

DOSSIER DE PRESSE

**SignalConso fête sa première année !
La DGCCRF modernise les relations avec les
consommateurs et les professionnels au
bénéfice de tous**



26 mars 2021



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

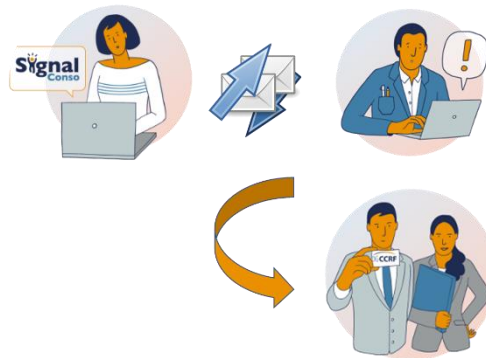
*Liberté
Égalité
Fraternité*



SignalConso, un service de la DGCCRF devenu indispensable pour moderniser et simplifier les relations avec les usagers et les professionnels



Le **consommateur** signale un problème en toute transparence avec l'**entreprise** sur SignalConso et la **DGCCRF** intervient si besoin.



En 2018, la DGCCRF s'est lancée dans un projet innovant en créant une plateforme de signalements automatisée. Celle-ci permet de signaler en quelques clics des anomalies rencontrées par le consommateur dans ses actes de consommation et au professionnel concerné de proposer de lui-même des solutions pour les résoudre à l'amiable. Via SignalConso, la DGCCRF donne aussi des conseils aux consommateurs pour éviter les arnaques et propose un service simple aux entreprises faisant l'objet de signalements, pour les aider à améliorer leurs pratiques. Depuis son lancement à l'échelle nationale en février 2020, plus de 60 000 signalements ont déjà été effectués par les consommateurs sur SignalConso et de nombreux litiges ont pu être résolus à l'amiable !

SignalConso, une approche innovante de la relation citoyen-consommateur-entreprise-administration

Avec SignalConso la DGCCRF a lancé une solution simple, transparente et innovante pour renforcer la relation entre consommateurs, professionnels et administration.

SignalConso permet à chaque citoyen qui souhaite être acteur de la protection des consommateurs de signaler à l'administration les problèmes rencontrés dans ses actes de consommation, et ce en toute transparence vis-à-vis du professionnel concerné. Il s'agit là d'une avancée majeure pour les professionnels concernés, qui ne pouvaient auparavant que faire l'objet de plaintes adressées uniquement à l'administration ou de dénonciations publiques de certaines pratiques, peu constructives et nuisibles à leur image, sur les réseaux sociaux.

Le parcours utilisateur a été pensé pour être intuitif : le consommateur est guidé par des questions simples en langage clair au cours de son signalement. Il est dirigé vers une page adaptée au type de signalement, qui lui fournit l'ensemble des précisions nécessaires. Lorsque c'est utile, le consommateur est aussi informé par la DGCCRF sur ses droits et sur la réglementation applicable. Sinon, il est orienté vers le bon interlocuteur, lorsque ce sont d'autres services de l'État qui sont compétents.

SignalConso responsabilise les entreprises en leur transmettant les signalements pour leur permettre de répondre eux-mêmes aux consommateurs et les inciter à se corriger eux-mêmes le cas échéant.

La plateforme permet aussi à l'administration d'améliorer le ciblage de ses enquêtes et de n'intervenir que si nécessaire auprès des seuls professionnels qui ne respecteraient pas les règles.

SignalConso fête sa première année de déploiement national et n'a cessé de s'améliorer depuis son lancement

En 2019, une première version de SignalConso a été expérimentée dans trois régions de France afin de tester le service en conditions réelles, avant d'être généralisée à l'échelle nationale le 18 février 2020.

Depuis le lancement national de la plateforme en février 2020, **SignalConso a reçu plus de 60 000 signalements**. Sur l'ensemble des signalements lus, 80% ont donné lieu à une réponse de l'entreprise¹, ce qui constitue un très bon taux de réponse et a permis de régler de nombreux litiges.

SignalConso et la crise COVID

Dès mars 2020, SignalConso a intégré une rubrique spécifiquement dédiée à la pandémie de COVID-19.

