

DOSSIER DE PRESSE

Lancement national de la plateforme



18 février 2020



Un service de la DGCCRF pour mieux protéger et conseiller les consommateurs



Bruno Le Maire,
ministre de l'Économie
et des Finances

La consommation est un acte du quotidien pour les Français. Les erreurs, les fraudes, les arnaques, les manquements aux règles de sécurité sont autant de situations qui peuvent avoir des conséquences lourdes sur le pouvoir d'achat ou la santé des consommateurs. Même mineures, les infractions à la réglementation sont toujours vécues comme irritantes.

C'est dans ce contexte que nous lançons aujourd'hui au niveau national SignalConso afin de mieux protéger et accompagner, face à des infractions, les consommateurs.

SignalConso est un dispositif d'alerte de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui permet de signaler en quelques clics des difficultés dans le domaine de la consommation et d'obtenir des conseils pour agir.



Agnès Pannier-Runacher,
secrétaire d'État auprès
du ministre de l'Économie
et des Finances

Ce projet innovant a été lancé en 2018 dans le cadre d'une start-up d'État. En impliquant les consommateurs dès les premières étapes de conception, il a placé l'utilisateur au centre du dispositif. Le parcours utilisateur se veut intuitif pour le consommateur et lui permet d'être facilement informé sur ses droits et sur les démarches à effectuer en cas de fraude.

Tous les signalements seront également transmis aux professionnels pour qu'ils puissent apporter une réponse rapide aux consommateurs et, si nécessaire, se remettre en conformité. Les professionnels les plus scrupuleux auront en effet à cœur d'agir vite pour répondre aux attentes de leurs clients. De leur côté, les enquêteurs de la DGCCRF exploiteront les signalements pour mieux cibler leurs contrôles et pour identifier rapidement les éventuelles pratiques frauduleuses émergentes et les faire cesser.

La genèse de SignalConso : une méthode agile et collaborative

Annoncée en janvier 2018 lors du Conseil national de la consommation (CNC) par Bruno Le Maire, ministre de l'Economie et des Finances, la plateforme SignalConso a pour objectif de simplifier et moderniser les relations de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avec les consommateurs.

Développée avec le soutien du secrétariat général des ministères économiques et financiers, le projet a été confié à une start-up d'État au sein de l'incubateur Beta.Gouv.fr (DINUM) en juin 2018. Cet incubateur développe depuis 2013 des services publics numériques en mode agile. Constituée d'une équipe dédiée et pilotée par un intrapreneur du terrain, la start-up d'État et de Territoire a pour mission de développer une solution à un problème de politique publique en travaillant directement avec les usagers. En moins de six mois, elle met en service une première version test de solution et reçoit ensuite les moyens de la développer en fonction de son impact. À l'instar des autres start-up d'État, le projet a été développé de façon itérative et collaborative en réunissant :

- des associations de consommateurs, relais des futurs usagers ;
- des agents de la DGCCRF ;
- des professionnels et des instances interprofessionnelles (secteur de la distribution et de la restauration) ;
- des acteurs du numérique.

L'objectif était d'intégrer dès les premières étapes de conception les attentes du futur usager afin de mettre en place le service le plus fonctionnel possible.

À cette fin, des interviews et des ateliers de travail avec des consommateurs ont été réalisés tout au long du projet.

SignalConso : un dispositif expérimenté dans trois régions pilotes

Pour tester le service en conditions réelles, une expérimentation a été menée en 2019 dans trois régions à partir d'une version « bêta » du service : d'abord en Centre-Val-de-Loire puis en Auvergne-Rhône-Alpes et enfin en Occitanie. SignalConso a par ailleurs couvert un nombre croissant de secteurs de l'économie.

Quelques chiffres-clés :

- Le site a généré près de **60 000 visites** en 2019.
- **3 400 signalements** ont été déposés sur la plateforme depuis le début de l'expérimentation. Ils concernent majoritairement des problèmes de prix, d'hygiène, de produits périmés et des litiges contractuels.
- **69 % des entreprises objet d'un signalement ont créé un compte** et lu le signalement.
- **77 % de ces entreprises ont apporté une réponse au signalement reçu.** Les professionnels peuvent indiquer les actions apportées, les preuves afférentes ou exposer leurs arguments en cas de désaccord.
- Les signalements les plus pertinents (ceux non suivis d'une mise en conformité des professionnels ou ceux, multiples, centrés sur une même entreprise), ont d'ores et déjà conduit à la réalisation d'une trentaine de contrôles des agents de la DGCCRF.

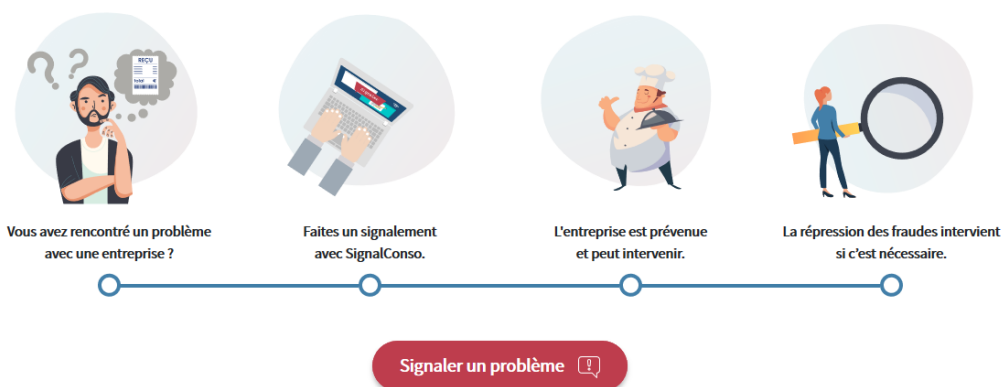
SignalConso a aujourd'hui atteint un degré de maturité qui lui permet d'être déployé sur l'ensemble du territoire national.

