

Projet Signalement ó 21/08/2018

La directrice générale a annoncé voilà quelques semaines la création d'un outil « signalement » ; suite à la proposition de Coralie OUDOT, nous avons souhaité rencontrer la cheffe de projet.

Il nous a été précisé, qu'à ce jour, notre syndicat était le seul à avoir répondu ; il était représenté par A. FRANGOPOULOS (UA), J. GLAD (DIRECCTE N-A) et J. (ENCCRF 34).

Annonçons-le de go : beaucoup de questions de notre part mais peu de réponses de la part de la DG.

Nous avons tout d'abord indiqué que notre démarche ne consistait pas à collaborer au projet mais à prémunir les collègues d'éventuelles dérives découlant de la mise en place de ce nouvel outil.

Ce projet, CCRF et initié en juillet, ne faisant a priori pas appel à des consultants privés, est en cours de démarrage. La cheffe de projet mène actuellement un certain nombre de consultations. Elle s'est déjà rendue à Montpellier pour rencontrer les agents du CNA. L'objectif est qu'au bout de 6 mois un outil soit créé et testé afin de savoir si le projet doit perdurer et s'étendre ou s'il doit s'arrêter.

Il est suivi par le bureau 2D et la DINSIC (direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État) dans le cadre de beta.gouv, « incubateur de start-ups d'État » sous l'égide du Secrétariat d'État au Numérique dépendant de Matignon¹.

Il fait suite à un référé de la Cour des Comptes qui considérait que des synergies devaient être développées entre l'administration et les consommateurs. Une promotion d'IP stagiaires a d'ailleurs travaillé sur ce sujet.

Le but recherché est de faire baisser les anomalies constatées en sensibilisant les professionnels suite aux signalements recueillis, les données étant donc accessibles à ces derniers. L'outil viendra également en complément de notre baromètre des réclamations.

Des ateliers collaboratifs se dérouleront à compter du 6 septembre et seront composés de professionnels, enquêteurs, chefs de service, associations de consommateurs notamment. A ce stade, le périmètre du projet semble plutôt restreint et concernerait principalement les entreprises du secteur de la distribution ou des cafés/hôtels/restaurants.

Par ailleurs, ce projet de plateforme de signalement s'inscrit, sans lien direct, dans une démarche plus large au sein de la DGCCRF de promotion de projets numériques comme : la création d'un site recensant les retraits/rappels² ou encore le développement d'outils pour détecter les faux avis³.

¹ <https://beta.gouv.fr/startup/signalement.html>

² <https://www.economie.gouv.fr/publication-rapport-conseil-national-consommation-cnc-procedures-retrait-rappel-produit>

Cette plateforme de signalement alimentera-t-elle donc le PNE ? Quel serait l'impact de cet outil dans le cadre de la politique des suites ? Nul ne le sait.

Comment les saisines seront-elles traitées ? Le traitement des signalements étant collectif, comment seront répartis les rôles entre les entreprises et l'administration ? Les réponses ne seraient probablement pas systématiques, comment ne pas décourager à terme le consommateur de continuer à signaler ? Quel est le délai de réponse ? Quel est l'impact de la charte Marianne ?

Ces éléments n'ont pas été déterminés à ce stade.

Nous avons également alerté sur la déviance possible d'engendrer pour le consommateur un travail que doit réaliser toute entreprise vigilante.

Même si ce projet n'impactera qu'au niveau de la distribution, le risque de faux avis est grand !

L'administration s'inquiète du taux d'anomalies ? Des recrutements à la DGCCRF ou à tout le moins la préservation de ses effectifs devraient pouvoir répondre à ces préoccupations !

Nous avons également souhaité que certaines données issues de l'outil ne soient visibles que de l'administration, voire uniquement de la DGCCRF.

In fine, plusieurs questions restent sans réponse :

- moyens humains ;
- fracture numérique ;
- redondance quant au site de la DGCCRF, d'ARIS, de SORA & du baromètre ;
- impact sur le CNA, l'UA, les DD (statistiques, traitement, etc) ;
- obligation du professionnel ;
- impact sur l'accueil ;
- avis très mitigé des associations de consommateurs ;
- enseignements tirés quant à AlimConfiance, etc

La CFTC-CCRF reste vigilante !

Pour plus d'infos : - [le référé de la Cour des Comptes](#)
- [la réponse de Bercy](#)
- [la réponse de la Chancellerie](#)
- [les travaux de réflexion des futurs IP en préfiguration du projet](#)

³ <https://www.etalab.gouv.fr/entrepreneur-e-dinteret-general-3eme-promotion-decouvrez-les-15-defis-laureats>