L'épidémie a en effet créé de nouveaux besoins : signalements liés à la réglementation des prix ou à la qualité de certains gels hydroalcooliques et masques, d'arnaques aux remèdes miracles lors d'achats en ligne ou dans des commerces physiques...



***Plus de 5000 signalements en lien avec la COVID-19,
dont près de 1400 durant la période de confinement du printemps 2020***

SignalConso a évolué tout au long de l'année pour répondre au plus près et au plus vite aux besoins des consommateurs et des professionnels, avec plusieurs étapes marquantes en 2020.

Depuis septembre 2020, une meilleure information des consommateurs rencontrant un litige.

Le consommateur est informé de ses droits et de sa possibilité de saisir un médiateur de la consommation après avoir essayé de trouver une solution avec le professionnel. La plateforme donne aussi les coordonnées des médiateurs de la consommation pour les achats réalisés selon le pays dans la zone européenne.

De plus, le consommateur est informé sur la possibilité d'être remboursé de ses achats en ligne faits avec une carte bancaire, notamment en cas de défaut de livraison du produit.

¹ Ces statistiques sont directement accessibles en temps réel sur le [site SignalConso](#).

SignalConso et la protection des consommateurs en ligne

Depuis octobre 2020, SignalConso facilite les signalements portant sur des achats en ligne par les consommateurs et leur traitement par les entreprises.

Les consommateurs sont mis en relation avec le professionnel responsable du site internet pour l'ensemble des secteurs. De plus, les professionnels sont informés automatiquement qu'un signalement a été mis en ligne sur SignalConso.

Dans un contexte ayant conduit les Français à accélérer leur consommation en ligne, SignalConso a enregistré plus de 25 000 signalements liés au commerce en ligne de biens ou de services depuis son lancement.

Lorsque ces signalements portent sur des pratiques commerciales déloyales, les agents de la DGCCRF peuvent ainsi détecter plus rapidement les sites internet d'arnaques et engager des procédures pour les faire cesser et les sanctionner.

D'autres améliorations de SignalConso ont été mises en place tout au long de l'année 2020, grâce notamment à une forte interaction avec ses utilisateurs.

Des échanges et des ateliers avec des consommateurs se sont déroulés dans une logique constante d'amélioration du service public rendu.

Ces collaborations ont permis de mettre en place **un parcours plus intuitif pour les consommateurs** souhaitant signaler un problème, en adaptant les questions posées et l'ordre dans lequel elles sont posées afin qu'ils finalisent plus efficacement leur signalement.

Les améliorations au profit des consommateurs ont aussi conduit à améliorer en continu le système de **réorientation des usagers vers les autres acteurs de l'écosystème public du signalement**. Elles ont ainsi facilité le parcours et la qualité de service de l'administration des usagers concernés par divers problèmes, comme ceux :

- De qualité de réseau téléphonique : <https://jalerte.arcep.fr/>, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse).
- Du harcèlement en ligne : <https://www.internet-signalement.gouv.fr> (plateforme du ministère de l'Intérieur).
- De maltraitance : www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr. Le site propose toutes les solutions possibles pour signaler un cas de maltraitance.

Au plan technique, des améliorations ont aussi été réalisées tout le long de l'année 2020 en matière d'**accessibilité du site internet à partir d'un smartphone**. Ainsi, la moitié des visites du site SignalConso sont désormais effectuées à partir d'un mobile. Il est dorénavant possible pour le consommateur d'ajouter facilement une photographie du produit, du service, de joindre un document ou tout élément lui évitant une longue description !

Vis-à-vis des entreprises, plusieurs rencontres avec des syndicats et fédérations professionnelles ont permis de les sensibiliser sur la finalité d'intermédiation de SignalConso et de faire évoluer la plateforme pour en améliorer les fonctionnalités et leur en faciliter l'usage.

Enfin, SignalConso a également recueilli et traité les besoins des agents de la DGCCRF de l'administration centrale et des services déconcentrés afin d'exploiter au mieux les possibilités de traitement des informations disponibles.

SignalConso, de nouvelles fonctionnalités prévues en 2021

De nouveaux développements de SignalConso continueront d'intervenir tout le long de l'année 2021, pour mieux servir encore le consommateur et les professionnels.

