

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010



Nathalie Homobono
*Directrice générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes*

La directive nationale d'orientation (DNO) 2010 s'inscrit dans une perspective nouvelle. C'est en effet la première DNO relative aux missions concurrence, consommation, loyauté et répression des fraudes que vont mettre en œuvre les nouveaux services déconcentrés issus de la réforme de l'administration territoriale de l'État.

Élaborée autour de quelques priorités définies au plan national, la DNO a fait l'objet d'une large consultation des parties prenantes concernées à un titre ou un autre par son contenu ou sa déclinaison opérationnelle. Elle constitue ainsi la « feuille de route » des enquêtes et des contrôles qui seront menés tout au long de l'année 2010, au plus près du terrain, par les directions régionales en charge des entreprises et les directions départementales chargées de la protection des populations. Elle constitue également le fil conducteur de l'action menée par les services centraux de la DGCCRF.



Des choix d'orientation en cohérence avec les attentes des acteurs du marché

A la suite d'une large consultation, durant l'été 2009, des institutions, organismes et services de l'État concernés, le ministre chargé de l'Économie et de la Consommation a validé les quatre orientations de la DNO 2010. Ces orientations correspondent à des tendances de fond de l'activité et de l'expertise juridique et technique reconnues à la DGCCRF et à la DGCIS dans le domaine de la métrologie. Elles se fondent sur la priorité donnée au pouvoir d'achat, à la santé et à la sécurité du consommateur. Elles contribuent également à consolider le marché unique européen dans une optique de croissance durable et traduisent la volonté de proximité avec les acteurs économiques, qu'ils se situent au niveau local, régional, national ou supranational.

Les quatre orientations de l'année 2010 ont ainsi pour ambition de :

- répondre aux obligations communautaires de mise en œuvre de plans de contrôle officiels de surveillance des marchés ;
- créer les conditions d'un environnement économique favorable à la reprise, en donnant plein effet à la Loi de Modernisation de l'Économie ;
- conforter la confiance des consommateurs, par l'utilisation des nouvelles compétences de la DGCCRF et par une action renforcée pour garantir la sécurité des produits ;
- veiller à la loyauté du fonctionnement des marchés à enjeux économiques et sectoriels, en particulier en matière de qualité des produits et d'allégations valorisantes.

La « feuille de route » des enquêtes de l'année 2010, les priorités et les moyens d'action

La DNO constitue pour les services déconcentrés de l'État la *déclinaison opérationnelle de la*

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010

politique gouvernementale en matière de concurrence, de consommation, de loyauté et de répression des fraudes, qui repose sur :

■ *le développement de la concurrence*

La concurrence est un facteur de stimulation de l'activité économique, qui doit jouer un rôle de catalyseur pour donner plein effet aux mesures du plan de relance gouvernemental. Elle doit en outre permettre de garantir équilibre et stabilité dans les relations commerciales, au bénéfice notamment du pouvoir d'achat des consommateurs et de la compétitivité des entreprises.

■ *la protection économique et la sécurité des consommateurs*

Les exigences communautaires, qui visent la conformité et la sécurité des produits alimentaires et non alimentaires comme des services, imposent aux autorités nationales en charge de la surveillance des marchés une organisation de plus en plus rigoureuse de leurs interventions, programmée et proportionnée au risque évalué. La DNO est conçue pour répondre à ces objectifs, aussi bien dans son processus d'élaboration que dans sa présentation ou dans le contenu des enquêtes prescrites pour son exécution.

Les priorités définies dans la DNO s'inscrivent dans un contexte fortement évolutif, qu'il s'agisse des mutations économiques ou des attentes nouvelles des consommateurs. Ces priorités s'articulent pour 2010 autour des thématiques suivantes :

- les pratiques commerciales entre entreprises
- le commerce électronique
- les allégations dans le domaine environnemental
- la qualité nutritionnelle de l'alimentation

- la sécurité des produits alimentaires et des produits d'équipement courant
- l'immobilier et le logement
- les services médico-sociaux
- le secteur des banques et des assurances
- l'énergie
- les transports et le tourisme.

Pour la mise en œuvre de la DNO, les agents de l'État s'appuient largement sur les dispositions du **Code de la consommation**. Au-delà des informations précontractuelles, ce droit spécifique s'intéresse de plus en plus au champ contractuel, dans le cadre des directives communautaires, et confie aux autorités publiques les moyens d'encadrer les contrats et d'agir sur les clauses abusives. Il complète ainsi les dispositions permettant de réprimer les pratiques commerciales déloyales ou trompeuses. Les agents de l'État peuvent également mobiliser les dispositifs découlant de la Loi de Modernisation de l'Économie et inscrits dans le **Code de commerce**, afin de mener à bien leur mission de régulation dans le champ des relations commerciales interentreprises.

Dotée de pouvoirs nouveaux et de compétences étendues, la DGCCRF - avec les équipes qu'elle pilote - dispose ainsi d'outils diversifiés permettant d'agir efficacement au bénéfice direct ou indirect des consommateurs.

Une coopération efficace entre tous les niveaux d'organisation de l'État, indispensable à la bonne mise en œuvre de cette politique

La DNO comporte un programme d'enquêtes, dont la réalisation s'impose comme une priorité dans l'activité déployée, sous l'autorité des préfets, par l'ensemble des services déconcentrés compétents.

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010

Au niveau régional, la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) occupe un rôle central dans l'organisation et le pilotage des enquêtes, et dans la gestion performante des compétences et des moyens. Elle élabore le plan d'actions régional à partir de la déclinaison locale de la DNO et des orientations régionales permettant de prendre en compte les spécificités du tissu économique local. Elle veille à l'efficacité et à la cohérence de mise en œuvre de ce plan d'actions par les Directions départementales chargées de la protection des populations (DDCSPP¹ ou DDPP² selon les départements). Elle conduit les enquêtes dans le domaine des relations interentreprises et dans le domaine de la métrologie, avec ses propres équipes. Les coopérations avec les autres services de l'État sont organisées sous sa coordination.

Au niveau départemental, les Directions départementales chargées de la protection des populations (DDCSPP ou DDPP selon les départements), dans leur mission interministérielle de proximité, assurent l'exécution des enquêtes touchant aux relations entre consommateurs et entreprises, en recherchant les synergies opérationnelles avec les autres composantes des DD(CS)PP. Leur pleine intégration dans le processus d'élaboration de la programmation régionale, au sein de groupes régionaux de programmation, permet de faire coïncider les préoccupations locales avec les objectifs nationaux. Les bilans régionaux et nationaux des actions de contrôle sont réalisés à partir des résultats de leurs enquêtes.

Les services déconcentrés pourront s'appuyer comme aujourd'hui sur le Service Commun des Laboratoires (SCL), qui dispose d'une expertise précieuse en matière de sécurité et de conformité des produits.

Le Service National des Enquêtes (SNE) sera pour sa part reconfiguré afin de mobiliser son expertise sur les secteurs émergents et les pratiques nouvelles, dont la plupart ont pour support le commerce électronique et les nouvelles technologies.

Il continuera en outre à cibler son action sur les filières frauduleuses préjudiciables au consommateur.

La coopération interservice et le développement des synergies internes se renforceront naturellement dans les services déconcentrés devenus interministériels. Au sein des DIRECCTE, des synergies sont appelées à se développer avec les deux autres pôles, notamment en matière de développement des entreprises, de formation professionnelle et de lutte contre l'économie souterraine. Au plan départemental, le regroupement des services au sein des DD(CS)PP et les synergies avec les services vétérinaires et ceux de la jeunesse et des sports permettront d'apporter des réponses plus globales aux consommateurs, aux entreprises et aux élus et d'offrir ainsi un service plus efficace en lien avec les priorités départementales.

Parallèlement, les protocoles nationaux avec les autres administrations et opérateurs de l'État seront développés et renforcés. En voici quelques exemples :

- avec les services de la Douane, notamment dans le domaine viticole, mais plus largement dans le domaine de la surveillance des marchés et des produits importés,
- avec la Direction générale de l'Alimentation (DGAL), avec laquelle s'organise un pilotage conjoint des DD(CS)PP dans le domaine de la sécurité alimentaire,
- avec la Direction générale de la prévention des risques (DGPR), concernant les risques liés aux produits chimiques (en application du règlement REACH) et plus généralement les

¹ DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

² DDPP : Direction Départementale de la Protection des Populations

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010

- risques environnementaux;
- avec l'Institut national des appellations d'origine (INAO), en matière de signes d'identification de la qualité et de l'origine;
- avec l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN), sur les sujets touchant à la radioactivité.

