



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Plateforme SignalConso

Question au Gouvernement n° 2714

[Texte de la question](#)

PLATEFORME SIGNALCONSO

M. le président. La parole est à Mme Sophie Beaudouin-Hubiere.

Mme Sophie Beaudouin-Hubiere. Madame la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, nous, parlementaires, sommes régulièrement interpellés par des citoyens témoins ou victimes d'erreurs, fraudes, ou autres arnaques, dans leurs actes de consommation. Ils ne savent pas toujours vers qui se tourner.

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF –, compétente pour contrôler et sanctionner les entreprises en infraction, reçoit près de 70 000 signalements par an, dont la moitié est envoyée par voie dématérialisée. Ce chiffre interpelle, mais reste peu élevé, au regard des quelque 3 millions d'entreprises en France. La lutte contre la fraude sous toutes ses formes est un enjeu majeur.

Dans ce contexte, nous devons concilier deux impératifs. Il faut que la DGCCRF puisse contrôler plus efficacement les entreprises, en ciblant mieux celles qui commettent erreurs ou infractions, et en épargnant les chefs d'entreprise qui n'ont rien à se reprocher. En effet, ces contrôles représentent une charge administrative et, parfois, une perte de temps considérable.

En même temps, nous devons permettre à nos concitoyens de signaler des pratiques abusives, des petites fraudes, des problèmes de conformité – par exemple, quand des yaourts périmés sont vendus dans un supermarché –, des litiges contractuels, un restaurant dont le manque d'hygiène serait patent. Alerter, quand l'on rencontre ces problèmes, doit être un geste simple, rapide et accessible à tous.

Madame la secrétaire d'État, vous avez lancé il y a un an l'expérimentation d'une application de mise en relation des consommateurs avec la DGCCRF, SignalConso. Cette plateforme, testée dans trois régions, permet de signaler un problème rencontré avec une entreprise, d'obtenir une réponse de cette dernière ; la DGCCRF peut, à partir de là, mieux cibler les contrôles.

Pouvez-vous détailler le fonctionnement de SignalConso et rassurer les entreprises quant au risque de signalement abusif ? Pouvez-vous nous indiquer en quoi SignalConso permettra d'améliorer la pertinence des contrôles de la DGCCRF et l'efficacité de son action, et nous donner le calendrier de déploiement et d'évolution de cette application ? (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LaREM.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances. Notre

politique de protection des consommateurs poursuit trois buts : protéger leur santé, protéger leur pouvoir d'achat – notamment dans le cas de fraude –, et permettre une concurrence loyale entre les entreprises qui respectent la loi et celles qui ne la respectent pas.

L'application SignalConso permet de signaler une anomalie en quelques clics, à partir de son téléphone. Elle poursuit très exactement ces trois buts. Elle a été testée dans trois régions du territoire, avec un grand succès, puisqu'elle a permis de repérer 3 400 anomalies. Les deux tiers des entreprises ainsi signalées se sont connectées à l'application, et les trois quarts d'entre elles ont apporté une réponse.

On le voit, SignalConso a l'avantage de permettre aux entreprises de traiter très directement les problèmes des consommateurs, en toute confiance. L'application a deux autres avantages : pointer du doigt les entreprises qui ne respectent pas les règles du jeu – c'est à ce titre que la DGCCRF a lancé des contrôles sur des entreprises ciblées plusieurs fois sur SignalConso – et repérer des fraudes émergentes, des pratiques qui se répètent dans un même secteur. La DGCCRF peut ensuite lancer des contrôles transversaux, afin d'y mettre fin.

Vous le voyez, notre démarche consiste à rapprocher les consommateurs et nos concitoyens de l'administration. Je salue Cédric O, qui, avec une telle startup d'État, permet ces rapprochements. Le dispositif vise également à renforcer de manière drastique notre lutte contre la fraude, comme nous le faisons pour la rénovation thermique avec Emmanuelle Wargon et Julien Denormandie, ou pour les démarchages téléphoniques. (Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM.)

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Beaudouin-Hubiere](#)

Circonscription : Haute-Vienne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 2714

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)

Ministère attributaire : Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 février 2020](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [19 février 2020](#)