



N° 3807

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 12 octobre 2011

AVIS

FAIT

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LE PROJET DE
loi de finances pour 2012(n° 3775),

TOME VI

ÉCONOMIE

CONSOMMATION

PAR M. JEAN GAUBERT,

Député.

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION	5
I. — DES CRÉDITS EN BAISSÉ POUR CONTRÔLER ET INFORMER LES CONSOMMATEURS	7
A.— UN IMPACT CONTRASTÉ SUIVANT LES ACTIONS	7
1. Action n° 15 : Mise en œuvre du droit de la concurrence	8
2. Action n° 16 : Régulation concurrentielle des marchés	9
3. Action n° 17 : Protection économique du consommateur	10
4. Action n° 18 : Sécurité du consommateur.....	12
B.— L'ACTIVITÉ DE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE	13
1. Le rythme soutenu des enquêtes et des décisions.....	13
2. Des préoccupations qui rejoignent celles du Parlement.....	14
C.— MOUVEMENT CONSUMÉRISTE : UNE RÉFORME QUI MANQUE D'AMBITION.....	15
II.— L'AVENIR DE LA DGCCRF : UNE ADMINISTRATION EN TROMPE L'OEIL ?	17
A. — DES EFFECTIFS EN DIMINUTION CONSTANTE QUI NE PERMETTENT PAS D'ASSURER DES MISSIONS EN AUGMENTATION	19
1. Des effectifs en baisse.....	19
2. Des missions sans cesse élargies.....	20
B.— UNE ORGANISATION TERRITORIALE QUI DILUE LA SPÉCIFICITÉ ET ÉLOIGNE LES ENQUÊTEURS DU TERRAIN.....	22
1. La loi du nombre ou la marginalisation des agents CCRF	22
2. La déconnexion de la réalité économique des territoires	24
C.— UNE ORGANISATION FONCTIONNELLE QUI DIVISE LES AGENTS ET NUIT A L'EFFICACITÉ	25
1. Un pilotage flou et chronophage.....	26
2. L'autorité hiérarchique des préfets	27
EXAMEN EN COMMISSION	29
LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES	53

MESDAMES, MESSIEURS,

Le projet de loi de finances pour 2012 prévoit, pour les crédits des quatre actions du programme 134 consacrées à la défense des consommateurs et au respect des règles de concurrence, une baisse de 2,7 % pour les autorisations d'engagement et de 1,7 % pour les crédits de paiement en regard des crédits ouverts en loi de finances initiale pour 2011.

L'année 2011 avait été caractérisée par le rétrécissement du périmètre des actions de la DGCCRF et donc des baisses significatives des autorisations d'engagement (-7,1 %) et des crédits de paiement (-8,4 %). A la suite de la mise en place de la nouvelle organisation territoriale de l'État, les crédits de fonctionnement courant des directions départementales interministérielles ainsi que les crédits immobiliers à la charge de l'occupant (loyers externes et budgétaires, petit entretien, fluides...) concernant des directions départementales interministérielles, des préfectures, des SGAR et sous-préfectures, certaines directions régionales (DREAL, DRAAF, **DIRECCTE**, DRJSCS, DRAC et DIRM) et leurs unités départementales **ont en effet été regroupés au sein du programme 333, rattaché aux services du Premier ministre.**

Seuls demeurent sur le programme 134 les crédits de fonctionnement de l'administration centrale, des services à compétence nationale qui lui sont rattachés (service informatique, Ecole nationale et service national d'enquêtes) et des directions régionales des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

La discussion du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs a permis d'aborder un grand nombre de sujets qui sont au cœur des préoccupations quotidiennes des Français et de leur apporter parfois des solutions, même si plusieurs grandes questions n'ont pas été réglées

(action de groupe, fichier positif). Par ailleurs, votre rapporteur constate à nouveau que les subventions attribuées aux associations représentatives des consommateurs sont globalement reconduites mais n'ont pas augmenté depuis plus de deux décennies. Comme les services, ces associations connaissent pourtant un accroissement des demandes du public, notamment au sein des réseaux locaux.

Dans ce contexte, l'action de l'Autorité de la concurrence, confirme son importance et constitue une garantie fondamentale pour les consommateurs. A titre d'illustration, sa décision de septembre 2010 sanctionnant 11 banques à hauteur de 384,9 M€ pour avoir mis en place des commissions interbancaires non justifiées lors du passage à la dématérialisation du traitement des chèques a constitué un levier pour la négociation de nouveaux engagements afin de faire baisser les commissions relatives à l'utilisation des cartes bancaires.

Le présent rapport pour avis porte tout d'abord sur l'examen des crédits de chacune des quatre actions concernées et propose, ensuite, une étude sur les transformations opérées au sein de la DGCCRF depuis la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) et de la réforme de l'administration territoriale de l'ÉTAT (RÉATE) qui interviennent dans un contexte marqué, par ailleurs, par l'élargissement de ses compétences à de nouveaux champs économiques et professionnels.

I. — DES CRÉDITS EN BAISSÉ POUR CONTRÔLER ET INFORMER LES CONSOMMATEURS

A.— UN IMPACT CONTRASTÉ SUIVANT LES ACTIONS

Pour l'ensemble des crédits consacrés à la consommation examinés ici, l'évolution des autorisations d'engagement et des crédits de paiement est respectivement de - 2,7 % et - 1,7 %. Cette baisse des crédits est essentiellement concentrée sur les actions n° 16 « Régulation concurrentielle des marchés », et n° 17, « protection économique du consommateur », qui sont conduites par la DGCCRF.

En euros	Autorisations d'engagement		Crédits de paiement	
	Ouvertes en LFI pour 2011	Demandées pour 2012	Ouverts en LFI pour 2011	Demandés pour 2012
15 Mise en œuvre du droit de la concurrence	20 396 856	20 503 781	20 396 476	20 503 781
16 Régulation concurrentielle des marchés	69 752 738	67 470 250	69 752 738	67 467 986
17 Protection économique du consommateur	120 109 746	115 801 328	118 409 589	116 647 812
18 Sécurité du consommateur	41 793 832	41 327 292	41 793 771	41 325 916
Total	252 053 171	245 102 651	250 352 474	245 945 495

Source : Documents budgétaires

Pour l'essentiel les évolutions, à la baisse (actions 16, 17 et 18) s'expliquent par la diminution des effectifs affectés à chacune des missions de la DGCCRF.

Les actions n° 16, 17 et 18 (« Régulation concurrentielle des marchés », « Protection économique du consommateur » et « Sécurité du consommateur ») correspondent aux activités d'enquête de terrain auprès des opérateurs économiques menées par la DGCCRF et les agents CCRF au sein des services déconcentrés. Elles comportent au total 3 053 équivalents temps plein travaillé (ETPT), soit 55 % de l'ensemble des ETPT du programme, mais en diminution de 96 ETPT par rapport au même périmètre de 2011. Dans le détail, on peut noter :

– pour l'action 16 : une diminution des effectifs de 2,5 %, caractérisée par une croissance des emplois de catégorie A (455 au lieu de 428) et une diminution

des emplois de catégorie B (358 au lieu de 388), soit des évolutions inverses de celles observées l'an dernier ;

– pour l'action 17 : une diminution des effectifs de 3,4 %, caractérisée par une nouvelle augmentation des emplois de catégorie A (729 au lieu de 686) et une nouvelle baisse des emplois de catégorie B (574 au lieu de 623) ;

– pour l'action 18 : une diminution des effectifs de 3,2 %, caractérisée par une augmentation des emplois de catégorie A (287 au lieu de 270), mais une baisse des emplois de catégorie B (225 au lieu de 244) et C (52 au lieu de 69).

A contrario, l'action n° 15, « Mise en œuvre du droit de la concurrence », qui correspond à l'activité de l'Autorité de la concurrence se caractérise par la stabilité de ses crédits (+ 0,5%). Elle représente 2,1 % des crédits de la mission et son plafond d'emplois, identique à celui de 2010, s'élève à 187 ETPT.

1. Action n° 15 : Mise en œuvre du droit de la concurrence

Cette action est confiée à un opérateur unique, l'Autorité de la concurrence, qui est une autorité administrative indépendante présidée par M. Bruno Lasserre, Conseiller d'État. L'essentiel des crédits, plus de 75 %, correspondent à la rémunération des 187 agents qui concourent à son fonctionnement.

Les autres crédits concernent en premier lieu les dépenses immobilières à hauteur de 2,5 millions d'euros (AE=CP). L'Autorité de la concurrence est en effet implantée sur 3 sites à Paris : 11, rue de l'Échelle, 3, place de Valois et 6, avenue de l'Opéra. Les deux premiers sites sont loués à des propriétaires privés pour des loyers annuels d'1,5 million d'euros. Le troisième site est un immeuble domanial sans loyer budgétaire.

Ce poste comprend également les charges courantes, telles les dépenses de nettoyage, de gardiennage, de maintenance, d'énergie, d'eau et de travaux d'entretien et d'aménagements des espaces estimées à 1 million d'euros pour les trois sites.

Le second poste budgétaire le plus important hors dépenses de personnel, concerne les dépenses d'informatique et de téléphone pour un montant de 800 000 euros (AE=CP). Ce poste regroupe quatre grandes catégories de dépenses : le développement de projets nouveaux, la maintenance des applications existantes, l'achat et la maintenance des matériels et logiciels ainsi que les dépenses de téléphonie.

S'agissant des nouveaux projets, l'Autorité souhaite mettre en place une plateforme d'échanges dématérialisée avec les avocats et les entreprises, afin de diminuer les coûts et les délais de transmission des pièces des dossiers tout en sécurisant les échanges. **Votre rapporteur appuie** fortement cette démarche qui tend à limiter les contraintes matérielles liées au respect du principe du

contradictoire qui, pour être essentiel, ne doit pas se transformer en un fastidieux exercice d'épluchage de piles de papier.

Par ailleurs, l'application métier dénommée « Pégase », utilisée pour numériser et gérer les dossiers de la procédure, doit faire l'objet d'une refonte technique importante.

Le poste budgétaire relatif aux dépenses d'expertise, de conseil, de communication, de documentation et de formation s'élève à un niveau presque équivalent, à savoir 850 000 € (AE=CP).

Ces dépenses correspondent principalement à des prestations intellectuelles directement liées à l'activité. Le recours aux expertises économiques et juridiques est nécessaire à l'instruction des dossiers et à la sécurisation des procédures. Ce dernier sujet relatif au respect des formes et des droits de la défense est particulièrement sensible car on sait que les cabinets d'avocats développent abondamment les moyens de forme dans leurs conclusions. Ce poste comprend également les honoraires d'avocats spécialisés pour la représentation obligatoire de l'Autorité devant la Cour de cassation et le Conseil d'État.

Les dépenses de communication recouvrent la conception, l'impression et, le cas échéant, la traduction de documents et supports de communication (rapport annuel d'activité ainsi que sa synthèse, lettre trimestrielle d'information). Elles regroupent également les frais de traduction de documents et communiqués de presse ainsi que les dépenses liées à l'organisation de colloques et séminaires à destination de publics divers (entreprises, juristes et économistes principalement).

Les dépenses de documentation prévues en 2012 correspondent pour l'essentiel aux abonnements (versions papier et/ou électronique) à dominante économique et juridique dans le domaine du droit interne, communautaire et international de la concurrence. Les dépenses de formation sont en progression pour satisfaire les besoins nouveaux en informatique et ceux spécifiques aux différents métiers de l'Autorité (droit, économie...). Ce poste comprend également la gratification des stagiaires accueillis par l'Autorité de la concurrence.

2. Action n° 16 : Régulation concurrentielle des marchés

L'action n° 16 a pour finalité de déterminer et de faire respecter les règles de concurrence afin de favoriser le développement d'un marché ouvert et loyal.

Compte tenu de la mise en place de la nouvelle organisation territoriale de l'État à compter du 1^{er} janvier 2011, seuls demeurent sur le programme 134 les crédits de fonctionnement de l'administration centrale, des services à compétence nationale qui lui sont rattachés (service informatique, école nationale et service national d'enquêtes) et des DIRECCTE.

Ces crédits correspondent essentiellement à la formation, à la communication, à l'informatique et au pilotage, ainsi qu'au fonctionnement courant et aux frais de déplacement des agents affectés en DIRECCTE. Ils participent à la mise en œuvre des trois actions « régulation concurrentielle des marchés », « protection économique du consommateur » et « sécurité du consommateur » et ont donc été répartis sur la base des effectifs affectés à chacune de ces actions. Ainsi la présente action mobilise-t-elle 2,2 M€ pour les dépenses de fonctionnement autres que celles de personnel, en diminution de près de 10 % par rapport à 2011.

Quant aux dépenses d'investissement, les crédits inscrits pour cette action, qui s'élèvent à 674 814 €, correspondent essentiellement aux dépenses d'investissement du service informatique de la DGCCRF. A noter que ces crédits diminuent de 22 % par rapport à 2011.

La maintenance du parc immobilier est désormais assurée à partir du programme 333, pour les directions départementales interministérielles et les DIRECCTE. Les travaux de gros entretien, dits « du propriétaire », sont quant à eux portés par le programme 309 « Entretien des immeubles de l'État ».

3. Action n° 17 : Protection économique du consommateur

D'après les documents budgétaires, l'action « protection économique du consommateur » a pour objet de fixer les règles relatives à l'information des consommateurs et à la loyauté des pratiques commerciales à leur égard.

Comme pour la précédente action, les crédits de fonctionnement de l'action 17 concernent l'administration centrale, les services à compétence nationale qui lui sont rattachés (service informatique, école nationale et service national d'enquêtes) et les DIRECCTE. Ainsi la présente action mobilise-t-elle plus de 3,4 millions d'euros pour les dépenses de fonctionnement autres que celles de personnel, soit une diminution de l'ordre de 10 % par rapport à 2011.

Les dépenses d'intervention de cette action, qui sont en légère diminution pour ce qui concerne les CP (-0,2 %), sont dévolues au :

– financement de **l'Institut national de la consommation, (INC)**. Le décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation définit plus précisément les missions de l'Institut national de la consommation, qui a notamment vocation à réaliser des campagnes d'information des consommateurs et de prévention des risques liées à la consommation.

Ses travaux participent à l'accroissement de la qualité des produits et des services et à l'évolution de la législation. Il réalise des essais comparatifs, conduit des études économiques et juridiques et assure la diffusion des résultats. Il effectue également des actions de formation sur les questions de consommation.

Pour assurer l'ensemble de ces missions, l'INC développe des partenariats avec les associations de consommateurs, les pouvoirs publics, des organismes publics ou parapublics et l'Union Européenne. Le décret du 13 juillet 2010 précité modifie sa gouvernance, avec un renforcement de la présence de l'État. Il facilite enfin le développement d'une synergie entre l'Institut national de la consommation, la Commission de sécurité des consommateurs et la Commission des clauses abusives.

Votre rapporteur souhaite appeler l'attention sur la situation du mensuel « 60 millions de consommateurs » qui est le magazine de l'INC, créé en 1970 et fonctionnant sans recours à la publicité. L'érosion continue des ventes de 60 millions de consommateurs devient préoccupante.

En moyenne, le nombre d'exemplaires du mensuel vendus en kiosque, qui s'établissait à 67 600 par numéro en 2008, est passé à 49 600 en 2009, à 44 600 en 2010, puis à 39 000 au début de 2011. L'évolution de la diffusion des hors-série en kiosque est également médiocre : 24 500 exemplaires par numéro en 2008, 23 300 en 2009, 19 600 en 2010, puis 18 000 au début de 2011. L'érosion du nombre des abonnés au mensuel, plus lente, n'en est pas moins significative : 131 000 en 2007, 124 800 en 2008, 121 200 en 2009 et 114 000 en 2010.