Des valeurs communes d'expertise et de réactivité

L'efficacité du dispositif d'enquêtes de la DNO repose donc sur ce schéma d'organisation où il revient à chaque échelon d'apporter sa plus-value opérationnelle en veillant tout particulièrement à s'appuyer sur les atouts existants :

- la capacité de mobilisation et de réactivité des équipes de terrain, gage essentiel de l'information en temps réel des ministres et d'efficacité de gestion des situations de crise ou d'urgence qui jalonnent la vie économique nationale comme locale ;

- l'expertise technique et juridique des agents, indispensable pour asseoir la crédibilité de l'action, dans des domaines variés et complexes, et garantir la solidité des procédures.

Cette « feuille de route » revêt une importance centrale pour la mise en œuvre opérationnelle des orientations gouvernementales en faveur des consommateurs. La DNO constitue ainsi le support privilégié de l'action des services déconcentrés de l'État, dans un souci de cohérence et d'homogénéité sur l'ensemble du territoire national.

Je sais pouvoir compter sur l'implication de chacune et chacun d'entre vous pour contribuer avec détermination et professionnalisme à la bonne application de ces orientations.

Paris, le 4 janvier 2010

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010



Les orientations nationales 2010



Jean-Louis GÉRARD
bureau D4



Dominique GIRAULT
bureau C2



Jean-Jacques AMROUSE
Clermont-Ferrand



Philippe MARTINEAU
Evry



Frédéric SALTIGNON
Laboratoire Marseille

1

Répondre aux obligations communautaires de mise en oeuvre de plans de contrôle officiels de surveillance des marchés

Cette orientation répond aux engagements pris par la France aux côtés de ses partenaires européens pour assurer une bonne application des règles communautaires. Elle repose sur des plans de surveillance et de contrôle prévus par des règlements CE généraux ou spécifiques, qui fixent un cadre propre à surveiller que les produits mis sur le marché répondent aux exigences communautaires et garantissent un haut niveau de protection des intérêts publics tels que la santé et la sécurité du consommateur.

Le contrôle de la bonne application de ces règles incombe à la DGCCRF sous le contrôle de la Commission européenne à laquelle elle doit rendre compte en lui adressant un rapport annuel de ses activités, en l'informant des risques pesant sur les autres États membres par activation du réseau d'alertes, mais également en se soumettant aux contrôles des organismes d'inspection de la Commission européenne (par exemple l'Office Alimentaire et Vétérinaire - OAV) qui s'assurent ainsi, que les États membres satisfont bien à leurs obligations. A cet égard, il convient de noter que ne pas se soumettre à de telles obligations expose les États membres à des sanctions pécuniaires infligées par la Commission européenne¹.

L'objectif de ces plans de surveillance et de contrôle est, pour les autorités communautaires, de s'assurer que les contrôles sont réalisés de manière équivalente dans les différents États membres. Tout comme l'harmonisation des réglementations, l'harmonisation des contrôles participe à la construction du marché unique.

Ces plans de surveillance et de contrôle qui jusqu'alors ne concernaient que le domaine alimentaire permettent

- d'obtenir des informations utiles à l'adoption de textes réglementaires ou à leur modification. Ainsi, la fréquence des contrôles renforcés à l'importation pourra être augmentée ou diminuée en fonction du nombre de non-conformités constatées ;
- d'établir de manière harmonisée des résultats analytiques (teneurs en contaminants, en pesticides ...) afin d'évaluer le niveau moyen de contamination des denrées alimentaires, ou d'apprécier l'opportunité de fixer des limites réglementaires ;
- d'assurer une synergie entre les corps de contrôles des différents États membres notamment lors du traitement des « alertes », situation où il importe que les États membres adoptent les mêmes mesures de gestion afin de retirer du marché des produits présentant un danger pour le consommateur.

Dans le domaine non alimentaire, l'harmonisation des contrôles au niveau communautaire est moins développée. Il convient toutefois de signaler que le règlement CE N° 765/2008 relatif à la surveillance du marché pour tous les produits industriels prévoit que les États membres transmettent à la Commission pour la première fois en 2010, leurs plans de contrôles en la matière. C'est pourquoi les plans de contrôle concernant les biocides ou les jouets sont intégrés dans la présente orientation alors même que les enquêtes spécifiques à ces produits sont réunies dans l'orientation n°3.

¹ C'est ainsi que la France a été condamnée en 2006 à payer 57 millions d'euros pour n'avoir pas satisfait à ses obligations concernant le contrôle des poissons sous taille.

Les orientations nationales 2010

Des obligations qui se déclinent sous trois formes...

- les obligations avec restitution régulière de résultats à la demande de la Commission européenne

De nombreux plans de contrôle et/ou de surveillance sont imposés aux États membres dans le souci de prendre en compte la mondialisation des échanges de marchandises mais aussi les risques émergents pour la santé des consommateurs. Ils prévoient l'ensemble des modalités d'action des autorités de contrôle des États membres et définissent notamment les produits et substances concernés, mais également le nombre de prélèvements à réaliser. Ils fixent en outre les conditions de restitution des données.

Au premier rang de ces obligations figurent celles liées au contrôle à l'import, qui résultent tant de règlements ou de décisions communautaires spécifiques à certains produits que du règlement CE N° 669/2008, lequel prévoit des contrôles renforcés pour une vingtaine de produits alimentaires importés. Les obligations de contrôle sont très strictes tant en termes de fréquence de contrôles, pouvant conduire à un échantillonnage de 100% des lots importés, qu'en termes de compte rendu. Ces mesures ont été adoptées au niveau communautaire suite à la constatation de pratiques frauduleuses (utilisation de substances colorantes non autorisées comme additifs alimentaires...) ou à la constatation de non-conformités récurrentes pour des lots de produits importés de pays donnés (par exemple, pistaches en provenance de Turquie présentant un risque du fait d'une teneur en aflatoxines supérieure aux limites réglementaires).

La Commission européenne prescrit également des contrôles accompagnés d'une restitution régulière des résultats pour divers produits ou substances sensibles. Ainsi en est-il des contaminants (mycotoxines, dioxines...), des résidus de pesticides ou des denrées ionisées pour lesquelles un contrôle des établissements, réalisant ce traitement, implantés en France est

prescrit. De plus, la Commission européenne prévoit en 2010 une enquête relative à la contamination des denrées par *listeria monocytogenes*. Après concertation avec la Direction Générale de l'Alimentation, il a été décidé que cette enquête serait pilotée par la DGCCRF. Ce choix est lié au stade auquel l'enquête doit être réalisée (distribution) mais également à la capacité analytique des laboratoires du Service Commun des Laboratoires.

Relève en outre des mêmes obligations la surveillance de la présence de salmonelles et d'entérobactéries dans l'ensemble de la filière avicole, ce qui conduit la DGCCRF à réaliser des contrôles des aliments pour animaux, ou les contrôles portant sur la taille des poissons pêchés, qui visent à assurer la sauvegarde de la ressource halieutique.

- les plans de contrôle et de surveillance dont les modalités de mise en œuvre sont laissées à la responsabilité des États membres

D'autres plans de contrôles et/ou de surveillance mis en place nationalement répondent à des obligations communautaires. Leur mise en œuvre est plus souple, la Commission n'encadrant parfois que le nombre de prélèvements à réaliser par État membre, ou laissant aux États membres le choix des secteurs à contrôler, et du nombre de prélèvements à réaliser en fonction de leur propre analyse de risque. Ces actions sont une des composantes du Plan National de Contrôles Officiels Pluriannuel (PNCOPA) que doit établir chaque État membre en application du règlement CE N° 882/2004 sur les contrôles officiels des denrées alimentaires. Pour 2010, elles portent principalement sur les OGM, les matériaux au contact des denrées alimentaires, les additifs et auxiliaires technologiques et l'hygiène des denrées alimentaires. De même, relèvent du PNCOPA, les contrôles de la mise sur le marché et/ou de la commercialisation des produits phytopharmaceutiques, ces contrôles contribuant à assurer la sécurité des utilisateurs et à limiter les effets indésirables sur l'environnement.

Les orientations nationales 2010

Le règlement CE N° 882/2004 prévoit une transmission à la Commission européenne d'un bilan annuel des contrôles alimentaires, fondé sur une exploitation synthétique et analytique des résultats collectés par l'État membre dans le cadre de ce plan pluriannuel de contrôle.

