

Paris le 23 septembre 2014

Carole DELGA
Secrétaire d'Etat chargé du commerce,
de l'artisanat, de la consommation
et de l'économie sociale et solidaire
139 rue de Bercy
75572 Paris cedex 12

Madame la Secrétaire d'Etat,

Vous avez réagi, le 12 septembre, par un communiqué de presse à l'annonce quelques jours plus tôt par le Directeur de la DGAL de vouloir apposer des smileys vert et rouge suite aux inspections d'hygiène dans les restaurants. Vous avez par ailleurs précisé que ce dispositif n'est pas prévu dans la loi.

Solidaires CCRF & SCL avait, lui aussi, réagi quelques jours plus tôt, dès le 10 septembre, par le biais d'un communiqué de presse et souhaite par cette lettre vous expliquer de manière détaillée quels sont, selon lui, les éléments les plus problématiques de l'apposition de ces smileys et de manière plus générale les dangers de l'externalisation des contrôles de « remise directe » (vocable DGAL).

Solidaires CCRF & SCL, conscient que l'idée d'abandon de certaines missions, dont l'hygiène, pouvait faire son chemin, a naturellement mené des débats sur le sujet.

Ainsi, pour Solidaires CCRF & SCL, la sécurité du consommateur constitue une mission régalienne dont l'Etat ne peut se départir : elle ne saurait donc être déléguée sous quelque forme que ce soit.

D'ailleurs, tous les étés et à chaque période de Noël, les Ministres montrent en exemple l'action de la DGCCRF en la matière rappelant l'importance de ses contrôles !

Avant de s'attacher à la problématique de smileys, il est indispensable de définir clairement ce qu'est la remise directe. Le vocable "remise directe" n'a jamais été employé à la DGCCRF avant janvier 2010, il est en fait propre à la DGAL et a été repris au fil du temps avec la mise en place des DD(CS)PP.

Pour la DGAL, la « remise directe » a pour champ d'application :

- Tout les commerces de détail au sens le plus large : bouchers, boulangers, pâtisseries, rayons et ateliers des GMS, mais aussi commerçants non sédentaires (ventes sur les marchés, sur les salons, ambulants) et producteurs (vente directe à la ferme, ...).
- La restauration commerciale : traditionnelle (service à la table), cafétérias (self-service), rapide (à emporter ou sur place : kebabs, sandwicheries, extension des boulangers, des traiteurs), non sédentaire (spectacles, manifestations sportives, salons professionnels, événements divers), à la ferme (tables d'hôtes).

Ainsi lorsque l'on parle du contrôle de la « remise directe », il faut différencier l'action de la DGAL de celle de la DGCCRF.

- S'agissant de la DGAL : exclusivement l'inspection hygiène.
- S'agissant de la DGCCRF : la vérification de l'ensemble des réglementations relevant des attributions de ses agents :
 - Information du consommateur (prix, dénominations d vente, étiquetage, langue française, ...),
 - Pratiques commerciales (tromperies, publicités, disponibilité, véracité des allégations, métrologie,),
 - Sécurité (hygiène, DLC, températures, matériaux au contact, ...),
 - Règles de la facturation.

Il s'agit donc pour la DGCCRF de contrôles complets qui participent de la protection économique et physique du consommateur et de la loyauté de la concurrence.

Au-delà du vocable, il est particulièrement intéressant et instructif d'observer comment se déroulent les contrôles de remise directe à la DGCCRF. Les vérifications des différentes obligations auxquelles sont assujettis les professionnels ne se déroulent pas de manière successive. En pratique, la plupart se superposent.

Par exemple, l'agent doit se rendre dans les cuisines et les réserves d'un restaurant pour vérifier la disponibilité des plats et vins annoncés sur la carte, les DLC, mais aussi que les allégations « maison », « produits frais », « Bio » et autres... sont bien justifiées.

Dans le même temps, il observe l'état des locaux et des équipements, place le thermomètre pour prendre la température d'une enceinte ou d'un produit.

Ainsi, on peut affirmer qu'en terme de durée, le contrôle hygiène ne grève pas significativement le contrôle global de l'établissement.

Une question peut donc se poser assez naturellement. Faut-il ou non dissocier le contrôle de l'hygiène du contrôle des autres réglementations ?

Respecter les règles d'hygiène a un coût :

- ◆ Nettoyer, c'est à la fois du temps salarié et des produits et du matériel.
- ◆ Entretien des cuisines, les réserves, les équipements de froid et autres, veiller à ce que leur état ne se dégrade pas, est un investissement le plus souvent conséquent.
- ◆ Pratiquer une gestion saine et efficace des stocks, et se résoudre si nécessaire à jeter des produits périssables, n'est pas neutre économiquement.

