



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

La programmation 2024 des enquêtes de la DGCCRF

Mai 2024

The logo for DGCCRF features a white curved line above the text 'DGCCRF' in a bold, sans-serif font.

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
PROTEGER LES CONSOMMATEURS DANS LES SECTEURS LES PLUS IMPACTANT POUR LE POUVOIR D'ACHAT	3
INVESTIGUER ET REGULER LES PRATIQUES DES ACTEURS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE	5
ACCOMPAGNER LES CONSOMMATEURS ET LES ENTREPRISES DANS LA TRANSITION ECOLOGIQUE	6
DES ENQUETES COMPLEMENTAIRES LIEES A LA REUSSITE DE JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES OU LIEES A DES RISQUES CIBLES	6
Contrôler l'activité lors de Jeux Olympiques de Paris et l'économie touristique	7
Contribuer à la politique de lutte contre le blanchiment	7
Mieux réguler les mutations économiques et les marchés	7

Introduction

Au terme d'une large consultation de l'ensemble des services déconcentrés ainsi que de ses partenaires des différentes administrations en 2023, la DGCCRF a élaboré et lancé son programme national d'enquêtes (PNE) pour 2024. Le déploiement des enquêtes sur le territoire repose sur des engagements de contrôles proposés nationalement et déclinés régionalement en concertation avec les départements. Les services territoriaux intègrent ainsi cette programmation nationale dans leur dispositif d'activité plus global au cours de la phase automnale d'appel à candidatures, en cohérence avec leurs enjeux économiques régionaux et locaux.

Cette programmation annuelle constitue un cadre de travail qui reste adaptable tout au long de l'année pour permettre de couvrir au plus juste et de manière réactive les risques latents ou émergents dans le champ de la consommation et de la régulation concurrentielle des marchés, pour veiller à garantir la confiance des consommateurs.

Comme l'an dernier, l'année 2024 mobilise fortement les agents de la DGCCRF en raison du contexte inflationniste et de la crise agricole, qui conduisent au renforcement de ses missions de protection des consommateurs et de régulation des marchés dans les secteurs les plus à risque, en particulier dans les secteurs énergétiques et de la distribution à dominante alimentaire.

La programmation 2024 de la DGCCRF est ainsi axée autour de trois grandes priorités : la protection du pouvoir d'achat et l'accompagnement des transitions écologique et numérique. Ces orientations principales sont complétées par l'engagement de la DGCCRF dans la réussite des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 et la protection des touristes, ainsi que par la mise en œuvre d'actions de contrôles visant à couvrir des risques économiques ou de sécurité, identifiés dans des domaines plus ciblés. Des enquêtes porteront ainsi sur la lutte contre les pratiques déloyales dans les services ou sur les produits alimentaires et non alimentaires, ainsi que sur le contrôle des relations inter-entreprises, la lutte contre le blanchiment de capitaux ou encore la sécurité des produits industriels.

Au soutien de la stratégie de programmation sur les secteurs les plus à risques qui se décline autour de 123 enquêtes, dont 35 enquêtes « Focus » pour lesquelles un enjeu particulier a été identifié, portant sur l'ensemble des thématiques d'action de la DGCCRF. Elles ont été choisies pour faire l'objet d'un pilotage resserré aux échelons national, régional et départemental. Cette attention particulière portée à certaines enquêtes permettra de maximiser l'impact de l'action de la DGCCRF et de déployer de nouveaux modes et outils de coordination et de suivi des enquêtes. Une attention sera également portée à la politique des suites demandée dans chaque enquête et aux actions de communication d'ores et déjà envisagées pour plusieurs d'entre elles.

Un début d'année 2024 marqué par l'engagement des services dans le contexte de la crise du secteur agricole

Dans le contexte actuel de très fortes tensions dans le monde agricole, la DGCCRF, dont la programmation 2024 prévoyait déjà plusieurs enquêtes portant sur le contrôle de l'origine et des mentions valorisantes alimentaires et non alimentaires, réalisera en 2024, 10 000 contrôles de l'origine française des produits alimentaires. La lutte contre la francisation et le contrôle de la véracité de l'origine France constituent en effet depuis plusieurs années une priorité de la DGCCRF et sont au cœur de la mission de garantie de la loyauté dans le domaine alimentaire.

La DGCCRF a également renforcé son action concernant le contrôle des négociations commerciales avec des interventions déployées en urgence et jusqu'à la fin des négociations entre industriels et distributeurs, réalisées à un rythme de plus en plus soutenu.

