

Dans un contexte de crises ayant toutes un impact économique et social, la protection des consommateurs et consommatrices doit être une priorité du gouvernement.

Au contraire, les réformes et restructurations successives engendrent et continuent d'engendrer des conséquences dévastatrices et destructrices pour le service public, notamment pour la DGCCRF et le SCL.

Ainsi, à la DGCCRF il ne reste plus que 2 885 agent·es dont environ 1 779 enquêteur·trices, soit une perte de 25 % des effectifs depuis 2002.

Au SCL, il ne reste plus que 370 agent.es, soit une perte de 15% depuis 2007, année de création du SCL.

Depuis la RGPP de 2010, les agent·es de la DGCCRF sont éclaté·es dans diverses structures réparties territorialement en petites unités hétéroclites et déconnectées les unes des autres et de l'administration centrale alors que l'ensemble des agent·es œuvrent pour la protection des consommateur.ices :

- Une Administration Centrale, placée sous l'autorité de Bercy, à laquelle sont rattachés :
  - un Service National d'Enquêtes,
  - une Ecole Nationale, à laquelle est rattaché le service RéponseConso,
  - un Service de l'Informatique.
- Sous l'autorité préfectorale et sans aucun lien hiérarchique avec l'Administration Centrale de la DGCCRF :
  - Des directions régionales avec des acronymes barbares :
    - DREETS (Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi du Travail et des Solidarités),
    - DRIEETS en Ile de France (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Économie, de l'Emploi du Travail et des Solidarités),
    - DEETS (Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) en Guadeloupe, Martinique, Réunion et Mayotte,
    - DGCOPOP (Direction Générale de la Cohésion et des Populations) en Guyane,
    - DCSTEP (Direction de la Cohésion Sociale, du Travail, de l'Emploi et de la Population) à Saint-Pierre-et-Miquelon.
  - Des Directions Départementales Interministérielles (DDI) avec des acronymes non moins barbares :
    - DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations),
    - DDETSPP (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations),

qui, selon les départements, regroupent outre des agents de la CCRF, des agent·es des services vétérinaires, de l'inspection du travail, des affaires sanitaires et sociales, parfois de préfecture, voire d'autres administrations.

S'y ajoutent les instructions locales des Préfet·es, des procureur·es, ainsi que la sensibilité des directeurs et directrices, notamment par rapport à leur administration d'origine, à tel point que souvent, les missions de la DGCCRF ne sont pas jugées prioritaires.

A ce titre, les agent.es CCRF sont bien souvent instrumentalisé.es à des fins politiques sur des missions en s'affranchissant de plus en plus du respect des principes républicains d'égalité, de droit et de déontologie.

Les agent.es constatent les incessants dysfonctionnements de cette architecture qui, loin d'améliorer l'efficacité de l'administration du contrôle économique, a gravement détérioré son action et l'a rendu de surcroît totalement illisible pour nos concitoyen·nes et les professionnels.

Alors que les personnels ont déjà du mal à exercer correctement leurs missions dans leur département d'affectation, la Direction Générale et l'encadrement local leur ont parfois imposé de les exercer sur plusieurs départements.

Loin de résoudre les problèmes liés au manque d'effectif et à la désorganisation des services, cette interdépartementalité (appelée opportunément par la DG « *mutualisation des compétences rares* ») les aggrave encore : allongement des temps de déplacement au détriment du temps alloué au contrôle, accroissement des risques routiers, de la fatigue, perte de connaissance du tissu économique local, augmentation des tâches d'organisation paperassière, complexification de la chaîne de décision par la multiplication des supérieurs à qui rendre compte..., ce qui accentue la perte de couverture du terrain et la lisibilité de l'organisation CCRF.

L'administration ne mutualise pas les « compétences rares » mais les rares agent.es.

Un sabotage important concernant les missions de la DGCCRF et du SCL : le transfert des compétences relatives au contrôle de la sécurité sanitaire des aliments avec 60 Équivalent Temps Plein cédés au ministère de l'agriculture avec finalement la privatisation de certaines missions.