Ces obligations existent également en matière d'organisation commune des marchés agricoles et de la pêche. L'OCM unique (règlement CE N° 1234/2007) qui participe à la bonne régulation des marchés et constitue l'un des socles de la réputation des produits nationaux, rassemble aujourd'hui les 21 règlements communautaires définissant une organisation commune de marché de 21 produits agricoles. Ce dispositif communautaire encadrant le secteur agricole vise des produits aussi divers que les fruits et légumes, les produits vitivinicoles, l'huile d'olive ou le sucre et met à la charge des États membres la mise en œuvre de ces règles, qui s'accompagne généralement soit d'une obligation de transmission d'un rapport annuel à la Commission européenne, soit d'une obligation de communication d'informations portant sur le résultat des contrôles réalisés.

La refonte en 2009 de l'organisation commune des marchés des fruits et légumes d'une part, et des vins d'autre part, conduira dès 2010 la Commission européenne à porter une attention particulière aux conditions de mise en œuvre de ces nouvelles règles par les États membres.

■ les dispositifs liés aux difficultés des consommateurs européens

Des dispositifs d'alerte ont été mis en place par la Commission européenne afin d'assurer la protection de la sécurité et de la santé des consommateurs (RASFF, RAPEX) et obligent les autorités de contrôle des États membres à faire preuve de réactivité en informant sans délai les réseaux d'alerte, des risques présentés par certains produits mis sur le marché communautaire. En outre, les signalements réalisés par les opérateurs et les « Fiches d'indice de danger » rédigées par les services locaux permettent aux autorités nationales de réagir très rapidement afin de

circonscrire les risques pour les consommateurs.

Cette source de données permet d'orienter les plans de surveillance en intensifiant notamment la pression de contrôle par exemple à l'importation.

La protection économique des consommateurs n'est pas en reste puisque l'expérience des équipes présentes dans les départements frontaliers a permis de mettre en place un véritable réseau communautaire de traitement des plaintes transfrontalières (règlement CE N° 2006/2004).

Enfin, tout récemment l'évolution des conditions d'achat notamment par Internet a conduit les autorités nationales et communautaires à harmoniser leurs modalités de contrôles notamment en prévoyant des opérations ponctuelles simultanées entre États membres (*sweep days*).

... et reposent sur les contrôles qui vont incomber aux nouvelles structures déconcentrées de l'État...

Au niveau national, les actions de contrôle prévues par cette orientation sont sources de synergies avec les administrations partenaires (Direction Générale de l'Alimentation, Direction Générale des Douanes et Droits Indirects, Direction Générale de la Prévention des Risques).

Au niveau territorial, les synergies possibles devront également être valorisées au mieux. Dès la création des DIRECCTE, les pôles C (et dans l'attente, la DRCCRF) seront chargés de piloter et d'animer le nouveau réseau de directions interministérielles mis en place au niveau départemental, c'est-à-dire les DDCSPP (Directions Départementales de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations) ou les DDPP (Directions Départementales de la Protection des Populations) suivant l'organisation retenue dans chacun des départements. L'animation et le pilotage des enquêtes prennent toute leur importance dans cette nouvelle organisation.

Les orientations nationales 2010

Le rôle renforcé de la part des régions doit conduire la DIRECCTE à établir des liens avec la DRAAF (Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt) et la DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement)².

Chacun des échelons de l'organisation administrative contribuera ainsi, pour la responsabilité qui lui incombe, à la mise en œuvre des plans de contrôle et de surveillance des marchés. La synthèse des actions menées permettra, lors des inspections communautaires, de justifier des actions menées et des sanctions réservées aux manquements constatés.

... en s'appuyant sur l'expertise des laboratoires

Répondre avec la plus grande efficacité aux exigences communautaires de qualité et de sécurité des denrées et des biens mis à la consommation suppose de s'appuyer sur un dispositif de contrôle analytique adapté aux besoins exprimés via une expertise scientifique ciblée.

Le Service Commun des Laboratoires (SCL), service à compétence nationale sous l'autorité conjointe de la DGCCRF et de la DGDDI, est partie intégrante aux dispositifs de surveillance, par son expertise analytique appliquée à la mise en œuvre des enquêtes.

Il assiste les services déconcentrés en fournissant un appui scientifique et technique indispensable, dans un contexte de complexification de la technologie des processus de fabrication et de la composition des produits.

Il vérifie les niveaux de contamination, en s'appuyant sur des méthodes d'analyses consensuelles et validées, intégrées à des règlements européens d'application obligatoire. L'accréditation des laboratoires appliquant des méthodes officielles renforce la confiance dans la qualité des résultats fournis vis-à-vis des donneurs d'ordres comme des opérateurs.

Les laboratoires s'adaptent à la diversité des problématiques en développant des méthodes propres à répondre à un besoin précis, par exemple pour s'assurer de l'absence d'adultération ou pour vérifier la conformité d'une composition annoncée. La stratégie de spécialisation du SCL permet une grande diversité des compétences pour intervenir sur tous les domaines à enjeu, en renforçant simultanément l'expertise pour l'adapter aux évolutions des fraudes et à l'apparition de besoins nouveaux de surveillance.

Lors des crises, le SCL apporte en particulier aux services d'enquêtes nationaux et à la Communauté européenne une réponse rapide et fiable, par le développement de méthodes nouvelles et le traitement d'afflux inhabituels d'échantillons. La veille méthodologique, la souplesse des structures et la spécialisation permettent en outre d'anticiper sur les contraintes propres aux situations de crise.

² L'organisation sera un peu différente en Île-de-France avec la mise en place d'une DRIAAF, d'une DRIEE et de la DDPP de Paris rattachée à l'une des directions de la préfecture de police de Paris.



André MARÉ
bureau B1



Elisabeth MAILLOT-BOUVIER
Rennes



Nathalie QUELQUEJEU
Metz

2

Créer les conditions d'un environnement économique favorable à la reprise en donnant plein effet à la LME

Le plan de relance pour l'économie initié par le Gouvernement en décembre 2008 donne la priorité à l'investissement pour soutenir l'activité ; plus de 10 milliards d'euros de fonds publics ont ainsi été mobilisés pour accélérer le programme d'équipement, notamment pour les équipements de défense, la maintenance du patrimoine de l'État ainsi que les infrastructures routières, fluviales et ferroviaires.

Parallèlement, le programme national de rénovation urbaine mis en œuvre sur la période 2004-2013, représentant plus de 40 milliards d'euros de travaux, se poursuit. Ce programme qui s'appuie sur des conventions passées avec les collectivités locales et les bailleurs sociaux est destiné à transformer de manière durable les quartiers les plus en difficulté.

L'importance de ces investissements nécessite une vigilance renforcée afin de s'assurer de l'allocation optimale de ces crédits qui sont ainsi massivement mis à disposition des opérateurs économiques. Dans ce contexte, la DGCCRF se doit de suivre plus particulièrement les secteurs concernés par cette politique d'investissement.

La Loi de Modernisation de l'Économie (LME) du 4 août 2008 et l'ordonnance du 13 novembre 2008 marquent un nouveau progrès de l'économie nationale vers plus de concurrence, au profit du dynamisme entrepreneurial et de la compétitivité dont la France aura besoin dès la sortie de la crise économique actuelle. Elle fournit aux opérateurs les conditions leur permettant d'assurer pleinement leur rôle d'acteurs économiques tout en renforçant les moyens permettant de garantir la loyauté du marché. Les modifications apportées au livre IV du **Code de commerce** constituent à cet égard

un ensemble cohérent concourant à ces deux objectifs complémentaires.

La loi a notamment rendu leur liberté de négociation tarifaire aux opérateurs nouant des relations commerciales pour la distribution des produits de grande consommation. Elle a également renforcé l'Autorité de la concurrence, tout en laissant au ministre chargé de l'économie des compétences importantes en matière de régulation des pratiques et de décisions de concentrations pour des motifs d'intérêt général autres que la concurrence. La DGCCRF conserve ainsi un rôle essentiel dans ce cadre de régulation modernisé.

La DGCCRF a acquis de nouvelles compétences en matière de pratiques anticoncurrentielles de portée locale

Le législateur a créé une Autorité indépendante de la concurrence, souhaitant que celle-ci se concentre sur les dossiers prioritaires en termes d'enjeux économiques pour le pouvoir d'achat des consommateurs et le bon fonctionnement de l'économie.

