

Comité Technique de Service Central et des SCN du 14 décembre 2020

Dernière réunion CCRF de cette année 2020 que nous serons nombreuses et nombreux à ne pas regretter, ce Comité Technique de Service Central, de l'ENCCRF, SICCRF et SNECCRF a été l'occasion de balayer les thématiques concernant les personnels des 4 structures, et notamment les réformes en cours : la galère pour les collègues à RéponseConso, la CNCA (la Cellule Nationale de Contrôle des Autoroutes intégrée au SNE),...

*Le CT se tenant en visioconférence, et la qualité des séances rappelant les grandes heures de radio Londres (on ne l'a pas vécu en vrai mais c'est juste sur la base des images d'archives), **Solidaires Ccrf & scl** avait envoyé au préalable une liste de ses questions.*

En préambule des débats, **Solidaires** a fait la déclaration liminaire suivante :

L'ordre du jour de ce Comité Technique est particulièrement riche. Pourtant, comme c'est régulièrement le cas depuis le début de la crise sanitaire, les dernières annonces gouvernementales nous conduisent à vous interroger sur les conséquences qu'elles entraînent pour les collègues, notamment pour les stagiaires dont la formation est très perturbée. Pour **Solidaires Ccrf & scl**, il est d'ailleurs nécessaire de faire le point avec ces collègues sur leur ressenti, leurs besoins, leurs attentes, afin de continuer leur formation dans les meilleures conditions.

Concernant RéponseConso, **Solidaires** rappelle que les difficultés subies par les collègues sont la conséquence de décision de la DGCCRF de maintenir un lancement au moins d'octobre quelles qu'en soit les conséquences, et ce alors même que l'ANACT a souligné qu'il aurait été préférable de démarrer avec des outils et du matériel opérationnels, et que la charge mentale en est d'autant plus lourde.

Concernant la procédure « *temps de travail en administration centrale et dans les trois SCN (SNE, SICCRF et ENCCRF)* », **Solidaires** rappelle son opposition et ses réserves déjà portées sur ce texte qui avait subi un vote unanime contre lors de sa présentation au Comité Technique du 28 novembre 2019.

Concernant le télétravail, **Solidaires** rappelle que cette désignation est abusive s'agissant du travail à domicile en mode Covid. **Solidaires** attire l'attention sur le nécessaire volontariat pour le télétravail, et sur la nécessité de déployer les équipements nécessaires (ordinateurs mais également, le cas échéant, téléphones portables) mais aussi que les infrastructures permettent un travail à distance de qualité. Et souligne les risques psycho-sociaux induits par le recours massif au travail à domicile « Covid », ainsi que les TMS occasionnés par des logements pas forcément équipés et adaptés.

Pour **Solidaires Ccrf & scl**, la crise sanitaire et sociale que nous traversons pose nécessairement la question de l'importance cruciale des services publics pour la société, donc l'importance de les remplir dans les meilleures conditions possibles. Pour cela, les pseudo-réformes qui dégradent les conditions de travail et de rendu du service public doivent s'interrompre, et des moyens doivent être donnés rapidement !

Point d'actualité sur la situation sanitaire

Un message du secrétariat général de Bercy a été diffusé pendant la séance, précisant les règles en matière d'organisation du travail (« *Le télétravail reste la règle pour l'ensemble des activités qui le permettent* ») et de déplacements, de règles de congés et de jour de carence (dont la suspension annoncée à grand renfort de tweet par la Ministre de la Fonction Publique, mais qui ne sera effective qu'au 1^{er} janvier 2021), et rappelant un certain nombre de dispositifs et de consignes.

Les congés 2020 (CA, RTT et jours de fractionnement) qui n'ont pas pu être pris en 2020 seront utilisables jusqu'au 31 janvier 2021, sauf dispositions existantes plus favorables. Les agents ne pouvant ouvrir de CET (stagiaires, apprentis, agents publics dont le temps de service est inférieur à une année) bénéficieront d'un report exceptionnel jusqu'au 5 mars 2021.

Solidaires a demandé à ce que ces règles soient diffusées par la DG auprès de l'ensemble des agentes et agents de la DGCCRF, en particulier pour la campagne CET qui dépend de la DG pour l'ensemble des personnels, et qui devrait se tenir du lundi 1^{er} au vendredi 19 février.

