



Fiche numéro 2: La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)

La DGCCRF a notamment pour mission la défense des consommateurs (qualité sanitaire et hygiène des produits alimentaires, respect des réglementations en matière de vente à distance, abus de faiblesse...). Ces missions sont essentielles et primordiales notamment pour les personnes les plus en difficultés.

Au-delà donc des revendications que chaque syndicat porte généralement (conditions de travail, effectifs, missions...) le SNUCCRF se bat pour que soit maintenu un service public de proximité et de qualité.

- Organisation de la DGCCRF
- Missions de la DGCCRF
- Effectifs
- Gestion des personnels
- Laboratoires

1/ L'organisation de la DGCCRF

Le passage d'une organisation départementale (1 direction par département) à une organisation régionale (1 direction de région comme unité de base et des unités départementales subordonnée à la DR) risque de programmer la disparition progressive des petites unités départementales, comme cela a été le cas pour les secteurs et antennes (implantations infra départementales qui correspondaient à un tissu économique particulier) dont la plupart ont été supprimés en 2003.

Ce changement d'organisation va entraîner à terme la disparition d'un service public de proximité : moins de contrôle notamment dans les commerces, moins de possibilité pour les consommateurs de s'adresser directement à la DGCCRF dans le cadre de litiges de consommation, ...

2/ Missions de la DGCCRF

Le périmètre des missions de la DGCCRF évolue beaucoup.

Après un quasi-abandon de la mission marchés publics par le passage d'une convocation obligatoire de la DGCCRF aux commissions d'appel d'offres à une convocation laissée à l'appréciation des acheteurs publics, c'est aujourd'hui la mission consommation qui pourrait rapidement être malmenée.

Cette mission est gérée sans orientation claire depuis deux ans. Un centre national d'appels a été créé en 2003, contre l'avis des syndicats, mais sans que les moyens nécessaires à son fonctionnement soient débloqués. L'accueil téléphonique se fait donc à la fois par le biais de ce centre (dont les sous effectifs sont chroniques et les conditions de travail désastreuses) et dans les directions départementales. La situation loin de pouvoir satisfaire à la fois les consommateurs qui ne peuvent plus bénéficier d'un service public de proximité et les agents, laisse craindre que cette mission ne soit retirée à la DGCCRF pour être confiée à une entreprise du secteur privé (comme le 39-39 « allo services publics »).

3/ Les effectifs

Les réductions d'effectifs représentent environ 15 à 20 emplois par an (sur un total de 3660 agents seulement) , ce qui représente l'équivalent d'une direction départementale. Ces réductions déstabilisent peu à peu le fonctionnement des directions.

La capacité d'action de la DGCCRF est donc amputée chaque année un peu plus. A ce rythme, la DGCCRF ne pourra très rapidement plus assurer l'exercice de ses missions.

4/ Gestion des personnels

D'une gestion centralisée des personnels qui permettait de maintenir une certaine transparence et des règles de gestion identiques pour tous les agents, la DGCCRF s'oriente peu à peu vers une gestion locale des personnels. Malgré les engagements pris par le Directeur Général, un pas est chaque fois franchit vers plus d'arbitraire et de gestion « à la tête du client » et surtout au mérite...

De plus, depuis plusieurs années et plus particulièrement depuis une bonne année, on constate un net durcissement de la gestion des personnels (de la part du directeur général). De nouvelles règles sont imposées en cours de route et sans concertation.

L'administration ne montre aucune volonté de dialogue ce qui entraîne de nombreux conflits.

5/ Laboratoires

La création d'un Service Commun des Laboratoires à compter du 1^{er} janvier 2007 va fusionner les réseaux de laboratoires de la DGCCRF et des Douanes. Les missions des deux administrations seront exercées par des personnels de moins en moins nombreux et qui de plus devront être polyvalents.