



Numéro Dossier : 1A/2021/12/6135
Affaire suivie par : Cyrille Boitel
Mel : cyrille.boitel@dgccrf.finances.gouv.fr

Paris, le

Note pour Mesdames et Messieurs les Préfets

Objet : Modernisation de l'accueil des consommateurs : service DGCCRF-RéponseConso et partenariat avec le réseau France Services

Dans le cadre de son plan stratégique, la DGCCRF a décidé de moderniser ses modalités d'accueil des consommateurs. A cette fin, elle a créé un service national pour répondre aux appels, courriels et lettres des consommateurs et souhaite renforcer l'accueil physique par la mise en place de partenariats avec des structures du réseau France Services.

Créé fin 2020, le service DGCCRF RéponseConso achève sa mise en place pour toutes les régions et traitera les saisines des consommateurs de l'ensemble du territoire, à compter du 10 janvier 2022.

1/ DGCCRF-RéponseConso : un service national de réponse aux saisines des consommateurs

Le consommateur pourra solliciter DGCCRF RéponseConso par :

- **Internet : via la plateforme [signalConso.gouv.fr](https://signalconso.gouv.fr).**
C'est le mode de contact qui est à privilégier afin de gérer au mieux les flux. Cette plateforme avait initialement été conçue pour permettre aux consommateurs de signaler leurs litiges à l'entreprise concernée afin d'aboutir à une résolution amiable, la DGCCRF étant informée des démarches et des échanges. Son succès a incité à en faire le point d'accès numérique unique des consommateurs, à la DGCCRF ;
- **Téléphone : en contactant le 0809 540 550** (service gratuit + prix de l'appel) ;
- **Courrier postal : en écrivant à DGCCRF-RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex.**

Ainsi, les directions départementales sont déchargées de cette tâche de réponse aux consommateurs, leur permettant ainsi de se recentrer sur l'enquête, cœur de métier de la DGCCRF. Elle sont néanmoins informée des réponses données, et peuvent être sollicitées dans les cas où des suites doivent être apportées.

En revanche, DGCCRF-RéponseConso n'a pas vocation à prendre en charge les questions des professionnels. Ceux-ci, y compris les créateurs d'entreprise, devront continuer à contacter les DD(ETS)PP ou les DR(I)EETS selon la nature de leurs questions.

Enfin, RéponseConso ne traite pas non plus les questions relatives à la sécurité des produits, qui continuent à être prises en charge par les DD(ETS)PP, afin de ne pas ralentir le traitement éventuel d'une alerte.

DGCCRF RéponseConso, rattaché à l'Ecole nationale de la concurrence, consommation et répression des fraudes (ENCCRF) et implanté à Montpellier, est composé de 40 agents, dont 20 sont affectés sur le site de Montpellier et 20 sont hébergés dans des directions départementales ou poles C des DR(I)EETS.

2/ La communication autour de DGCCRF-RéponseConso

La DGCCRF prévoit une communication nationale sur ces modalités renouvelées de réponses aux usagers, à compter de début février, à l'issue d'une période de fonctionnement qui permettra de s'assurer de la qualité du service rendu.

Je vous invite à faire actualiser, dès le 10 janvier, sur les sites internet des préfectures, les informations concernant les modalités de saisine de la DGCCRF. A cette fin, je vous communique en annexe une proposition de texte de présentation à mettre en ligne.

3/ Des partenariats locaux à nouer avec France Services pour l'accueil physique

Des réflexions ont été engagées sur la mise en place d'un partenariat national avec le réseau France Services pour l'accueil physique des usagers et consommateurs. L'expérimentation menée début 2020 dans plusieurs départements n'a pas démontré la pertinence d'un tel partenariat pour deux raisons : un faible nombre de sollicitations des consommateurs et une hétérogénéité des relations nouées entre les directions départementales et les structures France Services. Dès lors, la mise en place d'un accueil des consommateurs dans les structures de France Services devra être envisagée dans le cadre de partenariats locaux. Compte tenu des effectifs limités des services de la CCRF et de la volonté de les recentrer sur l'enquête, ce partenariat n'a pas vocation à se traduire par des permanences des agents dans ces structures mais par la formation des agents France Services à l'accueil de premier niveau et à l'orientation des consommateurs pour les aider à résoudre leurs difficultés.

Je vous invite donc à établir un diagnostic des attentes des consommateurs en termes d'accueil physique au sein de votre département, et à mettre en place le cas échéant les partenariats locaux avec les structures France Services nécessaires pour y répondre.

Le chef du service Soutien au réseau



André SCHWOB