Pour les affaires de portée locale qui n'en sont pas moins dommageables pour le consommateur, et pour lesquelles il n'existait pas d'outil de prévention et de sanction adapté, l'ordonnance du 13 novembre 2008 a créé une procédure d'injonction et de transaction pour apporter une solution efficace et adaptée à ces affaires. Celle-ci doit permettre de sanctionner rapidement ces pratiques, sans procédure contentieuse longue et donc coûteuse. La réforme vise à élargir la gamme des instruments de lutte contre les

Les orientations nationales 2010

pratiques anticoncurrentielles, en organisant une police cohérente de celles-ci.

La DGCCRF contribue de manière déterminante à la détection des pratiques anticoncurrentielles grâce à la mobilisation des services déconcentrés en charge de la concurrence. Afin d'assurer cohérence et complémentarité entre l'Autorité de la concurrence et la DGCCRF, les dispositions nouvelles permettent une parfaite articulation des pouvoirs conférés à ces deux institutions.

■ Une contribution active à la détection des indices de pratiques anticoncurrentielles

La DGCCRF et les services déconcentrés compétents continuent à assurer la mission essentielle de détection des indices de pratiques anticoncurrentielles. La veille concurrentielle dans la commande publique se poursuit et bénéficie pour cela de la relation d'intérêt partagé qui s'est développée entre les acheteurs publics et les enquêteurs en charge de ces thématiques.

L'Autorité de la concurrence est destinataire de tous les indices relevés nécessitant une enquête et décide si elle prend la direction de cette enquête ou laisse le soin à la DGCCRF de la mener elle-même.

■ La conduite d'enquêtes auprès des entreprises suspectées de pratiques anticoncurrentielles

Si l'Autorité de la concurrence ne souhaite pas prendre en charge les indices de pratiques anticoncurrentielles portés à sa connaissance par la DGCCRF, les investigations sont réalisées par les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). L'Autorité est informée des résultats des investigations et il lui appartient de décider de se saisir ou non de l'affaire dans les délais requis.

■ Le pouvoir de transaction et d'injonction du ministre pour les pratiques anticoncurrentielles locales

Si l'Autorité de la concurrence ne souhaite pas donner elle-même de suite contentieuse aux enquêtes réalisées par la DIRECCTE, celle-ci traite le dossier par la voie d'une transaction ou d'une injonction à l'issue d'une procédure pleinement contradictoire. Le contrôle entier de la procédure est validé par les services centraux de la DGCCRF pour garantir l'adéquation de la procédure à l'espèce, la bonne prise en compte du contradictoire et de l'évolution de la jurisprudence, tant sur le standard de preuves que sur la qualification des pratiques, et l'harmonisation des décisions au niveau national des mesures notifiées.

La libéralisation des relations production-industrie-commerce : les priorités en termes de régulation

Le renforcement de la concurrence par les prix, en faveur du consommateur, doit inciter tout distributeur à obtenir de ses fournisseurs des conditions d'achat spécifiques lui permettant de se distinguer de ses concurrents.

La loi autorise en effet les fournisseurs à différencier librement les conditions tarifaires qu'ils consentent aux distributeurs. La LME a pour objet d'inciter les opérateurs à abandonner le système des marges « arrière » pour s'accorder plus directement sur les conditions dans lesquelles les produits fournis seront revendus. La négociation doit porter dorénavant sur ces conditions de vente afin de favoriser une réelle concurrence par les prix.

Le plan d'affaires entre les partenaires commerciaux est formalisé dans une convention unique ou un contrat cadre et des contrats d'application, prévus à l'article L. 441-7 du **Code de commerce**. Ce document, nouvel instrument de transparence et de facilitation des contrôles, a pour vocation d'indiquer les obligations auxquelles les parties se sont engagées en

Les orientations nationales 2010

vue de fixer le prix à l'issue de la négociation commerciale.

La définition précisée de la coopération commerciale permet de ne rémunérer sous forme de services rendus par l'acheteur à son fournisseur que les actions de mise en avant d'un produit par rapport aux produits concurrents. La rémunération des engagements pris par les distributeurs en plus des services de coopération commerciale doit être exprimée sous forme de réduction tarifaire directement portée sur la facture du fournisseur. Ce dispositif est de nature à favoriser un basculement des marges «arrière» vers l'«avant».

La loi a simultanément prévu plusieurs garde-fous à l'égard des abus susceptibles d'être commis par des opérateurs en position de force.

La possibilité de sanctionner plus efficacement les abus contractuels découle de la notion nouvelle de « *déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties* ». Cette notion plus large permet d'appréhender toutes les pratiques abusives qui ne sont pas spécifiquement sanctionnées par un autre alinéa de l'article L. 442-6 du **Code de commerce** définissant la responsabilité de chaque partie à une relation d'affaires. Elle permet de sanctionner tous les abus indépendamment de la puissance d'achat ou de vente de l'auteur de l'abus : l'utilisation de ce moyen juridique s'en trouve facilitée.

Ainsi la DGCCRF, relayée par les DIRECCTE, va s'attacher à l'équilibre économique des relations entre fournisseurs et distributeurs, indépendamment de la forme des contrats et des conditions faites par ailleurs aux opérateurs concurrents. Naturellement, elle engagera les actions judiciaires chaque fois que cela sera nécessaire pour faire sanctionner les abus. La LME a porté le plafond de l'amende civile à trois fois le montant des sommes indûment perçues et permet maintenant à la juridiction saisie d'ordonner la publication, la diffusion ou l'affichage de sa décision et également d'infliger des astreintes.

Le pouvoir d'achat et l'information des consommateurs

Dans un contexte de crise économique, il est indispensable de favoriser le dynamisme commercial des professionnels tout en renforçant l'information des consommateurs, afin qu'ils puissent identifier les prix les plus bas ou arbitrer au mieux leurs dépenses. Il convient dans le même temps d'éliminer les pratiques déloyales susceptibles de restreindre la capacité d'arbitrage des consommateurs, de les induire en erreur, ou d'entraîner des dépenses supérieures à ce qui est nécessaire.

L'action territoriale dans le domaine de la concurrence est concentrée dans les DIRECCTE

Les enquêtes de concurrence seront effectuées par la DIRECCTE, chargées de contrôler le bon fonctionnement des marchés et l'équilibre des relations commerciales entre entreprises, c'est-à-dire les questions de concurrence entre les entreprises.

Ainsi positionnée, l'expertise nécessaire au traitement des dossiers de concurrence sera développée en synergie avec les équipes spécialisées ou compétentes au niveau interrégional (BIEC), dédiées spécifiquement aux enquêtes de pratiques anticoncurrentielles. Ces équipes régionales ne manqueront pas d'analyser systématiquement les indices de dysfonctionnement de la concurrence qu'elles relèveront à la fois sous l'angle des pratiques anticoncurrentielles et des pratiques restrictives de concurrence.

Pour donner pleine mesure à la réforme LME, la DGCCRF a créé le 18 juin 2009 dans chaque région une Brigade LME pour renforcer les moyens de contrôle de la mise en œuvre de la loi dans ses dispositions modifiant le titre IV du livre IV du **Code de commerce**.

Par ailleurs, la recherche des preuves dans les entreprises nécessite le plus souvent le recours à des « perquisitions » sur autorisation et sous

Les orientations nationales 2010

contrôle du juge au cours desquelles sont mises en œuvre des investigations informatiques nécessitant un outillage et une formation adaptés. Les sept Brigades interrégionales d'enquête de concurrence (BIEC) au sein des DIRECCTE disposent ainsi d'enquêteurs hautement spécialisés et pourront utilement s'appuyer, dans les régions qui ne sont pas le siège de BIEC, sur les unités spécialisées qui sont mises en place.

Les équipes des DIRECCTE s'appuieront sur les agents en poste dans les DDI qui constituent l'échelon de proximité au contact des usagers de l'administration. Ces agents participeront au recueil des indices et à la veille sur les conditions de l'exercice de la concurrence en collectant toute l'information utile.

L'action de la DGCCRF et des DIRECCTE est destinée à favoriser les conditions de la reprise économique

Les enquêtes de recherche de pratiques anticoncurrentielles seront programmées dans les secteurs susceptibles de présenter des risques à la suite d'une ouverture récente à la concurrence, ou en raison des évolutions économiques : restructurations, limitation du nombre des opérateurs.

Il en sera également ainsi du domaine de la commande publique dans les services rendus aux collectivités locales, du transport et de la santé, ce secteur étant particulièrement sensible en raison de son importance économique nationale et des déficits structurels supportés par les organismes de sécurité sociale.