Solidaires avait également demandé un point sur les stagiaires :

⇒ Pour les Ingénieur·es qui devaient arriver à Montpellier en janvier arriveront fin mars / début avril.

⇒ Pour les Inspectrices et Inspecteurs, la reprise des cours en présentiel a, à nouveau, été repoussée en février, et l'ENCCRF n'a pas répondu aux demandes de **Solidaires** sur ce qu'il adviendrait si la reprise ne pouvait avoir lieu en février, notamment pour les évaluations et par conséquent sur les affectations. Pas de réponse de l'ENCCRF, qui suit les consignes de la DGAFP et espère organiser les épreuves pratiques et le contrôle continu en février mars (« Le retard n'est pas irrattrapable »). Pour le reste l'école s'en remet à l'évolution de la situation. Le Directeur de l'école, Thierry Borghèse, a précisé que les stagiaires avaient une réunion avec la responsable de la formation, Nathalie Beau, ce 14 décembre 2020

Solidaires aurait bien aimé que toutes les hypothèses soient envisagées, pour ne pas avoir à soumettre les collègues stagiaires à un nouveau pic de stress en fin de 1^{er} semestre 2021 !

Point d'étape sur la mise en œuvre de la procédure « temps de travail en administration centrale et dans les trois SCN (SNE, SICCRF et ENCCRF) »

L'installation des badgeuses (câblage et paramétrage) à Montpellier n'a été finalisée que tout récemment, et les deux gestionnaires devraient être formées en janvier. En l'absence de badgeuse sur site, SIRHIUS a été adapté pour permettre le badgeage logiciel.

Les agent·es hébergé·es de RéponseConso bénéficieront également de ce badgeage logiciel... Mais avec un délai de mise en œuvre occasionné par un chantier technique (une migration serveur indispensable). Un achat d'un nouveau serveur est prévu au premier semestre 2021 (précision de Christine Gardan la cheffe du bureau de l'informatique).

Concernant le SNE, enquêteurs et enquêtrices sont encore pour l'instant au régime variable, le badgeage n'étant pas encore mis en place... Même chose pour les agent·es B et C sédentaires de Chevaleret : ce n'est pas une demande de leur part mais ils y auront droit.

Pour les grosses journées, les collègues récupèrent les heures supplémentaires. Il a été précisé que c'était bien aux agent·es de choisir entre récupérations et indemnités pour les astreintes.

Etat des lieux & perspectives sur le télétravail

La DG a précisé que les demandes de télétravail « classiques » sont gelées dans l'attente de la tenue (cette semaine) du Comité Technique Ministériel, qui doit préciser les déclinaisons Bercy des textes Fonction Publique. La DG s'inscrira dans le cadre des discussions à l'administration centrale de Bercy pour modifier le texte DGCCRF.

Il est d'ores et déjà envisagé des jours de télétravail fixes et des jours flottants. SIRHIUS devrait prendre en charge l'intégration des jours télétravaillés dans le planning.

Mise en place du service RéponseConso

L'ENCRF avait des bonnes nouvelles sur le plan matériel pour les collègues hébergé-es. Les conventions d'hébergement ont toutes été signées, et l'ENCCRF a pu faire partir cette semaine des colis avec téléphones portables, des écrans et le cas échéant ordinateurs portables « CCRF » afin que les collègues puissent tous travailler à leur domicile au besoin. Les casques (à connecter en Bluetooth ou en filaire) vont suivre dans la foulée.

Ces téléphones ne permettent toutefois pas d'aller sur internet, ce qui, combiné avec les barrières des proxys sur le réseau intranet au bureau ou via le VPN à domicile, empêche souvent d'aller sur les sites internet les plus suspects pour traiter une plainte téléphonique (accéder à des CGV, aux coordonnées physiques du vendeur par exemple...). Si le SICCRF a mis en place la semaine dernière un traitement automatisé des demandes d'ouverture de sites bloqués, ce n'est toutefois pas instantané et peut encore obliger les répondant·es à utiliser des moyens de connexion personnels et ceux y compris au bureau...