Un audit réalisé par le cabinet MBV & Associés suggère d'adosser le magazine au secteur privé ce qui n'est pas acceptable en raison des risques qu'un tel rapprochement ferait courir à la nécessaire indépendance des enquêtes.

En dépit de la baisse de ses ventes, « 60 millions de consommateurs » demeure un magazine apprécié par le public en raison de l'indépendance de ses tests et de la compétence des ingénieurs, juristes et économistes qui les réalisent et les commentent. Cette chute des ventes n'est bien entendu pas un phénomène isolé et l'on sait les difficultés rencontrées par l'ensemble de la presse écrite. La première question est de savoir s'il existe à l'heure actuelle un lectorat potentiel suffisant pour permettre à deux titres voisins de prospérer, l'association **UFC-Que choisir** diffusant elle aussi un mensuel dédié à l'information des consommateurs (Que choisir). Votre rapporteur salue les efforts réalisés par la rédaction de « 60 millions de consommateurs » pour améliorer la version électronique du journal (<http://www.60millions-mag.com/>). On ne peut que souhaiter que les enquêtes conduites par l'INC fassent l'objet de la plus large diffusion auprès du public puisqu'il s'agit incontestablement d'une mission de service public au profit du citoyen saisi dans sa dimension consumériste. L'indépendance des enquêteurs doit être préservée car elle garantit, avec l'appui des moyens nécessaires, la qualité et la sincérité des enquêtes.

– financement du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (**CREDOC**) qui a pour mission d'analyser et anticiper le comportement des individus pris en leur qualité de consommateur et d'acteur de la vie sociale. La contribution financière de la DGCCRF au programme d'action du

CREDOC s'effectue dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs conclue en 2011 ;

– financement du **mouvement consommateur pour** 7,4 M€. Les associations ont bénéficié en 2010 d'une enveloppe budgétaire globale de 7,4 M€ répartie de la manière suivante : 4,8 M€ pour les associations nationales, 0,1 M€ pour les associations locales, 2,3 M€ pour les centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) et 0,2 M€ pour des entités diverses (centre européen des consommateurs notamment).

Les conventions passées entre la DGCCRF et les associations agréées de consommateurs au titre des années 2010 et 2011 ont été rédigées à partir du nouveau modèle prévu par la circulaire du Premier Ministre du 18 janvier 2010 sur les relations entre les collectivités publiques et les associations.

Le décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 a transféré à l'INC la gestion de l'enveloppe budgétaire consacrée aux CTRC et prévoit la passation de conventions de mutualisation entre l'INC et les CTRC, afin de mieux coordonner l'assistance technique aux associations nationales et locales de consommateurs.

Par ailleurs, le décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 institue un dispositif de « reconnaissance spécifique » des associations de consommateurs les plus représentatives et fixe ses modalités d'attribution.

Votre rapporteur rappelle que, si elle demeure stable en euros courants, cette subvention n'a pas augmenté depuis plus de vingt ans alors que les charges des associations, elles, continuent de croître, de même que le champ de la concurrence (énergie, télécommunications), rendant encore plus nécessaire l'information indépendante des consommateurs.

4. Action n° 18 : Sécurité du consommateur

L'action « Sécurité du consommateur », conduite par la DGCCRF, a pour finalité de déterminer et de faire respecter les règles de sécurité relatives aux produits alimentaires ou non alimentaires ainsi qu'aux prestations de services nécessitant des précautions particulières.

Les crédits de cette action sont en diminution de 1 %. Après une augmentation conséquente des personnels en 2011 qui semblait témoigner de l'importance attribuée à la sécurité physique des consommateurs à l'égard des produits dangereux qu'ils soient de nature alimentaire ou non, les effectifs de cette action diminuent de 20 ETPT et les crédits de fonctionnement de 10,5 %.

À noter qu'en dépit du rapprochement entre l'INC et la commission de sécurité du consommateur, les crédits de cette dernière instance (320 564 €) figurent au titre des dépenses d'intervention de la présente action.

B.— L'ACTIVITÉ DE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE

L'Autorité de la concurrence est chargée de veiller au bon fonctionnement concurrentiel des marchés, une condition *sine qua non* pour garantir au consommateur les meilleurs prix et le choix le plus large de produits et de services. Si la concurrence n'est pas une fin en soi, son bon usage constitue un moyen efficace de défense des consommateurs. Les pratiques anticoncurrentielles sont en effet nuisibles au consommateur final, qu'elles privent de la liberté de choisir au meilleur prix. Mais elles portent aussi atteinte à son bien-être de façon indirecte, puisqu'elles sont préjudiciables à l'innovation, à l'efficacité économique et, finalement, à la croissance. À cet égard **vo**tre rapporteur partage l'idée de l'Autorité selon laquelle la crise ne doit pas être le prétexte à un assouplissement des exigences en matière de concurrence car un tel phénomène irait à l'encontre non seulement des intérêts des consommateurs mais aussi de ceux des entreprises qui respectent les règles du jeu.

Lorsque le droit de la concurrence est enfreint, l'Autorité peut être saisie du dossier par une grande diversité d'acteurs économiques (les entreprises, les organisations professionnelles, les syndicats, les associations de consommateurs) ou s'en saisir d'office. Elle examine alors les faits et, au terme d'une procédure contradictoire, prend, si besoin est, toutes les mesures nécessaires pour faire cesser les pratiques en cause.

Lorsque des indices de pratiques anticoncurrentielles sont mis en lumière par la DGCCRF et que celle-ci estime qu'une enquête de recueil des preuves peut les confirmer, un projet d'enquête est transmis à l'Autorité en vertu des dispositions de l'article L. 450-5 du Code de commerce.

L'Autorité dispose d'un délai d'un mois pour prendre la direction de l'enquête sur proposition du rapporteur général. Lorsqu'elle ne souhaite pas le faire, notamment parce que les pratiques apparaissent de portée uniquement locale, ou à défaut de réponse dans un délai de 35 jours, c'est la DGCCRF qui réalise l'enquête (article D. 450-3 du Code de commerce.).

1. Le rythme soutenu des enquêtes et des décisions

Les chiffres relatifs aux enquêtes sont les suivants :

- projets transmis par la DGCCRF à l'Autorité : 81 en 2009 et 77 en 2010 ;
- enquêtes prises en charge par l'Autorité : 30 en 2009 (soit 37 %) et 28 en 2010 (soit 36 %) ;
- enquêtes confiées à la DGCCRF : 51 en 2009 (63 %) et 49 en 2010 (64 %).

Mission relevant auparavant de la compétence du ministre, le contrôle des opérations de concentration a été transféré par la loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008 à l'Autorité de la concurrence.

Cette réforme rapproche le modèle français de celui en vigueur partout ailleurs en Europe : le bilan concurrentiel des opérations de concentration est effectué par l'Autorité indépendante spécialisée dans la régulation de la concurrence.

À titre exceptionnel, le ministre de l'économie peut cependant, une fois la décision de l'Autorité rendue, évoquer une opération présentant un caractère stratégique pour le pays, au nom de considérations d'intérêt général autres que la concurrence.

La LME a également créé des seuils spécifiques, moins élevés, pour les opérations de concentration dans le secteur de la distribution de détail (alinéa 2 de l'article L. 430-2 du Code de commerce). Cette disposition vise à prévenir les opérations qui pourraient affaiblir substantiellement la concurrence dans certaines zones de chalandise, en permettant à l'Autorité d'examiner des opérations de rachat de magasins qui, compte tenu des seuils de chiffre d'affaires prévus par le droit commun des concentrations, échapperaient autrement à son contrôle.

45 % des décisions rendues sur ce chef en 2010 concernent le commerce de détail (contre 41 % en 2009), 11 % l'industrie, 10 % l'agroalimentaire, 6 % la banque et l'assurance.

Il convient de souligner tout particulièrement l'efficacité contentieuse de l'Autorité qui a vu son stock d'affaires pendantes passer de 169 à 153 au cours de l'année 2010. Elle atteint ainsi son plus bas niveau de stock depuis plus de dix ans, pour mémoire le stock d'affaires s'élevait à 417 en 2000.

2. Des préoccupations qui rejoignent celles du Parlement

Le choix de nombreuses priorités rejoint celui de la représentation nationale, comme en témoignent ces récentes décisions :

– diversité du paysage audiovisuel dans le secteur de la télévision payante : sanction de 30 M€ pour non-respect du cœur des engagements (qualité de TPS Star qui devait être distribuée au sein de bouquets concurrents) et obligation de nouvelle notification, qui sera examinée dans le cadre des conditions de marché actuelles ;

– décision sur les chèques et engagements sur les commissions bancaires : la décision de sanction de septembre 2010 a été un levier pour la négociation d'engagements sur les commissions sur les cartes bancaires en juillet dernier ; celles-ci n'avaient pas évolué depuis 20 ans et ont baissé de 21 à 36 % ;

– publicité en ligne : L'enquête sectorielle de décembre 2010 et la décision d'engagements d'octobre 2010 ont eu des effets concrets : modification de la politique AdWords, renoncement à l'exclusivité de 25 ans en matière de numérisation des ouvrages de la Bibliothèque Nationale de Lyon ;

– transport urbain : cessions prévues dans le cadre de la fusion Veolia-Transdev pour éviter une hausse des tarifs, surtout dans la région PACA.

Le partenariat avec les assemblées se renforce par ailleurs : saisine du Sénat sur le secteur laitier en 2009, de l'Assemblée nationale sur la loi NOME en 2010, de nouveau du Sénat en septembre dernier, sur les questions de déploiement de la fibre optique

C.— MOUVEMENT CONSOMÉRISTE : UNE RÉFORME QUI MANQUE D'AMBITION

Les associations de consommateurs ont des objectifs convergents avec les missions de la DGCCRF telles qu'elles résultent de l'action « protection économique du consommateur ». Les structures nationales agréées bénéficient d'une subvention de la DGCCRF.

Le projet de loi de finances prévoit une dotation globale de soutien aux associations de consommateurs (programme développement des entreprises et de l'emploi, action 17, protection économique du consommateur, titre VI, dépenses d'intervention) mais ne précise pas les niveaux des subventions accordées à chacune. L'enveloppe budgétaire globale consacrée à cette action est de 7,4 M€.

Les pouvoirs publics ont initié une réflexion tendant à « rationaliser » le mouvement consommériste. Un rapport ⁽¹⁾ remis par Mme Dominique Laurent au mois de mai 2009 avait d'ailleurs été bien accueilli par les deux principales organisations de défense des consommateurs à vocation généraliste que sont la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) et l'Union Fédérale des Consommateurs-Que choisir (UFC-Que choisir). Dans un communiqué de presse commun, elles avaient salué « *la lucidité du constat du rapport de Dominique Laurent et des propositions de réforme qui constituent, sinon une évolution majeure, du moins un premier pas vers une rationalisation du mouvement consommateur.* »

Concernant plus particulièrement la structuration du mouvement consommériste français, le communiqué soulignait que « *le caractère pléthorique et dispersé des associations de consommateurs en France n'est pas l'expression d'une riche diversité, mais un facteur d'inefficacité préjudiciable à une défense effective de la cause consommériste et au dynamisme comme à l'équilibre des rapports économiques.* »

(1) Mission relative au mouvement consommériste en France, Dominique LAURENT; Secrétariat d'État à l'industrie et à la consommation, 05/2009.

L'évolution préconisée dans le rapport se traduisait par une réforme des conditions d'agrément visant notamment à ce que la mission de l'association soit consacrée à titre prépondérant à la défense des consommateurs et opérant une distinction entre deux types d'agrément, un agrément généraliste réservé aux associations œuvrant dans l'ensemble du champ consumériste et disposant d'un nombre élevé d'adhérents (10 000 dans un premier temps, porté à 25 000 dans un délai de cinq ans) et un agrément spécialiste pour les associations spécialisées dans un secteur d'activité. Certes l'émiettement du paysage peut être nuisible à l'efficacité de l'action du mouvement, mais **vo**tre **rapporteur** rappelle cependant que les éventuelles évolutions doivent respecter le principe de la liberté d'association et que tout critère équivoque pourrait (mériterait !) être interprété comme une volonté de contrôle. Cette réflexion devra certainement être reprise au cours de la prochaine législature.

Le décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de consommation, n'a repris que très faiblement ces préconisations. La reconnaissance spécifique qui peut être accordée aux associations en ayant fait la demande, n'ouvre droit qu'à très peu de droits à ses bénéficiaires. Il s'agit en effet, dans le texte, de la participation de droit au bureau du Conseil national de la consommation.

Interrogées par votre rapporteur, les deux principales associations consuméristes se sont montrées très réservées sur la pertinence et l'efficacité de la reconnaissance spécifique pour faire évoluer le paysage français, surtout qu'il ne concerne que très marginalement le montant des subventions.

II.— L'AVENIR DE LA DGCCRF : UNE ADMINISTRATION EN TROMPE L'OEIL ?

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est l'héritière du service de la répression des fraudes créé en 1907, sa dénomination actuelle découle de la fusion en 1985 de la Direction générale de la concurrence et de la consommation et de la Direction de la consommation et de la répression des fraudes.

La DGCCRF a pour fonction au sein du ministère chargé de l'économie d'assurer le fonctionnement loyal et sécurisé des marchés en conduisant des actions de régulation concurrentielle des marchés, de protection économique et de sécurité du consommateur.

Ses missions sont particulièrement diverses et étendues, elles s'articulent autour des trois objectifs suivants :

- faire respecter les règles relatives à **l'information des consommateurs** et à la loyauté des pratiques commerciales vis-à-vis des consommateurs ;
- faire respecter les règles de concurrence afin de favoriser le fonctionnement d'un marché ouvert et loyal en **luttant contre les pratiques restrictives de concurrence** ;
- faire **respecter les règles de sécurité des produits** alimentaires ou non alimentaires.

Après une première réforme dite de régionalisation intervenue en 2006 ⁽¹⁾, la DGCCRF a fait l'objet de nouvelles réformes de structure, d'abord dans le cadre général de la RGPP (révision générale des politiques publiques) lancée par le Président de la République en juillet 2007, ensuite dans celui de la réforme de l'administration territoriale de l'État (RÉATE).

Les circulaires du Premier Ministre, en date des 7 juillet et 1^{er} août 2008 prévoyaient que les unités de la DGCCRF seraient insérées dans de nouvelles directions régionales des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), d'ailleurs instituées par un décret du 10 novembre 2009, qui avaient vocation à comprendre les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et les unités départementales du travail et de l'emploi. Ce projet avait le double mérite d'établir des ensembles administratifs parfaitement cohérents et d'avoir bénéficié de l'adhésion des personnels administratifs concernés.

(1) Décret n° 2006-81 du 26 janvier 2006 modifiant le décret n° 2001-1179 du 12 décembre 2001 relatif aux services déconcentrés de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Or cette unité n'existe plus en vertu de la circulaire du Premier ministre en date du 31 décembre 2008, intervenue, semble-t-il, sans qu'une véritable concertation ait été organisée au préalable. La DGCCRF a ainsi perdu son unité nationale pour être dorénavant éclatée au sein de directions départementales interministérielles placées sous l'autorité des préfets, qu'il s'agisse des directions départementales de la protection des populations (DDPP) ou des directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), dont les compétences sont définies par le décret n° 2009-1484 du 3 décembre 2009.

Dès la décision de cette réforme, un certain nombre de craintes de voir la DGCCRF perdre en efficacité et en lisibilité se sont fait jour⁽¹⁾ : ses structures étant départementalisées, il pourrait s'en suivre un manque de réactivité, de cohérence dans les politiques et enquêtes menées, de cloisonnement dans les informations détenues, d'autonomie de fonctionnement en raison de la tutelle préfectorale...