La privatisation des missions ainsi transférées pour un coût exorbitant estimé à près de 100 millions d'euros annuels (prélèvements et contrôle à la remise directe) pose des soucis d'indépendance et de conflits d'intérêts des contrôles. Dans certaines régions le prestataire privé qui réalise désormais les contrôles officiels est le même que celui qui effectue les audits sous couvert d'un contrat privé pour le compte de l'entreprise.

La délégation de service public a aggravé la politique du chiffre. En effet, les organismes privés chargés du contrôle se contentent de contrôles en surface privilégiant la quantité à l'exhaustivité, et multiplient les suites inadaptées ou disproportionnées. De plus, l'administration conservant, quant à elle, le travail le plus chronophage (rédaction de suites, suivi des non-conformités), les agents se retrouvent noyés sous la charge de travail. Il ne faudrait pas que le gouvernement, prenant appui sur ces chiffres, décide de déléguer d'autres secteurs de contrôles asservissant les agents à des rôles de secrétaires et non plus d'enquêteurs, limitant la pure recherche de fraudes et, à terme, légitimant la disparition du seul service public vérifiant la loyauté et la sécurité des produits et prestations de service à destination de consommateurs.

A contrario des missions sont transférées vers la DGCCRF, comme la surveillance des bonnes pratiques de fabrication des cosmétiques depuis l'ANSM, sans aucun renfort d'effectif ni de moyens.

De plus en plus de missions qui nous sont confiées sont envisagées selon des logiques d'audit, incompatibles avec la recherche efficiente de fraudes, et donc une bonne allocation des moyens.

La logique d'audit consiste en des vérifications exhaustives et chronophages de l'intégralité du processus de fonctionnement des entreprises, assorties de la rédaction de longs rapports. Elles aboutissent à l'émission par l'Administration, sur chaque aspect étudié du fonctionnement de l'entreprise, d'un jugement quant à sa conformité ou non.

La logique de contrôle consiste au contraire, sur la base des caractéristiques d'une entreprise et de son secteur d'activité, à explorer des aspects spécifiques de ses pratiques pour aboutir, le cas échéant, sur des constats ciblés d'infractions.

Ainsi, passer d'une logique de contrôle à une logique d'audit :

- diminue les capacités de couverture de terrain de la DGCCRF, par l'accaparement d'agent-es de contrôle à des tâches qui ne relèvent pas du régalién,
- engage l'Administration à conclure sur la conformité de chaque aspect des activités des entreprises, conclusion opposable et source de contentieux,
- modifie le positionnement de la DGCCRF vis-à-vis des entreprises, devenant un auditeur au même titre qu'une entreprise de certification, au détriment du positionnement spécifique d'agent-es de contrôle dotés-es de pouvoirs d'enquête et de police, avec les risques de banalisation qui en découlent.

Des permanences consommateurs existaient dans les départements pour accueillir les usager-es, aujourd'hui remplacées par de nouveaux outils développés par l'administration pour tenter de pallier le manque de moyens :

- SignalConso : interface numérique qui fait croire aux consommateurs et consommatrices que le professionnel signalé va se mettre tout seul en conformité, qu'ils-elles portent plainte alors qu'en réalité il n'y a que très rarement un retour du professionnel ou de la DGCCRF ;
- RéponseConso : plate-forme unique de réponse aux saisines des consommateurs et consommatrices.

Ces mutations entraînent, une perte de connaissance des problèmes rencontrés localement et une dégradation de la relation avec l'utilisateur. Quand le gouvernement prône à tout-va la proximité avec nos concitoyen.nes et qu'il fait le contraire.

Ainsi, l'abandon de l'accueil physique des consommateurs laisse désormais sur la touche un quart de la population la plus fragile, les personnes « illectroniques » (mal ou pas à l'aise avec le numérique) qui en avaient le plus besoin avant la déshumanisation de l'administration. Et pourtant, le défenseur des droits avait alerté l'Exécutif dès 2017 sur ce danger : « *La progression continue des services administratifs en ligne ne doit pas venir renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants, en devenant un vecteur supplémentaire de précarisation et de non recours aux droits, et ce sous peine d'institutionnaliser une forme de discrimination liée à la précarité économique.* »

Tout ceci engendre colère et frustration des usagers, l'inefficacité du service public rendu, la perte de sens et une dégradation des conditions de travail pour les agent.es de la DGCCRF dans l'exercice de leurs missions.

