GT « Réponse Conso » du 30 juin 2020

Le CNRP devient « RéponseConso »

Suite à la demande des organisations syndicales, un groupe de travail consacré au CNRP a été réuni. L'alliance **CCRF-FO** et **CFTC-CCRF** était représentée par **Emilie PATTEYN** (FO) et de **Johann PASCOT** (CFTC).

Une fois de plus, de nombreux documents manquaient à l'appel et ont soulevé des interrogations : aménagement, hébergement en et hors Montpellier, télétravail, formations à acquérir, outils, échéances des travaux, non-recrutement, etc…

Recrutements

21 agents ont été recrutés, auxquels s'ajoutent les 8 collègues actuellement en poste au CNA ; 4 encadrantes viennent s'y ajouter. Ce service serait donc composé de 29 répondants, représentant 28 ETPT, mais se verrait déjà amputé d'une personne (une collègue ayant réussi le concours d'inspecteur… et nous la félicitons !).

Parmi les nouvelles recrues :

- 14 sont affectées au 1er octobre et restent dans leur unité ;
- 4 rejoignent le site de Montpellier (fin août et début septembre) ;
- 3 sorties d'école sont accueillies le 6 juillet ; les collègues ont choisi de réaliser leur stage au sein du service auquel ils sont affectés à la rentrée.

Ce futur service tend vers une parité F/H avec une moyenne d'âge majoritaire autour de la quarantaine.
Les organisations syndicales ont exigé d'avoir connaissance de la liste des collègues retenus.

L'appel à candidature ayant été relancé, l'administration a indiqué que 10 personnes s'étaient déjà manifestées. Pour autant, le chef de service de Soutien au Réseau a indiqué que peu (voir pas du tout) de personnes seraient recrutées pour un éventuel renvoi en 2021, laissant dans le flou l'effectif global attendu.

CCRF-FO et CFTC-CCRF ne peuvent que constater que le nombre d'affectés a déjà été revu à la baisse puisque ce service devait comportait entre 30 et 40 agents.

Conditions de travail

La préfiguratrice a indiqué son souhait de souplesse dans l'organisation du travail, avec des phases d'activité de répondant par téléphone sur une partie de la journée avec un planning évolutif en fonction des besoins. Cette activité de répondant par téléphone pourra être effectuée en télétravail puisque l'outil le permettra.

Les horaires sont actuellement en cours de réflexion en relation avec des orientations gouvernementales, mais ne seront pas des horaires atypiques. Une réflexion est en cours sur la pause méridienne.

⇨ Pour les collègues se situant hors Montpellier :

La DG a indiqué que des conventions d'hébergement, à tacite reconduction annuelle, seraient signées. **Les organisations syndicales ont demandé communication de ce projet de convention d'hébergement.**

En effet, les collègues seront alors soumis à 2 règlements intérieurs : celui de l'ENCCRF et celui de l'unité locale. La préfiguratrice a indiqué qu'il était souhaité qu'un lien soit maintenu avec l'unité d'hébergement, notamment par la transmission de courriels en lien avec la vie de cette unité.
CCRF-FO et CFTC-CCRF ont d'ores et déjà indiqué que des problématiques nous avaient été remontées : bureaux partagés, obligation de télétravail, … Nos syndicats ont fortement exprimé leurs réticences qui placent déjà d'entrée nos collègues dans une position inconfortable.

De même pour l'aspect informatique où les collègues conserveraient leur équipement actuel : à charge pour les unités de doter les collègues de nouvelles machines ou d'ordinateurs portables avec une prise en charge des frais par la DG ; alors que pour les collègues sur le site de Montpellier, le parc sera renouvelé. L'assistance sera portée par les SIDSIC locaux.
Pour CCRF-FO et CFTC-CCRF, ceci est inacceptable en termes d'égalité de traitement.

⇨ Pour les collègues sur le site de Montpellier :

Même si le dossier est suivi par l'ANACT et un ergonome du ministère, il est déjà certain que les travaux ne seront pas terminés à l'arrivée des collègues. Dans l'attente, les collègues seront placés dans la salle 22 (ex-salle de cours). Aucun calendrier précis n'a pu être transmis, avec néanmoins une première phase d'aménagement pour septembre prochain puis une finalisation pour la fin d'année. Une réunion avec l'ANACT sera organisée le 6 juillet prochain.

Une fois de plus, CCRF-FO et CFTC-CCRF constatent la vision à court-terme de l'administration… expropriant, pour le moins, d'autres collègues de l'ENCCRF. Il est inacceptable que les collègues doivent occuper au-delà de quelques semaines des espaces non-dédiés.