Par ailleurs, des enquêtes permettront d'examiner les conditions et le déroulement des négociations commerciales, et notamment les contrats signés par les fournisseurs avec la grande distribution ainsi que les comportements des fournisseurs et des distributeurs tant en matière alimentaire que dans le domaine des produits industriels, qu'il s'agisse de grandes surfaces spécialisées ou de grossistes.

En outre, une attention particulière sera portée aux obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties. Cette nouvelle notion introduite par la Loi de Modernisation de l'Économie (LME) permettra d'appréhender, le cas échéant, des clauses abusives dans les contrats mais également les pratiques relevées à l'occasion de l'exécution de ces contrats.

Parallèlement, le travail entrepris pour mieux connaître les nouveaux outils de fidélisation de la clientèle ou les nouveaux instruments promotionnels (NIP) sera reconduit.

L'allongement excessif des délais de paiement reste une des manifestations les plus courantes des comportements abusifs. L'année 2009 a vu la validation de plusieurs accords dérogatoires dont il s'agira d'apprécier l'impact dans la durée. Un des axes d'intervention au niveau central comme au niveau régional sera donc consacré aux secteurs économiques concernés par ces accords mais également à ceux pour lesquels il existe un déséquilibre structurel propice aux abus. Le secteur du travail temporaire reste un secteur où les sociétés prestataires supportent des délais de paiement longs et sera en conséquence à nouveau un secteur prioritaire pour les contrôles à réaliser en 2010.

En ce qui concerne les autres pratiques portant atteinte à la loyauté de la concurrence, l'action de la DGCCRF et des DIRECCTE se focalisera en priorité sur les secteurs qui constituent des charges financières importantes pour les consommateurs : technologies de l'information et de la communication, automobile, santé...



Alain GRAS
sous-direction F



Marie-Thérèse MARCHAND
sous-direction E



Jean-Claude ROCHE
Besançon



Françoise MORET
Dijon



Marie-Odile FOURMOY
Laboratoire Oullins

3

Conforter la confiance des consommateurs par l'utilisation des nouvelles compétences de la DGCCRF et par une action renforcée pour garantir la sécurité des produits

La confiance des consommateurs constitue un pilier majeur du soutien de l'économie

Les évolutions fortes des tendances de consommation sur des marchés innovants en très forte croissance au niveau mondial, l'ouverture à la concurrence de nouveaux secteurs de consommation, les modifications de comportements liées à la crise économique justifient notamment que les pouvoirs publics prennent toutes les mesures propres à conforter la confiance des consommateurs confrontés à un environnement très évolutif et nécessitant, de façon régulière, une adaptation du droit à de nouvelles pratiques.

La confiance dans l'économie s'appuie par ailleurs sur la confiance dans une vie quotidienne plus sûre. La sécurité des produits y contribue largement.

Afin d'assurer sa mission de sécurité des consommateurs, la DGCCRF, relayée par les directions départementales compétentes, renforce sa mobilisation sur le contrôle des produits. Il s'agit de prendre en compte la diversité des produits et leur provenance, qui méritent une vigilance particulière, et de s'assurer que toutes les entreprises respectent les mêmes obligations relatives à la sécurité des produits qu'elles proposent aux consommateurs. La sécurité des produits s'inscrit donc comme l'une des priorités de la directive nationale d'orientation de 2010.

Cet objectif fait appel à un travail en réseau des services de contrôle et à des coopérations tant au niveau communautaire qu'au niveau national entre autorités de surveillance et laboratoires.

Des fondements juridiques réaffirmés et complétés

La DGCCRF a vu ces dernières années son champ d'intervention et ses moyens d'action se renforcer par une série de textes législatifs et réglementaires.

Sans viser l'exhaustivité, peuvent être citées :

- l'ordonnance N° 2005-1086 du 1er septembre 2005 donnant à la DGCCRF de nouveaux pouvoirs d'injonction,
- la loi N° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie,
- la loi N° 2007-1774 du 17 décembre 2007 étendant les pouvoirs d'action de la DGCCRF à de nouveaux secteurs (voyages à forfait, e-commerce, contrats de location, transactions immobilières),
- la loi N° 2008-3 du 3 janvier 2008 renforçant les droits des consommateurs dans de nombreux domaines (communications électroniques, service après-vente, banque, assurance, vente à distance, pratiques commerciales déloyales) ainsi que les pouvoirs de la DGCCRF (notamment injonction de mise en conformité pour les prestations de service),
- la loi N° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie pour les numéros surtaxés. En matière de sécurité des produits, cette même loi a renforcé le pouvoir d'intervention de la puissance publique en lui donnant la possibilité d'enjoindre à un professionnel de faire procéder à des contrôles de conformité des produits industriels aux frais de ce dernier,
- ou encore plusieurs textes relatifs à l'information du consommateur en matière de prestations de santé.

Les orientations nationales 2010

Cela étant, ce sont au premier chef les textes européens, (avec l'entrée en vigueur effective à partir du 1^{er} janvier 2010 du règlement N° CE 765/2008 qui définit le cadre communautaire de surveillance du marché et du contrôle de l'entrée des produits industriels sur le marché communautaire) qui mettent la sécurité des produits industriels sur le devant de la scène. La DGCCRF, en tant qu'autorité de contrôle, s'implique dans la mise en application pratique de ce règlement qui impose à chaque État membre d'établir, appliquer et mettre à jour périodiquement un programme de surveillance du marché communiqué à la Commission européenne et aux autres États membres.

La sécurité des produits alimentaires n'échappe pas à l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs. Les toxi-infections alimentaires collectives et les accidents de production restent peu nombreux au regard du volume et de la diversité des denrées alimentaires mises sur le marché. Néanmoins, dans un contexte où la demande de protection des consommateurs, amplifiée par les médias, est forte, il convient d'apporter une réponse proportionnée.

Cette troisième orientation de la DNO 2010 comportera donc deux axes :

- un premier axe visant à mettre en application de façon ample et coordonnée les nouvelles règles de protection des consommateurs et les nouveaux moyens d'action de la DGCCRF ;
- un second axe visant à garantir un socle permanent de confiance dans les produits de consommation courante, pour des consommateurs confrontés à une offre de produits multiple, diversifiée et en évolution constante.

Une application résolue des nouveaux textes consuméristes

Dans le prolongement des Assises de la Consommation tenues le 26 octobre 2009, cette orientation vise à mettre en œuvre de façon

renforcée et harmonisée les nouveaux outils de protection des consommateurs, en particulier dans les secteurs de consommation contrainte où les attentes sont fortes (immobilier, Internet, téléphonie, secteur financier, énergie). La DGCCRF a notamment observé dans ces secteurs, grâce au baromètre des réclamations, des pratiques préjudiciables aux consommateurs dans leur vie quotidienne.

Il s'agira aussi dans le cadre de cette orientation de repérer de façon précoce d'éventuelles nouvelles pratiques non conformes à la réglementation, d'y apporter une réponse appropriée et rapide, allant jusqu'à, si nécessaire, ajuster les règles de protection des consommateurs au vu des constats effectués.

C'est ainsi que des enquêtes seront conduites tout au long de l'année 2010 notamment dans les domaines suivants :

- communications électroniques : au-delà des contrôles réalisés sur l'application des règles générales de protection des consommateurs dans ce secteur, de nouvelles investigations seront menées sur l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions sur les annonces tarifaires pour les numéros surtaxés ou, notamment, sur les filières des SMS non sollicités ;
- immobilier : les contrôles effectués depuis plusieurs années sur les professionnels de l'immobilier seront poursuivis, afin de renforcer la bonne information des consommateurs ; l'accent sera mis sur les clauses des contrats de location et sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives concernant le temps partagé (*time-share*) ;
- énergie et eau : les contrats de fourniture d'énergie (électricité, gaz) et d'eau feront l'objet d'un examen attentif, afin de s'assurer de la bonne application des nouvelles règles protectrices des consommateurs dans ces secteurs ;
- secteur financier : les contrôles effectués auprès des opérateurs financiers en matière de bonne information des consommateurs

Les orientations nationales 2010

seront maintenus, qu'il s'agisse des informations relatives aux comptes de dépôt ou des opérations relatives aux crédits immobiliers ou à la consommation ;

- prestations de santé : plusieurs enquêtes sont programmées notamment dans les secteurs de l'optique médicale, de la pharmacie ou de l'affichage des honoraires des professionnels de santé.