Le Service Commun des laboratoires est un service à compétence nationale du ministère de l'économie et des finances.

Il est rattaché conjointement à la DGCCRF et à la DGDDI.

Le service commun des laboratoires est constitué d'une unité de direction et de 11 laboratoires.

Les missions du SCL s'articulent autour de quatre axes principaux :

- Les analyses et expertises
- L'appui scientifique et technique
- Les études et la recherche appliquée
- La coopération

Ces 4 missions sont complémentaires et l'exercice de chacune enrichit l'exercice des autres.

Le SCL est régulièrement mis en avant pour montrer l'action de l'Etat en matière de sécurité des produits (Fipronil, oxyde d'éthylène ou Escherichia coli productrice de shiga-toxine par exemple) ou de crise sanitaire (masques et Gels Hydro Alcooliques).

Le SCL réalise des analyses et des expertises, pour ses deux directions de rattachement (DR), la DGDDI et la DGCCRF auxquelles s'ajoutent les analyses réalisées au profit de la DGAL

depuis le transfert des missions SSA. Ces travaux sont nécessaires aux enquêtes menées par les trois administrations pour les recherches de fraudes, pour la sécurité des produits ou encore pour les taxes qu'elles induisent.

Le SCL apporte un soutien important à ses 2 DR : rédaction de fiches d'aide au prélèvement, harmonisation des interprétations des rapports d'essai, contrôle des rapports des sous-traitants, participation aux audiences pénales en qualité d'expert, formation des agents. Ce soutien est pertinent car il repose sur l'expérience acquise lors des analyses de routine.

Grâce aux contacts avec les enquêteur-trices et les membres de l'administration centrale, le SCL dispose d'une connaissance fine des missions des deux directions générales et peut donc les assister efficacement dans la mise en œuvre de leurs analyses de risques, notamment pour l'identification des risques émergents et le ciblage de leurs contrôles.

Ces interactions stimulantes entre les agent.es du SCL et ceux des 2 DR concourent à une réalisation efficace des missions de service public de protection du consommateur. Ces échanges permettent également aux agent.es du SCL de donner un sens à leurs analyses.

Le SCL doit adapter ses méthodes d'analyses et d'essais pour répondre aux demandes des deux directions générales. Pour cela le SCL s'appuie sur son expertise des méthodes et des matrices, expertise acquise lors des analyses de routine. Ces développements réalisés parfois dans un temps contraint dans le cas d'alertes comme celle de l'oxyde d'éthylène ou celle du fipronil sont essentiels.

Le SCL devrait également réaliser un travail de développement et de mises au point de méthodes afin d'anticiper les fraudes qui pourraient apparaître demain.

Pourtant, depuis quelques années, le budget de fonctionnement et l'investissement en matériel ne permettent ni un renouvellement de tout le matériel existant défectueux ou vieillissant, ni l'acquisition de matériel plus performant dans tous les laboratoires du réseau.

Sur les 5 millions d'euros en 2022 et 2023, seuls 5 laboratoires du SCL sur 11 ont bénéficié d'un remplacement conséquent de matériel. Cet investissement provient du cofinancement par l'UE de matériels dédiés à l'analyse douanière (programme IFECD) et de matériel toujours douanier par la MILDECA (lutte contre les drogues et conduites addictives). Du fait de ce montage financier dans le cadre de l'IFECD, le budget matériel du SCL a été fléché principalement vers l'achat de matériels douaniers. Ceci retarde le remplacement et l'achat de nouveaux matériels plus performants dans certains laboratoires plus spécialisés sur les missions CCRF et a des conséquences sur les analyses de routine et sur les développements en cours.

**Solidaires CCRF et SCL** dénonce le report répété du déménagement du laboratoire des Antilles faute de moyens budgétaires suffisants alloués pour un réaménagement des nouveaux locaux. Ce déménagement est indispensable pour améliorer les conditions de travail des collègues mais aussi pour le développement des activités de ce laboratoire en particulier pour la recherche de la chlordécone dans de nouvelles matrices.

