

OPÉRATION INTERMINISTÉRIELLE VACANCES 2018



DOSSIER DE PRESSE



PRÉFET DU HAUT-RHIN

OPÉRATION INTERMINISTÉRIELLE VACANCES 2018

Chaque été, les services de l'État intensifient leurs actions de contrôle et de prévention dans les secteurs liés aux vacances.

En effet, celles-ci représentent un double enjeu :

- Enjeu individuel pour le consommateur qui entend pouvoir disposer des meilleurs produits ou prestations, compte tenu de son budget. Ses actes de consommation doivent être réalisés en pleine confiance et en toute transparence ;
- Enjeu collectif pour l'économie et l'emploi dans le secteur du tourisme de notre pays.

L'opération interministérielle vacances a pour but d'assurer, dans le respect des compétences de chaque administration, une protection renforcée des vacanciers en veillant à leur bonne information, à la loyauté des transactions, à la sécurité des produits et des prestations de services.

Il s'agit tout à la fois de :

- **Réaliser une information très large des différents partenaires économiques en rappelant les droits et obligations de chacun ;**
- **Faciliter la résolution des problèmes rencontrés par les consommateurs et répondre à l'attente des professionnels ;**
- **Prévenir et, le cas échéant, réprimer les manquements et abus préjudiciables aux vacanciers.**

En effet, certaines activités ne s'exercent que durant la période estivale, d'autres connaissent une augmentation importante.

Dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments, sont notamment concernés les centres de vacances et de loisirs et les restaurants commerciaux situés en zone touristique. Hormis le niveau de formation du personnel embauché pendant cette période d'intense activité, la présence d'une clientèle, nombreuse et passagère, peut être source de problèmes d'approvisionnement, de stockage et de gestion des stocks.

Enfin, la période estivale étant généralement associée à des températures ambiantes élevées, les anomalies en matière de respect de la chaîne du froid peuvent être plus fréquentes, notamment lors du transport et du stockage des denrées alimentaires.

Par ailleurs, les activités de loisirs, sportifs en particulier, nécessitent des contrôles renforcés pour veiller à la bonne information du consommateur et surtout à sa sécurité.

Outre un contrôle général des activités (bases de loisirs, sports nautiques ou motorisés, centres de voiles, hippiques...), des contrôles seront également effectués dans les domaines visant à la sécurité de la vie quotidienne comme la sécurité des aires collectives de jeux. