

GT CTPM du 30 juin 2020 - du CNRP à RéponseConso

Le Groupe de Travail du 30 juin a permis de sortir un scoop : le CNRP s'appellera « Service RéponseConso », avec une référence assumée à « SignalConso ».

Pour **Solidaires CCRF & SCL**, ce GT que nous avons demandé depuis des semaines a été l'occasion de faire un point d'étape sur la mise en place du service, mais également de rappeler nos points d'attention, en particulier sur le calendrier de mise en route, les outils mis en place, et la prise en compte de l'usure inhérente au travail en centre d'appel.

Recrutement

Officiellement, le service comprendra 29 répondant·es dont 14 hébergé·es dans leur direction d'origine et 4 cadres.

Si l'on creuse un peu, c'est plus compliqué, puisqu'une collègue vient d'être admise comme Inspectrice, et que si on raisonne en Equivalent Temps Plein travaillé il y aura 26 ETP de répondant·es. Et que l'usure des collègues déjà en place ou la pénibilité du service pourrait générer un accroissement des demandes de temps partiel...

Des candidatures ont été écartées, la raison invoquée est un manque de pratique du droit de la consommation au sens large. La DG promet que ces collègues pourront repostuler, mais reconnaissons qu'il n'est pas certain que ce sera toujours leur choix après une justification pareille... Et puis la formation continue, ça existe, non ? Surtout Place Ernest Granier !

Quant aux collègues stagiaires, leur arrivée à l'ENCCRF se fera le 6 juillet. Toutefois, après leur titularisation il leur sera possible d'être accueilli·es dans une direction départementale des environs (Montpellier, Nîmes et Avignon).

Grosse inquiétude pour **Solidaires** : le Chef de service de la DGCCRF, André Schwob, a annoncé que la cible était atteinte (26 + 4 ETP pour une fourchette de 30 à 40, ce n'est pas la corne d'abondance qui arrose le service) et que la priorité était maintenant au lancement du service. Etrange, alors que la fiche de poste vient d'être relancée ! Il reste pourtant une dizaine de candidatures en cours, pour **Solidaires** elles doivent être exploitées !

Géographiquement, les collègues hébergé·es se trouvent dans 3 grandes zones, ce qui permettra la prise en charge par RéponseConso des demandes venant de nombreux départements voire de régions entières.

Pour le reste du territoire, les appels ne seront pas tout de suite pris en charge par Réponse conso, et l'attribution des sollicitations ne se ferait plus nécessairement selon des critères géographiques ; il pourrait même y avoir un fléchage selon les thématiques.

Les directions ultramarines continueront de traiter les sollicitations émanant de leur ressort géographique, pas tant pour des questions de fuseau horaire (qui ne posent souci que pour les appels) mais plutôt pour les spécificités des questions que se posent localement les consommatrices et les consommateurs.

Pour la préfiguratrice, la centralisation du traitement des sollicitations devrait permettre de mieux détecter les pratiques émergentes, et d'avoir une réaction plus rapide et efficace de l'administration le cas échéant. On ne peut qu'espérer que ce soit le cas : l'interministérialité a bien plombé la capacité de réaction de la DGCCRF... et s'il n'y est pas mis un terme cela pourrait bien continuer !

Horaires

Les horaires du service ne sont pas encore connus... C'est à dire, ni l'ouverture et la fermeture du service, ni l'existence de plages fixes, ni même s'il y aura une pause méridienne à midi.

Des essais devraient être menés pour définir les plages de prise en charge des appels. Si le côté évolutif présente des aspects positifs (pas la peine d'être obligatoirement disponible s'il n'y a pas de besoin) il y a aussi des risques, et pour **solidaires** les horaires devront obligatoirement prendre en compte également la capacité des effectifs du service !

Dernier élément sur les horaires : le badgeage se fera par l'ordinateur. Sur cette question au moins, on est toujours sûr-e que l'administration ne sera pas prise de court !

Calendrier

Alors que **solidaires** demande depuis des mois un report de l'ouverture du service, la date du 1^{er} octobre est maintenue, malgré le coronavirus, le retard des travaux, la mise entre parenthèses de l'intervention du pôle ergonomie et de l'ANACT, et des solutions techniques pas encore finalisées.

