partie le volet RH du plan stratégique qui est abordé ci-après.

- Chantier 12 : accompagner techniquement l'évolution de notre organisation

Il s'agit de l'évolution de l'organisation territoriale, et donc du développement de l'interdépartementalité par le renforcement de la mutualisation interdépartementale. Sur ce chantier l'Administration n'apporte aucune réponse claire sur ses projets de rapprochements des directions dont la taille en terme d'effectifs est critique (mais à partir de quel seuil d'agents peut-on parler de taille critique ?), et elle assure qu'aucune cartographie n'a été élaborée.

- Chantier 13 : fluidifier les liens entre les entités

Il sera piloté par l'IGS et aura pour but de fluidifier les relations entre les services à compétences nationale et les administrations où la DGCCRF est implantée.

- Chantier 14 : disposer d'indicateurs de performance reflétant nos ambitions

Il s'agit de mettre en œuvre des indicateurs de performance plus « qualitatifs ». La **CFDT** s'interroge alors sur la fin souhaitée de la politique du chiffre, cependant aucune réponse n'a été apportée sur le sujet, ni sur quels types d'indicateurs seraient créés et sur la possibilité d'abandonner ou de modifier certains indicateurs actuels.

Autres sujets liés au plan stratégique et abordés au cours des 2 groupes de travail

Dispositif de recueil des compétences

L'administration souhaite mettre en place un dispositif de recueil des compétences d'ici la fin de l'année. L'objectif est d'avoir un répertoire des métiers CCRF, construit par les remontées locales des chefs de service sur les compétences de leurs agents. Cet outil servira à préparer le plan stratégique et à déterminer comment la CCRF doit placer ses effectifs en fonction des compétences.

Il servira aussi à mieux anticiper les départs en retraite, prévoir le remplacement des compétences perdues et ajuster la formation. Il permettra aussi de mieux calibrer le PNE en fonction des compétences sur le terrain.

L'outil sera une photographie de nos compétences tant qualitative que quantitative, et non un outil de gestion RH.

Le recueil consistera à recenser pour chaque agent les informations suivantes :

- Identification de l'agent ;
- Affectation ;
- Métier exercé (selon une nomenclature des métiers CCRF) ;
- Compétences sectorielles mobilisées par l'agent (selon une nomenclature « Produits alimentaires / Produits non alimentaires / Prestations de service / Concurrence) ;
- Compétences méthodologiques (selon une nomenclature) ;
- Niveau d'expertise (initiation, pratique, maîtrise, expertise) ;
- Part du temps consacré ;

- Besoin de formation

Pour la **CFDT**, la gestion des compétences est une démarche indispensable afin d'anticiper les départs en retraite, mais le recueil comporte le risque de figer les agents dans une spécialité ce que reconnaît l'administration qui veut s'en prémunir et indique que ce n'est pas le but recherché de l'outil.

La **CFDT** a posé la question de la confidentialité et de l'accès des informations, que l'administration a dit vouloir garantir.

L'accompagnement RH du plan stratégique

L'objectif est de réfléchir à la fois au recrutement, à la formation initiale et aux outils pour permettre une meilleure formation continue. Pour la **CFDT**, ces sujets méritent en effet d'être réexaminés.

Des réflexions sont engagées sur le calendrier de la formation initiale et son contenu pour répondre à la problématique de former des stagiaires opérationnels à leur prise de poste. L'administration ambitionne d'informer plus tôt les stagiaires sur le lieu de leur affectation mais reconnaît que cela constitue une vraie difficulté. Il est également prévu de travailler sur la détection de profils enquêteur lors du recrutement, et sur l'association des RTN et des RTR aux formations.

D'autre part a été évoquée l'idée de développer des outils comme les réseaux sociaux professionnels (réseau connecté entre agents pour échanger des documents et en discuter après une formation) et les communautés d'apprenants (réseau d'ancien élève d'une promotion qui s'aident).

La **CFDT** a demandé s'il était prévu de former les formateurs de l'ENCCRF à toutes ces modifications et a attiré l'attention de l'administration sur les difficultés rencontrées par les formateurs occasionnels, agents en poste, qui subissent pour certains des reproches sur le temps passé à ces formations voire des blocages.

L'administration retient que la question mérite d'être étudiée et envisage pour les formateurs occasionnels de leur adresser des remerciements formalisés dont copie sera adressée à leur hiérarchie.

La **CFDT** a également rappelé que les RTR et RTN sont déjà bien occupés par leurs missions non voulues par certains. L'administration indique qu'elle ne veut pas forcément en demander plus à ces agents dans le cadre de la formation mais leur donner les outils nécessaires à leurs missions.

Dématérialisation RH du processus d'évaluation ESTEVE

L'administration ambitionne de dématérialiser le processus d'évaluation professionnelle, dès la prochaine campagne d'évaluation en 2020 pour l'année 2019. Cela concernera tous les agents de statut CCRF en administration centrale et en services déconcentrés. L'outil ESTEVE consistera en une plateforme de saisie. L'administration voit dans ce dispositif une meilleure lisibilité et une simplification du processus d'évaluation qui constitue une contrainte tant pour les agents que pour les chefs de service. Il permettra de faciliter le circuit, de supprimer les remontées papier, et de faciliter l'exploitation de données. L'objectif est aussi de palier au retard de certaines directions dans la remontée des comptes rendus.

Dématérialisation RH du dossier agent DIADEM

L'objectif est de dématérialiser le dossier RH des agents CCRF actuellement détenu par l'administration en version papier. Le projet de dossier individuel de l'agent dématérialisé (DIADÉM) devrait permettre à l'agent de consulter son dossier administratif. Il n'est pas prévu de dématérialiser l'historique des dossiers des agents qui restera en papier. Le dispositif ne recensera donc que les nouveaux documents à venir.

