



Les agents du service RéponseConso : des soutiers sans soutien !

Depuis le début de l'année 2025, les agents du service RéponseConso de l'ENCCRF ont alerté, à de multiples reprises, leur hiérarchie et la directrice générale de la dégradation des conditions d'exercice de leurs différentes missions et de la trop faible prise en compte par l'administration centrale de leurs actions notamment celle consacrée à la transmission de propositions d'enquête aux unités déconcentrées à la suite d'une analyse et d'une qualification juridique des faits rapportés par les consommateurs.

La dégradation des conditions de travail des agents du service RéponseConso n'est pas sans rappeler la situation antérieure du centre national d'appel (CNA) et les risques psychosociaux engendrés bien que les missions de ces deux services soient différentes.

Pour faire bref, l'action des analystes du service RéponseConso ne se limite pas à répondre au téléphone.

Pour assurer leurs différentes missions, les agents du service RéponseConso revendiquent :

- un effectif d'analystes en fonctions cohérent avec une charge collective du travail en forte croissance (sources SORA : en 2021, 20 120 demandes écrites et 33 475 appels téléphoniques traités ; en 2025, 30 338 demandes écrites et 47 755 appels téléphoniques traités soit une augmentation respectivement de 50,79 % et de 42,66 % avec un effectif cible constant et jamais atteint de 40 ETP) ;
- des outils informatiques adaptés ;
- une reconnaissance des sujétions particulières et de la technicité spécifique liées à l'exercice par les analystes de leurs différentes missions notamment celle afférente à la tenue des permanences téléphoniques (nécessité de modalités de restauration collective adaptées aux contraintes horaires résultant de permanences téléphoniques fixes pendant la pause méridienne, attribution de points NBI ...) ;
- la création et l'insertion dans le référentiel des métiers et des compétences de la DGCCRF d'une fiche spécifique « Analyste-répondant du service RéponseConso » ;
- une plus grande réactivité de l'administration centrale de la DGCCRF aux sollicitations effectuées par les analystes du service RéponseConso dans le cadre du traitement des demandes des consommateurs. Un délai de réponse de la part de l'administration centrale de plusieurs mois (voire de plusieurs années) n'est pas compatible avec la nécessité de transmettre rapidement une réponse aux consommateurs. En cas de crise particulière (augmentation des prix des carburants, laits infantiles, airbags TAKATA, scandale des eaux embouteillées ...), il appartient à l'administration centrale de définir sans délai le contenu de la réponse devant être envoyée aux consommateurs.

A ce jour, il a été indiqué aux agents du service RéponseConso que :

- l'effectif cible de 40 ETP n'évoluera pas et que celui-ci est par ailleurs difficile à respecter en raison des mouvements de personnels ;
- la création du Portail unique⁽¹⁾, notamment par l'intégration d'outils d'intelligence artificielle, aura pour effet d'améliorer la gestion de la charge du travail des agents tout en augmentant le nombre de demandes traitées.

Par ailleurs, les agents du service RéponseConso ont été informés, le 20 mai 2026, qu'en lien avec la création du Portail unique et la fusion des services Conso (SignalConso, RappelConso et RéponseConso), leur service sera rattaché directement, dès septembre 2026, à la sous-direction 1 (SD1) de l'administration centrale de la DGCCRF.

Ce rattachement et la création du Portail unique s'effectueront dans un contexte particulièrement difficile pour le service RéponseConso :

- augmentation du stock des demandes écrites à traiter par agent du fait de l'impact des congés inhérents à la période estivale ;
- changement de plate-forme « téléphonie » dès l'automne 2026 (dysfonctionnements possibles, temps de formation ...) ;
- pour les agents en poste à Montpellier, changement de locaux : le déménagement doit intervenir avant la fin octobre 2026 quand bien même les travaux d'aménagement et d'implantation n'ont pas encore débuté ;
- manque d'efficacité des outils informatiques mis actuellement à la disposition des analystes ;
- prise de fonctions, en septembre 2026, de deux inspecteurs principaux nouvellement promus. Une telle prise de fonctions de ces cadres nécessitera un temps d'adaptation particulier. Il est à noter que le service RéponseConso sera pourvu d'un effectif cible encadrement supérieur à celui qui était initialement prévu (1 chef de service, 2 puis 1 inspecteur expert encadrant et 3 inspecteurs principaux) alors que l'effectif cible des agents n'est toujours pas atteint.
- départ, en septembre 2026, de 3 analystes appelés à d'autres fonctions. A ce jour, seule l'arrivée de deux nouveaux analystes est garantie ;
- une absence totale d'informations concrètes sur les modalités d'organisation du travail et les outils de traitement devant être mis en œuvre dans le cadre de la création du Portail unique et du rattachement à la SD1.

Dès lors, les agents du service RéponseConso considèrent que la réussite de la mise en place du Portail unique et du rattachement de leur service à la SD1 est conditionnée par :

- le respect des engagements antérieurement pris par la directrice générale notamment en matière d'effectifs et de prise en compte des sujétions particulières des agents du service RéponseConso ;
 - o effectifs : en septembre 2026, le nombre d'analystes effectivement en fonctions sera, compte tenu des informations actuelles, inférieur de 4,30 ETP

par rapport à l'effectif cible fixé par la directrice générale, qui s'avère par ailleurs manifestement insuffisant ;

- NBI : à l'occasion d'une réunion de travail du CSAR en date du 2 juin 2026, l'administration centrale n'a pas retenu la proposition émanant d'organisations syndicales de créer une rubrique dédiée au service RéponseConso.
- la mise en œuvre d'une réduction systématique du nombre hebdomadaire de permanences téléphoniques lorsque que la charge individuelle de travail liée au traitement des demandes écrites la rend indispensable ;
- une plus grande célérité de l'administration centrale dans la gestion des demandes liées au traitement des réclamations émanant de consommateurs ou au fonctionnement du service RéponseConso. Cette célérité va de pair avec une meilleure communication sur l'action du service RéponseConso ;
- pour les agents en fonctions à Montpellier, la prise en compte des effets du processus de changement de locaux. Une attention particulière des conditions de travail des agents RQTH⁽²⁾ devra être apportée par l'encadrement.
- la mise en place d'un processus permanent et fluide de recrutement tant que l'effectif cible d'analystes n'est pas atteint et en prenant en compte, de manière anticipée, les départs annoncés ;
- la mise à disposition des analystes d'outils informatiques plus performants ;
- la garantie absolue et pérenne, pour tous les agents du service RéponseConso, d'une absence de mobilité géographique imposée du fait du rattachement à la SD1 ou de la création du Portail unique ;
- le maintien du principe de répartition des effectifs du service RéponseConso : environ 50 % des analystes en fonctions à Montpellier et environ 50 % des analystes hébergés dans des unités déconcentrées ;
- de réelles avancées en matière de reconnaissance des sujétions particulières et de la technicité spécifique liées à l'exercice par les analystes de leurs différentes missions ;
- l'application, dès le rattachement à la SD1 et sans atermoiement, à tous les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes affectés au sein du service RéponseConso, du barème ACF⁽³⁾ « Administration centrale ».

Les agents RéponseConso⁽⁴⁾, le 26 juin 2026.

⁽¹⁾ projet de refonte des plateformes gérées par la DGCCRF et à destination des consommateurs (SignalConso, RéponseConso, RappelConso ...)

⁽²⁾ Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

⁽³⁾ Allocation complémentaire de fonctions

⁽⁴⁾ 25 agents du service RéponseConso signataires sur les 31 agents présents et s'étant exprimés