L'ANACT se rendra le 6 juillet à Montpellier et reprend ses travaux, tout comme l'ergonome. Pour l'immobilier c'est plus compliqué, mais les travaux de la salle principale devraient être finis mi-septembre.

Locaux

En attendant les travaux qui permettront d'établir les aménagements définitifs, les collègues sortie de stage seront installés salle 22, laquelle était auparavant un bureau pour 3 personnes... Puis, mi-septembre au plus tard, les travaux porteront sur le plateau du CNA et une partie de l'atelier de reprographie, avec également la création de bureaux pour les cadres. D'après la DG, les espaces de travail de RéponseConso seront conformes aux préconisations de l'ergonome... **solidaires** s'en assurera.

Pour les collègues hébergé·es des conventions d'hébergement (annuelle à tacite reconduction) vont être passées entre l'ENCCRF et la direction locale. Les collègues dépendront donc du règlement intérieur de leur direction d'origine pour les consignes de sécurité, et de celles de l'ENCCRF pour l'organisation du travail ?

L'équipement informatique, qui devra permettre le télétravail, sera fourni par la direction locale qui bénéficiera de crédits DGCCRF pour renouveler leur matériel. Les collègues seront sur le réseau internet de la direction locale, et pour garder un lien avec la vie locale, la direction locale leur enverra les infos sur la boîte DGCCRF.

Charge de travail

Le service répondra aux sollicitations (c'est-à-dire quel que soit le mode de contact, appel, mél, courrier) des consommateurs-trices, les professionnels étant à ce stade exclus du dispositif.

Au lancement du service, les collègues qui disposent des compétences sur des sujets particuliers traiteront prioritairement les questions y afférentes, et au fil du temps les répondant·es deviendront des généralistes.

La charge est estimée par la DG à environ 130.000 demandes/an. Ramenée au nombre d'ETP, cela fait 5.000 sollicitations par collègue tout pile !

solidaires est intervenue sur cette charge de travail : au Centre National d'Appel (CNA, le chiffre de 4.000 était atteint par des collègues dans les premières années suivant la prise de poste, avant que l'usure ne s'installe... La DG se montre optimiste, targuant qu'il ne s'agira pas uniquement d'appels téléphoniques, et que les collègues partageront leur journée entre appels et réponses écrites.

SOLIDAIRES Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes et Service Commun des Laboratoires
93 bis rue de Montreuil 75011 Paris - Tél. 01 43 56 13 30

SOLIDAIRES@dgccrf.finances.gouv.fr - Site Internet : www.solidaires-ccrf-scl.org

Gros problème pour **Solidaires** : si un appel se traite en 3 à 15 minutes en moyenne, qu'en sera-t-il du courriel ? Certes il y aura des lettres types, mais les collègues risquent alors de faire face à une intensification du travail à faible valeur ajoutée, ce qui pose la question de la pénibilité... Sans parler des bons vieux courriers postaux qui ne seront tout simplement pas digérés par le mailbot, tout comme les pièces jointes à ses divers écrits qu'il faudra bien prendre le temps d'analyser pour répondre. Attention à la crise de foie !

Quant à l'évaluation du nombre de sollicitations, si la DG laisse penser qu'il s'agit d'une estimation haute, le fait que le service redonne de la visibilité auprès du public à la DGCCRF pourrait entraîner une hausse des demandes, après des années de baisse causées en grande partie par les ravages de l'interministérialité. La DG s'est toutefois engagée à « faire le nécessaire » si les hypothèses en matière de sollicitations devaient être revues à la hausse.

Sans attendre que ces promesses (conditionnées) deviennent réalité, **Solidaires** estime qu'il faut anticiper dès aujourd'hui pour préserver le plus possible les collègues de l'usure. Le service va sans nul doute fonctionner au début, mais les difficultés arriver trop vite.

Pour **Solidaires**, il faut tirer les leçons de la mise en place du CNA, où les collègues ont subi des conditions de travail catastrophiques, et où il avait fallu environ 10 ans pour que l'administration ne concède des mesures permettant une amélioration significative des conditions de travail.