Outils

Réponse Conso a pour mission de répondre téléphoniquement et par écrit. Des outils existent déjà (SORA, AIREL, centralisation des plaintes, …), toutefois d'autres doivent être créés et fiabilisés (mélbot..). L'administration a précisé que les réponses devront être adaptées ; pour la préfiguratrice, il faut éviter la répétitivité, l'agent restant l'élément indispensable. Egalement, il est visé une simplification des réponses, en particulier dans le vocabulaire utilisé, tout en conservant une réponse adaptée et précise. De même, il est envisagé, à l'instar de Signal Conso, que le consommateur puisse faire le choix de s'adresser prioritairement au professionnel. Ainsi, sur un test de Signal Conso, seul 15% des demandes sont adressées pour réclamation auprès de nos services, ce qui devrait pouvoir faire baisser le nombre de sollicitations, notamment avec l'ajout d'informations sur des éléments de droit.

CCRF-FO et CFTC-CCRF alertent sur le fait qu'il est aujourd'hui impossible de supprimer l'élément humain. L'histoire nous rappelle la lassitude qui peut s'installer tant avec les réponses téléphoniques qu'écrites… sans compter toute la partie enregistrement. Une nouvelle fois, nous rappelons que les collègues sont sensibles au RPS ; un point devra régulièrement être effectué.

Montée en charge progressive

Les sollicitations, estimées à 130 000/an, ne pourront être traitées « tout de go » dès la mise en place du service. L'administration rappelle que seront prioritaires les directions où se trouvent des répondants. La prise en charge des demandes en provenance des DOM ne sera pas immédiatement possible en raison des problématiques particulières nécessitant une formation des répondants.

Dans un premier temps, il est envisagé, en fonction des profils des répondants, un fléchage pour les demandes complexes et d'interagir avec les DDI. Par la suite, chaque répondant étant amené à être formé sur l'ensemble des domaines de la protection économique du consommateur.

L'expérimentation avec France Service a été suspendue pendant la crise sanitaire.

Pour rappel, « Réponse Conso » n'a pas vocation à prendre en charge les professionnels.

Mobilité/Carrière

Il est fort à craindre que les collègues soient confrontés immédiatement à la problématique existante du CNA. Les points supplémentaires octroyés ne changent rien pour les collègues voulant rester à proximité. La DG se réfugie vers le CTM de ce vendredi, traitant des LDG et des durées d'affectations, tout en sachant que la DGCCRF n'est pas concernée à cet instant…

Pour les promotions, la DG est juste en mesure d'indiquer que les collègues ne seront pas défavorisés.

Questions diverses :

- Les **dates de CAP Promotion** ne sont pas encore fixées à ce jour.

- **Prime COVID** : le recueil est en cours pour ce qui relève de l'AC et des SCN ; pour ce qui concerne les services déconcentrés, une instruction a été adressée aux DIRECCTE. La prime sera versée en août 2020. Toutefois, l'administration, au vu de l'enveloppe, n'exclut pas une harmonisation nationale.

  Les OS ont alerté sur des pratiques locales et ont demandé la plus grande transparence, ainsi qu'un point précis, sur l'attribution de la prime.

- **PNE** : les organisations syndicales ont demandé que soit tenu rapidement un GT à ce sujet en raison des nombreuses difficultés engendrées par la crise sanitaire et économique (plan de charge, risque d'agression, …)

- Le **conseil d'établissement de l'ENCCRF** devrait se dérouler en octobre ou novembre prochain.

- **Mission import** : pour la gestion des signatures électroniques, une entreprise luxembourgeoise a été choisie ; le plus surprenant étant que les collègues devaient signer individuellement un contrat.

  Pour nos syndicats, cela est ubuesque ! Nous demandons donc que la procédure soit revue ! La signature dudit contrat ne relève que de l'administration.

- **Evaluation du dispositif de prévention déconfinement** : ce process existe dans d'autres directions. Nos 2 syndicats ont interrogé la DG en ce sens : elle n'a su apporter de réponse.

- **Rapport interministériel du renforcement territorial** : la DG n'a pas souhaité s'exprimer.

- **Indemnité de changement de résidence** : suite à plusieurs dossiers de saisine, l'alliance **CCRF-FO et CFTC-CCRF** a rappelé à l'administration que nos collègues contrôleurs étaient lésés du fait de leur entrée tardive à l'école (il faut en effet avoir exercé 3 ans) pour quelques jours…

- **Appel aux listes complémentaire du concours d'inspecteur** : dans un contexte de diminution des effectifs, où aucun contrôleur n'est recruté cette année, **CCRF-FO et CFTC-CCRF** a soulevé la question de l'exploitation des listes complémentaires. La DG n'a pas souhaité vouloir aller jusqu'à recruter ces collègues… ne garantissant même pas l'exploitation de la liste complémentaire en cas de désistement.

En conclusion, même si ce GT demandé par les organisations syndicales a été tenu, beaucoup de questions ont été soulevées et peu de réponses apportées.