Un renforcement de la surveillance du marché pour garantir la sécurité de produits industriels et alimentaires

Cette politique de contrôles renforcés doit s'inscrire dans le cadre des réglementations européennes. Qu'il s'agisse des produits industriels (biens d'équipement ou de consommation), des produits cosmétiques et de santé, ou encore des produits alimentaires, l'action de la DGCCRF et des directions départementales compétentes consiste à appliquer une politique de prévention, par le contrôle des entreprises et des produits, l'efficacité de l'intervention de l'État se trouvant accentuée par le ciblage des acteurs, des produits et des risques.

Les données RAPEX¹ et RASFF² sont à cet égard une première source d'information précieuse sur les types de produits à risque et sur les risques les plus fréquemment observés, en particulier pour les produits non alimentaires.

L'objectif prioritaire visé est la sécurité du consommateur, tenant compte à la fois de la nature du risque (choc électrique, intoxication chimique, blessure...), de la nature des produits et du public concerné (jouets, cosmétiques, aires de jeux, barrières de sécurité pour enfants...) et du degré d'innovation (foyers à éthanol, mini motos, appareils à laser sortant...).

Dans le secteur alimentaire, les contrôles auront pour objectif de rechercher les agents chimiques ou biologiques pouvant engendrer des risques pour la santé des consommateurs dans des produits destinés notamment aux enfants en bas âge et de s'assurer que les précautions, voire les restrictions d'emploi, de certains produits sont bien indiquées au consommateur.

¹ RAPEX : Rapid Exchange

² RASFF : Rapid Alert System for Food and Feed



Jean FOUCHE
bureau AS



Claire SERVVOZ
bureau CS



Jean-Louis MIQUEL
Orléans



Marie-Astride PERRIER
Colmar



Jean-Luc DEBORDE
Laboratoire Strasbourg

4

Veiller à la loyauté du fonctionnement des marchés à enjeux économiques et sectoriels, en particulier en matière de qualité des produits et d'allégations valorisantes

La loyauté, élément majeur d'un fonctionnement équilibré du marché

La loyauté des transactions commerciales est essentielle au fonctionnement des marchés.

Elle garantit au consommateur une information fiable sur les produits et les services qu'il souhaite acquérir, lui permettant de faire jouer la concurrence en toute confiance. Elle conforte son acte d'achat dans un contexte où le consommateur aspire à être acteur d'une consommation plus « responsable », plus « respectueuse » pour la santé et l'environnement et soucieuse de la protection des ressources naturelles.

En matière de produits industriels, le choix des consommateurs se porte en effet de plus en plus sur des produits dits « éco-responsables » comme sur les prestations de services intégrant une dimension éthique (voyages, placements...). En matière alimentaire, la progression des ventes de produits issus de l'agriculture biologique s'accélère ; les grandes marques et les distributeurs s'inscrivent sur ce segment porteur qui quitte le circuit traditionnel des magasins spécialisés. Dans un contexte d'augmentation des phénomènes de surpoids et d'obésité, les consommateurs sont en attente d'un étiquetage nutritionnel clair qui peut leur permettre d'opérer des choix plus favorables pour leur santé.

Ils attendent d'être confortés dans leur choix par une présentation loyale, sur l'étiquetage comme sur tous les autres supports, et par la mise sur le marché de produits répondant aux règles et normes de conformité.

La loyauté est également une préoccupation majeure des professionnels.

La DGCCRF est en contact régulier avec les professionnels et leurs représentants nationaux ou régionaux qui partagent le souci permanent du respect des règles relatives à la qualité des produits (conformité, composition, allégations...) par tous les acteurs d'une même filière.

Or, et *a fortiori* sur des marchés en fort développement, la tentation est grande pour certains professionnels de « surévaluer » la qualité de leurs produits et de commercialiser sous des allégations trompeuses leurs produits ou leurs services, au risque de porter atteinte à l'ensemble du secteur.

Il revient aux pouvoirs publics de maintenir les conditions permettant aux opérateurs économiques d'évoluer dans un environnement sécurisé, sans distorsions de concurrence préjudiciables à leur développement, au sein d'un marché compétitif et innovant, dans le respect du principe de libre circulation des marchandises sur le marché communautaire, dont la mise en œuvre est renforcée depuis l'entrée en application du règlement CE N° 764/2008 relatif à la reconnaissance mutuelle.

Le savoir-faire de la DGCCRF sur l'un de ses principaux cœurs de métier

Le contrôle de la loyauté des transactions commerciales est une activité de fond de la DGCCRF, tant au niveau national qu'au niveau territorial, dont les priorités tiennent compte de l'évolution des attentes des consommateurs et de la communication des entreprises. Totalement complémentaire, voire dans certains cas indissociable du contrôle de la sécurité, cette mission tire sa légitimité de principes juridiques bien identifiés.

Les orientations nationales 2010

Au plan communautaire, la loyauté est un élément fondateur de la législation alimentaire, dont le règlement CE N° 178/2002 précise qu'elle poursuit un ou plusieurs des objectifs généraux de protection de la vie, de la santé ou des intérêts des consommateurs, y compris les pratiques équitables dans le commerce des denrées alimentaires. La Cour de Justice des Communautés Européennes place la loyauté des transactions commerciales au rang des exigences impératives de nature à primer le principe de libre circulation des marchandises, au même titre que la protection de la santé ou de l'environnement. Pour sa part, la directive CE N° 2005/29, venue renforcer les dispositions existantes en matière de lutte contre la publicité trompeuse et comparative, interdit les pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs, définies comme des pratiques contraires aux exigences de la diligence professionnelle et qui altèrent ou sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur par rapport aux produits.

Dans la législation nationale, les vérifications de loyauté et de conformité s'approprient le plus souvent en référence aux dispositions générales du **Code de la consommation**, qu'il s'agisse de l'article L. 121-1 relatif aux pratiques commerciales trompeuses, récemment modifié dans le cadre de la transposition de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, ou de l'article L. 213-1 réprimant les tromperies, notamment sur l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principes utiles de tous produits ou services. Ces vérifications s'appuient également sur de nombreux textes normatifs définissant les services et certains produits, y compris pour ces derniers leurs règles de fabrication et de présentation.

La DGCCRF possède une longue expérience et un réel savoir-faire pour initier et conduire les enquêtes permettant de mettre en évidence des pratiques déloyales.

Pour l'exécution de cette orientation, tous les niveaux de compétence seront mobilisés :

- au sein des Directions Régionales des Entreprises, de la Consommation, de la Concurrence, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), plusieurs enquêtes sont susceptibles de nourrir des actions transversales entre leurs différents pôles, car comportant de forts retentissements dans le domaine de l'économie, du travail et de l'emploi : le plan annuel de lutte contre l'économie souterraine et l'enquête relative aux services d'aide et d'accompagnement à domicile en fournissent deux exemples remarquables. Les contrôles relatifs à la métrologie légale, intégrant pour la première fois ce cadre opérationnel, prendront toute leur place au sein du pôle C pour promouvoir un fonctionnement loyal et sécurisé du marché. Ces contrôles interviendront en synergie avec les enquêtes générales mises en œuvre par les Directions Départementales Interministérielles (DDI), dans le domaine connexe de la métrologie des préemballages à quantité nominale.
- dans les Directions Départementales Interministérielles (DDI), la variété des thématiques est de nature à générer de réelles complémentarités d'intervention, en lien direct avec les problématiques locales. Ces directions départementales au champ de responsabilités parfois très large (DDCSPP) auront ainsi la possibilité de développer des enquêtes propices à susciter une symbiose et une convergence des communautés de travail.
- en analysant la composition des produits alimentaires comme des produits non alimentaires, et en réalisant des essais de conformité sur les matériels industriels, le Service Commun des Laboratoires (SCL) apporte l'expertise scientifique indispensable à la caractérisation des écarts entre la description annoncée et la réalité constatée. Les évolutions technologiques (OGM, lampes fluo compactes, nouveaux textiles, nanomatériaux...) peuvent

Les orientations nationales 2010

générer de nouvelles tromperies. La synergie entre services centraux de la DGCCRF, services déconcentrés compétents et SCL, est déterminante pour la mise au point, dans le cadre d'une veille scientifique permanente, de nouvelles méthodes d'analyses validées capables de caractériser toute dérive de loyauté dans les nouveaux produits commercialisés et/ou les allégations qui les accompagnent.