Le manque d'effectifs au SCL a de multiples conséquences :

- Un manque de personnel chronique qui devient critique dans certains laboratoires,
- Un recrutement accru de contractuel-les (souvent de courte durée) très chronophage (motivation du recrutement, recrutement et habilitation) et qui maintient les agent-es contractuel-les dans la précarité,
- Un fonctionnement en mode dégradé qui devient la norme,
- Un épuisement significatif du personnel présent,
- L'allongement des délais d'analyses,
- L'hypothèse d'arrêt de certaines activités émise par l'unité de direction,
- L'incapacité de répondre favorablement aux nouveaux développements demandés par les 2 directions de rattachement.

**Solidaires CCRF et SCL** dénonce le projet de réduire le nombre d'unités et de laboratoires qui mettent à mal la capacité opérationnelle du SCL.

Les différents laboratoires du SCL sont très éloignés les uns des autres. La fermeture d'un ou plusieurs laboratoires aura des conséquences délétères pour la vie des personnels et pour le service (départ d'agent.es, perte de compétences...).

Les répercussions négatives pour le service seront amplifiées par les difficultés que rencontre actuellement le SCL à recruter des personnels au niveau requis.

**Solidaires CCRF et SCL** est contre un changement de statut du SCL vers plus d'autonomie comme un Groupement d'Intérêt Public (GIP) ou Etablissement Public et Administratif (EPA).

Certes cette solution permettrait au SCL de travailler de façon plus souple avec d'autres administrations comme la DGAL, le ministère du travail, mais il perdrait son âme. Il deviendrait un prestataire de service qui réaliserait des analyses pour différentes directions.

Le risque est grand que l'Etat se désengage encore de ses missions de service public : avec l'autonomie du SCL, il pourrait attribuer de moins en moins de moyens ou uniquement des moyens pour réaliser des analyses et expertises.

Cette situation serait similaire au sort des ex-laboratoires vétérinaires (ex-DSV) qui ont été transférés dans les années 1990 aux conseils généraux à la suite des lois de décentralisation. Cette décentralisation ne s'est pas accompagnée de transfert de budget suffisant de l'Etat vers les départements de ces nouvelles missions, ce qui a conduit à la fermeture d'une vingtaine de laboratoires départementaux.

Aujourd'hui, **Solidaires CCRF & SCL** et les agent.es continuent de dresser le bilan calamiteux suivant :

- ⇒ Une perte de l'identité et de visibilité de la DGCCRF,
- ⇒ Une perte d'homogénéité de la doctrine de la DGCCRF du fait de la suppression de la verticalité de commandement,
- ⇒ Une perte d'efficacité due aux réorganisations mortifères successives,
- ⇒ Une perte d'effectifs massive et ininterrompue à la DGCCRF et au SCL,
- ⇒ une perte des missions SSA pour la DGCCRF vers la DGAL et le Privé et en lien avec ce transfert la perte des compétences et des indices en matière de fraudes découlant des contrôles sanitaires,
- ⇒ une perte d'activité pour le SCL dans le cadre du transfert des missions SSA avec une suppression des critères d'hygiène dans le cadre des analyses microbiologiques,
- ⇒ Une diminution des activités d'appui aux agent.es lors des contrôles,
- ⇒ Une perte de coopération entre les différentes missions concurrence, consommation et sécurité,
- ⇒ Une doctrine administrative nationale manquant souvent de fiabilité, à cause d'un manque de technicité des dirigeants et d'un circuit de décision au niveau national ultra complexifié, aggravé par la dégradation des conditions de travail, le turn-over et le recrutement de personnels extérieurs à la CCRF,
- ⇒ Des systèmes de démarches qualité qui alourdissent le travail quotidien en multipliant les tâches fastidieuses,
- ⇒ Une application du New Public Management (Nouvelle Gestion Publique recherchant la rentabilité des services publics) qui pousse à remplir des objectifs statistiques déconnectés de la réalité du terrain et cela au détriment d'un travail qualitatif,
- ⇒ Des enquêtes de fonds délaissées au profit de contrôles purement formels, voire des demandes d'intervention illégales sortant du cadre de nos habilitations,
- ⇒ Des contrôles de pure com' servant surtout à « enfumer » les journalistes et les consommateurs (=électeurs) en leur faisant croire qu'on peut vraiment agir pour leur « protection économique » alors que nous n'avons aujourd'hui aucun pouvoir de sanction, puisque l'exécutif compte uniquement sur les engagements vertueux des opérateurs économiques,
- ⇒ Une instrumentalisation des agent.es CCRF et de leurs missions par les cellules départementales de lutte contre l'islamisme et le repli communautaire (CLIR) ; le ministère de l'Intérieur utilisant sans respect des principes d'égalité et de légalité nos

pouvoirs de sanctions administratives et pénales pour cibler une certaine catégorie de la population,