Les bonnes nouvelles ne concernent toutefois pas les outils. Si SORA RéponseConso est opérationnel (mais doit être modifié) et va intégrer la centralisation des plaintes, si la Banque de réponses types (BRT) est rédigée, que la direction est enthousiaste sur le mailbot, c'est toujours la soupe à la grimace pour la connexion au bandeau téléphonique de la DILA. Pour cette connexion qui permettrait de prendre les appels y compris pour les collègues hébergé-es en DD-CS-PP, l'école a passé le relais au SICCRF après avoir tenté de débloquer la situation avec SFR à la demande de la Direction du Numérique elle-même saisie par les SIDSIC suite aux demandes initiales de RéponseConso.

Pour la mise en place du futur bandeau téléphonique, le marché subséquent avec ORANGE via la DGFIP semble bien avancé et les travaux pour recenser les besoins des utilisateurs concernant l'outil devraient bientôt pouvoir commencer. Un autre marché va pouvoir être lancé pour le numéro en 10 chiffres gratuit qui va succéder au 3939.

Concernant les effectifs, un nouvel appel à candidature va être lancé début 2021, et va peut-être inclure une fiche de poste consacrée en partie à l'informatique et à l'assistance du mailbot... Mais pas d'info sur le nombre de postes proposés !

Pour **solidaires**, ce qui est grave et pose problème, c'est que le service avait été envisagé avec un effectif de 35-40 personnes, et que la DG considère désormais que 30 encadrement compris pourrait suffire. Ceci en occultant totalement les difficultés que les collègues rencontrent et la charge mentale induite par des outils et des missions (d'abord prise d'appels et écrits et maintenant missions de référents, de mise à jour des paragraphes de la banque de réponse type, d'airtel, de réquisitions pour identifier les opérateurs sur internet et téléphoniques...) qu'il faut sans cesse modifier puisque rien ou pas grand-chose n'avait été anticipé en la matière !

En revanche n'a pas été prévu dans toutes ces missions un temps disponible pour la mise à jour des connaissances et des compétences. Tout cela doit s'acquérir en continuant le travail continu de réponses téléphoniques et écrites. Heureusement que l'administration Centrale se dit pour l'heure tolérante en ce qui concerne l'observation des délais Marianne ! Mais pour combien de temps encore ? Car les agents de RéponseConso devront bien finir par rendre des comptes au titre du nouvel indicateur n°16 « *taux de satisfaction des usagers des téléprocédures* » dont la

création était prévue courant 2020 selon l'instruction nationale sur les indicateurs de performance de la DGCCRF.

Il y a là un vrai risque pour la santé des collègues, et un déni de l'administration d'autant plus grave qu'il y avait eu le précédent du Centre national d'appel !

Face au sous-effectif et à l'essuyage de plâtres permanent, la DG répond automatisation et bonne organisation : « il y a un encadrement nombreux et de qualité ». Certes, mais et les troupes ?

La DG met également en avant la montée en charge progressive, sans admettre que le lancement a été précipité, et qu'un jour il faudra bien traiter l'ensemble des sollicitations ! Les agents pourront-ils seulement faire face à 25 ETP comme actuellement ou même à trente agents comme le laisse envisager l'administration Centrale ?

Pour **Solidaires**, il est urgent que la DG se penche sur les conditions réelles de travail des collègues de RéponseConso, et mette les effectifs qui permettent de travailler dans le respect de la santé de toutes et tous !

Pour les mobilités / carrières, la DG n'est pas des plus proactives :

- La seule particularité en matière de mobilités, est la bonification de 10 points par an pour le tableau des mutations. Problème, cette bonification ne permet pas de bouger sur Montpellier, la quasi-totalité des mobilités concernant des priorités légales. **Solidaires** est revenu sur le problème des débouchés pour les collègues de RéponseConso (bonification supplémentaire, priorité subsidiaire), l'usure au fil du temps pouvant imposer aux collègues de sortir du service. Mais pas de prise en compte du problème par une DG pour qui « *il faut rester équitable* »... Et pratiquer la politique de l'autruche, comme au début du CNA ! Après tous les agents en poste sur Montpellier ne sont-ils pas libres d'aller n'importe où ailleurs en France ?
- Pas de réponse non plus pour la valorisation des parcours professionnels. : le projet de LDG promotions cite bien la centrale, le SNE, l'école... Mais pas RéponseConso ! Sûrement pour rester équitable ?