Un dispositif d'enquêtes centré sur des secteurs à fort enjeu

Pour répondre aux défis de la compétition économique, le dispositif de contrôle s'est principalement focalisé sur des secteurs comportant un enjeu marqué, en termes d'importance économique, de potentiel de développement ou d'intérêt croissant du consommateur. À noter que certaines actions répondant à des obligations communautaires particulières, qui auraient pu relever de la présente orientation, ont été classées dans l'orientation n°1 de la DNO qui regroupe toutes les actions menées à ce titre (plans agriculture biologique, OGM, biocides par exemple).

- **Le développement et la consommation durables** représentent un vaste mouvement de fond qui va être potentialisé par les nouvelles mesures issues du Grenelle de l'environnement. Ils constituent une attente forte des consommateurs qui souhaitent participer à cette nouvelle dynamique et un axe important de développement pour les entreprises. Les produits portant des écolabels se développent et les allégations relatives à la protection de l'environnement ou à la compatibilité des produits avec un développement durable, souvent vagues et imprécises, difficilement vérifiables mais rarement totalement fausses, sont devenues un argument commercial courant. Les produits permettant de réaliser des économies d'énergie connaissent une forte progression, tandis que l'offre de services se développe dans le secteur de l'éco-

construction. Les DD(CS)PP accompagneront ce phénomène par des contrôles destinés à vérifier que les allégations des entreprises ne sont pas mensongères et en veillant à la crédibilité des dispositifs encadrés par la loi. Le succès de la consommation durable repose sur l'adhésion et l'engagement du consommateur, qui doit pour cela être sécurisé dans ses actes d'achat.

- **La nutrition** est un domaine porteur pour l'industrie agro-alimentaire, qu'il s'agisse de développer des produits destinés à répondre aux besoins spécifiques de certaines catégories de la population, tels que les aliments destinés à des fins médicales spéciales ou aux régimes hypocaloriques, dont il convient de vérifier l'adéquation de la composition et de l'étiquetage, ou de développer des produits destinés au plus grand nombre alléguant telle ou telle propriété nutritionnelle ou fonctionnelle. Le règlement CE N° 1924/2006, adopté en réaction à l'utilisation croissante d'allégations de ce type et dont l'objectif est d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et de faciliter leurs choix, entre progressivement en application. Il est nécessaire de s'assurer que les évolutions induites sont pleinement prises en compte par les opérateurs. Enfin, alors que le secteur des compléments alimentaires est en expansion, les constatations issues des contrôles réalisés en 2009 montrent la nécessité de maintenir une vigilance particulière, certains d'entre eux étant en outre susceptibles de nuire à la santé du fait de leur composition (dépassement des limites de sécurité fixées pour les vitamines et les minéraux notamment).
- **La consommation touristique** en France, avec près de 80 millions de visiteurs, constitue un atout primordial puisqu'elle représente plus de 6 % du produit intérieur brut et plus de 6 % des recettes mondiales dégagées dans cette activité. La DGCCRF organise depuis de nombreuses années au plan national, avec

Les orientations nationales 2010

l'appui des équipes locales, des opérations saisonnières spécifiques à ces périodes de forte affluence touristique (opération interministérielle vacances, opération vacances à la neige...). Organisées jusqu'à présent en coopération avec les autres administrations centrales et déconcentrées compétentes, désormais regroupées pour certaines dans les DD(CS)PP, leur mise en œuvre en département s'en trouvera facilitée et rationalisée. Ces opérations d'envergure seront complétées par des enquêtes visant certaines activités touristiques spécifiques et par des orientations régionales nombreuses liées à l'économie locale.

- **L'agro-alimentaire** demeure un secteur majeur de notre économie. La compétition y est particulièrement intense et l'évolution technologique très rapide. Il est donc particulièrement utile de vérifier que les processus de fabrication et la composition des produits respectent les exigences réglementaires (ingrédients, additifs, auxiliaires technologiques). Tout écart en la matière peut en effet générer des avantages économiques et financiers déterminants

- **Les services médico-sociaux** connaissent un développement croissant sous l'effet du vieillissement de la population. En prolongement des actions engagées lors de précédentes DNO, des enquêtes traiteront de l'information et de la protection du consommateur notamment dans le domaine de l'hébergement des personnes âgées et des offres de services à domicile aux personnes dépendantes.
- **Le commerce électronique** continue son expansion, soutenu par un fort taux d'équipement informatique. Le support, très volatil, favorise certaines pratiques d'opérateurs peu scrupuleux qu'il convient de rechercher et sanctionner. Plus encore qu'ailleurs, le consommateur est très sensible aux bonnes affaires et annonces de réduction de prix qui sont proposées et dont la réalité mérite d'être vérifiée.

La Directive Nationale d'Orientation pour 2010



► **Les orientations régionales 2010**

Les orientations régionales 2010



ALSACE

- **Tourisme et loisirs** : entreprises d'hébergement, abords des sites touristiques, offres groupées, tourisme vert, marchés de Noël, tourisme d'hiver, prestations de taxis.
- **Concurrence dans la commande publique**: immobilier de l'État, logements sociaux, maisons de retraite et établissements d'hébergement de personnes âgées.



AQUITAINE

- **Filière bois**
- **Tourisme et loisirs**
- **Filière vins**
- **Concurrence dans la commande publique** : achats alimentaires, restauration collective publique

ANTILLES-GUYANE

- **Observation des prix** : grande distribution, banques, chariot-type.
- **Études de formation des prix** : produits locaux (fruits, légumes, viandes), produits non alimentaires (pièces détachées automobile).
- **Contrôle et surveillance de la présence de chlordécone dans les végétaux.**
- **Économie souterraine** : marchés locaux, vente au bord des routes.



AUVERGNE

- **Mentions valorisantes « AOC »** sur productions agricoles : fromages, lentilles vertes, vin, viande.
- **Filière produits biologiques** : viande, lait.
- **Hébergement touristique** : hôtellerie, camping, hébergement de loisirs.



Les orientations régionales 2010



BOURGOGNE

- Services rendus aux personnes âgées : accueil, prestations annexes à l'accueil, prestations à domicile
- Filière vitivinicole : production et négoce, caves de dégustation, hébergement, restauration, bars à vins
- Tourisme fluvial : location de bateaux, location de cycles

BRETAGNE

- Tourisme et loisirs : services liés à la plaisance, hébergements
- Mentions valorisantes sur les productions agricoles
- Concurrence dans la commande publique : infrastructures portuaires, grands travaux de voirie et de bâtiment, plan régional pluriannuel d'amélioration des lycées, chantier Ligne Grande Vitesse (LGV)



CENTRE

- Activités de stockage et logistique
- Mentions valorisantes sur les productions régionales
- Secteur des véhicules automobiles



CHAMPAGNE-ARDENNE

- Économie du Champagne
- Infrastructures logistiques régionales : accès et fonctionnement
- Magasins d'usine
- Secteur du traitement des eaux
- Services de visioconférence
- Concurrence dans la commande publique : cartographie et plan de prévention du bruit, construction de maisons individuelles à ossature bois, consommables



Les orientations régionales 2010



CORSE

- **Observation des prix** : transports routiers, carburants, eaux de sources, enrobés routiers
- **Grande distribution** : implantation de nouvelles enseignes
- **Offres de services aux croisiéristes**
- **Affichage et étiquetage des produits alimentaires et non alimentaires**
- **Mentions valorisantes « Corse » sur les productions régionales**
- **Produits agricoles régionaux** : vente sur Internet et en France continentale
- **Concurrence dans la commande publique** : travaux routiers, collecte et traitement des déchets hospitaliers

FRANCHE-COMTÉ

- **Filière automobile** : relations commerciales avec les sous-traitants
- **Secteur vitivinicole** : délais de paiements entre producteurs et opérateurs
- **Tourisme fluvial** : annonces sur Internet, location de bateaux, restauration en croisière
- **Étiquetage des produits alimentaires et industriels**
- **Auto-entrepreneurs** : secteur des métiers de bouche ou des produits industriels
- **Mentions valorisantes « montagne » ou « prestige » sur les produits régionaux**



ÎLE-DE-FRANCE

- **E-commerce de produits de grande consommation et protection du cyber-consommateur**
- **Prestations intellectuelles entre collectivités territoriales et cabinets privés (conseil, audit, formation...)**
- **Développement touristique** : restauration, hôtellerie, agences de voyages
- **Communications électroniques**
- **Métiers de l'artisanat**
- **Prestations de services à visée esthétique, de bien-être ou de confort**
- **Modernisation de l'économie et pouvoir d'achat** : entreprises de distribution spécialisées
- **Mentions valorisantes sur les produits régionaux d'Île-de-France**
- **Coopération transfrontalière** : consommation et relations interentreprises avec les pays nordiques (Danemark, Finlande, Norvège, Suède)
- **Concurrence dans la commande publique** : églises et monuments historiques
- **Analyse des petits matériels électriques, dans le cadre d'un projet mené conjointement avec le Laboratoire d'Oullins**