Alors que M. Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation se montre très optimiste sur l'efficacité de l'action des agents CCRF⁽²⁾ dans le cadre de la nouvelle organisation, **vo**
re rapporteur n'a pu que constater à l'issue des nombreuses auditions qu'il a menées à l'Assemblée nationale ainsi qu'en Bretagne au sein des services déconcentrés (DIRECCTE et DDPP 22), que ce portrait idyllique est loin de correspondre à la réalité vécue par les agents et la population qu'ils ont vocation à « protéger » et qu'il s'apparente davantage à un trompe-l'œil visant à masquer un malaise profond.

Face au constat purement quantitatif dressé par le Secrétaire d'État à grand renfort de chiffres et de pourcentages, qui demandent d'ailleurs à être remis en perspective pour saisir les évolutions, il n'est pas difficile de démontrer que les effets conjugués de la RGPP et de la RéATE aboutissent à ne plus permettre la réalisation de l'ensemble des missions confiées à la DGCCRF (A), à diluer la spécificité de cette administration de contrôle (B) et à renforcer une mission de pilotage à l'efficacité incertaine au détriment du travail d'enquête sur le terrain (C).

(1) Voir par exemple la question écrite de M. Jean-Louis Gagnaire, député, sur la réforme de la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes, Question n° 45048 publiée au Journal officiel le 24 mars 2009.

(2) Audition par la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale le 18 octobre 2011.

A. — DES EFFECTIFS EN DIMINUTION CONSTANTE QUI NE PERMETTENT PAS D'ASSURER DES MISSIONS EN AUGMENTATION

L'objectif général de la RGPP est de rationaliser l'organisation de l'État, d'en améliorer l'efficacité ainsi que la qualité du service rendue au citoyen. Cette rationalisation se traduit notamment par une diminution des effectifs de la fonction publique consécutive à l'application de la règle de non-remplacement d'un fonctionnaire d'État sur deux partant à la retraite depuis 2008, règle dont plusieurs rapports récents ont pointé « les limites puisque les économies induites par le non-remplacement d'un fonctionnaire sur deux ne sont pas à la hauteur des attentes »⁽¹⁾.

La situation de la DGCCRF est à cet égard paradoxale car elle s'est vue infliger une diminution drastique de ses effectifs tout en ayant à assurer ses missions dans un champ toujours plus large de la concurrence et de la consommation.

1. Des effectifs en baisse

Les effectifs de la DGCCRF ont connu une baisse constante depuis plusieurs années à tous les niveaux pour passer de 3 873 agents en 2007 à 3 053 en 2012, soit une baisse de 21,1 %.

Votre rapporteur rappelle tout d'abord que la baisse significative d'effectifs observée entre 2007 et 2008 s'explique par un transfert de personnels : en effet, à compter de 2008, les moyens des services à compétence nationale ont été transférés sur le programme 218. Mais la diminution des effectifs reste continue après 2008 et s'explique notamment par le non-remplacement d'un départ à la retraite sur deux.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DE LA DGCCRF

Répartition des effectifs (PEA)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Administration centrale	482	478	484	461	437	nc
Services à compétence nationale	473	183	166	193	191	nc
Services déconcentrés	2 918	2 901	2 825	2 704	2 521	nc
TOTAL	3 873	3 562	3 475	3 358	3 149	3 053

Source : DGCCRF.

(1) Rapport d'information en conclusion des travaux de la Mission d'évaluation et de contrôle sur la soutenabilité de l'évolution de la masse salariale de la fonction publique n° 3797, MM. Bernard Derosier, Marc Francina et Charles de la Verpillière, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 12 octobre 2011.

Comme a pu le vérifier votre rapporteur sur le terrain, le niveau des effectifs des agents CCRF à l'échelon départemental (au sein des DDPP et des DDCSPP) les contraint à une grande polyvalence en matière de consommation. Dans les Côtes-d'Armor, les personnels sont au nombre de 16 installés pour l'instant à Saint-Brieuc dans l'attente d'un déménagement prévu pour 2013. Chacun de ces agents est amené à intervenir dans trois ou quatre secteurs d'activité nécessitant chacun la connaissance d'une réglementation complexe. Cette exigence de polyvalence, à bien des égards utopique⁽¹⁾ se pose avec d'autant plus d'acuité dans les départements ne comptant que 8 enquêteurs (Hautes-Pyrénées), voire 7 (Aube, Alpes de Haute Provence, Lozère, Mayenne, Meuse).

Nous verrons par la suite que la diminution du nombre d'enquêteurs présents sur le terrain pour contrôler les entités économiques est encore accentuée par l'apparition de nouvelles fonctions de pilotages au sein des pôles C des DIRECCTE.

2. Des missions sans cesse élargies

Ainsi que **votre rapporteur** l'a indiqué dans ses précédents avis, le champ de la concurrence et, corrélativement, l'éventail des offres commerciales proposées aux consommateurs, n'ont cessé de croître durant la dernière décennie avec le développement des moyens de communication (téléphonie mobile, internet, bouquets de programmes télévisuels), la libéralisation de secteurs importants comme l'énergie ou le transport ferroviaire et, plus généralement la mondialisation des échanges des biens d'équipements et la montée en puissance du e-commerce.

Les trois missions de la DGCCRF recouvrent un champ de compétence extrêmement large, techniquement complexe et diversifié. Ainsi, en ce qui concerne la **régulation concurrentielle des marchés** lutte-t-elle, en collaboration avec l'Autorité de la concurrence, contre les ententes et les abus de position dominante. Elle est également chargée d'assurer la loyauté des relations commerciales entre les entreprises et de veiller au bon équilibre des dites relations entre fournisseurs et distributeurs. Elle s'assure notamment du respect par les professionnels des dispositions pénalement sanctionnées du titre IV livre IV du code de commerce : obligation de conclure une convention unique, respect des délais de paiement en matière de produits alimentaires, interdiction de revente à perte et d'imposer un prix minimum à la revente. En matière de commande publique, la DGCCRF veille à l'exercice d'une concurrence suffisante entre les opérateurs susceptibles de répondre aux appels d'offres. Enfin, les enquêteurs de la CCRF recherchent et constatent le délit de contrefaçon de marque tel que défini par le code de la propriété intellectuelle en utilisant les pouvoirs prévus par le code de la consommation.

(1) A titre d'exemple comment maîtriser parfaitement les règles en matière de jouets, d'agences immobilières, d'alimentation animale et de e-commerce ? ou d'alimentation pour enfants, de respect des allégations commerciales, de grande distribution et de sécurité des aires de jeu ?

En matière de **protection économique des consommateurs**, la DGCCRF veille à assurer la qualité que les consommateurs sont en droit d'attendre d'un produit ou d'un service (règles d'étiquetage, de composition et de dénomination des marchandises, contrôle des falsifications et tromperies), elle favorise le développement de dispositifs de valorisation de la qualité (normes, labels, appellations d'origine contrôlée...) et est le garant de cette qualité supérieure annoncée. Enfin elle recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse...) et vérifie la bonne application des règles de publicité des prix.

La **sécurité des consommateurs** a pour objectif de préserver la sécurité physique et la santé des consommateurs. A ce titre, la DGCCRF intervient sur tous les produits, alimentaires et industriels et à tous les niveaux (production, importation, distribution), ainsi que sur les services, et suit au niveau européen les indices de dangerosité des produits qui lui sont communiqués par les États membres de l'Union européenne. Une attention renforcée est apportée dans les domaines à risque comme les résidus de pesticides dans les aliments d'origine végétale, les jouets et articles de puériculture, les activités sportives et de loisir ou encore les accidents de la vie courante.

Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, adopté à l'Assemblée nationale en première lecture le 11 octobre dernier, prévoit d'élargir le champ d'intervention de la DGCCRF. L'article 10 de ce texte l'autorise à contrôler la bonne application des articles 18 à 18-2 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis. Dans les faits, c'est l'ensemble des obligations légales des syndicats de copropriété qui sera ainsi soumis au contrôle de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation, qu'il s'agisse de l'obligation consistant à veiller au bon respect des « dispositions du règlement de copropriété et des délibérations de l'assemblée générale » ou d'administrer « l'immeuble, de pourvoir à sa conservation, à sa garde et à son entretien ». Une extension similaire est également prévue à l'égard des dispositions figurant aux articles L. 311-4 à L. 311-9, ainsi qu'au 4^{ème} alinéa de l'article L. 313-1-2, du code de l'action sociale et des familles, c'est-à-dire les dispositions qui réglementent notamment l'accueil de personnes âgées dans les maisons de retraite. Ces articles prévoient en effet que « lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel est annexée [notamment] une charte des droits et libertés de la personne accueillie », droits et libertés que la personne accueillie peut ensuite librement « faire valoir » (article L. 311-5). Enfin, il étend le pouvoir de contrôle de la DGCCRF aux dispositions figurant à l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation, qui portent sur l'exercice de l'activité de diagnostiqueur.

*

* *

Avec des effectifs en nette diminution en raison de la RGPP, la DGCCRF avait assurément besoin d'une organisation encore plus performante en terme de circulation de l'information et de réactivité pour répondre aux questions toujours plus complexes qui se posent aux consommateurs et aux citoyens dans les différents aspects de l'existence. Il semble pourtant que la RéATE ait porté un coup très rude à l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation et que cette fois-ci c'est l'identité même de cette Direction qui est en danger.

B.— UNE ORGANISATION TERRITORIALE QUI DILUE LA SPÉCIFICITÉ ET ÉLOIGNE LES ENQUÊTEURS DU TERRAIN

La RéATE a régionalisé la majorité des services déconcentrés de l'État, laissant au niveau départemental une organisation administrative plus légère. Le principe directeur de cette réorganisation est la réduction du nombre de directions, en raison du regroupement des anciens services existants.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, les services CCRF ont été éclatés entre l'échelon régional et l'échelon départemental au sein de structures interministérielles, ce qui est la règle pour les départements mais l'exception en région. Qui plus est, ces regroupements se sont effectués avec des services différents, pour l'essentiel avec les services de l'emploi, du travail et de la formation professionnelle au sein des Directions régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) en région, et avec les services vétérinaires pour les Directions départementales de la protection de la population (DDPP) auxquels s'ajoutent les services de la jeunesse et des sports et des affaires sanitaires et sociales au sein des directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) présentes dans les 46 départements de moins de 400 000 habitants et, par exception, en Ille-et-Vilaine qui a choisi cette organisation en dépit du niveau de sa population.

1. La loi du nombre ou la marginalisation des agents CCRF

Aussi bien les agents rencontrés en Bretagne que l'ensemble des organisations syndicales, y compris le syndicat national des cadres, ont déploré le phénomène de marginalisation des agents CCRF au sein des nouveaux services déconcentrés de l'État.

Comme l'a indiqué Mme Béatrice Rolland, directrice de la protection des populations de l'Eure sur le site acteurspublics.com ⁽¹⁾, « à la tête des directions de la protection des populations (DDPP), on trouve davantage d'inspecteurs

(1) *La guerre des chefs n'a (presque) pas eu lieu, 15 mars 2010.*

vétérinaires que de directeurs de la concurrence, car les deux tiers des effectifs sont issus du ministère de l'Agriculture et un tiers des Finances ».

Selon les indications recueillies par votre rapporteur, près de 47 % des services CCRF implantés au sein des Directions départementales interministérielles ne comptent que 12 agents, ou moins, au titre de leurs effectifs cible. Pour prendre l'exemple de la DDPP des Côtes-d'Armor, les 16 agents CCRF représentent à peine 6 % des effectifs et constituent donc une infime minorité au sein de la structure. Au total, seules 29 DDI comptent plus de 20 agents CCRF en leur sein, le nombre maximum étant atteint à Paris avec 100 agents. En ce qui concerne l'encadrement, seuls 22 directeurs départementaux (DDPP et DDCSPP) sur 96 sont issus des services de la CCRF.

En dépit des efforts réalisés par les personnels d'encadrement pour préserver les missions spécifiques de la DGCCRF, l'effet nombre peut donc produire deux conséquences majeures : d'une part la relégation des agents CCRF au statut de supplétif des troupes plus nombreuses des services vétérinaires ou du travail et, d'autre part, le cantonnement aux postes de directeurs adjoints des anciens directeurs des services CCRF.

Les conséquences pratiques d'une telle situation se mesurent en termes de locaux alloués, de manque de visibilité dans la signalétique, de perte d'identification des adresses mails et d'absence d'intranet spécifique. Au-delà d'éléments matériels qui traduisent une dégradation certaine des conditions de travail, c'est tout un réseau plus ou moins informel d'échange d'informations en temps réel qui disparaît alors qu'il constituait une valeur ajoutée au travail d'enquête des agents.

Le travail d'enquête et de contrôle requiert une compétence professionnelle particulière dont étaient fiers les personnels de la DGCCRF. Cette culture assise sur la notion de police économique faisait jusqu'il y a peu la spécificité et l'identité forte des agents CCRF, le rapprochement avec des services d'inspection ou de gestion se fait au détriment de cette spécificité.

Bien que la réforme soit encore récente- 18 mois d'effectivité- force est de constater que les espoirs de synergies avec les services vétérinaires, pour le contrôle de l'alimentation, ou les services du travail pour la vie des entreprises, sont pour l'essentiel demeurés lettres mortes. **Votre rapporteur**, qui a interrogé les agents à ce sujet, a pu constater que hormis un petit nombre de secteurs (volaille, alimentation animale) les possibilités de convergences sont particulièrement restreintes. Il reste bien sûr à espérer que le programme de formations croisées pour rapprocher les cultures des uns et des autres puisse porter ses fruits à moyen terme.

2. La déconnexion de la réalité économique des territoires

La création d'un échelon régional conséquent, les pôles C au sein des DIRECCTE a conduit à les doter d'effectifs et de compétences antérieurement partagées au sein des unités départementales CCRF. La compétence « remontée » en région est celle de la régulation concurrentielle des marchés, notamment les contrôles visant les pratiques restrictives de concurrence entre entreprises, et l'application du cadre juridique relatif aux relations commerciales entre fournisseurs et distributeurs posé par la loi de modernisation de l'économie.

Le principe est donc que les enquêteurs dans le domaine de la concurrence sont regroupés dans la ville préfecture de région qui, d'une part, n'est pas toujours la capitale économique de la région et est, d'autre part, parfois situé à une grande distance des principaux bassins économiques régionaux. A cet égard l'exemple de la Bretagne est particulièrement significatif puisqu'environ 250 kilomètres séparent la préfecture de région à Rennes des pôles économiques de Brest et de Landerneau, où se trouve la plus importante centrale de distribution de la région. Cet exemple est loin d'être isolé mais dans tous les cas de figure, il est évident qu'en perdant ses implantations locales, les services CCRF ont perdu le contact quotidien avec la vie économique des départements qui permet d'effectuer une veille efficace des enjeux de concurrence ... et de consommation tant il est vrai que les deux aspects sont inextricablement liés dans la pratique.

Là encore le témoignage des agents rencontrés au sein de la DIRECCTE de Rennes est édifiant. L'importance de la distance et l'incertitude quant à la durée de la mission sur place imposent de passer une nuit dans les environs du contrôle pour des raisons de sécurité et d'efficacité. Votre rapporteur souligne que le coût pour l'administration (transport automobile, repas et nuitée) est considérablement plus élevé que dans le schéma antérieur de proximité ; l'argument clé de la RGPP, la réduction des coûts de fonctionnement, ne vaut donc pas en l'espèce, sans compter la dégradation des conditions de travail des agents. Là encore l'exemple de la Bretagne peut être étendu à la plupart des régions, sans parler des difficultés de circulation propres à certaines régions comme l'Île-de-France.