Ces différents coûts sont inévitablement répercutés dans les prix de vente pratiqués, lesquels constituent un élément essentiel pour le consommateur lorsqu'il exerce ses choix, et notamment accorde sa clientèle à un établissement plutôt qu'à un autre.

Le lien entre hygiène et loyauté de la concurrence est donc clairement établi. L'hygiène, est-il bien utile de le rappeler, est une composante de la sécurité du consommateur. Et comme indiqué supra, contrôler l'hygiène et les pratiques commerciales vont de pair.

Après avoir posé les bases de ce qu'est la remise directe, les contrôles qui sont effectués par chaque administration dans ce cadre, il est indispensable de s'attarder sur la délégation de contrôle afin là-aussi de définir de quoi il s'agit exactement.

Déléguer les contrôles signifierait de confier l'inspection hygiène à des prestataires privés.

Concrètement,

- ◆ Les exploitants de la « remise directe » seraient réglementairement contraints de soumettre leur activité à un contrôle hygiène exercé par une entreprise agréée de leur choix qu'elle devrait donc directement rémunérer.
- ◆ Seraient agréées des entreprises répondant à un cahier des charges définissant entre autres la fréquence et le contenu des inspections (probablement une « check-list » du type des grilles utilisées aujourd'hui par la DSV) et les compétences des auditeurs.

L'intervention de l'Administration en « second niveau » consisterait donc à s'assurer de la qualité des audits de l'entreprise agréée et du respect de ses obligations.

Avant d'imaginer ces délégations, il faut s'attacher à étudier ce qui existe déjà aujourd'hui en matière de contrôle d'hygiène volontaire.

Ainsi, dans le cadre de leurs autocontrôles, les entreprises structurées (GMS, chaînes, franchises, ...), mais aussi de plus en plus de commerces et restaurants de proximité, ont recours à des prestataires privés pour des analyses de leur fabrication (obligatoires réglementairement) et pour des audits de leurs installations et de leurs pratiques hygiéniques (non obligatoires).

Malgré ces « interventions volontaires », qui constituent de fait un contrôle de 1^{er} niveau, les agents, tant de la DGCCRF que de la DSV, sont amenés à constater fréquemment des anomalies pourtant connues des professionnels, ce qui montre bien l'efficacité restreinte des contrôles privés.

En fait, il s'agit surtout pour ces sociétés, ces commerçants et ces restaurateurs d'en tirer un argument commercial auprès du consommateur : tous les prestataires hygiène délivrent des autocollants attestant de leur intervention - ceci quelle que soit la situation constatée - que leurs clients s'empressent d'afficher sur la devanture de leur établissement.

Alors donc, quels seraient donc les avantages à une délégation des contrôles ?

A vrai dire, ils sont peu nombreux... mais de taille !

En premier lieu, il s'agit pour les pouvoirs publics, en s'exonérant de l'une de ses missions de protection du consommateur, de compenser (en partie) la coupe drastique de ses effectifs tout en laissant croire aux consommateurs que sa sécurité est contrôlée au mieux, et en en faisant supporter le coût aux exploitants et donc aux consommateurs.

Au final, c'est une façon pour l'Etat de réduire très légèrement ses dépenses.

Ensuite, c'est la certitude pour les professionnels de bénéficier, certes moyennant paiement, de contrôles non coercitifs... et surtout de réduire considérablement la probabilité de contrôles officiels pouvant déboucher sur des mesures administratives et des poursuites pénales.

Qui dit avantages, dit en général, également, inconvénients. Et là, en l'occurrence, ils sont particulièrement nombreux et de taille.

Cela signifierait en effet d'imposer des coûts supplémentaires aux professionnels qui clament haut et fort leurs difficultés financières. De fait, cela créerait également des difficultés pour les plus petits commerces moins en capacité de prendre en charge cette nouvelle obligation.

Et ces dépenses seraient le plus souvent répercutées sur le consommateur final ! En période de crise, est-ce bien nécessaire ?

Les conséquences sur la concurrence seront réelles. En effet, prestations payantes = prix du repas (de la baguette, du steak...) en hausse = diminution du nombre de clients = mise en difficulté des petites structures = fermeture des petits établissements = limitation de la concurrence, avec un marché réservé exclusivement aux gros... ou aux GMS !

Sans mettre en cause a priori les compétences des auditeurs, l'indépendance et le sérieux des prestataires qui seraient agréés, comment imaginer que ces derniers puissent faire le constat écrit de situations catastrophiques comme tout agent a l'occasion de voir fréquemment ?