Solidaires a demandé le maintien du contrat avec la psychologue qui accompagne le service depuis 2018 et la redéfinition de son périmètre d'intervention. Les collègues hébergés doivent également être bénéficiaires de ce soutien.

Solidaires a également demandé des explications quant à la modification du cahier des charges de la psychologue. Le chef de l'ENCCRF, Thierry Borghèse, qui avait été catégorique à la dernière audioconférence en affirmant que seules les pratiques professionnelles faisaient l'objet du marché, a semblé plus ouvert lors de ce GT, d'autant plus que la DG l'a expressément mandaté pour prendre contact avec la psychologue. Comme quoi...

L'administration affirme être consciente de la pénibilité des missions assurées par le service, promet vigilance, doigté et bienveillance, et s'engage à associer les spécialistes, ergonome, ANACT et psychologue.

Solidaires s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du SRC, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail !

Les outils

La DG compte beaucoup sur la mise en place d'un mailbot avec le CEA (hé oui, le commissariat à l'énergie atomique, enfin plus précisément un de ses départements qui fait de la recherche et développement).

Le mailbot appelé aussi robot courriel est une solution basée sur l'intelligence artificielle qui permet de répondre automatiquement à des courriels. Il devrait repérer des mots clés et proposer des réponses qui devront malgré tout être validées par les collègues.

Pour **Solidaires** qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du CNRP, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail cela pose ou posera deux types de problèmes :

- La mise en œuvre est évolutive, et nécessitera un surcroît de travail au lancement du service, en en parallèle, n'aidera pas les collègues de manière significative au moins dans les premiers temps, avant que la simplification des réponses ne devienne une réalité ;
- L'intervention humaine, toujours nécessaire pour utiliser des algorithmes, peut entraîner la mise en place de tâches répétitives et peu valorisantes.

Le choix de l'outil de téléphonie n'est toujours pas arrêté. La préfiguratrice a annoncé la tenue prochaine d'ateliers avec les prestataires, associant les collègues.

Quant à la revendication de **Solidaires** qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du SRC, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail de maintenir le ticketing, la préfiguratrice a annoncé que cette solution ferait l'objet de tests, comme d'autres, et que par conséquent elle ne pouvait garantir son maintien.

Pour **Solidaires** qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du service, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail, la gestion des appels est un élément fondamental pour obtenir des bonnes conditions de travail dans un centre d'appel. Il faut garder en mémoire le soulagement que la mise en place du ticketing avait représenté pour les collègues alors en place au CNA ! On va travailler ensemble.

Enfin, et alors que cela représentait une demande des collègues du CNA et de **Solidaires** qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail depuis des mois, il s'avère que le télétravail est désormais enfin possible. Des tests ont démontré que cela était faisable. Excellente nouvelle, qui va permettre non seulement le télétravail, mais aussi la prise d'appels par les collègues hébergé-es dès le 1^{er} octobre. Sans cela, les collègues de Montpellier auraient dû répondre à tous les appels téléphoniques en attendant la mise en route du nouveau marché... Que les effectifs le permettent ou pas !

Une fois le 39.39 abandonné (on ne sait pas encore quand). Le futur marché prévoira le télétravail pour toutes et tous (sans obligation d'y recourir pour les agent·es qui ne le souhaitent pas), avec une solution « tout internet ».

Les ordinateurs ont déjà été commandés pour Montpellier, et pour les collègues hébergés la convention prévoira que la direction locale fournisse un matériel compatible.

Le déroulé de carrière

Solidaires qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du SRC, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail est intervenu pour souligner la nécessité de prendre en compte les risques pesant sur les répondant·es quant à leurs possibilités de mutations et de promotion.

La DG a reconnu que la question des mobilités se posait avec une acuité toute particulière à Montpellier. En effet, déjà à l'heure actuelle, les collègues du CNA ont bien du mal à muter dans les directions les plus proches en raison du faible nombre de postes disponibles, et du fait que ces postes étaient attribués à des collègues bénéficiant de priorités légales de mutation (priorités qu'on ne peut bien sûr pas demander quand on est déjà dans le département).