Contrairement à ce que laisse entendre le Secrétaire d'État chargé de la consommation, cette organisation n'est pas neutre en ce qui concerne le nombre de contrôles effectués. Ainsi si près de 870 000 contrôles ont été réalisés en 2010 selon le bilan officiel communiqué au mois de février 2011, ce chiffre est en nette diminution par rapport aux plus de 900 000 contrôles répertoriés en 2009 et aux près de 940 000 contrôles répertoriés en 2008 selon les statistiques publiées par le syndicat CFDT-DGCCRF⁽¹⁾ à partir des données disponibles dans les bases de données de l'administration. Pour la période 2008-2010 il s'agit d'une baisse d'activité de 7,49 %. Selon la même source, le nombre d'établissements visités a décliné de plus de 7 % sur la période, celui de saisies de plus de 25 % et le nombre

(1) ActualitésCFDT-DGCCRF-Laboratoires n°8du 17 février 2011 disponible à l'adresse : http://www.cfdt-finances.fr/IMG/pdf/Actu_08_Activite_2010_CCRF.pdf

de dossiers contentieux de plus de 30 %. Lorsque dans son audition précitée devant la commission des affaires économiques, le Secrétaire d'État fait référence aux « 8 400 dossiers contentieux traités annuellement par la DGCCRF », il fait référence au nombre de dossiers pour l'année 2009 (8 420) mais pas à celui pour l'année 2010 (6 827) en diminution notable.

A cette diminution du nombre des contrôles, contrebalancée selon le Secrétariat chargé de la consommation par un meilleur ciblage préparé en amont et par la rapidité des procédures de sanctions administratives, s'ajoute, faute de moyens, la disparition des actions préventives et de sensibilisation à l'égard des acteurs économiques.

C.— UNE ORGANISATION FONCTIONNELLE QUI DIVISE LES AGENTS ET NUIT A L'EFFICACITÉ

L'un des propos qui revient le plus souvent chez les personnes rencontrées par le rapporteur lors de ses auditions est celui d'une administration cassée en deux, dépourvue d'unité et de ligne claire dans son action.

Le constat d'une absence de lien entre l'administration centrale, les DIRECCTE et les DDI est partagé par les différents acteurs. L'apparence d'une cohérence de l'action est préservée par l'existence de la directive nationale d'orientation (DNO). Pour 2011 les **orientations nationales** s'articulent autour de trois objectifs :

- Répondre aux obligations ou exigences communautaires en matière de surveillance des marchés

Il existe deux réseaux d'alerte, RAPEX système européen d'alerte rapide pour les produits non alimentaires qui se révèlent dangereux pour la santé et la sécurité des consommateurs et RASFF pour les produits alimentaires. Pour 2011 les produits ciblés sont les produits chimiques et les engrais, les produits électriques, les dispositifs médicaux, les produits cosmétiques, les jouets et les équipements de protection individuelle.

- Contribuer à assurer le fonctionnement concurrentiel des marchés et l'équilibre des relations commerciales

Les enquêtes programmées pour 2011 privilégient les secteurs nouvellement ouverts à la concurrence, ayant fait l'objet d'évolutions économiques ainsi que les secteurs à forte croissance. Sont concernés le secteur de l'eau, la vidéo-surveillance, les énergies renouvelables, les marchés publics de communication, la pratique des stocks déportés, la sous-traitance (automobile, aéronautique, BTP).

- Veiller à la loyauté des pratiques et la conformité des produits au bénéfice du consommateur.

Les enquêtes programmées pour 2011 concernent le commerce sur internet, les communications électroniques, la nutrition (allégations nutritionnelles et de santé, compléments alimentaires), les services bancaires et financiers, les services à la personne, les opérations saisonnières.

Des auditions conduites par votre rapporteur, il est ressorti que les agents des services déconcentrés ne disposent pas des moyens matériels et humains pour appliquer correctement les mesures préconisées par la DNO qui remplit essentiellement une fonction d’affichage. La situation est telle, que dans un certain nombre de régions les services CCRF n’effectuent plus de contrôles à l’égard de la restauration commerciale, si ce n’est, de manière peu inopinée, à l’occasion des opérations estivales de type « coup de poing ».

1. Un pilotage flou et chronophage

Dans la période récente les sources d’intervention de la DGCCRF se sont concentrées autour de trois éléments majeurs que sont les crises et alertes sanitaires, les réclamations des consommateurs et les demandes des pouvoirs publics. Le premier cas de figure correspond aux réponses à apporter en urgence aux crises sanitaires et aux alertes bactériologiques (listéria, salmonelle, Escherichia coli), mais aussi grippe aviaire, jouets dangereux, téléphones qui explosent ou fauteuils provoquant des allergies. Ce type de sollicitations nécessite la mobilisation immédiate de l’ensemble des personnels et des moyens dans les unités de contrôle et les laboratoires. La capacité à répondre efficacement à ces situations implique la mise en place d’une chaîne de décision rapide et un échange permanent d’informations, ce qui semble désormais plus difficile aux services CCRF. Votre rapporteur a également été alerté sur l’insuffisance des moyens affectés à la recherche au sein du service commun des laboratoires ; la réactivité des pouvoirs publics face à une crise sanitaire s’en trouve amoindrie.

La capacité à répondre efficacement à l’ensemble de ces demandes, le plus souvent en urgence, reposait jusqu’en 2008 sur un maillage fin du territoire et des réseaux spécialisés institutionnels ou informels. On comptait en effet 101 directions départementales placées sous l’autorité des directions régionales auxquels s’ajoutaient des implantations locales spécifiques à Bayonne, Brest, Boulogne-sur-mer, Roanne et Pointe-à-Pitre. Il existait, en outre, 41 réseaux supra départementaux de contrôles spécialisés, ayant notamment pour objet l’alimentation animale, la conchyliculture, les eaux embouteillées, le foie gras, les fruits et légumes, les matières fertilisantes, les jouets, les produits électriques et chimiques ou encore les produits phytopharmaceutiques.

A cette double organisation opérationnelle, la RGPP et la RéATE ont substitué une compétence d’animation et de pilotage au sein des pôles C des DIRECCTE. Sans remettre en cause l’investissement et la qualité du travail des personnels en charge de ce pilotage, force est de constater qu’il apparaît en décalage avec les attentes directement opérationnelles des enquêteurs. Les services

CCRF n'avaient nullement besoin d'outils technocratiques visant à décliner sur le terrain les objectifs nationaux et régionaux qui leur sont assignés. Le fait que 25 % des effectifs déconcentrés soient affectés en région pour réaliser principalement des outils de planification et d'évaluation d'enquêtes et de contrôles ne pouvant, faute de moyens, être diligentés correctement, et, subsidiairement, réaliser des contrôles visant à la régulation concurrentielle des marchés, constitue une importante déperdition de moyens qui vient s'ajouter à la diminution des effectifs.

Cette organisation absurde est source de malaise pour l'ensemble des agents CCRF qui ont en commun une culture de l'enquête et de la recherche d'indices au contact de la vie économique et au service des consommateurs.

2. L'autorité hiérarchique des préfets

Il convient de rappeler l'évolution de la réforme de la DGCCRF survenue en 2008 qui symbolise parfaitement le traitement réservé à cette Direction sans doute un peu trop singulière au sein du ministère chargé de l'économie.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, la circulaire du 7 juillet 2008 relative à l'organisation de l'administration départementale de l'État prévoyait le maintien d'un lien hiérarchique et fonctionnel entre la direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et les unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui se trouvaient en conséquence hors du champ de la tutelle du préfet de département.

La nouvelle instruction du Premier Ministre n° 5359 en date du 31 décembre 2008 contient une modification fondamentale à la présentation euphémisée :

« Les actuelles unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes seront intégrées dans la DDPP ou dans la DDCSPP. C'est un point de modification de l'organisation prévue par l'instruction du 7 juillet. »

Ce paragraphe met non seulement un terme à la tradition d'indépendance de l'administration de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes mais opère également son démantèlement puisqu'il n'existe plus de lien hiérarchique entre les différents échelons administratifs. L'administration centrale élabore la réglementation et produit une directive nationale d'orientation sans pouvoir en suivre l'application ; les pôles C sont réduits à une fonction de pilotage à vide et les agents affectés au sein des DDPP et des DDCSPP ne reçoivent plus leurs instructions de l'administration centrale ni de l'échelon régional mais bien du préfet de département, ou par délégation du directeur départemental, qui est garant de l'utilité publique, laquelle s'apprécie localement.

Votre rapporteur souligne que le risque principal d'une telle organisation n'est pas de voir le préfet s'immiscer dans les enquêtes mais bien que les actions en matière de concurrence et de consommation ne constituent pas une priorité à ses yeux. Il y a donc beaucoup plus à craindre en termes de marginalisation et de réquisition en vue d'effectuer d'autres tâches, que de pression dans le déroulement d'une enquête.

La presse s'est ainsi fait l'écho de situations dans lesquelles des agents CCRF ont été conduits à participer à des actions de police des travailleurs étrangers en situation irrégulière, notamment dans le cadre d'opérations « coup de poing » pendant la période estivale. On mesure à travers ces exemples que la spécificité des agents CCRF se réduit comme peau de chagrin et que la notion de police économique est éclipsée par d'autres missions de l'État.

*

* *

Le contraste est saisissant entre les attentes adressées à la DGCCRF lors des récents débats portant sur le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, lesquelles traduisent la confiance des consommateurs à l'égard de ces services, et la réalité, constituée d'agents et de cadres découragés de ne pouvoir exercer correctement leurs missions au bénéfice de la construction d'indicateurs purement quantitatifs qui ont pour fonction technocratique de masquer la réalité des faits.

Les enjeux en matière de concurrence et de consommation sont trop importants pour nos concitoyens pour se traduire principalement en indicateurs quantitatifs. Pour une administration de contrôle comme la DGCCRF, les bilans chiffrés ne sont pas satisfaisants, ils font parfois penser au nombre impressionnant de contrôles antidopage affichés par certaines fédérations sportives pour donner le change.

La RGPP pouvait constituer une occasion de moderniser la DGCCRF, de formaliser et densifier ses réseaux d'information pour faire face rapidement et efficacement aux enjeux de la concurrence et de la consommation désormais mondialisés. L'indépendance de son action, garante de son efficacité, a souvent placé la DGCCRF dans un rôle de « poil à gratter » au sein de l'administration de l'économie et des finances. Il semble que ce temps soit révolu comme l'ont d'ailleurs relevé divers acteurs de ce champ d'activité. Pourtant votre rapporteur a rencontré des agents et des cadres attachés à leurs missions et persuadés de l'utilité d'une véritable police économique au service des consommateurs. La réforme mise en place depuis 18 mois n'est pas ancienne au point d'avoir déjà produit des effets irréparables. Il apparaît impérativement nécessaire de revenir, *a minima*, sur l'absence de lien hiérarchique et d'impulsion entre les différents échelons qui constituent la DGCCRF afin de redonner une cohérence à son action.

EXAMEN EN COMMISSION

Dans le cadre de l'examen du projet de loi de finances pour 2012 (n° 3775), la commission a auditionné **M. Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation**, sur les crédits de la mission « Économie » et a examiné pour avis les crédits de la **mission « Économie »**, sur les rapports de Mme Laure de La Raudière, M. Daniel Fasquelle et M. Jean Gaubert.

M. le président Serge Poignant. Monsieur le ministre, mes chers collègues, comme chaque année, nous voici de nouveau réunis pour examiner les crédits de la mission « *Économie* » du projet de loi de finances, à ceci près que pour 2012, nous examinons ces crédits en réunion de Commission des affaires économiques et non plus en commission élargie comme l'an passé.

Notre réunion de cet après-midi, en présence de M. Frédéric Lefebvre, ministre compétent sur ces sujets, portera plus particulièrement sur les crédits consacrés aux entreprises, à la consommation et au tourisme, dont les rapporteurs respectifs sont nos collègues Laure de La Raudière, Jean Gaubert et Daniel Fasquelle.

S'agissant des entreprises, vous connaissez les préoccupations de notre Commission concernant le soutien apporté aux PME et à leur action internationale, point qui avait d'ailleurs été développé l'année dernière par notre collègue Laure de La Raudière.

S'agissant de la consommation, nous venons d'adopter il y a une semaine, en première lecture, un projet de loi renforçant les droits, l'information et la protection des consommateurs, à la suite d'un débat constructif qui a permis d'avancer des solutions à un grand nombre de problèmes quotidiens rencontrés par les Français. Il nous faut veiller à ce que les moyens destinés à assurer une concurrence loyale et à protéger les consommateurs soient maintenant à la hauteur de ces avancées.

Enfin, le budget du tourisme doit être apprécié au regard des réformes entreprises depuis deux ans, consécutivement au vote de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques. Il s'agit d'un secteur clé pour notre économie, qui représente près de 7 % du produit intérieur brut, fournit près de deux millions d'emplois directs ou indirects et contribue largement à façonner l'activité de nos territoires.

Je vous propose, mes chers collègues, de laisser d'abord le ministre faire une présentation des crédits en question, à la suite de quoi nos trois rapporteurs

pour avis interviendront, avant que ceux d'entre vous qui le souhaitent puissent à leur tour s'exprimer.

Monsieur le ministre, je vous cède la parole.

M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation. Monsieur le Président de la Commission des affaires économiques, Mesdames et Messieurs les Députés, dans le contexte de crise que nous connaissons depuis plus de trois ans, il est évidemment plus que jamais nécessaire de maîtriser nos dépenses publiques. Vous le savez tous, cette crise est multiforme : crise bancaire, crise économique et crise des dettes souveraines. Face à ce contexte sans précédent depuis la déroute boursière des années 1930, le Gouvernement n'a qu'un seul objectif : permettre à la France de garder sa souveraineté sur le plan économique, sur le plan politique et sur le plan social. C'est pourquoi nous avons toujours maintenu un cap depuis le début du quinquennat : rationaliser et redéfinir les missions de l'État pour en faire un État fort, c'est-à-dire c'est un État qui dépense moins tout en dépensant mieux.

Dans le cadre du budget triennal 2011-2013, les dépenses de fonctionnement et d'intervention de tous les ministères et des opérateurs de l'État sont soumises à un impératif d'économie : 10 % sur 3 ans, soit près de 8 milliards d'euros d'économies d'ici 2013.

Malgré les efforts budgétaires auxquels nous sommes contraints, nous n'avons pas perdu de vue l'un des piliers de notre stratégie qui consiste à soutenir la croissance. Comme l'a souligné le FMI lui-même dans son rapport sur la France en juillet 2011, notre pays a finalement réussi à trouver le juste équilibre entre maîtrise de ses dépenses publiques et maintien d'une politique en faveur de la croissance. Tous les ministères sont mis à contribution : les crédits de la mission « *Économie* » n'y échappent donc pas. Cependant, les conditions restent remplies pour que nous maintenions une politique efficace en faveur des acteurs économiques de notre pays, et plus généralement en faveur de tous les Français.

Je songe notamment à quatre de mes priorités politiques : l'action en faveur des TPE, et plus particulièrement en faveur des commerces de proximité, le développement des services à la personne, la protection des consommateurs (nous avons d'ailleurs eu un dialogue constructif et efficace en la matière au moment de la discussion du projet de loi relatif à ce sujet) et le développement touristique français.

S'agissant de l'action en faveur des TPE, et plus particulièrement du soutien au commerce de proximité, son enjeu dépasse le strict cadre de l'économie. Le commerce de proximité est un facteur de lien qui suscite une attente forte des Français. Notre pays compte ainsi 600 000 commerces de proximité, un chiffre en constante augmentation depuis 2002. Je tiens à rappeler que ces commerces sont un rempart contre l'exclusion sociale, notamment dans

les quartiers sensibles ou les zones menacées par la désertification rurale. Ils sont également un vivier d'emplois pour la jeunesse, mais également des lieux de sociabilité. C'est la raison pour laquelle nous avons réorienté les actions du FISAC en direction de sa mission originelle : encourager le commerce de proximité. En 2011, avec un budget de 64 millions d'euros, l'action du FISAC a été optimisée grâce à une nouvelle procédure administrative qui permet de réduire les délais de traitement des dossiers. L'objectif est ainsi de ramener, à partir du 1^{er} octobre 2011, de 30 à 21 jours le délai d'instruction locale des opérations individuelles et de 60 à 45 jours le délai relatif aux opérations collectives. L'action du FISAC est également plus efficace grâce à un recentrage des crédits sur les missions les plus favorables aux petits commerces : 56,5 millions d'euros y ont été consacrés en 2011 contre 51,3 en 2010. Chacun voit bien que le nombre de dossiers traités par le FISAC diminue, signe de son efficacité.