Il est notamment prévu de :

- **Donner au consommateur la possibilité de signaler une société dont il ne connaît pas l'identité.** C'est particulièrement utile en cas de démarchage téléphonique intempestif ou à domicile. Par exemple, il est désormais possible de signaler une entreprise qu'on ne connaît que par son numéro de téléphone, afin de lutter plus efficacement contre le démarchage téléphonique abusif, qui pénalise particulièrement les consommateurs les plus vulnérables.
- **Simplifier le parcours des consommateurs en cas de litige**, en faisant en sorte que la demande formulée dans SignalConso soit considérée comme l'étape préalable exigée pour saisir valablement un médiateur de la consommation².
- Permettre aux consommateurs qui le souhaitent, de **recevoir une réponse individuelle spécifique de la part du service DGCCRF-RéponseConso.** Ce service, actuellement en déploiement, centralisera l'activité de réponse aux saisines des consommateurs assurée jusqu'ici localement.
- Permettre aux consommateurs **d'effectuer un signalement sur les produits dangereux non alimentaires**, notamment en lien avec le nouveau site unique des rappels de produits, RappelConso.
- Consolider l'apport de SignalConso auprès des professionnels, **pour aider les plus petites entreprises à gérer leurs relations avec les consommateurs.** Cela facilitera une gestion efficace des signalements de plus grandes entreprises, en simplifiant les modalités de traitement dans le cas d'entreprises comprenant plusieurs établissements.
- Consolider l'usage de SignalConso auprès des agents de la DGCCRF au profit d'un meilleur ciblage des enquêtes. Cela conduira à une plus grande réactivité des services en cas de détection de changements des modes de consommation, d'émergence de pratiques ou de produits nécessitant une attention particulière des autorités publiques.

² Travaux en ce sens en cours avec la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

SignalConso, un service adopté par les acteurs de l'écosystème de la consommation

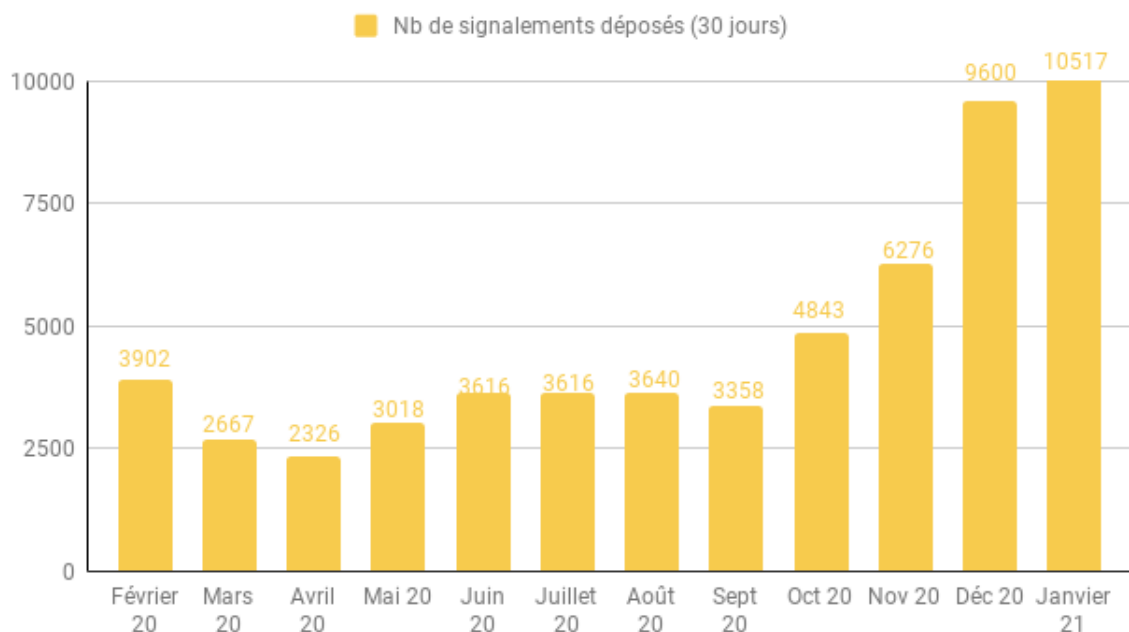
Pas moins de 60 000 signalements de consommateurs ont été déposés sur la plateforme depuis un an !