La mise en place n'est pas prévue avant 2020.

Une consultation du CT et un arrêté seront nécessaires avant mise en œuvre.

Mission sur l'organisation des contrôles relatifs à la sécurité sanitaire des aliments

La DGCCRF a réaffirmé sa volonté de conserver ses missions en matière de sécurité sanitaire des aliments (sécurité et loyauté contrôlées au sein d'une même enquête) et l'existence du SCL.

Les inspections mandatées par les ministres ont débuté leurs travaux le 5 juin dernier seulement pour ce qui concerne la CCRF.

Au demeurant, Bercy considère que toutes les compétences requises (services CCRF et vétérinaires) sont déjà regroupées dans les DD(CS)PP et qu'il n'est donc pas utile d'en faire plus à l'échelon territorial.

Cependant, le ministre envisage une structure nationale commune de gouvernance pour des raisons de visibilité.

La mission aurait déjà répondu lors des différents entretiens que le statu quo n'était pas envisagé. Par conséquent, des mesures, même mineures, devaient être envisagées.

La **CFDT** s'interroge toujours du nombre d'agents potentiellement concernés et de la visibilité de la CCRF dans ce nouveau schéma.

Évolution de l'organisation

La DGCCRF n'est pas seule à la manœuvre, l'inter-ministériarité doit être prise en compte. Un des chantiers est intitulé « fluidifier les liens entre les entités » (n°13). Il sera piloté par l'IGS et aura pour but de fluidifier les relations entre les services à compétences nationale et les administrations.

Au niveau territorial, des rapprochements entre plusieurs directions départementales sont recherchés pour permettre la constitution de structures de taille suffisante, qui permettront aux agents de bénéficier d'un encadrement métier de proximité.

Il a été précisé que la constitution de ces « entités » n'aurait pas comme conséquence la fermeture d'implantations départementales.

Un projet a été présentée aux préfets de région le 17 mai 2019 et aux directeurs des DIRECCTE le 21 mai. L'accueil a semble-t-il été favorable. La liste des préfets de région qui se sont exprimés sera communiquée aux représentants du personnel.

La **CFDT** a souhaité avoir connaissance de la cartographie présentant ces projets de rapprochement. Or, aucune cartographie n'a été établie. Selon l'administration, cette problématique constituerait plus un projet régional voire départemental.

Accueil d'agents des pôles 3E dans les services CCRF

L'évolution des pôles 3E des DIRECCTE a fait l'objet d'un dialogue social spécifique, un protocole a été signé. Certains agents sont à la recherche d'un nouveau poste. Dans le cadre du CTM de Bercy surtout, et dans le cadre du CTS des DIRECCTE et des DIECCTE accessoirement. Ce n'est

pas la première fois que la CCRF est mise à contribution pour accueillir des collègues finances dont les postes sont massivement supprimés (DRIRE, Douanes).

Dans ce cadre, la DGCCRF est susceptible d'accueillir des agents du pôle 3E. Ainsi, 3 agents ont déjà été accueillis : 1 inspectrice CCRF à Nantes (dossier étudié dans le cadre de la CAP), 1 attachée principale sur fiche de poste à l'ENCCRF de Montpellier et 1 contrôleur CCRF à la DDPP 75.

Deux autres agents non CCRF seront potentiellement intéressés. Ce nombre pourrait être augmenté d'une dizaine d'agents. Ce recrutement supplémentaire n'est pas ajouté à nos effectifs actuels. Les agents du pôle 3E rejoignant la DGCCRF seront déduits des effectifs des futurs recrutements d'agents et des concours.

Conditions de ces mutations :

- mutation sur un poste vacant sur des résidences sans demande de mutation d'agents sur le tableau ;
- en cas de mutation malgré la présence de demande de mutation : soit l'agent n'a pas atteint ses deux ans sur sa résidence, soit la résidence a atteint l'effectif cible.

La **CFDT** a demandé si un agent CCRF avec une priorité légale sera prioritaire sur le poste ouvert ou si sa situation se verra compromise par l'affectation de l'agent du Pôle 3E.

L'administration a affirmé que la priorité de l'agent du pôle 3E ne sera effective que dans le département du poste qu'il occupait. Il n'est pas prévu que l'agent puisse profiter d'une mutation en même temps que son reclassement. Il est de fait plus aisé de reclasser les agents du pôle 3E dans les régions qui brassent chaque année des flux de mutation. Pour certaines régions comme la Bretagne dont le poids économique baisse, (pour lequel aucune mutation n'a été prononcée cette année) l'exercice reste compliqué.

L'administration n'a pas encore tranché sur la situation administrative des agents accueillis : PNA ou détachement. À priori, la question serait réglée au cas par cas afin de ne pas léser les intérêts financiers des agents.

Des formations seront proposées aux agents concernés en fonction des compétences déjà acquises.

Pour la CFDT, ces groupes de travail ne permettent pas de répondre aux inquiétudes des agents qui redoutent la mise en œuvre de ce plan stratégique destiné avant tout à gérer la pénurie d'effectifs. Il s'agit parfois d'attirer l'attention de l'administration sur des points oubliés, reconnus comme pertinents, mais rarement de répondre à des questions précises.

Notamment, sur la problématique de l'inspecteur expert et sur la demande réitérée par la CFDT d'un débouché de carrière pour les inspecteurs, l'administration, de nouveau sollicitée, refuse d'y répondre et laisse même penser que c'est inenvisageable.