Deuxième priorité de mon ministère, le développement des services à la personne. S'ils revêtent une telle importance, c'est qu'ils répondent à plusieurs de nos objectifs politiques. C'est d'abord un formidable moyen de favoriser la création d'emplois, via la réduction d'impôts et le crédit d'impôt. Ceci représente un effort de 3 milliards d'euros. Soyez certains que le Gouvernement n'envisage pas de toucher à ces dotations. Deux millions de personnes sont en effet salariées dans ce secteur, un chiffre en augmentation de 15 % sur les trois dernières années, 390 000 emplois ayant d'ailleurs été créés depuis 2005.

Les services à la personne permettent également de soutenir les publics fragiles et dépendants. Un seul chiffre illustrera mon propos : 54 % de ceux qui ont recours aux services à la personne ont plus de 70 ans. Je veux donc dire que la diminution des crédits alloués à l'Agence nationale des Services à la personne (ANSP) ne s'explique pas par un changement des priorités du Gouvernement. D'une part, l'ANSP dispose d'importants fonds de roulement qu'il faut mobiliser dans un contexte économique difficile. D'autre part, l'ANSP a un budget constitué à 75 % de dépenses d'intervention dont environ 40 % sont des dépenses de communication. Le Gouvernement ne souhaite pas toucher à ces crédits qui sont encore une fois essentiels dans notre pays.

Troisième priorité, la politique en faveur des consommateurs. Permettez-moi tout d'abord de vous dire que je suis fier d'être le ministre de la consommation parce que la consommation nous concerne tous, parce que la consommation constitue le quotidien des Français et qu'elle est le principal moteur de notre économie. J'ai eu l'honneur de défendre au nom du Gouvernement, devant vous en juillet dernier et devant votre assemblée début octobre, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs : c'est une de nos principales préoccupations.

Une telle politique en faveur du consommateur ne saurait se faire sans une DGCCRF renforcée et modernisée. En dépit des réductions d'effectifs que vous aurez peut-être relevées, la DGCCRF a fixé de grandes priorités aux services déconcentrés : une présence accrue sur le terrain, l'effectivité des suites données

aux contrôles et une plus grande qualité de service rendu aux citoyens. Sachez tout d'abord que le volume de contrôles reste quasiment stable entre 2010 et 2011. En effet, sur les 9 premiers mois de l'année, près de 660 000 points de réglementation ont été contrôlés dans 125 000 établissements, soit des chiffres voisins de ceux de la même période de 2010. Plus intéressant, les suites données aux contrôles ont été plus rapides et mieux ciblées. La DGCCRF fait ainsi un usage de plus en plus fréquent des nouveaux pouvoirs qui lui ont été confiés en matière de suites administratives, qui sont plus souvent mises en œuvre. La DGCCRF a également accru sa réactivité face aux sollicitations des consommateurs et des professionnels : entre 2009 et 2011, les réclamations traitées en moins de deux mois ont augmenté de 3,2 %. Les réponses aux demandes d'information se font maintenant en moins de 10 jours dans 93 % des cas, ce qui marque un très net progrès.

Le deuxième chantier de modernisation de la DGCCRF, c'est celui que j'ai engagé au travers du projet de loi que vous avez examiné puis voté il y a quelques jours : il repose sur la modernisation du dispositif de contrôle et de sanctions existant pour l'application du droit de la consommation. Le texte instaure ainsi un régime d'amendes administratives, notamment en cas de non-respect par un professionnel d'une mesure d'injonction prise par la DGCCRF ; il propose également des avancées décisives en matière de lutte contre les clauses abusives.

Dernière priorité de mon ministère, le tourisme, secteur-clef pour l'économie et le rayonnement international de notre pays. Je ne vais pas m'étendre sur l'importance du tourisme en France, mais simplement rappeler quelques chiffres : le tourisme, ce sont d'abord 235 000 entreprises, qui génèrent une valeur ajoutée de 41,6 milliards d'euros, soit environ 7 % de notre PIB, ce qui en fait la première industrie de notre pays, loin devant des secteurs pourtant traditionnellement cités comme l'énergie (30 milliards d'euros de valeur ajoutée) ou encore l'automobile (12 milliards d'euros de valeur ajoutée).

Nous nous glorifions trop souvent d'être la première destination touristique au monde. C'est certes vrai en ce qui concerne la fréquentation, mais nous ne sommes que troisième en termes de recettes touristiques. Si la France accueille 76,8 millions de touristes, 14 % ne font que traverser notre pays pour se rendre chez nos voisins. De plus, notre position est fortement concurrencée, en particulier en Europe par l'Espagne ou l'Italie. Il faut accentuer la coordination entre le niveau national et le niveau local sur ce sujet afin d'être plus efficace. J'ai déjà signé des conventions avec les régions Île-de-France et Rhône-Alpes ; j'espère en signer beaucoup d'autres afin de définir une stratégie touristique plus efficace et de meilleure qualité pour l'ensemble du pays.

C'est pourquoi nous avons alloué à l'agence Atout France un budget à la hauteur de nos ambitions : 34,1 millions d'euros en 2012. Plus globalement, vous avez pu constater que la baisse des crédits sur ce programme est en grande partie

portée par une baisse des crédits alloués aux expositions universelles et aux études.

Je tiens également à rappeler que d'autres programmes concourent à la mise en œuvre de la politique du tourisme. Un document de politique transversale a été établi à cet effet, montrant que ces crédits atteignent au total près de 2 milliards d'euros pour l'année prochaine.

Vous l'aurez constaté au travers des piliers de l'action politique qui est la mienne : malgré les contraintes budgétaires, nous maintenons une politique ambitieuse en faveur des secteurs qui sont les moteurs de notre économie. Conformément aux engagements du Président de la République, la politique du Gouvernement reste cohérente : nous montrons à l'ensemble de la communauté internationale que nous avons pris la mesure de la crise qui affecte nos sociétés. Mais nous n'en oublions pas moins de maintenir nos efforts dans les secteurs les plus stratégiques pour la croissance et l'emploi dans notre pays. Nous allons maintenir ce cap durant les mois à venir. Finalement, deux vertus cardinales animent notre action : la réduction des déficits publics et la relance de l'économie. C'est tout le sens du budget que je vous présente aujourd'hui.

M. le président Serge Poignant. Je vous remercie Monsieur le ministre pour cet exposé clair et très complet, et je laisse immédiatement la parole à Mme Laure de La Raudière, rapporteur pour avis du budget correspondant au programme n° 134 relatif aux entreprises.

Mme Laure de La Raudière, rapporteure pour avis. On constate cette année une légère baisse du budget entreprises, qui s'explique par certains changements de périmètres et par les effets d'une maîtrise raisonnée des emplois, le programme n° 134 passant donc de 1 058 888 671 euros dans le projet de loi de finances pour 2011 à 1 000 133 372 euros dans celui pour 2012, soit une baisse de 5,55 %.

On peut notamment se féliciter de la hausse des crédits de l'action n° 7 « *Développement international et compétitivité des territoires* », qui répond à un souci que nous avons exprimé l'année dernière en saluant le renforcement des moyens dévolus à Ubifrance. La baisse des crédits alloués à certaines actions pose néanmoins question et c'est sur ces sujets que je souhaiterais vous interroger Monsieur le ministre.

Dans l'action n° 2 « *Moyens des politiques de tourisme et action en faveur des PME* », on constate une baisse des crédits alloués au « *développement et à l'initiative en faveur des PME* », S'agit-il d'une conséquence de la réforme des chambres consulaires, les CCI et les chambres de métiers faisant partie des principaux acteurs mettant en œuvre cette politique ? Pouvez-vous à cet égard nous donner quelques indications sur les économies engendrées par la réforme des réseaux consulaires résultant de la loi du 23 juillet 2010 ?

Dans l'action n° 4 « *Développement des télécommunications, des postes et de la société de l'information* », les « *Dépenses de transfert aux entreprises* » diminuent, passant de plus de 165 millions d'euros en 2011 à un peu plus de 158 millions d'euros pour 2012. Même si cette évolution tient vraisemblablement compte des modalités de la compensation par l'État des surcoûts de la mission de service public de transport postal de La Poste (modalités prévues par l'accord tripartite passé le 23 juillet 2008 entre l'État, La Poste et la Presse, cet accord engageant les parties pour une période de sept ans (2009 - 2015)), pouvez-vous nous donner quelques détails sur cette évolution ?

Les actions n° 17 « *Protection économique du consommateur* » et n° 18 « *Sécurité du consommateur* » tiennent à cœur de l'ensemble des parlementaires, tout spécialement des membres de notre Commission. Nous avons d'ailleurs récemment débattu d'un texte qui visait à renforcer les droits et la protection des consommateurs. Aussi, Monsieur le ministre, comment pouvez-vous justifier que les emplois visés dans ces deux actions, qui relèvent principalement de la DGCCRF à laquelle nous avons donné de nouvelles missions, diminuent de la sorte puisqu'on compte 51 ETPT de moins dans l'action n° 17 et 20 ETPT de moins dans l'action n° 18 ?

Par ailleurs, Monsieur le ministre, j'ai souhaité étudier cette année dans le cadre de l'avis budgétaire consacré aux entreprises un thème qui me tient à cœur, et qui est celui des simplifications administratives apportées aux entreprises, notamment aux PME, afin de faciliter leur action et leur développement. Je souhaiterais vous poser sur ce sujet trois questions précises :

– Il semblerait que la réglementation française aille très souvent au-delà de ce qu'exige le droit communautaire, soit parce qu'elle anticipe sur ce qui devra être transposé, soit parce qu'elle durcisse volontairement certaines règles pour faire de la France une sorte de « modèle de vertu » ; malheureusement, cette attitude handicape nos entreprises par rapport au reste de l'Union européenne. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ?

– Je souhaiterais également vous poser une question sur la TLPE (taxe locale sur la publicité extérieure) ; certains industriels souhaitent que les affichages obligatoires et tout ce qui concerne la signalétique à l'égard du public soient exclus de son assiette. Qu'en pensez-vous ?

– Enfin, vous avez pris une décision pour mettre en place le coffre-fort électronique : pouvez-vous nous donner l'échéancier de sa mise en œuvre, si attendue par bon nombre d'entreprises ?

M. Jean Gaubert, rapporteur pour avis. Monsieur le Président, Monsieur le ministre, chers collègues, je ne peux que constater la nouvelle diminution des crédits des programmes 15 à 18 respectivement consacrés à la mise en œuvre du droit de la concurrence, à la régulation concurrentielle des marchés,

ainsi qu'à la protection et la sécurité des consommateurs (- 2,7 % en autorisations d'engagement et - 1,7% en crédits de paiement).

Cette diminution témoigne d'une dilution des moyens affectés à ces actions. Cette tendance est bien entendu d'autant plus préjudiciable que, d'une part, le champ de la concurrence ne cesse de croître dans les secteurs de l'énergie, des télécommunications, des transports et de l'Internet, et que, d'autre part, les consommateurs rencontrent de nombreuses difficultés pour contenir la part prise dans leur budget par les nouvelles « dépenses contraintes » que sont la téléphonie mobile et Internet. Je note à cet égard que le montant de la subvention versée aux associations de défense des consommateurs demeure inchangé depuis plusieurs années et connaît donc une érosion en euros courants.

La diminution des moyens touche au premier chef les services de la concurrence et de la répression des fraudes, la DGCCRF et les agents regroupés au sein des services déconcentrés interministériels. Je reviendrai plus en profondeur sur cette question de l'évolution de la DGCCRF qui m'apparaît tout à fait préoccupante. Mais je tiens tout d'abord à rappeler que lors des récents débats que nous avons eus autour du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, son champ d'intervention a été élargi dans plusieurs secteurs de la consommation comme, par exemple, celui du diagnostic immobilier, en renforçant les compétences de contrôle des obligations des syndicats de copropriété, les services d'aide à domicile ou le commerce électronique, alors que ses effectifs diminuent de 96 EPTP pour 2012 après une baisse de 209 ETPT en 2011. Au total, ce sont près de 1 000 emplois que la DGCCRF aura perdus sur dix ans !

J'en viens à l'Autorité de la concurrence qui, sous la houlette de M. Bruno Lasserre, conduit une action déterminée et efficace pour faire respecter la concurrence au bénéfice des consommateurs et des entreprises. Si les crédits qui lui sont affectés sont globalement constants, je note une diminution sensible de ses dépenses de fonctionnement en matière informatique alors que les besoins sont importants pour avancer dans la dématérialisation des pièces des dossiers, ainsi qu'une baisse des dépenses liées aux déplacements qui pourrait affecter la réalisation d'enquêtes et de saisies sur le terrain.

Je souhaite vous interroger plus précisément sur deux sujets.

S'agissant de la réforme du mouvement consommériste, pouvez-vous nous préciser les objectifs poursuivis ainsi que l'état des lieux de vos travaux sur ce sujet ? Je constate que la mise en place de la procédure de « reconnaissance spécifique » des associations ne permet pas de faire émerger un nouveau paysage en raison de ses critères peu discriminants et de son faible caractère incitatif. Vous avez refusé l'action de groupe lors des débats sur le projet de loi consommation alors qu'on sait très bien que la médiation n'a pas de caractère véritablement pédagogique et que ce système va connaître une importance d'autant plus grande

que les procédures judiciaires vont désormais être soumises à un versement de 35 euros. Quel constat faites-vous sur ce plan ?

Je terminerai mon intervention en revenant brièvement sur la situation de la DGCCRF à laquelle je consacrerai un développement spécifique dans le rapport.

Je me suis rendu dans les services déconcentrés de la DGCCRF à Rennes et à Saint-Brieuc pour voir comment se met en place la réforme territoriale des services de l'État, à savoir la place des agents CCRF au sein des DIRECCTE et des directions départementales interministérielles (DDPP et DDCSPP). On se rend compte que le fait d'accoler la DGCCRF aux services vétérinaires, à l'échelon départemental, et à ceux du travail, à l'échelon régional, s'avère extrêmement problématique en pratique.

J'ai pu constater qu'au-delà de la question des effectifs, qui se pose avec acuité, c'est l'identité même de cette administration, appréciée de nos concitoyens, qui est en jeu. La culture de l'enquête et la notion de police économique, qui font la spécificité de ces agents par rapport aux services de gestion ou d'inspection, sont en berne et la crainte d'être noyé parmi les effectifs plus importants des services du travail ou des services vétérinaires est très présente, aussi bien chez les agents que parmi le personnel d'encadrement. Dans le département des Côtes-d'Armor, 13 agents de la DGCCRF sont ainsi confrontés à plus de 200 agents des services vétérinaires : ce n'est pas une situation forcément facile.

Le regroupement des agents en charge de la concurrence à l'échelon régional, souvent loin des entreprises et des centres économiques, complique les contrôles et engendre une dégradation des conditions de travail avec l'allongement de la durée de transport. Je prendrai l'exemple de la brigade LME en Bretagne, qui ne constitue pas, loin de là, un exemple isolé au regard de nos préoccupations. La capitale économique n'est pas au centre, l'administration centrale se trouve à Rennes, les agents doivent donc, s'ils veulent contrôler la principale centrale de distribution qui se trouve à Landerneau, effectuer un trajet de 5 heures de route. Si vous ajoutez à cela que les agents sont pratiquement obligés de passer la nuit sur place, on est en droit de s'interroger sur la réalité des économies induites par cette nouvelle organisation.