- ⇒ Des réseaux de contrôles qui servent à la lutte contre les fraudes qui sont délaissés par la Direction Générale, ces outils sont pourtant pertinents, adaptés à une homogénéité des pratiques et un véritable soutien à tous les agent·es.

En outre, la généralisation des sanctions administratives, censée augmenter l'efficacité des suites données aux manquements constatés, est un palliatif à la pénurie criante de la justice pénale et à l'absence de volonté politique de lutter efficacement contre la délinquance économique. Cette généralisation, qui au demeurant s'accompagne d'une lourdeur disproportionnée des procédures, pose la question du respect des droits de la défense, que la justice administrative peine à garantir, les recours étant exercés alors que les mesures sont déjà mises en œuvre.

Au demeurant la dépénalisation, et l'ouverture de la transaction à la plupart des infractions restantes, aboutissent à un amoindrissement de la jurisprudence, c'est-à-dire à une baisse de la clarté de la règle de droit pour les usagers. Les jurisprudences d'importance n'ont d'ailleurs plus pour origine des procédures initiées par la DGCCRF, mais par des associations de consommateurs ou par des concurrents. Cette absence participe à une perte de visibilité et de légitimité vis-à-vis du public. Elle pourrait, à terme, questionner l'utilité sociale de notre Administration.

Le règne de la sanction administrative encourage par ailleurs le glissement vers une administration dont le sentiment de toute-puissance se mesure à l'aune de l'inflation du montant des sanctions infligées, tout ceci dans un contexte général de dérive autoritaire de l'Etat. Laisser des pouvoirs de sanction (ou de non-sanction) dans les mains d'une administration, dont au surplus des pans entiers relèvent désormais du ministère de l'Intérieur, n'apparaît au demeurant pas des plus judicieux pour la préservation de l'Etat de droit.

De manière générale, il faut malheureusement souligner le zèle grandissant de certaines équipes de direction à perdre de vue la finalité du service public en contrepartie de primes liées notamment à des objectifs chiffrés ou encore à leur propre promotion en particulier sur des postes interministériels.

Les agent·es CCRF se retrouvent trop souvent contraint·es par leur hiérarchie d'effectuer toutes affaires cessantes des contrôles imposés par les Préfet·es, parfois hors cadre légal, et aux dépens de la bonne réalisation de leurs missions propres et du programme d'activité.

D'autant que l'Administration Centrale peine à remplir ses obligations de protection envers ses agent·es en ne publiant pas en temps et en heure des instructions claires sur lesquelles s'appuyer.

La DGCCRF et le SCL sont régulièrement instrumentalisés et mis en avant par les pouvoirs publics pour donner aux consommateur·trices l'assurance que l'Etat veille à leur protection mais également pour garantir aux professionnel·les un bon fonctionnement du marché. Cette médiatisation sert à masquer les insuffisances de moyens, l'organisation défaillante de l'administration et au final le manque de réactivité et d'efficacité de la DGCCRF dans l'exercice de ses missions, ce qui a été particulièrement criant pendant la crise sanitaire.

Les agent·es de la DGCCRF et du SCL sont attaché·es à la base de ce qui constitue cette mission : l'enquête et l'analyse au service de leurs concitoyen·nes.

**Solidaires CCRF & SCL** dénonce l'imposition d'indicateurs purement statistiques qui poussent les agent·es à des contrôles ineptes au détriment de la qualité de l'enquête.

**Solidaires CCRF & SCL** réaffirme que l'ensemble des missions confiées à la DGCCRF et au SCL sont et doivent demeurer des missions régaliennes de service public.