La croissance du nombre de signalements mensuels a été particulièrement forte depuis l'automne, en lien notamment avec l'ouverture de nouvelles fonctionnalités de signalement concernant le commerce en ligne.

Ainsi, sur le seul mois de décembre, **70% des signalements déposés sur la plateforme concernaient des signalements se rapportant au e-commerce**. Ces signalements portent sur des problématiques variées : problèmes de livraison, problèmes sur la qualité des produits, annulation de billet d'avion acheté en ligne, impossibilité de se désabonner, non-respect du délai de rétraction, etc.

Nombre de signalements mensuels sur SignalConso

3726 signalements avant Février 2020





Les secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de signalements en 2020 sont les achats de produits en magasins physiques ou en ligne (33%), suivis des « voyages et loisirs » (20%) notamment en lien avec les annulations de billets en ligne, et des problématiques liées au coronavirus (10%).

Viennent ensuite des problématiques liées à la téléphonie et à Internet (7%), aux banques/assurance/mutuelles (6%) et aux réseaux d'eau/gaz/électricité (6%).

Belles histoires : SignalConso, ça marche !

Un litige résolu entre un consommateur et un professionnel :

SignalConso permet aux consommateurs de mieux se faire entendre auprès des professionnels, par exemple dans le cas d'une commande d'un meuble qui s'est avérée incomplète. Ainsi, une consommatrice avait commandé un lit auprès d'une enseigne d'ameublement et s'est fait livrer fin mai. Hélas, il manquait la tête du lit ! La consommatrice avait contacté le service client à plusieurs reprises, sans succès. A la suite d'un signalement sur SignalConso effectué fin juin, l'enseigne lui a répondu dès la mi-juillet, s'excusant pour la gêne occasionnée et la remboursant sous 5 jours.

Une intervention réussie de la DGCCRF à la suite de multiples signalements :

Les signalements traités ne concernent pas que des produits ou des achats de biens de consommation, mais aussi des services. SignalConso a ainsi reçu sur une période très courte plusieurs signalements de clients d'une société d'assurance qui rencontraient des difficultés à se faire indemniser alors qu'ils payaient tous les mois leurs cotisations et avaient bien envoyé tous les documents nécessaires, ce qui les mettaient parfois dans des positions financièrement difficiles.

Le professionnel a répondu de façon précise et personnalisé à tous les clients qui l'ont saisi via la plateforme SignalConso. Toutefois, compte tenu du nombre de signalements élevé (une centaine) portant sur l'entreprise, les agents de la DGCCRF ont décidé d'examiner de manière approfondie les problèmes remontés par les clients. A la suite d'une première analyse, ils sont intervenus auprès de la société. Ceci leur a permis de relever plusieurs anomalies au niveau des contrats et des pratiques de la société. Une procédure administrative a de ce fait pu être réalisée afin de corriger au plus vite la situation et d'éviter que de tels problèmes se reproduisent : les agents de la DGCCRF ont notamment exigé davantage d'informations avant la souscription au contrat, l'arrêt de certaines pratiques commerciales, et la suppression de certaines clauses abusives des contrats.

Une réaction rapide et efficace pour protéger aussi sur Internet :

En cette période de crise sanitaire, certaines personnes peu scrupuleuses tentent de profiter de la situation à leur avantage. Ces fraudeurs se déploient et se cachent parfois sur la toile. Leur pratique est parfois simple : certains sites prennent des commandes et ne livrent jamais les produits ! Grâce à la vigilance des consommateurs et à leurs signalements sur SignalConso, il a par exemple été possible à la DGCCRF de détecter un site de vente de masques en tissu et d'agir auprès de l'hébergeur du site pour le faire fermer et éviter d'autres victimes. Plusieurs autres sites ont fait l'objet des mêmes actions et certaines de ces enquêtes sont encore en cours afin de sanctionner les responsables de ces escroqueries.