Comment ne pas penser que l'exploitant ne fera pas pression sur l'auditeur pour que son rapport soit complaisant ? Il ne faut pas oublier que chacun se retrouve dans une relation commerciale (si l'exploitant n'est pas "content" du rapport, il pourra sans problème changer d'auditeur!).

Les contrôles réalisés par l'administration sont une assurance d'indépendance. Le professionnel n'achète pas un droit d'exercer.

Il semble donc, que, loin de simplifier la vie des professionnels et encore moins de permettre d'assurer aux consommateurs la protection (et la qualité dans les commerces qu'ils fréquentent) qu'ils peuvent attendre, la délégation des contrôles n'ait également, à terme, comme conséquence la perte de nouveaux effectifs pour la DGCCRF (perte de mission équivaut systématiquement à perte d'effectifs).

Si la fréquence des contrôles dans les établissements de remise directe est une véritable question, il ne faut pas se laisser séduire par des solutions trop simples qui peuvent à terme se retourner contre la DGCCRF et les consommateurs mais aussi contre les professionnels eux-mêmes.

Au-delà de cette analyse détaillée des risques qui découlent d'une éventuelle délégation des contrôles en remise directe, il est intéressant de voir ce qu'il en est exactement des « Smileys ».

Comme vous pouvez vous en douter, la position de Solidaires CCRF & SCL est particulièrement défavorable. Là-aussi, cette position, loin d'être dogmatique, est argumentée.

Tout d'abord, il faut rappeler que le contrôle des restaurants est un domaine partagé entre la DGAL et la DGCCRF et que toute évolution mise en place par une des deux administrations (la DGAL au cas présent) a forcément des répercussions sur l'autre (ici la DGCCRF). Or, l'action de la DGCCRF est plus large que la simple hygiène comme il l'a été développé précédemment.

La première question qu'il faut se poser est donc « Comment pourra être perçue l'action de la DGCCRF lors d'un contrôle, si l'établissement a déjà fait l'objet d'une première inspection ayant donné lieu à smiley » ?

Ensuite, apposer un smiley, c'est faire une photographie à un instant T d'un restaurant. Si celui-ci ne présente aucun problème le 14 février, jour de l'inspection, inspection à laquelle le professionnel aura probablement pu se préparer puisque sans aucun doute prévenu, rien ne peut assurer au consommateur qu'il en sera de même le 14 juillet. (propreté des locaux et cuisines, périmés etc...).

C'est donc finalement, en quelque sorte assurer une publicité de nature à induire en erreur les consommateurs que d'afficher ce smiley puisque cela leur donnera un faux sentiment de qualité.

Au-delà de ce point, se pose la question de savoir comment pourrait être mise en œuvre la mesure. Peut-on réellement imaginer un restaurateur apposer un smiley « rouge » (et qui pour le vérifier par la suite) ? Cela signifierait, et chaque interlocuteur le sait, une quasi fermeture de l'établissement. Quels consommateurs, entre deux restaurants, choisiraient celui ayant un smiley rouge ? Aucun !

Mais là où la mesure est encore un peu plus inquiétante, c'est que l'on n'imagine aucun prestataire délivrant à son client restaurateur un smiley rouge... En effet, smiley rouge signifie moins de clients et donc rapidement fermeture de l'établissement... qui ne pourra donc plus employer ... le prestataire ! On n'imagine pas une société se priver de ses clients !

Autre point non négligeable de cette mesure, l'aspect financier.

Faire peser une nouvelle charge sur les restaurateurs sera synonyme de nouvelle charge financière pour les consommateurs et donc comme une perte de pouvoir d'achat.

On peut là-aussi craindre une réaction en chaîne : charge financière, augmentation des prix, baisse du nombre de clients...

En période de crise, il semble que l'on cherche plus à créer un cercle vertueux de la consommation/ croissance / emploi que l'inverse.

Cette mesure apparaît au final comme ayant pour seul but de pallier les manques d'effectifs de la DGAL et non comme une idée visant à réellement améliorer la qualité des établissements de restauration.

Pour SOLIDAIRES CCRF & SCL, c'est aujourd'hui le service public de protection économique des consommateurs qui doit être réhabilité et auquel on doit donner les moyens humains, matériels et organisationnels de travailler.

La sécurité de nos concitoyens dans tous ses aspects constitue une mission régalienne de l'Etat. Il est indispensable aujourd'hui que le gouvernement prenne les mesures nécessaires à ce que nous rendions le service que les citoyens sont en droit d'attendre.

Je vous prie de croire, Madame la Secrétaire d'Etat, en l'expression de mes salutations respectueuses.

Le Secrétaire Général de Solidaires CCRF & SCL
Délégué Fédéral Adjoint de Solidaires aux Finances



Emmanuel PAILLUSON