SignalConso, comment ça marche ?



Signaler un problème à la répression des fraudes
en toute transparence avec l'entreprise !

Comment ça marche ?



Ce que SignalConso va changer

Chaque année, la DGCCRF est destinataire d'un peu plus de 70 000 signalements dont près de la moitié est réalisée par voie dématérialisée.

L'objectif de SignalConso est de moderniser ce dispositif en le simplifiant et en informant en toute transparence les professionnels des signalements les concernant.

Consommateurs, professionnels et administration, les trois parties en tireront mutuellement avantage.

En outre, SignalConso s'inscrit de manière plus large dans la création par la DGCCRF d'un centre de réponse au public qui traitera de manière centralisée l'ensemble des signalements et réclamations adressés par les consommateurs, quel qu'en soit le canal : téléphonique, internet, application, courrier. Ce centre fournira également un support à France Service, réseau de proximité interministériel, qui assurera, avec un maillage géographique fin, l'accueil physique des consommateurs.

Des avantages pour les consommateurs

SignalConso va simplifier et enrichir la procédure de signalement par voie électronique pour le consommateur qui passait auparavant par un formulaire standardisé ou par une simple adresse de messagerie électronique :

- La plateforme étant accessible depuis un téléphone mobile, les consommateurs pourront accéder au service quand ils le souhaitent. L'utilisation à partir d'un smartphone lui permettra notamment d'ajouter facilement une photo pour éviter une longue description !
- Le parcours utilisateur ayant été pensé pour être intuitif, le consommateur sera guidé par des questions simples au cours de son signalement et dirigé vers une page adaptée au type de signalement et fournissant les précisions nécessaires. Dans certaines situations, le consommateur sera informé sur ses droits et sur la réglementation applicable ou orienté vers l'interlocuteur adapté quand la DGCCRF n'est pas compétente.

Exemple : un consommateur s'étonne de l'augmentation prochaine de son forfait téléphonique sans son consentement. Lorsqu'il va déposer son signalement, la plateforme lui précisera que cette pratique n'est pas nécessairement illégale¹ mais qu'il devait en être informé au préalable, et qu'il dispose d'un délai de 4 mois pour résilier son contrat.

¹ Cette pratique est autorisée uniquement dans certains cas (ex : augmentation de la data, des sms).

Des avantages multiples pour les professionnels, tant en termes de relation client que de possibilités de justification des entreprises en cas de manquements

Pour les professionnels, SignalConso constitue également un service : ils sont immédiatement informés des signalements les concernant et peuvent y répondre directement.

Si la plateforme ne remplace évidemment pas leur service client, les professionnels pourront ainsi prendre les dispositions adéquates pour corriger les problèmes signalés. Cela constitue un précieux gain de temps pour eux, leur permet d'améliorer leur relation client et d'éviter un contrôle de la DGCCRF en cas de manquement ponctuel sans intention maline.

Exemple : un consommateur signale l'absence de carte des vins dans un restaurant. Le restaurateur en constitue une et en fait une photo qu'il envoie via SignalConso à la DGCCRF. Le problème est ainsi corrigé aussitôt et l'instruction du signalement close.

Ce système permettra également aux professionnels d'apporter des éléments aux enquêteurs de la DGCCRF lorsqu'ils estiment le signalement infondé ou pour apporter des justifications.

SignalConso, un atout pour la DGCCRF pour mieux lutter contre les fraudes

Pour l'administration, SignalConso présente des atouts importants pour faciliter les contrôles et mieux orienter la lutte contre les fraudes :

- en informant directement les professionnels des signalements et en leur permettant d'y apporter une réponse adaptée, SignalConso permettra aux agents de la DGCCRF de concentrer leur action sur les manquements les plus dommageables et sur les professionnels les moins enclins à corriger leurs pratiques.
- en facilitant le signalement par les consommateurs, SignalConso permettra de renforcer la remontée de signaux faibles de la part des consommateurs et mieux cibler les fraudes émergentes au sein d'un secteur. Cela permettra une action plus rapide et plus efficace ;

SignalConso : de nouvelles fonctionnalités pratiques à venir dans les prochains mois

De nouveaux développements continueront d'intervenir au cours des prochains mois pour enrichir encore SignalConso :

- la mise en place d'un parcours utilisateur pour permettre de traiter plus efficacement les signalements liés à internet est prévu en 2020 : sont notamment concernés le e-commerce, les applications mobiles et les arnaques en ligne. Ce travail sera réalisé en concertation avec les autres plateformes de signalement mises en place par les pouvoirs publics (Pharos, Perceval²) ;
- une expérimentation sera menée afin de simplifier, grâce à SignalConso, l'accueil numérique des consommateurs ;
- le service sera amélioré en continu pour le confort de tous les usagers (consommateurs, professionnels et DGCCRF).

² Pharos et Perceval sont développés par le ministère de l'Intérieur.

Contact presse :

Cabinet de Bruno Le Maire

presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 41 13

Cabinet d'Agnès Pannier-Runacher

presse.semef@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 44 38

DGCCRF

communication@dgccrf.finances.gouv.fr

01 44 97 23 91

signal.conso.gouv.fr