La cohérence et la lisibilité de l'action de la DGCCRF sont clairement mises à mal par le fait que l'administration centrale n'a pas d'autorité sur les services déconcentrés, lesquels dépendent directement des préfets et des directeurs régionaux et départementaux. Quant à la pénurie en terme d'effectifs, elle se trouve accentuée par le fait que l'échelon régional s'est doté d'une compétence de pilotage, laquelle mobilise de nombreux agents auparavant affectés à des missions d'enquête pour une efficacité très discutable.

M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis. Je souhaite tout d'abord remercier le ministre et ses services qui m'ont fait parvenir dans les délais requis l'ensemble des réponses au questionnaire budgétaire que je leur avais adressé.

Les crédits du Tourisme ne représentent qu'une toute petite partie des crédits de la mission « *Économie* », à peine plus de 2 % des deux milliards d'euros de la mission. On aurait tort cependant de négliger leur importance, de même qu'on néglige trop souvent le poids considérable du tourisme au sein de l'économie française, comme le ministre l'a d'ailleurs rappelé dans son propos liminaire. Ce secteur a plutôt bien résisté dans notre pays à la crise économique mondiale qui sévit depuis trois ans. Il n'en demeure pas moins que le maintien de la position française comme première destination touristique mondiale et l'augmentation des recettes générées par cette activité supposent la mise en œuvre d'une politique ambitieuse et volontaire. Le budget pour 2012 traduit-il une telle volonté ? À première vue on pourrait en douter, puisque le programme Tourisme *stricto sensu* connaît une baisse importante des crédits qui lui sont alloués, qui touche l'ensemble de ses actions : 44 millions d'euros en tout, cela peut de prime abord sembler peu !

Nous disposons cependant, pour la première fois cette année, d'un document de politique transversale relatif à la politique du tourisme, qui permet de dresser un état des lieux budgétaire des différents programmes concourant à sa mise en œuvre. Ce document, qui n'a pas encore été rendu public (je souhaite qu'il puisse l'être avant notre passage en séance) estime à près de 2 milliards d'euros pour 2012 les crédits en question. Autant dire que le programme Tourisme en lui-même ne constitue qu'un socle et ne saurait résumer à lui seul l'effort public en faveur du tourisme.

Pour avoir une vision globale de l'effort de l'État, il faut d'ailleurs prendre en considération les crédits indivis de fonctionnement, en provenance notamment du programme 134 de la mission, qui viennent abonder le programme « *Tourisme* » et qui connaissent cette année une forte réévaluation. Ce sera ma première question, Monsieur le ministre : comment expliquez-vous une telle réévaluation par rapport à l'an dernier, ces crédits passant en effet de 30 à 71 millions d'euros ? Doit-on considérer que les moyens en question étaient précédemment minorés ? Cette augmentation traduit-elle au contraire une hausse conséquente des moyens de fonctionnement ?

S'agissant du programme en lui-même, la baisse du budget s'explique surtout par la diminution des crédits consacrés au financement des expositions internationales. Ce faisant, on observe aussi une baisse des crédits contractualisés au titre des contrats de projet État-régions 2007-2013. Plus généralement, on observe d'ailleurs une assez faible exécution des CPER, de l'ordre de 50 % environ. D'où ma seconde question : pouvez-vous faire un point sur les contractualisations et sur les perspectives à venir ?

J'en viens maintenant au cœur du sujet avec la subvention à Atout France. Celle-ci s'élève pour 2012 à 34,1 millions d'euros, soit près de 75 % des crédits du programme. Atout France perd malheureusement 700 000 euros par rapport à l'an dernier, sans compter le montant de la réserve. Du reste, à combien ce montant s'élèvera-t-il exactement ? Cette stagnation des moyens ne risque-t-elle pas d'empêcher l'agence de monter en puissance, d'autant que cet argent a un véritable effet de levier puisqu'il permet de lever des fonds auprès des partenaires privés pour participer à la promotion de « destination France » à l'étranger. Quelles conséquences cette baisse de crédits pourrait-elle donc avoir sur le financement des actions de l'agence à l'étranger ? J'insiste sur ce point car l'argent ainsi investi permet d'attirer davantage de touristes en France et génère des recettes pour l'économie française et *in fine* pour l'État.

Je voudrais aussi vous interroger sur la marque « *Rendez-vous en France* », qui a été lancée cet été. Comment entendez-vous la faire prospérer ? Il en va de même de la plateforme numérique : un important projet est en cours d'élaboration, qu'en est-il également de sa réalisation ?

Au-delà du budget, j'ai des questions sur quelques points connexes.

Tout d'abord, la situation de l'hébergement touristique marchand, et de l'hôtellerie en particulier. Je vous avais interrogé, lors d'une séance de questions d'actualité au mois de juin dernier, sur le risque de disparition de très nombreux hôtels de taille modeste, notamment en milieu rural, du fait des exigences en matière de mise aux normes. Vous aviez alors pris des engagements en vue de l'assouplissement de la mise en œuvre de la nouvelle réglementation applicable. Qu'en est-il à ce jour ?

Vous avez par ailleurs lancé en février dernier un groupe de travail sur la rénovation de l'hébergement touristique marchand et la question des résidences de tourisme. Pouvez-vous nous dresser un bilan d'étape ?

S'agissant maintenant de la taxation de l'hébergement touristique, on sait qu'une réflexion est en cours, avec le ministère de l'intérieur, à propos de la réforme de la taxe de séjour. Je rappelle aussi que l'hôtellerie a fait l'objet, en septembre dernier, lors de la discussion du projet de loi de finances rectificative, d'une mesure spécifique de taxation des nuitées supérieures à 200 euros. Que pouvez-vous nous dire sur ce point ?

Je conclurai en rappelant que vous avez initié, en mars dernier, la signature d'une charte pour l'amélioration de la qualité de l'accueil des touristes. On ne peut que se féliciter de cette initiative qui tend à renforcer l'attractivité de notre offre ; on ne fera en effet jamais assez pour mieux accueillir les touristes en France. Quel premier bilan pouvez-vous tirer des vingt-quatre actions opérationnelles que vous avez annoncées il y a six mois ?

M. le président Serge Poignant. Nous en avons terminé avec les interventions des rapporteurs pour avis. Je vous rappelle qu'en fin de réunion,

nous émettrons un avis sur les crédits qu'ils nous ont présentés. Je cède désormais la parole aux représentants des groupes, puis aux députés qui souhaitent intervenir.

M. François Brottes. Je veux saluer, Monsieur le ministre, vos talents d'illusionniste et faire remarquer que si les ministres se suivent, les illusions demeurent... Permettez-moi de me souvenir avec émotion de votre prédécesseur Hervé Novelli, qui à votre place, nous aurait fait l'apologie du régime de l'auto-entrepreneur et de la baisse de la TVA dans la restauration. Je note que vous n'avez parlé ni de l'un ni de l'autre. Peut-être n'y croyez-vous plus, pour notre part nous n'y avons jamais cru. Au nom du « dépenser moins en dépensant mieux », va-t-on bientôt inventer l'auto-instituteur, pousser à l'auto-médication ? Tout cela va toujours dans le même sens, à savoir qu'on pénalise les plus fragiles.

Le droit des consommateurs est la première illusion que vous défendez, avec talent je le reconnais. Je ne nie pas les avancées du texte que vous avez fait voter mais lorsque l'information fait défaut et qu'il n'y a pas de moyens de sanctions des comportements abusifs, au bout du bout, on ne voit pas bien comment tout cela peut fonctionner. Privatisation de « 60 millions de consommateurs », refus de l'action de groupe, refus de mise en place du répertoire du crédit pour lutter contre le surendettement, refus d'intégrer certains organismes comme la CNL dans les instances qui se préoccupent de consommation, suppression de la présence des représentants des consommateurs au sein des autorités de régulation : au total, nous sommes bien obligés de constater que les droits des consommateurs reculent !

La deuxième illusion concerne la DGCCRF qui, avec moins de moyens, va sûrement faire beaucoup mieux qu'auparavant : 17 % de crédits en moins, si j'ai bien regardé les documents ! Nous avons reçu des agents de la DGCCRF qui ont témoigné des difficultés rencontrées pour accomplir leurs missions, avant même cette nouvelle coupe budgétaire. Si en plus vous renforcez encore leurs missions, le grand écart risque de relever de l'exploit !

Enfin, sur le tourisme, vous avez eu l'honnêteté de reconnaître la fragilité de notre position puisque nous nous reposons sur nos acquis alors que la concurrence est de plus en plus rude et que nous risquons à terme de devenir un pays de transit davantage qu'un pays où les touristes prennent le temps de dépenser leur argent. Par ailleurs, nous nous préoccupons beaucoup des Français qui ne partent pas en vacances. Quelles actions entend mener votre ministère pour que ces personnes puissent avoir accès à un certain tourisme de proximité ?

M. Alfred Trassy-Paillogues. S'agissant du tourisme, les impératifs de mise aux normes sont aujourd'hui très difficiles à assumer pour bon nombre d'hôteliers et restaurateurs indépendants, au point que ceux-ci finissent souvent par vendre leurs établissements à des grands groupes. Avez-vous des statistiques à ce propos ? Pour ce qui est par ailleurs de la densité des capacités d'hébergement, existe-t-il une carte permettant de l'identifier selon les territoires ? Je ne conteste pas l'efficacité de l'agence Atout France mais je constate, dans ma circonscription,

qu'elle n'est pas vraiment présente lorsqu'on a besoin d'elle. Dispose-t-on d'un état des lieux des atouts et handicaps des différents territoires qui permettrait aux élus locaux d'agir ?

Sur la consommation et la réorganisation des services de l'État compétents en la matière, avez-vous initié de nouvelles méthodes de travail, un redéploiement conséquent des personnels. Ces administrations sont parfois mal perçues dans leur rôle utile de contrôle et de répression, les incitez-vous à développer parallèlement un rôle tout aussi utile de conseil ? Pouvez-vous également nous fournir des indications sur l'activité du service national des enquêtes ?

Vous avez abordé le soutien aux PME, qui constitue le nerf de la guerre pour ce qui est des créations d'emplois stables et pérennes. Disposez-vous des moyens de desserrer l'étau administratif qui empêche l'initiative privée de s'épanouir dans notre pays ? J'observe enfin l'augmentation des crédits de l'action n° 19 du programme 134 pour les moyens de la formation professionnelle. Un peignage des différentes actions menées a-t-il été effectué ?

M. Daniel Paul. J'ai deux questions à poser au ministre. Mes collègues ont déjà évoqué le problème de la centralisation de certains services au niveau des préfectures. J'ai récemment reçu des agents basés à Rouen et qui doivent fréquemment se déplacer sur Le Havre pour exercer leurs missions, soit effectuer plus de 100 kilomètres... Outre le problème de la durée de ces trajets, ils déplorent l'insuffisance du nombre de véhicules mis à leur disposition et le fait que leurs missions ne durent souvent qu'une seule journée sur place.

Votre prédécesseur avait pris plusieurs engagements lors de la réforme des chambres de commerce et d'industrie. Nos craintes se confirment aujourd'hui : les regroupements de chambres entraînent en effet d'importantes suppressions d'emplois. Je vous ai écrit à ce sujet, en vous fournissant des informations chiffrées. Je pense que dans la période difficile que nous connaissons, vous devriez rappeler leurs responsabilités aux responsables des chambres de commerce et d'industrie.

M. Michel Lejeune. Pourriez-vous, Monsieur le ministre, nous faire un point sur le nouveau classement des hébergements touristiques, qui inquiète aujourd'hui bon nombre d'acteurs ? Seriez-vous le cas échéant favorable à un report de la date de caducité des anciens classements ? Enfin, s'agissant de la rénovation des structures d'hébergement du tourisme social, nous connaissons aujourd'hui des difficultés pour mobiliser les collectivités territoriales, afin de pouvoir bénéficier des fonds de l'ANCV, via le nouveau dispositif *Tourisme social investissement* (TSI). Les régions se font tirer l'oreille et nous ne parvenons pas à débloquer des projets. La modernisation des établissements du tourisme social, parfois vieux de quarante ans, est urgente et indispensable, faute de quoi c'est le tourisme social lui-même qui en pâtira.

Mme Frédérique Massat. La DGCCRF est la seule direction à voir ses effectifs baisser de 96 ETPT. Serait-il possible d'avoir une répartition des agents en fonction des missions qui leur incombent et de leur déploiement sur le terrain ?

S'agissant du FISAC, après une baisse de 14,81 % en 2011, la baisse sera de 14,94 % en 2012. Or, vous savez que l'action du FISAC est indispensable à la revitalisation des territoires ruraux. Vous nous dites que vous souhaitez concentrer les outils du FISAC mais dans quelle direction ? Serons-nous toujours habilités demain à mener des politiques d'aménagement urbain ?

Enfin, le tourisme social semble dans ce budget accuser une baisse importante des moyens qui lui sont consacrés alors que dans cette période de crise et de précarité, il devrait être particulièrement soutenu. Doit-on comprendre que le Gouvernement abandonne le tourisme social ?

M. Francis Saint-Léger. Pourriez-vous nous dresser un bilan de l'application du taux de TVA à 5,5 % dans la restauration ? Pensez-vous qu'il faille aller plus loin dans les engagements du secteur de la restauration, en contrepartie du maintien de cette mesure fiscale ? Je souhaite également aborder la question de l'application des nouvelles normes d'accessibilité dans les établissements hôteliers, en particulier en milieu rural. Faute d'adaptation ou de dérogation, les petits établissements ne sont-ils pas voués à disparaître ? Enfin, je voulais vous remercier pour l'augmentation, au cours des dernières années, des moyens d'action dévolus au FISAC en milieu rural.

Mme Pascale Got. Mon intervention sera plutôt de l'ordre du constat : d'année en année, on ne peut que déplorer les faibles moyens consacrés au tourisme. Le budget diminue encore fortement pour 2012 : à titre de comparaison, il correspond au budget consacré à l'entretien des routes par le seul département de la Gironde... Pour un secteur particulièrement porteur sur le plan économique, ce montant est dérisoire et ne va pas nous aider à gagner des parts de marché. Atout France perd encore des moyens alors même que vous augmentez sa charge de travail. C'est une faute que nous paierons à terme sur le plan de notre compétitivité. Les crédits de l'action n° 2, visant à améliorer la qualité de l'offre touristique et à renforcer l'attractivité des territoires baissent également. On voit bien que l'attractivité des territoires va encore être freinée, tandis que l'offre est toujours davantage concentrée autour de Paris. Alors que trois millions de personnes supplémentaires ne sont pas parties en vacances cette année, les crédits de l'action n° 3 baissent de plus de 16 %. Je note à ce propos que l'indicateur de performance inscrit au budget abaisse le nombre prévisionnel de personnes bénéficiaires des chèques-vacances, qui passe de 300 000 à 240 000. Cela démontre les difficultés de l'ANCV à dynamiser le tourisme à vocation sociale. En période de crise, c'est regrettable. Une nouvelle fois, nous sommes inquiets et déçus par le budget du tourisme. Il faudrait peut-être prendre la situation un peu plus au sérieux.

M. Jean-Pierre Nicolas. Afin que notre collègue François Brottes ne reste pas sur sa faim, pouvez-vous nous dresser un bilan de l'application du régime de l'auto-entrepreneur ? Par ailleurs, le statut de l'entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL) est-il opérationnel ? Quel est l'objectif de l'action de communication engagée à ce sujet par le Gouvernement ?