Pour accomplir pleinement ces missions et rendre un service de qualité à tous les usager·es,



consommateur-trices et professionnel·les, **Solidaires CCRF & SCL** revendique :

- ⇒ Une administration d'Etat réunie, rattachée à Bercy, avec des implantations présentes dans tous les départements, disposant des moyens et des effectifs suffisants pour l'exercice des enquêtes relatives à la concurrence, à la consommation et à la répression des fraudes, sans interministérialité ni interdépartementalité.
- ⇒ Un cadre affecté par unité, de statut CCRF à minima du niveau d'Inspecteur Principal. Cette affectation doit se faire par redéploiement progressif des postes d'encadrement.
- ⇒ Un minimum de 10 agent.es par structure
- ⇒ Un pilotage national de notre action pour une homogénéité de l'application de la réglementation sur l'ensemble du territoire (doctrine nationale). Cette recentralisation du pilotage doit se faire par un redéploiement des effectifs, sans mobilité forcée.
- ⇒ Une DGCCRF, service unifié de la protection des consommateurs et du contrôle des pratiques économiques des entreprises, rattachée au ministère de l'économie. Cette structure devra notamment intégrer les différentes autorités administratives indépendantes ayant ces missions dans ces domaines et les missions des autres ministères relevant de ce périmètre, y compris la sécurité sanitaire des aliments. Cela doit être accompagné des moyens et effectifs supplémentaires nécessaires. Elle s'appuiera sur un SCL renforcé, doté en effectifs et moyens suffisants, rattaché au ministère de l'Économie également.
- ⇒ Des effectifs supplémentaires pour toute nouvelle mission.
- ⇒ Pas de privatisation de missions.
- ⇒ Le maintien du recrutement par voie de concours (pas de contractualisation).
- ⇒ La réhabilitation de l'enquête et du métier d'enquêteur-trice et la fin de l'hégémonie des sacro-saintes statistiques.
- ⇒ L'affectation de moyens à la Justice, et l'abandon des sanctions administratives.

Ces conditions rendent inéluctable et indispensable la sortie de la DGCCRF des structures interministérielles DDI, DR-I-EETS / DEETS.

Pour le SCL, les conditions à atteindre sont identiques :

- ⇒ Une administration d'Etat réunie, rattachée à Bercy, avec l'ensemble des implantations actuelles, disposant des moyens et des effectifs suffisants pour l'exercice des missions d'analyse et d'appui des services de contrôle relatifs à la concurrence, à la consommation et à la répression des fraudes et à la douane et notamment des matériels nouveaux afin de suivre les évolutions technologiques, permettant le développement et la mise au point de nouvelles méthodes d'analyse.
- ⇒ Pas de nouvelle mission sans effectifs supplémentaires ou des effectifs et des moyens permettant d'exercer les missions et de développer les méthodes d'analyse nécessaires.
- ⇒ Pas d'externalisation de missions et d'analyse.
- ⇒ Le maintien des achats et de leur suivi au sein des laboratoires.
- ⇒ Le maintien du recrutement par voie de concours (pas de contractualisation).
- ⇒ Un allègement du système qualité (SMIQSE).
- ⇒ L'arrêt des fermetures de laboratoires ou de domaines.

**Solidaires CCRF & SCL** continuera de se battre aux côtés des personnels de la DGCCRF et du SCL pour assurer des missions de service public de qualité garanties par des structures généralistes et spécialisées de proximités placées sous une autorité unique CCRF.

**Solidaires CCRF & SCL** combat et combattra toute externalisation des missions.

**Solidaires CCRF & SCL** s'opposera à tout dispositif de type « visite de conformité » ou « accompagnement actif à l'installation des entreprises », dont la mise en place ne pourrait qu'avoir des conséquences désastreuses sur la réalisation des actions ultérieures de contrôles et donc mettre en difficulté les personnels.

Si les réformes que nous dénonçons s'amplifient avec la souffrance au travail qui l'accompagne, **Solidaires CCRF & SCL** développera les solutions revendicatives adaptées, à porter au regard des interlocuteurs locaux (Préfet·e, plateforme RH, ...) ou à accompagner les collègues dans leur démarche de recours.

L'atteinte de nos revendications passe par l'instauration d'un rapport de force nécessaire à un changement de paradigme politique permettant l'exercice de nos missions au bénéfice de toutes et tous dans une société basée sur des principes de solidarité et pas sur l'individualisme et le profit à tout crin.