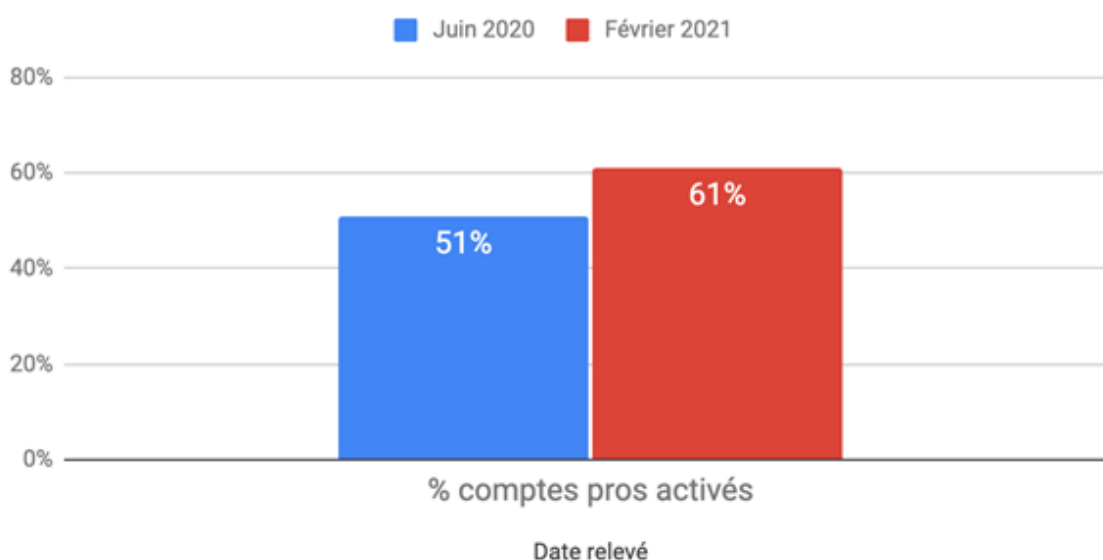
En moins d'un an, 61% des professionnels ont activé leur compte SignalConso afin d'accéder au signalement et de pouvoir y répondre

Conçu dans une logique de bâtir un cercle de confiance entre l'administration et les professionnels, SignalConso constitue aussi un service apprécié des entreprises : elles sont immédiatement informées des signalements les concernant et peuvent y répondre directement.

Si la plateforme ne remplace pas leur service client, les professionnels peuvent grâce à elle prendre les dispositions adéquates pour corriger les problèmes signalés. Cela constitue un précieux gain de temps pour eux, leur permettant également d'améliorer leur relation client et d'éviter un contrôle de la DGCCRF en cas de manquement ponctuel sans intention frauduleuse.

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

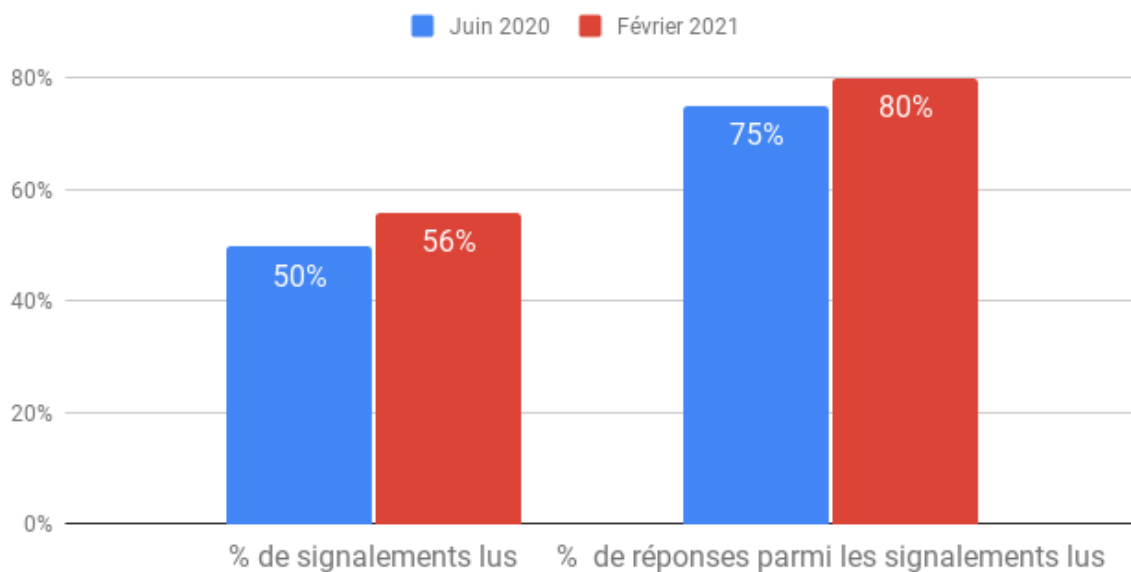
Pourcentage de comptes pros activés en Juin 2020 et Février 2021



Près de 60% des signalements déposés sur SignalConso sont lus par les entreprises concernées et 80% d'entre elles apportent une réponse au consommateur et/ou aux agents de la DGCCRF.