Mme Corinne Erhel. Je souhaite revenir sur la politique favorisant l'accès aux vacances dont les crédits sont de nouveau à la baisse de 27,5 % pour les autorisations d'engagement et de 16,7 % pour les crédits de paiement. Or depuis la fin des années 90 le taux de départ en vacances est de 80 % pour les personnes appartenant aux couches aisées de la population alors qu'une étude du CREDOC indique qu'entre 1998 et 2009 ce taux est passé de 46 à 32 % pour les familles modestes. On peut donc s'interroger sur l'opportunité de cette diminution de crédits.

Ma deuxième interrogation porte sur le paradoxe qu'il y a entre d'une part confier de nouvelles compétences à la DGCCRF, comme cela est prévu dans le projet de loi relatif aux droits des consommateurs que nous venons d'examiner, et d'autre part la baisse des crédits qui lui sont octroyés. Il est clair que votre discours concernant la recherche d'une meilleure efficacité va rapidement trouver ses limites.

M. Louis Cosyng. La création du statut de l'auto-entrepreneur est une incontestable réussite, en dépit de certaines critiques. Ce succès se traduit par le grand nombre de personnes ayant choisi ce statut et par la grande facilité de mise en œuvre de la procédure simplifiée. J'appelle toutefois votre attention sur un certain nombre de dérives qui ont été constatées sur le terrain. Ne pourrait-on dès lors réfléchir à l'évaluation de ce dispositif, introduire une obligation de contrôle, la réalisation d'un bilan à l'issue d'une certaine durée pour évoluer vers un statut mieux adapté en fonction des constats dressés ?

Mme Catherine Coutelle. L'importance du FISAC pour le maintien des petits commerces de proximité est reconnue par tous mais il semble en revanche que vous ne souhaitez pas poursuivre le contrôle des implantations de la grande distribution au sein des territoires, qui était un des objectifs de la proposition de loi initiée par MM. Patrick Ollier et Michel Piron.

Au sujet de la croissance du nombre d'emplois de service dont vous vous félicitez, je souhaite rappeler que c'est ce phénomène qui est à l'origine de l'existence des travailleurs pauvres, qui travaillent souvent moins de 20 heures par semaines pour un salaire largement inférieur au SMIC, et qui ont donc beaucoup de difficultés pour vivre. J'ajoute que 80 % de ces travailleurs sont des femmes.

Je tiens également à souligner que le déploiement des réseaux à haut débit est loin d'être optimal, même en région périurbaine, et qu'il existe des endroits où les opérateurs téléphoniques mobiles ne jouent pas le jeu pour améliorer la couverture.

Enfin un rapide calcul permet de constater que l'effort de la Nation à destination des personnes concernées par le tourisme social s'élève à moins de deux euros par individu, ce qui n'est évidemment pas à la hauteur des enjeux.

M. Bernard Gérard. Comment peut-on harmoniser les dispositions du projet de loi que nous venons d'examiner avec la directive européenne sur les droits des consommateurs ? Il convient notamment de concilier la nécessaire protection des consommateurs avec l'impératif de compétitivité de nos entreprises.

Ma deuxième interrogation porte sur l'avenir de la revue « *60 millions de consommateurs* ». Il apparaît en effet que ce journal de service public, créé il y a quarante ans, connaît actuellement de grandes difficultés liées à la chute de ses ventes en kiosque et par abonnement, et donc de son chiffre d'affaires. Sachant qu'un audit préconise l'adossement du journal au secteur privé, je voudrais connaître votre avis quant à l'avenir de ce magazine.

Je souhaite enfin vous interroger en ma qualité de président de l'EPARECA, qui est l'établissement public chargé de la réhabilitation des centres commerciaux dans les quartiers défavorisés. Il s'agit d'un vrai succès puisque nous gérons à l'heure actuelle 50 000 mètres carrés au sein des quartiers en difficultés et que nous avons quinze inaugurations à réaliser cette année. Je suis pourtant très inquiet pour cette année car il nous faut un minimum de moyens pour restaurer une dimension humaine dans les quartiers mais aussi dans les zones rurales avec des centres artisanaux. Il apparaît que nos crédits sont passés de 10,5 millions d'euros à 8 millions d'euros, pouvez-vous me rassurer sur les perspectives d'avenir de l'EPARECA, sachant que plusieurs dossiers sont d'ores et déjà engagés et qu'ils représentent des créations d'emplois ?

M. Philippe Armand Martin. Si la France demeure la première destination touristique mondiale, c'est notamment grâce au secteur de l'oenotourisme, qui s'appuie sur la qualité et la diversité de nos vignobles. Ce développement repose tout d'abord sur la réputation mondiale de nos vins mais aussi sur les efforts d'accueil de la filière et l'action des collectivités territoriales. Quelles mesures sont prévues pour accompagner le développement de ce secteur dynamique et créateur d'emplois ?

M. William Dumas. Dans mon département, le tourisme est une activité économique majeure qui emploie 15 000 personnes. Pourtant un récent rapport d'information du Sénat intitulé « *Le tourisme un atout formidable pour la France* » s'inquiète de ce que la France ne soit le plus souvent qu'un pays de transit et que les investissements en matière d'accueil y soient insuffisants. Comment dès lors expliquer que les crédits du tourisme soient en baisse de 10 % en autorisations d'engagement et 8 % en crédits de paiement dans le projet de loi de finances ?

M. Michel Raison. Le FISAC, qui est un outil indispensable pour le maintien du commerce de proximité, est-il suffisamment doté au regard des

projets en instance ? Quel bilan peut-on établir de l'offre de crédits à destination des petites et moyennes entreprises ? L'action du Médiateur du crédit permet de régler un grand nombre de problèmes de financement de nos entreprises ; disposez-vous d'un bilan de son action à l'échelon national ?

M. Alain Suguenot. Je vous félicite pour la politique efficace que vous menez en faveur du développement du tourisme et de l'élaboration du document transversal permettant d'avoir une vision exhaustive de l'ensemble des financements qui concourent à cette politique. Je pense qu'il faut également prendre en considération les initiatives privées dans ce domaine, notamment en matière de conservation et de restauration du patrimoine culturel. Il convient aussi de faire attention à la multiplication des normes en matière de sécurité et d'accessibilité car elle pourrait conduire à la disparition pure et simple des hôtels de chef-lieu de canton. Enfin, je souhaiterais connaître le montant des éventuels excédents de gestion de l'Agence nationale pour les chèques vacances qui pourraient être réorientés vers le tourisme social.

M. Claude Gatignol. Votre champ d'intervention est celui de l'économie au quotidien, de l'esprit d'entreprendre, de l'innovation et de la croissance. Le crédit impôt-recherche (CIR) est unanimement salué pour son efficacité à stimuler la recherche et l'innovation. Pourtant ce dispositif est parfois jugé trop technique pour que les PME puissent en bénéficier suffisamment, quelles mesures d'accompagnement peut-on imaginer pour les aider à en bénéficier ? Par ailleurs le statut coopératif est-il éligible au CIR ?

De la même manière, les pôles de compétitivité proviennent d'une excellente idée de départ mais leur nombre a largement dépassé les objectifs initiaux et on constate parfois une captation des aides par les grands groupes présents dans ces pôles au détriment des PME qui peuvent toutefois s'adosser à ces grands groupes ou aux universités présentes dans les pôles. Comment, dès lors, optimiser le recours à ces pôles de compétitivité ?

M. Jean-Michel Couve. La nouvelle taxe de 2 % sur l'hôtellerie de luxe ne pourrait-elle pas être appliquée en tant que taxe de séjour nationale, ce qui permettrait un affichage plus aisé pour les hôteliers ainsi qu'une perception plus facile ?

En ce qui concerne la question des mises aux normes, le report au mois de novembre de la définition d'un échéancier rassure la profession ; pouvez-vous nous indiquer quelle sera la date de fin de réalisation de ces travaux de mise aux normes ?

La généralité des obligations en matière d'accessibilité des personnes handicapées inquiète les professionnels : est-il envisageable de rediscuter de cette question ?

Les aides en faveur des restaurateurs pour rénover leurs établissements, notamment les prêts garantis par OSÉO, sont peu mobilisées en pratique en raison

d'un manque de coordination du secteur bancaire et de l'idée que ces aménagements ne conduiront pas nécessairement à une croissance du chiffre d'affaires. Que peut-on faire en ce domaine, ainsi que pour la création d'un permis de restaurer réclamé par la profession ?

Quelles mesures sont envisagées en faveur du départ en vacances des publics en difficulté ? Quels sont les résultats des conventions passées entre l'ANCV et des groupes de distribution privés pour la mise à disposition des chèques vacances ? Quelles sont les premières initiatives qui ont été prises dans le cadre des conventions Atout France - Ministère de la culture et Atout France - Ubifrance ?

M. Jean-Charles Taugourdeau. C'est à la France de s'adapter aux touristes et non l'inverse, dès lors toutes les mesures de simplification et de souplesse (dans les horaires d'ouverture notamment) sont les bienvenues. La simplification des bulletins de paie est une mesure fondamentale que n'ont d'ailleurs pas votée nos collègues socialistes : quand entrera-t-elle en vigueur ?

M. Jean-Pierre Decool. En quoi consiste le dispositif Pacitel récemment mis en place et que sera le tarif social de l'Internet voté dans le projet de loi sur la protection des droits et l'information des consommateurs ?

M. Frédéric Lefebvre. J'ai plaisir à partager ce moment avec votre commission, très active puisque j'ai noté que chaque membre avait posé une question, voire trois, cinq, parfois dix ! Je vais essayer de répondre à chacun mais, si je ne peux aller aussi loin que vous le voudriez, je vous prie de m'en excuser et je pourrai vous apporter des précisions dans les jours qui viennent.

Sur le crédit de développement des PME, sujet sur lequel est intervenue Mme Laure de La Raudière, à propos du passage de 25 à 23,3 millions dans l'action n° 2 du programme 134, l'évolution des subventions correspond à des conventions qui ne résultent pas directement de la réforme des chambres consulaires même si cette réforme a permis de telles économies.

Pour ce qui est du développement des télécommunications, l'État s'est engagé à compenser sous forme d'une participation annuelle les surcoûts de service public du transport postal de la presse. La baisse globale de dix millions d'euros se répartit à raison de sept millions sur le budget de l'Économie et trois sur celui de la Culture. C'est le strict respect de l'accord tripartite de juillet 2008. Comme sur d'autres points, nous le verrons, des chemins définis à l'avance se traduisent dans le budget par un certain nombre de mesures spécifiques.

Plusieurs d'entre vous ont évoqué la situation de la DGCCRF. Je voudrais insister sur son efficacité. On rêverait d'un monde où l'on pourrait continuer à dépenser sans compter et à augmenter les effectifs de toutes les administrations. Mais je n'envie pas la situation d'un certain nombre de pays voisins de la France qui n'ont pas suivi la même politique. Il s'agit pour nous de réduire la dépense publique tout en gardant son efficacité. Je me place pour chacun des secteurs dont

j'ai la responsabilité du point de vue du citoyen, du consommateur et des acteurs économiques pour analyser le service rendu. En l'occurrence, pour la DGCCRF, en dépit de la réduction de ses effectifs de 12 % depuis 2009, l'efficacité de ses services est renforcée. Malgré les problèmes d'organisation soulevés par Daniel Paul et François Brottes, le nombre de contrôles n'a pas varié, on constate une hausse du nombre de réclamations qui sont traitées en moins de deux mois, alors même que leur nombre total a augmenté de 3,2 %, ainsi qu'une augmentation du nombre de réponses aux demandes d'informations qui se font dans 93 % des cas en moins de dix jours. Les chiffres montrent qu'il y a une plus grande efficacité, ce qui veut peut-être dire que la réforme que nous avons faite permet aux services de l'État de fonctionner de manière optimale, malgré la réduction des effectifs en raison du non-remplacement d'un certain nombre de départs en retraite. Les acteurs économiques voient bien qu'il y a par exemple une meilleure coordination entre la DGCCRF et les services vétérinaires. Des gains de temps sont attendus sur un certain nombre de points : l'allègement de la rédaction administrative sur la partie « motivation des dossiers », notamment à destination du Parquet pour les procès-verbaux, et la réduction du temps consacré au suivi des dossiers contentieux, en liaison avec le Parquet. Sur les 8 400 dossiers contentieux traités annuellement par la DGCCRF, 30 % vont être concernés par les mesures que nous avons prises dans le texte relatif aux droits et à la protection du consommateur. C'est considérable et cela représente un gain de temps incontestable.

Sur la question de la simplification de la vie des entreprises, vous décriez à juste titre la pratique de surtransposition. La Conférence Nationale de l'Industrie (CNI) a fait de ce sujet une priorité et une circulaire du Premier ministre du 17 février 2011 a demandé à ce que soient écartées, dans les mesures de transposition des directives européennes ou d'application des lois, toutes les mesures qui vont au-delà de ce qu'implique strictement la mise en œuvre de la norme de rang supérieur. Nous prendrons une initiative commune avec les Pays-Bas pour poursuivre cette simplification.

Sur de nombreux points évoqués par les uns et les autres, le choix fait par le Gouvernement consiste à réduire les dépenses publiques, après trente ans durant lesquels la droite et la gauche ont cru pouvoir utiliser l'échappatoire de la dépense publique. On ne peut pas continuer à dépenser plus que ce que l'on a. Je comprends que, sur un certain nombre de sujets, on me demande d'augmenter les crédits mais ce n'est pas possible. Donc, nous devons réformer pour mieux organiser et être plus efficaces.

Sur le coffre-fort numérique, la première tranche va nous permettre, dès le mois d'avril, avec la C3S dont l'assiette est le chiffre d'affaires, de prendre en compte les déclarations de TVA. Pour la deuxième tranche, les cahiers des charges sont en cours de rédaction avec un appel à candidatures début 2012 : 100 millions d'euros débloqués, répartis en 50 millions sur les crédits du ministère et 50 millions sur les investissements d'avenir. C'est une dépense que l'on va retrouver, puisqu'elle entraîne une simplification considérable pour les acteurs économiques de ce pays.

Monsieur Gaubert, vous avez souhaité bénéficier d'un point sur la réforme consumériste. La mise en place du dispositif de reconnaissance spécifique est aujourd'hui quasiment achevée. L'association Force ouvrière consommateurs (AFOC) et la Confédération syndicale des familles sont deux des associations nationales de consommateurs qui ont rempli les critères requis. Un certain nombre d'associations se sont vues refuser le bénéfice de cette reconnaissance. Mais, parmi les associations qui, à un moment ou à un autre, se sont posé des questions, certaines ont déposé une demande de reconnaissance : c'est le cas par exemple de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) dont la demande est actuellement en cours d'instruction. *UFC-Que Choisir ?* n'a pas encore déposé de dossier, mais réfléchit au meilleur moyen de continuer d'avoir une parole d'indépendance tout en participant à ce mouvement.

Sur le fichier positif, on doit se poser un certain nombre de questions après la réception d'une lettre comme celle de la CNIL dont on a fait état il y a quelques jours dans l'hémicycle. Des initiatives vont être prises par votre Commission et par la Commission des Lois : je ne verrai que des avantages à ce que vous y participiez également, monsieur Gaubert, pour voir comment on peut, avec la CNIL, évacuer un certain nombre d'inquiétudes fortes. On ne peut passer par pertes et profits des remarques relatives aux libertés publiques qui concernent 25 millions de nos compatriotes !

Sur l'action de groupe, au sujet de la médiation et de toutes les dispositions qui permettent de basculer d'un dispositif d'action judiciaire vers des sanctions administratives, mon objectif est l'efficacité, l'action la plus rapide. C'est le cas du dispositif « *clause abusive* » : une condamnation pour clause abusive concernant un consommateur, qui jusque-là entraînait une multitude d'actions pour que cela puisse profiter à chaque consommateur, peut désormais, grâce au texte que vous avez voté, bénéficier à tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel en question. Cela permettra de faire tomber en cascade des clauses abusives.