Solidaires qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail est revenu sur la possibilité d'une priorité subsidiaire qui induit une durée minimale sur des postes spécifiques. Ce critère subsidiaire s'appliquerait au-delà des points supplémentaires déjà existant (et qui vont continuer à l'être) mais qui se révèlent tout à fait insuffisants pour quitter le CNA actuellement. Par ailleurs, ce critère subsidiaire pourra également bénéficier aux collègues de RéponseConso en département. Eux aussi pourront ressentir de l'usure sur cette fonction et souhaiteront peut-être à nouveau retourner sur terrain. Car ne l'oublions pas en venant chez RéponseConso, ils ne feront plus partie de l'effectif de leur DDI ou de leur DIRECCTE et il faudra, pour eux aussi, repasser par les tableaux de mutation !

La DG a convenu qu'il sera nécessaire de revenir sur les LDG mobilités par rapport à cette problématique, mais pas forcément pour une mise en œuvre dès les mutations 2021. Alors que pour **Solidaires** qui s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du SRC, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail, c'est encore largement possible... et nécessaire !

Quant aux promotions, si la DG déclare que le critère d'expertise ne sera pas exclu, celui de la mobilité doit également entrer en ligne de compte.

Bref, toujours la schizophrénie entre avoir de l'expertise (qui demande de l'expérience et donc du temps) d'un côté, et le besoin de bouger de l'autre. Sans vouloir faire de mauvais esprit (mais juste d'un peu d'esprit d'observation) **Solidaires** remarque qu'il est facile de parler de mobilité quand il s'agit de changer de bureau ou d'administration tout en restant dans la même ville (par exemple Paris), voire le même quartier...

Dernière précision : les collègues hébergé·es pourront rejoindre Montpellier en restant au SRC, mais pas rejoindre un autre département sans quitter le service...

Avec la mise en place de RéponseConso, l'administration affiche une volonté de professionnaliser une mission pour rendre un service de qualité dans de bonnes conditions pour les personnels.

Pour **Solidaires**, le lancement du service ne doit pas se faire à tout prix, et il n'est pas question de demander aux collègues de faire les frais d'un démarrage précipité, alors que les outils eux-mêmes ne sont pas finalisés

Solidaires s'engage de son côté à suivre le dossier, avec les collègues du CNRP, pour défendre leurs droits et leurs conditions de travail !

Questions diverses

Solidaires a demandé la tenue d'une audioconférence consacrée à la programmation des enquêtes. Les sujets de mécontentement sont nombreux : maintien en l'état des TN liées au Covid, maintien de 70 % des objectifs de visites du PNE sans autre adaptation. Sans compter les objectifs individuels assignés aux enquêteurs et enquêtrices...

Solidaires a également demandé les dates des prochaines CAP de promotion (qui devraient être les dernières, leur compétence en la matière disparaissant au 1^{er} janvier 2021 comme celles relatives aux mutations avait disparu début 2020) et du conseil d'établissement : *pas de dates fixées à ce jour.*

Si l'agenda social du 2^e trimestre n'est pas encore connu, le conseil d'établissement devrait se tenir lors du retour des Inspecteurs et Inspectrices de la promotion 2019-2020 à Montpellier, en octobre ou novembre.

La DG devrait fournir un état genré des primes Covid, avec la répartition géographique, grade, ... Pour la DGCCRF, la DG a annoncé ne pas avoir fixé de plafond en termes de bénéficiaires mais l'enveloppe étant prédéfinies, le montant des primes ou le nombre de bénéficiaires pourraient être revues si les remontées entraînent un dépassement de ladite enveloppe...

La DG explique le retard du recueil des demandes par la longue concertation avec ministères sociaux. **Solidaires** note que, pour une fois efficace, le ministère de l'intérieur a gagné du temps en ne rédigeant pas d'instruction. Et souligne l'ingratitude du gouvernement avec les personnels, et tout particulièrement celles et ceux qui se sont sacrifié·es pour notre santé, comme l'ont souligné la semaine dernière nos camarades de SUD Santé Sociaux dans un [tract intitulé « SEGUR DE LA SANTÉ - UN PROJET SALARIAL CLASSÉ XXX »](#).