LANGUEDOC-ROUSSILLON

- **Développement touristique « Destination France 2020 »**
- **Métiers de l'artisanat**
- **Mentions valorisantes sur les produits régionaux**
- **Secteur des fruits et légumes** : circuits courts de distribution
- **Magasins «cash and carry»**
- **Secteur immobilier et logement** : agences immobilières, syndics, constructeurs
- **Énergies renouvelables** : panneaux photovoltaïques, installateurs, isolants vitrages, stores occultants
- **Maisons de retraite médicalisées** : contrats, prestations de services, transports
- **Coopération transfrontalière avec l'Espagne**



Les orientations régionales 2010



LIMOUSIN

- Tourisme et loisirs : offres sur internet
- Filière Boeuf Limousin
- Offres d'équipements alternatifs à la fourniture classique en énergie
- Produits agricoles : filières courtes d'approvisionnement
- Concurrence dans la commande publique : marché de l'assurance, fourniture en combustible, développement durable



LORRAINE

- Filière bois
- Mentions valorisantes sur les produits locaux
- Relations interentreprises : secteur de la métallurgie, secteur de l'automobile
- Secteur du transport de meubles finis ou semi-finis
- Concurrence dans la commande publique : LGV Est-Européenne, modernisation des gares

MIDI-PYRÉNÉES

- Énergies renouvelables : « le solaire photovoltaïque » dans l'équipement des installations agricoles
- Relations interentreprises : transports routiers de marchandises, aéronautique
- Distribution de produits et prestations de services à bas prix
- Tourisme et loisirs : hébergement alternatif
- Qualité, loyauté des productions régionales
- Santé et environnement : bricolage, jardinage, loisirs créatifs
- Concurrence dans la commande publique : développement durable, travaux routiers, bâtiment gros-œuvre, tramway



NORD-PAS-DE-CALAIS

- Débits de paiement : négoce alimentaire, PME
- Contrats de S.A.V et de garanties : électroménager, équipement de la maison, bricolage, informatique
- Crédit à la consommation : crédit renouvelable et surendettement
- Développement durable : construction HQE, prestataires et distributeurs « énergies propres », mentions valorisantes « respectueuses de l'environnement »
- Contrôle des intrants : produits phytosanitaires, engrais, amendements organiques et bioactifs
- Industrie agro-alimentaire : recherche de contaminants et de falsifications des matières premières
- Secteur des plates-formes logistiques multimodales
- Filière des produits régionaux « Saveurs au or »
- Tourisme et loisirs
- Services à la personne : protection du consommateur vulnérable
- Coopération transfrontalière avec la Belgique : véhicules d'occasion, filière charbon, alimentation animale
- Concurrence dans la commande publique : PME-PMI, secteur du plan de relance



Les orientations régionales 2010



BASSE-NORMANDIE

- Mentions valorisantes « Bienvenue en gourmandie » sur les produits régionaux
- Développement durable : maisons individuelles à ossature bois, pompes à chaleur, panneaux solaires
- Tourisme et loisirs, activités de sports et loisirs aquatiques
- Contrats à reconduction automatique : information du consommateur
- Suivi des évolutions de prix : secteur des produits laitiers, secteur des produits et services de travaux routiers, carrières, transporteurs, centrales d'achats
- Relations de sous-traitance : filière nucléaire et filières industrielles régionales
- Relations interentreprises : grande distribution et leurs fournisseurs régionaux
- Identification des circuits de mise sur le marché et commercialisation des médicaments vétérinaires

HAUTE-NORMANDIE

- Mentions valorisantes "Normandie Qualité Tourisme" dans l'hôtellerie et la restauration régionales
- Démarchage à domicile et publicité : secteurs de l'équipement de la maison, de l'enseignement à distance, de la vente à distance.
- Concurrence dans la commande publique : secteur du raffinage et de l'entretien des installations industrielles.



PAYS-DE-LA-LOIRE

- Offre alimentaire à bas prix : maxi discompteurs, soldeurs, produits 1er prix des GMS
- Offre financière et rachat de crédits : intermédiaires d'opérations en banque (IOB); crédit hypothécaire et réméré
- Offres de prix intégrant des réductions fiscales: services à la personne, véhicules neufs, travaux et installations de pompes à chaleur ou autres, etc.
- Loisirs et bien-être : vente d'instruments de musique, centres de bien-être et d'amincissement
- Développement durable : solaire photovoltaïque, allégations confusionnelles avec le bio
- Clubs de valorisation de nouvelles variétés de fruits : conditions d'accès
- Site Internet des entreprises régionales : allégations sur les produits, le mode de fabrication
- Concurrence dans la commande publique : projet urbain 2007-2013, collecte et traitement des déchets, énergies renouvelables, communication, formation



PICARDIE

- Hébergement touristique : location, conditions de remplacement et facturation des mobil-homes vétustes
- Développement durable : panneaux photovoltaïques
- Maisons médicalisées : produits ou dispositifs médicaux et prestations de services
- Location de TV par les patients hospitalisés en secteur public et privé : souscription des contrats, relation entre structures médicales et prestataires
- Filière hippique
- Concurrence dans la commande publique : marchés hospitaliers



Les orientations régionales 2010



POITOU-CHARENTES

- **Tourisme et loisirs** : hôtellerie et nouvelles formes d'hébergement
- **Filière ferroviaire ou nautique** : relations interentreprises
- **Immobilier et logement**
- **Secteur de l'occasion**
- **Concurrence dans la commande publique** : plan soiaire régional, délégations de service public

PROVENCE – ALPES CÔTE D'AZUR

- **Tourisme et loisirs**
- **Zone de l'Étang de Berre** : relations interentreprises
- **Services à la personne** : coiffure, soins paramédicaux, «coaching», informatique
- **Équipements et produits pour piscines privées**
- **Immobilier et logement** : viager, assurances obligatoires et garanties liées
- **Secteur de la formation** : soutien universitaire pour la préparation aux concours
- **Concurrence dans la commande publique** : infrastructures, communication, ITER, OIN plaine Var



RÉUNION

- **Observation des prix**
- **Protection du consommateur dans des secteurs sensibles** : agences locatives, secteur bancaire, optique médicale
- **Produits agricoles locaux et importés** : recherche de pesticides, métaux lourds



RHÔNE-ALPES

- **Secteur des produits chimiques**
- **Économie de montagne et activités liées au fleuve Rhône**
- **Développement durable** : filière photovoltaïque, pompes à chaleur
- **Santé et économie sociale** : services à la personne, colorants alimentaires



La Directive Nationale d'Orientation pour 2010

Sommaire

Directive nationale d'orientation pour 2010

- Des choix d'orientation en cohérence avec les attentes des acteurs du marché
- La « feuille de route » des enquêtes de l'année 2010, les priorités et les moyens d'action
- Une coopération efficace entre tous les niveaux d'organisation de l'État, indispensable à la bonne mise en œuvre de cette politique
- Des valeurs communes d'expertise et de réactivité

Les orientations nationales 2010

- N° 1 : Répondre aux obligations communautaires de mise en œuvre de plans de contrôle officiels de surveillance des marchés
- N° 2 : Créer les conditions d'un environnement économique favorable à la reprise en donnant plein effet à la LME
- N° 3 : Conforter la confiance des consommateurs par l'utilisation des nouvelles compétences de la DGCCRF et par une action renforcée pour garantir la sécurité des produits
- N° 4 : Veiller à la loyauté du fonctionnement des marchés à enjeux économiques et sectoriels, en particulier en matière de qualité des produits et d'allégations valorisantes

Les orientations régionales 2010

Alsace	Limousin
Antilles-Guyane	Lorraine
Aquitaine	Midi-Pyrénées.....
Auvergne	Nord - Pas-de-Calais
Bourgogne.....	Basse-Normandie
Bretagne	Haute-Normandie
Centre	Pays de la Loire.....
Champagne-Ardenne	Picardie
Corse.....	Poitou-Charentes
Franche-Comté	Provence - Alpes - Côte d'Azur
Île-de-France	Réunion
Languedoc-Roussillon	Rhône-Alpes



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
59, boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13 - Tél. : 01 44 87 17 17

<http://www.economie.gouv.fr>