MM. Bernard Gérard et Jean Gaubert ont évoqué l'avenir du magazine *60 millions de consommateurs*. J'ai déjà eu l'occasion de le dire à plusieurs reprises : je n'ai aucune vision préconçue sur ce dossier ; il faut expertiser toutes les solutions. Un conseiller-maître à la Cour des comptes, M. Roch-Olivier Mestre, travaille sur ce sujet dans le cadre d'une courte mission d'expertise et d'accompagnement sur le devenir du magazine. Étant attaché à l'indépendance et à la diversité de la presse consumériste, je pense qu'il est indispensable que des solutions soient étudiées pour faire face aux prévisions de pertes cumulées de près de cinq millions d'euros pour les prochaines années, d'après l'Institut national de la consommation (INC), qui menacent le journal. Les missions de service public de l'institut sont suffisamment importantes pour nous tous ici pour ne pas entrer dans un affrontement droite-gauche à ce sujet.

Sur l'organisation pyramidale et horizontale issue de la RGPP, les résultats sont en progression. Le nombre de visites par agent est de 120,7 contre 114,4 en

2010. La réorientation du système de sanctions est donc en train d'aboutir à des résultats probants. Il m'a aussi été demandé si l'on pouvait privilégier la prévention par rapport au contrôle. Nous le faisons déjà : ainsi, la DGCCRF remplit un rôle de contrôle et de sanction mais également de conseil et de mise en valeur des bonnes pratiques.

Sur les crédits du programme « *Tourisme* » évoqués par M. Daniel Fasquelle, certaines dépenses (loyers, immobilier, services déconcentrés) n'étaient pas comptabilisées jusqu'alors, ce qui explique qu'on soit passé de 30 millions à 70 millions d'euros. Ce n'est pas d'un coup l'inverse du discours que je vous ai tenu tout à l'heure. Sur ce secteur comme sur les autres, on ne peut pas dépenser sans compter.

En ce qui concerne les crédits contractualisés au titre des contrats de projet État-régions, le résultat global masque des disparités fortes selon les régions, les résultats étant inférieurs à 30 % pour certaines, jusqu'à 80 % pour les Pays de Loire. Les actions prioritaires à mettre en œuvre doivent être étudiées, l'objectif restant d'avoir un niveau d'engagement supérieur à celui des derniers CPER, c'est-à-dire 70 %.

Au sujet de la subvention à Atout France, l'opérateur sera concerné par la réserve à hauteur d'environ 1,4 million d'euros. Les autres pays européens ont diminué leurs dotations de manière beaucoup plus importante : 24 % pour *Turespaña* en 2011, 19 % pour *Visit Britain*, division des crédits par deux en Italie... Le rapporteur a eu raison de rappeler que les crédits soutenant le tourisme dépassent largement le cadre de ce programme.

L'opérateur utilise désormais exclusivement la marque « *Rendez-vous en France* » pour toutes les actions de promotion à l'étranger. J'ai eu l'occasion de la lancer à Paris et à New York, ainsi qu'à Shanghai le 14 juillet. Les régions signataires s'engagent à reprendre la marque lors des communications à l'étranger ; le logo de la marque sera utilisé dans la signalétique commune « Accueil » que je veux mettre en place. Les projets relatifs au site Atout France sont poursuivis et, dès la fin de l'année, un site proposera des activités en fonction des centres d'intérêts choisis par les touristes. La priorité est de faire remonter la fréquentation en valeur, mais il ne s'agit pas seulement de distribuer des crédits : il faut surtout changer de stratégie, ce que les acteurs du tourisme ont parfaitement compris. La stratégie, c'est de favoriser le patrimoine vivant de notre pays, ce qui n'est pas suffisamment fait depuis des années. Cela correspond à l'aspiration de nos compatriotes et des citoyens du monde entier. En période de mondialisation, donc d'uniformité, ils cherchent au contraire la qualité, la diversité et veulent donner du sens à leurs déplacements : je crois donc vraiment que cette stratégie est en train de réussir. Il est nécessaire que les collectivités territoriales nous éclaircissent sur l'utilisation qu'elles font des crédits en matière de tourisme afin qu'on s'inspire des meilleures solutions. À l'image de l'Espagne, qui est passée devant nous, ou de l'Italie, qui nous talonne, je souhaite que l'État et les collectivités territoriales travaillent de concert. Ces dernières doivent donc se

livrer au même exercice de transparence que celui que l'État vient de faire. Je ne doute pas que tous les parlementaires, du groupe socialiste notamment, se feront porteurs de ce message à l'endroit des régions.

En ce qui concerne la rénovation de l'hébergement touristique marchand, nous devons nous inspirer des pratiques de rénovation urbaine. On prépare des outils nouveaux qui permettront de remettre sur le marché des biens immobiliers, qui datent pour beaucoup des années 1970, aujourd'hui en voie de déperissement.

Il existe des difficultés de perception de la taxe de séjour, dont le rendement est faible. Une concertation avec le ministère de l'Intérieur doit favoriser une perception plus aisée et une bonne utilisation du produit, conforme à l'objectif prévu. La taxation des nuitées supérieures à 200 euros ne peut devenir un système de taxe de séjour *bis* : c'est bien le consommateur qui paiera et il appartient aux professionnels de créer une ligne identifiée sur la facture pour que les choses soient claires.

Je ne peux pas vous faire le bilan ici de la charte pour l'amélioration de l'accueil des touristes en France, faute de temps. Il y a vingt-quatre premières mesures, complétées en juin par quatre nouvelles. J'ai annoncé la mise en place d'un tableau de bord, que j'aimerais bien voir concrétisé rapidement et rendu public.

740 000 auto-entrepreneurs, 3,2 milliards de chiffres d'affaires : je revendique le bilan des auto-entrepreneurs. Mais, avant d'être au Gouvernement, dans un livre (*Le mieux est l'ennemi du bien*) que je vous conseille de vous procurer, Monsieur Brottes, j'écrivais qu'il fallait corriger un certain nombre de dysfonctionnements de l'auto-entrepreneur. Des adaptations ont dès à présent été apportées : astreinte au versement d'une contribution pour la formation professionnelle, déclaration obligatoire du chiffre d'affaires même quand il est nul, respect des conditions de qualification préalable au moment de l'inscription, et non plus seulement au moment des contrôles, inscription au registre des métiers pour les auto-entrepreneurs dont c'est l'activité principale, perte du régime de l'auto-entrepreneur au bout de vingt-quatre mois sans chiffre d'affaires. En revanche, je me félicite que n'ait pas été retenu dans le rapport fait par un certain nombre de parlementaires un système qui limiterait dans le temps le dispositif des auto-entrepreneurs. Car il s'agit d'un grand principe : il n'y a pas de limitation dans le temps d'un régime fiscal. Il reste un point en suspens relatif à la protection : la garantie décennale, nécessaire pour les artisans et les consommateurs. Sur ce sujet, un travail a été fait et les défauts corrigés.

Le droit des consommateurs serait en recul selon Monsieur Brottes : cela me paraît excessif ! Les mesures qui ont été adoptées dans le cadre du projet de loi sur la protection et les droits des consommateurs ne sont pas de petites mesures !

Sur le fonds TSI, et globalement sur la question du tourisme social, avec le concours d'établissements bancaires associés, l'objectif est d'apporter

150 millions d'euros en cinq ans pour les rénovations. C'est une manière de rendre possible l'accès aux vacances du plus grand nombre. De même, l'ANCV va continuer de proposer un dispositif d'aide à la pierre d'un montant de 3 millions d'euros cette année pour les opérations qui ne sont pas éligibles au fonds TSI. J'ai dit à l'agence qu'il fallait aller beaucoup plus loin, en raison d'une inégalité pour nos compatriotes qui travaillent dans les PME. On a voté un texte qui ne donne malheureusement pas les résultats que nous escomptions.

En ce qui concerne les départs en vacances, les départs en juillet ont été en hausse, (+4,6 % pour les séjours en France, +11 % pour les séjours à l'étranger). Les aides au départ ont également été en hausse avec plus de 18 millions d'euros en 2010 contre 11,6 millions en 2009. Le Gouvernement est donc, vous le voyez, très attentif sur ce sujet.

Sur l'EIRL, c'était un dispositif essentiel, très attendu, et qui est pleinement entré en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011. Les problèmes d'accès des entreprises au crédit ont été en partie résolus, notamment grâce à des conventions passées avec OSÉO, qui garantissent les prêts bancaires à hauteur de 70 %.

Vous m'avez également interrogé sur les problèmes d'accessibilité : nous avons déjà effectué un travail important sur les normes de sécurité et on a d'ailleurs ouvert un échéancier pour planifier ces travaux. Je serai pragmatique sur ce sujet qui constitue l'une de nos priorités. Il faut notamment que les dispositions applicables à compter du 1^{er} novembre dans les petits hôtels (inférieurs à 20 chambres) soient suffisamment souples.

La rationalisation des réseaux consulaires opérée par la loi du 23 juillet 2010 a permis d'accorder davantage de prestations aux entreprises (en hausse de 8 % sur trois ans) tout en faisant face à une baisse des effectifs (en diminution de 3 %) mais il est tout à fait logique que les efforts de l'État pour maîtriser sa masse salariale et ses effectifs soient également appliqués aux chambres de commerce et d'industrie.

Vous avez été plusieurs à m'interroger sur le FISAC. Un chemin difficile a été trouvé il y a trois ans. J'essaie de privilégier ce qui doit l'être, à savoir le commerce de proximité avec un effort budgétaire conséquent de 40,9 millions d'euros pour 2012. Longtemps, le FISAC a financé des opérations très diverses : il convient de le recentrer sur le commerce de proximité qui correspondait à 80 % de ses financements quand je suis arrivé à ce ministère, et qui en représente actuellement près de 88 %.

Sur la répartition des ETPT de la DGCCRF, je peux vous donner davantage de détails mais sachez que 1 500 ETPT sont dédiés à la protection du consommateur, 587 le sont à la sécurité du consommateur et 966 le sont à la loyauté de la concurrence, ce qui fait un total de 3 053 ETPT.

À une question qui m'a été posée sur ce sujet, je rappelle que la France bénéficie de tarifs parmi les plus bas en ce qui concerne l'accès à l'ADSL.

M. Philippe-Armand Martin m'a interrogé sur l'oénotourisme. Depuis 2010, il existe un label « Vignobles et découvertes » qui concerne 19 destinations en France. Atout France s'occupe de la délivrance de ce label (plus d'un million d'euros lui est consacré). Sachez que cette nouvelle forme de tourisme retient toute notre attention.

M. Bernard Gérard, vous m'avez interrogé sur l'EPARECA. Cette année, l'EPARECA se voit doté de 6 millions d'euros, soit le double par rapport à 2007. Les travaux qui ont été entrepris sur la période 2008 – 2010 (ces années ayant respectivement été dotées de 10, 10,5 et de nouveau 10,5 millions d'euros) ont permis de réaliser des investissements et la réhabilitation de très nombreux centres commerciaux en vue de leur revente. Or, je précise que le produit de ces reventes s'ajoute aux 6 millions que donne l'État à EPARECA pour qu'il mène à bien ses missions.

Vous avez posé également des questions sur la Médiature du crédit. Le Médiateur du crédit a indiqué que 63 % des dossiers traités avaient finalement permis l'octroi de prêts pour un montant global de 3,5 milliards d'euros. On constate qu'il existe moins de dossiers de demandes de crédits, ce qui est plutôt bon signe puisque cela témoigne d'une moindre frilosité des banques. J'ai récemment demandé la confection d'un indicateur relatif aux crédits inférieurs à 26 000 euros : une réunion a eu lieu sur ce sujet le 20 septembre et je suis convaincu que nous allons bientôt aboutir. Les crédits aux PME sont importants (près de 29 milliards d'euros) et sont mobilisés notamment grâce à la garantie d'OSEO dont on ne peut que se féliciter.

Les pôles de compétitivité sont un outil qui fonctionne bien, notamment à l'adresse des PME. À ce titre, je vous indique qu'une évaluation des 71 pôles de compétitivité est actuellement en cours et que ses résultats seront connus au mois de novembre.

Sur le crédit d'impôt recherche, de plus en plus d'entreprises y ont recours. C'est un soutien fondamental pour nos PME qui représentent plus de 80 % des nouveaux entrants dans ce système : elles absorbent 28 % du montant du CIR, alors qu'elles ne représentent qu'un peu plus de 20 % de la dépense globale en recherche et développement dans notre pays. Le succès de ce dispositif doit beaucoup à sa simplification depuis 2008.

Sur la taxe de 2 % imposée au secteur hôtelier, une ligne spécifique doit être prévue sur les factures. Je me permets de vous rappeler que, bien que cette taxe soit contestée, c'est le Parlement qui avait initialement prévu une charge bien plus importante et c'est bien le Gouvernement qui a souhaité limiter le dispositif.

La baisse de la TVA dans la restauration est une très bonne chose qui a permis de revaloriser les salaires de 5 % et de créer une complémentaire santé dans un secteur qui est, je le rappelle, le premier en terme d'emplois de notre pays.

Quant au tarif social pour internet, c'est également une bonne chose qui va dans le sens d'une meilleure défense du pouvoir d'achat des ménages.

M. le président Serge Poignant. Je vous remercie Monsieur le ministre et j'invite maintenant nos collègues à se prononcer sur les crédits qui viennent de leur être présentés.

◇
◇ ◇

Puis la commission a examiné pour avis les crédits pour 2012 de la mission « **Économie** » sur le rapport de M. Jean Gaubert.

*Contre l'avis de M. Jean Gaubert, rapporteur pour avis, elle émet un **avis favorable à l'adoption** des crédits pour 2012 relatifs à la consommation (programme 134).*

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

– **Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV)**, Mme Reine Claude Mader, présidente

– **Union nationale des syndicats autonomes (UNSA)**, M. Luc Doumont, secrétaire général de la fédération UNSA Finances et Industrie et M. Romain Guillonnet, secrétaire général de l'UNSA CCRF, chef de service à la Direction départementale de la protection des populations de l'Essonne

– **CFDT-CCRF-Laboratoires**, M. Patrice Rio, Secrétaire général de la CFDT-CCRF et Laboratoires, Mme Véronique Jarry, inspectrice CCRF, Directrice Île-de-France et M. Thibault Favier inspecteur CCRF, DDPP d'Evry

– **Autorité de la concurrence**, M. Bruno Lasserre, président et Mme Liza Bellulo, chef du service du Président

– **Union syndicale Solidaires**, M. Emmanuel Paillusson et Mme Gaëlle Martinez

– **Force Ouvrière (FO)**, M. Michel Garcin, secrétaire général du syndicat CCRF FO

– **Confédération générale du travail (CGT)**, M. Jean Dulac, Secrétaire Général et M. Stéphane Rouzier, Secrétaire National

– **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**, M. Pierre Fond, chef de service et Mme Catherine Dubuis

–^o**Direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi de Bretagne**, Mme Elisabeth Maillot-Bouvier, Directrice, M. Loic Legay, chef du service concurrence et métrologie légale, M. Hugues Laprie, chef du service animation-pilotage et réseaux

–^o**Direction départementale de la protection des populations des Côtes d'Armor à Ploufragan**, M. Jean Charles Quintard Directeur, Pierrick Menard, Directeur adjoint

–^o**Direction départementale de la protection des populations des Côtes-d'Armor à St Brieuc**

– **Union fédérale des consommateurs (UFC-Que Choisir)**, M. Alain Bazot, Président

– **Syndicat national des Cadres de la concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (SNC CCRF)**, M. Gilles Ruaud, directeur départemental adjoint de la DDPP du Finistère, M. Pierrick Menard, directeur départemental adjoint des Côtes d'Armor et Mme Elisabeth Rouault-Hardoin, directrice départementale adjointe de la DDPP de Loire Atlantique, secrétaire générale SNC CCRF.