Pour la DG, les répondant·es sont valorisé·es notamment avec la fonction de référant·e. **Solidaires** a souligné la difficulté de donner des consignes ou de traiter avec des IP ou des DD qui eux-mêmes peuvent être amenés à demander des comptes aux fameux référents RéponseConso et non directement à leur chefs. En théorie c'est très bien, en pratique ça peut être compliqué...Surtout quand les concernés doivent en même temps assumer pleinement leurs charges d'appels et d'écrits qui s'accumulent et vont aller très probablement...

Et si **Solidaires** considère que les collègues ont toutes les compétences requises, il ne faut pas oublier que l'administration est très forte pour transférer des responsabilités aux A et B, tout en transformant la DGCCRF en armée mexicaine. Des fonctions valorisantes c'est bien, des carrières valorisées c'est mieux.

Parmi les rares acquis de l'époque CNA à demeurer, l'APP (l'Analyse des Pratiques Professionnelles) consiste en un « debriefing » des difficultés de traitement de certains appels par l'équipe avec un psychologue. Elle va être remise en place avec la même professionnelle, début 2021 (sans plus de précisions). Visiblement, trouver des dates de lancement c'est plus facile à imposer pour lancer un service avec des outils non finalisés, que pour s'assurer de bonnes conditions de travail au sein du service !

Autoroutes

Une réflexion a été engagée par la direction du SNE sur les missions de la Cellule National de Contrôles sur Autoroute (CNCA) c'est pourquoi les organisations syndicales SOLIDAIRES, CFDT



et CGT ont demandé l'ajout à l'ordre du jour d'un point d'information sur ce sujet.

La cheffe du SNE a précisé, qu'à ce stade, il n'y avait que des réflexions et qu'aucune décision n'avait été arrêtée. Elle a indiqué que 2 réunions s'étaient tenues avec les agent·es en charge du secteur. De plus selon elle, les missions pourraient être découpées en 2 morceaux, ce qui concerne les dépannages et les agréments vers les Direccte et les autres contrôles relèveraient des DD-CS-PP.

Pour **Solidaires**, afin de faire face aux très grands groupes qui détiennent les sociétés d'autoroute, l'importance d'avoir une vision globale du secteur, de mettre face à ces entreprises un interlocuteur unique. Enfin, au vu de l'importance sensible du secteur dans l'opinion publique, dispatcher les missions irait à l'encontre d'une vision nationale indispensable à notre sens.

Le Chef de service, André Schwob, en réponse à **Solidaires** a accepté qu'un point soit fait dans cette instance au fur et à mesure de l'avancement du dossier.

Questions diverses

Forfait mobilité durables

Solidaires a une énième fois relancé la DG sur le forfait mobilité durables, et insisté **LOURDEMENT** sur l'urgence de prendre un texte qui en attente de visa depuis une semaine (ah, les circuits de validation de la DG).

Les demandes déjà déposées sans formalisme particulier devraient être traitées telles qu'elles, et la DG a déclaré que les demandes tardives pourraient faire l'objet d'un traitement bienveillant...

Solidaires a rappelé que certaines administrations (Travail en Direccte par exemple) imposent que les attestations sur l'honneur soient contresignées par un supérieur hiérarchique, et qu'il serait incompréhensible que la DGCCRF impose à ses personnels, du fait de son inaction, d'antidater les demandes. On est à la Répression des Fraudes, quand même !

Hébergement SICCRF et SNE à Lyon

Une organisation syndicale a demandé un point sur le relogement des collègues du SI et du SNE de Lyon, soit 17-18 agent·es. Les services concernés procèdent à un recensement de leurs besoins. Des locaux avec parkings sont recherchés à proximité de la gare de Lyon-Part-Dieu, et la DG s'est engagée à les équiper pour les visioconférences.

D'après le Chef du service du soutien au réseau, on ne serait encore pas à la veille du déménagement !

L'administration a indiqué par ailleurs être vigilante sur la situation des collègues SI et SNE installés dans d'autres sites, et notamment Montpellier, Bordeaux ou Rennes (même si pour ce dernier cela serait plutôt dans une voie de résolution).