Elle intervient également en amont des filières agricoles, afin de s'assurer du respect de l'obligation de contractualisation écrite entre les agriculteurs et leurs premiers acheteurs sur tout le territoire, comme le prévoit le dispositif Egalim 2 destiné à mieux préserver la rémunération des agriculteurs. Après une approche pédagogique retenue en 2023, il a été décidé cette année d'intensifier les contrôles et de sanctionner le non-respect des dispositions auprès des grands acteurs, avec la transmission d'injonctions de mise en conformité pouvant aboutir à des sanctions.

Une programmation d'enquête réaffirmant notre accompagnement des grandes transitions dans leurs dimensions économiques de régulation et de protection des consommateurs

L'année 2024 sera par ailleurs marquée par la poursuite de l'accompagnement des consommateurs et des professionnels dans les transitions écologique et numérique.

Enfin, cette année sera impactée marquée par la participation de la DGCCRF à la réussite des Jeux Olympiques et Paralympiques sur plusieurs sites métropolitains, accompagnés d'un afflux de touristes qui concernera tous les territoires.

Pour 2024, ce sont trois orientations stratégiques de la DGCCRF qui viendront traduire l'action du gouvernement au service de la confiance des consommateurs et des entrepreneurs :

- 1. Protéger les consommateurs dans les secteurs les plus impactant pour le pouvoir d'achat**
- 2. Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique**
- 3. Accompagner les consommateurs et les entreprises dans la transition écologique**

En complément de ces trois orientations, la DGCCRF a programmé des enquêtes actant sa participation à la réussite des Jeux Olympiques et Paralympiques ainsi que des enquêtes relevant de son cœur de métiers sur des risques plus ciblés ou couvrant des enjeux économiques spécifiques d'envergure nationale ou régionale.

Protéger les consommateurs dans les secteurs les plus impactant pour le pouvoir d'achat

La défense du pouvoir d'achat est, cette année encore, un axe central la programmation des enquêtes de la DGCCRF. Le contexte inflationniste qui perdure et les contraintes pesant sur le budget des ménages nécessitent de poursuivre l'action de lutte contre les fraudes économiques et les pratiques déloyales.

Afin de protéger les consommateurs, prévenir les abus et préserver le pouvoir d'achat, la DGCCRF veillera à la loyauté des produits alimentaires, des biens manufacturés et des services proposés. De nombreuses enquêtes visent ainsi à garantir la transparence et la loyauté des relations commerciales au bénéfice des entreprises responsables, pour maintenir la confiance des consommateurs lors de leurs achats.

Plusieurs enquêtes porteront sur les secteurs les plus impactant pour le budget des ménages et sont ainsi programmées dans les secteurs de la santé, de l'immobilier et du logement, des services à domicile, de la banque, ou encore de l'énergie. Les enquêtes relatives aux pratiques commerciales restrictives dans les relations entre fournisseurs et distributeurs contribueront également à identifier des abus susceptibles d'empêcher des baisses de prix.

Plusieurs enquêtes visent plus spécialement les pratiques constatées en Outre-Mer, particulièrement touchés par les difficultés liées à la vie chère. La lutte pour le pouvoir d'achat est, cette année encore, un axe central de la programmation des enquêtes de la DGCCRF. Le contexte inflationniste qui perdure et les contraintes pesant sur le budget des ménages nécessitent de poursuivre l'action de lutte contre les fraudes économiques et les pratiques déloyales. La DGCCRF veillera également à garantir la bonne information des consommateurs, notamment les plus vulnérables, et à maintenir la confiance des consommateurs.



Exemple d'enquête – « Lutte contre les fraudes sur les quantités vendues »

Dans un contexte caractérisé, depuis 2023, par des pratiques dites de « shrinkflation », le contrôle de la quantité des produits alimentaires et non alimentaires permet de garantir la loyauté de l'information donnée aux consommateurs sur la quantité de produit vendue, et participe la concurrence loyale entre les opérateurs.

En 2024, les contrôles sont effectués en amont des filières auprès des fabricants et des conditionneurs. Ils sont prolongés par des contrôles à la distribution et déclinée dans le cadre de l'enquête relative aux Jeux Olympiques et à l'Economie touristique par des contrôles sur la distribution de boissons dans les cafés restaurants.



Exemple d'enquête – « Pratiques des professionnels de l'entremise immobilière »

La hausse des taux d'intérêt, la mise en place des loyers plafonnés dans certaines villes et les critères environnementaux pour la location ou la vente des biens ont rendu le marché de l'immobilier et rendu l'accession à la propriété ou la location plus difficiles pour les consommateurs.

L'action de la DGCCRF a pour objectif, de vérifier les pratiques commerciales, en agence, comme en ligne, des agences immobilières pour protéger des consommateurs.

Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique

Compte tenu du développement du numérique pour tous les secteurs, l'ensemble des enquêtes de la DGCCRF prévoit des contrôles internet (vente en ligne, conseils, comparateurs, SAV). En complément, la programmation 2024 de la DGCCRF comprend des enquêtes plus spécifiquement dédiées aux nouveaux opérateurs et modèles économiques induits par le développement du numérique.

En particulier, l'action de la DGCCRF se poursuit auprès des places de marchés vecteurs d'une large diffusion de produits non conformes et souvent dangereux, du contrôle des allégations et avis déposés sur internet et trompant le consommateur dans ses choix ou encore des pratiques liées à l'influence commerciale. Les pratiques des sites monétisant les démarches administratives, des comparateurs de fournisseurs d'assurance ou de l'utilisation des numéros surtaxés sont également contrôlés.

En 2024, la DGCCRF poursuit et amplifie son action pour protéger les consommateurs en ligne, il est en effet essentiel que les consommateurs puissent bénéficier de la même protection et de la même information, qu'ils achètent sur internet, en direct ou via une plateforme, ou en magasin.

La DGCCRF participe ainsi à l'accompagnement des entreprises et à la protection des consommateurs pour garantir leur confiance dans les nouveaux produits et modes de consommation.



Exemple d'enquête – « Lutte contre les faux avis sur Internet »

De nombreux consommateurs s'appuient sur les avis en ligne pour décider de leurs achats. L'objectif de cette enquête est de détecter et sanctionner les pratiques de faux avis de consommateurs, dans le but de limiter l'ampleur de ce phénomène, qui nuit à la fois aux consommateurs et aux professionnels en empêchant le fonctionnement loyal des marchés.

La DGCCRF dispose depuis 2023 d'un outil spécialement développé pour le ciblage des avis, qui sera pleinement déployé en 2024.



Exemple d'enquête - « Sites de vente en drop-shipping »

Le drop-shipping est un modèle de vente en ligne qui connaît une forte expansion ces dernières années. Il concentre toutes les pratiques déloyales, abusives et illicites à l'égard du consommateur qui sont liées à la qualité et à la sécurité des produits, à leur origine, aux promotions annoncées, aux faux avis en ligne, et surtout à la disponibilité et aux délais de livraison.

L'enquête prévoit des contrôles auprès des vendeurs en drop-shipping eux-mêmes et des contrôles également du marché de la formation relative à cette forme de vente. En effet, de nombreuses personnes désirant créer un site de vente sont eux-mêmes trompés par des messages erronés sur la facilité à créer sa propre entreprise en drop-shipping et sur les gains potentiels attendus.

Accompagner les consommateurs et les entreprises dans la transition écologique

L'action de la DGCCRF s'inscrit également pleinement dans la priorité gouvernementale de transition écologique avec plusieurs enquêtes d'envergure aussi bien en matière de loyauté, de sécurité que de régulation des marchés. Ainsi, elle poursuit son engagement de lutte contre les pratiques déloyales dans le secteur de la rénovation énergétique pour accélérer ce chantier prioritaire du gouvernement et intensifie ses actions de contrôle des allégations environnementales en s'assurant de la loyauté de l'information délivrée aux consommateurs en luttant contre l'éco-blanchiment (« greenwashing »), mais aussi du respect des dispositions relatives à l'économie circulaire et à la durabilité des produits.

De plus, elle assure la vérification du respect des droits spécifiques liés à l'économie circulaire et à la durabilité des produits (étiquetage énergétique, indice de réparabilité...), ainsi que la sécurité des produits liés aux nouvelles mobilités électriques.

Afin de maintenir la confiance des consommateurs toujours plus attentifs à ces mentions et au bénéfice des entreprises réellement engagées dans une démarche écologique, plusieurs enquêtes d'envergure du PNE 2024, portent sur le contrôle de la loyauté, de la sécurité et de la régulation des marchés.



Exemple d'enquête - « Amélioration de l'efficacité énergétique des logements : commercialisation et financement des équipements »

La politique publique de rénovation énergétique est une priorité gouvernementale portée par :
- des aides publiques, notamment MaPrimeRénov' dont le budget annuel va augmenter de 66% en 2024, pour atteindre les 4 milliards d'euros ;
- et un cadre législatif incitatif introduit par la loi du 22 août 2021 relative à la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets.

Ces dispositifs attirent des opérateurs peu scrupuleux qui érodent l'image du secteur et la confiance des consommateurs portant ainsi préjudice aux opérateurs travaillant avec professionnalisme et constituant un frein à la politique publique ambitieuse visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie.



Exemple d'enquête - « Allégations et informations environnementales des services et des produits non alimentaires »

En réponse à la demande des consommateurs de plus en plus sensibles à la question environnementale, le nombre d'allégations utilisées par les professionnels à des fins « marketing » s'est considérablement développé.