Lorsqu'un signalement est destiné à un professionnel qui n'a pas de compte SignalConso, un courrier d'activation lui est envoyé et ce dernier a 60 jours pour l'activer. Puis, le professionnel a 21 jours pour répondre au signalement à partir de la date de la création du compte. Si le professionnel a déjà un compte, il reçoit un courriel qui lui notifie qu'il a fait l'objet d'un nouveau signalement et qu'il dispose de 21 jours pour y répondre.

Proportion de signalements lus et avec réponse en juin 2020 et février 2021



Les professionnels ont la possibilité *via* SignalConso de classer les signalements reçus en 3 catégories et d'y apporter des réponses adaptées : signalement fondé avec une promesse d'action [de l'entreprise], signalement infondé, signalement attribué à tort ou par erreur à une entreprise.

Les réponses des entreprises faites à la suite du signalement dans SignalConso se traduisent par des promesses d'actions concrètes faites aux consommateurs dans 70% des cas (autocorrection de ses pratiques, sensibilisation des équipes...). Dans les autres cas, les professionnels considèrent le plus souvent que les griefs qui leurs sont reprochés sont infondés (23%).

SignalConso, un outil de modernisation de l'action de la DGCCRF au sein du ministère de l'Économie, des finances et de la relance

Un atout pour mieux lutter contre les fraudes

Pour l'administration, SignalConso présente des atouts importants pour faciliter les contrôles et mieux orienter son action de lutte contre les fraudes et la protection des consommateurs.

En informant directement les professionnels des signalements et en leur permettant d'y apporter une réponse adaptée, SignalConso permet aux agents de la DGCCRF de concentrer leur action sur les manquements les plus dommageables et sur les professionnels les moins enclins à corriger leurs pratiques.

En facilitant le signalement par les consommateurs, SignalConso permet de renforcer la remontée de « signaux faibles » de la part des consommateurs et mieux cibler les fraudes émergentes au sein d'un secteur. Cela permet une action plus rapide et plus efficace de la DGCCRF.

Une approche innovante pour mener le projet et améliorer en continu le service

SignalConso est un service proposé par la DGCCRF et a été développé sous la forme d'une start-up d'État, incubée au sein de BetaGouv.fr à la direction interministérielle du numérique (DINUM). L'équipe intégrée de la start-up rassemble un intrapreneur - chef de projet DGCCRF, des développeurs, et des chargés de déploiement en contact avec les consommateurs, les professionnels et les agents de la DGCCRF. Elle est accompagnée par un coach pour les start-up d'État et est appuyée par d'autres ressources transverses telles que des UX Designers pour travailler sur la fluidité des parcours usagers sur le site par exemple.

Le fonctionnement en mode start-up implique le respect des valeurs suivantes :

- Le produit est construit pour être accessible et compréhensible par tous ;
- Le code est ouvert, les indicateurs publics et le travail de l'équipe transparent ;
- L'impact est mesuré et les développements sont basés sur des tests afin d'améliorer le produit en continu ;
- L'équipe est organisée de manière horizontale, ses membres sont polyvalents et solidaires ;
- Il n'y a pas de planification excessive, la startup se développe selon un mode agile de pointe.

Le succès de la plateforme aujourd'hui en croissance se fonde sur un équilibre construit entre l'autonomie de la start-up et son intégration à la DGCCRF. Le projet est porté au plus haut niveau par la Direction générale.

Contact presse :

Cabinet de Bruno Le Maire

presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 41 13

Cabinet d'Alain Griset

presse.pme@cabinets.finances.gouv.fr

01 53 18 46 41

DGCCRF

communication@dgccrf.finances.gouv.fr

01 44 97 23 91

signal.conso.gouv.fr



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*