



**Syndicat national des agents de la Concurrence,  
de la Consommation et de la Répression des Fraudes**

L'Atrium – 5 place des vins de France - 75573 PARIS CEDEX 12 ☐ 01.53.44.21.53 et 01.53.44.21.54

@ :cgt@dgccrf.finances.gouv.fr

[www.cgt-ccrf.net](http://www.cgt-ccrf.net)

**Syndicat CGT de l'administration centrale  
et des services des ministères économiques et financiers et du premier ministre**

120 rue de Bercy - Télédéc 712 - 75572 PARIS CEDEX 12 01.53.18.72.94 - [www.centrale-finances-cgt](http://www.centrale-finances-cgt).

Paris, le 21 novembre 2016

## **Compte rendu du comité technique des services centraux du 9 novembre 2016**

---

Ce CT était le 1<sup>er</sup> de l'année 2016. La directrice générale ayant dû s'absenter, il a été présidé par M. Chastenet de Géry.

Les organisations syndicales ont dans leur ensemble fait le constat de la difficulté à préparer convenablement le CT dans les conditions imposées par l'administration, à savoir l'envoi des documents 2 jours avant la réunion, en contradiction avec les dispositions du règlement intérieur (8 jours minimum) et avec un respect minimal du dialogue social.

### 1°) PV de la séance du 16/10/2015.

Le PV a fait l'objet d'une approbation unanime.

### 2°) Plan d'action interministériel relatif aux missions CCRF.

L'administration a précisé les points du PAI (qui vient de faire l'objet d'un comité de suivi le 4 novembre 2016) qui concernent l'administration centrale (exemple : le tutorat).

Une instruction sera envoyée aux préfets reprenant le décret sur les DIRECCTE. Les QAC auront une visibilité via SORA. L'application du PAI fera l'objet de bilans lors des prochains CTSC et CT personnels et missions (CTPM).

Les mesures d'interdépartementalité ont fait l'objet de la critique de la CGT en ce qui concerne les risques de dégradation des conditions de travail pour les personnels concernés. Notre syndicat a déjà à plusieurs reprises exprimé plus globalement ses positions plus que réservées sur le PAI.

### 3°) Réorganisation des bureaux du bâtiment Grégoire.

L'administration a indiqué que la création du CSRH, l'arrivée de l'ENCCRF de Montreuil à Chevaleret début janvier 2017 et la création de la commission de médiation des consommateurs nécessitaient une reconfiguration des locaux.

Les concours de 2017 se dérouleront à Chevaleret. Les transferts devraient être achevés à la mi-janvier.

La réorganisation a été soumise à l'examen des ergonomes de Bercy.

#### 4°) DUERP-PAP 2015-2016.

83% des agents ont participé à leur élaboration montrant l'intérêt collectif accordé à l'exercice. Les cadres de proximité se sont bien investis pour l'essentiel. Les principaux risques pointés par tous restent comme précédemment les RPS et le travail sur écran. Le principal élément de la prévention est l'offre de formations.

Les DUERP-PAP des SC de la DGCCRF ont reçu un avis favorable unanime au CHSCT de centrale de juillet 2016. Ils sont consultables en ligne dans la rubrique RH de Geci.

La CGT a rappelé l'importance de la sensibilisation des chefs de bureau et des sous-directeurs afin que les bonnes intentions préventives se traduisent par des répercussions concrètes. L'administration a indiqué avoir réuni les responsables dans cet objectif.

Le travail de la principale correspondante sociale de la DGCCRF a été salué par l'ensemble des organisations syndicales.

#### 5°) Centre National d'Appels (CNA).

Les conditions de travail des 10 agents de la DGCCRF qui à Montpellier assument la tâche de répondre au téléphone sous la casquette de « Info Service Consommateurs » pour toutes les questions que se posent les consommateurs ont de nouveau fait l'objet d'une discussion.

La situation très critique dans laquelle évoluent ces collègues, comme l'ont attesté les fréquents arrêts maladie, burn out, etc... et la difficulté à recruter nécessitent un suivi particulier de la part de l'administration et des organisations syndicales.

Rappelons que notre direction générale a pourtant vécu une période antérieure où chaque direction départementale assurait une boîte vocale, confiée de manière tournante aux agents locaux : les consommateurs avaient au bout du fil un vrai service de proximité dont la charge était partagée.