Toutefois, certaines entreprises valorisent leurs produits par des allégations « vertes » sans que leur caractère écologique soit réel, trompant ainsi les consommateurs sur la qualité de leurs produits tout en créant une distorsion de concurrence au détriment des entreprises vertueuses.

Des enquêtes complémentaires liées à la réussite de Jeux Olympiques et Paralympiques ou liées à des risques ciblés

L DGCCRF a complété sa programmation par des enquêtes visant à couvrir des risques et enjeux dans des domaines plus ciblés, pour les consommateurs ou la régulation des marchés. Ces derniers peuvent être connus ou émergents et porter sur la sécurité des produits industriels (produits chimiques, produits cosmétiques, dispositifs médicaux...) ou le fonctionnement de l'économie.

Certaines de ces enquêtes portent sur des filières alimentaires et non alimentaires en tension au vu de la forte augmentation des coûts de certaines matières premières et de l'énergie notamment et visent à détecter et appréhender des dysfonctionnements dommageables à l'économie.

Le programme d'enquête de la DGCCRF pour 2024 prévoit également de couvrir les enjeux liés à l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Contrôler l'activité lors de Jeux Olympiques de Paris et l'économie touristique

La DGCCRF est investie pour la protection du consommateur lors de cet événement exceptionnel que représente l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en 2024.



Enquête - « Jeux Olympiques et Economie touristique »

Il s'agit de contrôler l'offre de secteurs tels que le transport, l'hôtellerie-restauration, les loisirs mais aussi la sécurité des produits proposés à cette occasion tels que les textiles, les cosmétiques, les jouets, etc.

Cette activité de contrôle est étendue sur l'ensemble du territoire métropolitain et en Outre-Mer tout au long de l'année par le contrôle de l'activité touristique qui devrait connaître une forte augmentation à cette occasion.

Contribuer à la politique de lutte contre le blanchiment

Au titre de sa mission d'ordre public économique, la DGCCRF est compétente et investie, dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme aux côtés des différents services chargés de cette politique publique prioritaire du gouvernement.

Aussi, plusieurs enquêtes sont prévues dans ce secteur particulièrement sensible, et plus précisément envers les professionnels de l'immobilier, les domiciliataires d'entreprises ou encore les professionnels du luxe.

Mieux réguler les mutations économiques et les marchés

Les enquêtes programmées en 2024 doivent conduire la DGCCRF à agir plus fortement au profit d'une meilleure régulation des marchés et accompagner des mutations économiques dans différents secteurs de l'économie.

Pour assurer la confiance des consommateurs et la protection des entreprises respectueuses de la réglementation, la DGCCRF s'attache dans la continuité de son action menée en 2023, à détecter et appréhender des dysfonctionnements dommageables à l'économie. Ainsi, des enquêtes concernant les délais de paiement, les relations inter-entreprises et la concurrence sont poursuivies. De nouveaux secteurs sont contrôlés en 2024, tels que les secteurs de la cosmétique, l'optique, la filière des véhicules électriques et les déchets.



Exemples d'enquêtes en lien avec EGAlim – « Pratiques commerciales de la grande distribution à dominante alimentaire » et « Relations et contractualisation écrite entre les producteurs et leur premier acheteur à l'amont agricole »

Le dispositif législatif et réglementaire vise à permettre à l'ensemble des acteurs de la filière agroalimentaire de recevoir une rémunération équitable de leur travail en répartissant mieux la valeur entre tous les acteurs de la chaîne de production et d'assurer à chaque citoyen un accès à une alimentation saine et durable.

L'enquête « Pratiques commerciales de la grande distribution à dominante alimentaire » cible les pratiques illicites qui persistent dans le secteur de la grande distribution à dominante alimentaire.

En 2024, les axes de contrôle portent en particulier sur les pénalités logistiques et leur conformité, les clauses de révision automatique dans les contrats portant sur des produits alimentaires et le respect de la date-butoir de contractualisation, avancée en 2024.

L'enquête relative aux « relations et contractualisation écrite entre les producteurs et leur premier acheteur à l'amont agricole » permettra de porter une attention particulière à la filière laitière et à la transparence dont font preuve les acheteurs dans l'application des dispositions du CRPM relatives au paiement du prix du lait en fonction de sa composition et de sa qualité.

La mise en œuvre de ces enquêtes a été accélérée et intensifiée compte tenu des fortes tensions des secteurs agricoles.



Exemple d'enquête – « Commande Publique »

L'objectif de cette enquête est la détection de pratiques anticoncurrentielles, comme par exemple des ententes.

Elle cible les secteurs les plus à risque, définis aux niveaux nationaux et régionaux, et les acheteurs susceptibles de passer les marchés les plus importants du territoire.