L'ouverture d'un centre national d'appel à la DGCCRF, à laquelle la CGT notamment s'est opposée, a représenté une dégradation brutale du service public et des conditions de travail, comme il est universellement constaté ailleurs aussi.

A noter une importante nouvelle donnée par l'administration :

la DILA (Direction de l'information légale et administrative, service du Premier ministre) vient d'annoncer son désengagement, pour des raisons budgétaires, d'une réponse téléphonique de 1er niveau, qu'elle assumait jusqu'à présent, en n'orientant sur « Info service Conso » que les appels véritablement liés à ce sujet. La DILA servait de filtre pour les appels concernant des questions générales et stoppait pour partie les appels réputés « toxiques », ie ceux qui participent de la pénibilité de ce travail.

L'action de la DILA sera remplacée par un service en ligne de type « questions fréquemment posées » (avec fiches co-rédigées par la DILA et la DGCCRF). Les appelants seront réorientés à J + 1 ou J +2 vers le CNA après consultation des fiches en ligne. Une expérimentation de ce nouveau système devrait commencer prochainement. La co-rédaction des fiches DILA/DGCCRF aura lieu jusqu'en juin 2017.

Les OS ont souligné la dégradation de service public que représentait la disparition du 3939 (tout le monde n'a pas une box ou un service wifi à portée de main), ainsi que de conditions de travail pour les agents CNA et DILA.

L'administration a assuré ne pas vouloir se désengager de la prévention de la souffrance au travail, qui consiste pour l'essentiel en de la formation sur la qualité des appels.

#### 6°) Télétravail.

La direction générale a diffusé un bilan (en principe accessible sur Geci) de l'expérimentation menée depuis 4 ans (elle a concerné une quinzaine d'agents). Le télétravail fait également l'objet d'un suivi par le SG, qui prévoit une déclinaison par direction d'administration centrale (de type arrêté).

Afin que celle-ci prenne en considération les intérêts des agents, les OS ont demandé la création d'un GT spécifique pour examiner le projet d'arrêté qui sera soumis au CTSC. Il concernera les agents AC, des SCN et des DIRECCTE.

#### 7°) CSRH.

L'administration a reconnu que la charge globale a été très lourde cette année (congés estivaux, retours école en A et B, suite du PPCR...). La moyenne de 280 dossiers/agent gestionnaire du CSRH est plus élevée que les 250 dossiers prévus initialement. Les portefeuilles devront faire l'objet d'une révision annuelle.

La CGT s'est faite l'écho d'un vécu source d'inquiétudes et de mécontentement, exprimé par des agents du CSRH, amenant plusieurs questions :

Le nombre excessif de dossiers par gestionnaire n'est-il pas l'indication qu'il y a eu un sous-calibrage de départ s'agissant des effectifs du CSRH ?

Le surcroît de travail à l'occasion de périodes et de faits estimés ponctuels n'a-t-il pas vocation à se répéter, à commencer par les revalorisations à partir de 2017, etc ?

L'outil d'application bureautique a-t-il des ressources adaptées aux besoins, quand des gestionnaires doivent individualiser les dossiers qu'ils ont à suivre parmi plusieurs centaines de noms ?

Enfin, le partage de responsabilités identiques entre agents de grades différents et la montée en qualification dont ont fait preuve les gestionnaires de catégorie C ne doit-il pas conduire l'administration à un plan spécial de promotions de C en B, permettant une véritable reconnaissance des qualifications?

Réponses de l'administration : il n'y a pas eu de sous-calibrage des effectifs du CSRH ; parmi les 280 dossiers il y a des dossiers dormants (agents en disponibilité...) ; une extraction des dossiers pertinents du fichier général devrait être prochainement facilitée ; le surcroît de charge a vocation à être réparti dans le temps ; et enfin, M. Chastenot de Géry a estimé que le CT n'était pas le lieu approprié pour aborder les questions personnelles (ce qui n'était pas le sujet !).

Notre syndicat persiste à alerter sur les risques de surchauffe que représente au quotidien l'intensité du travail dans ce service tout à fait important.

#### 8°) Création d'une instance de concertation spécifique au SNE.

A la suite de la demande présentée par une OS, il a été décidé qu'un groupe de travail du CT serait appelé à se consacrer à des questions spécifiques à l'organisation et au fonctionnement du SNE.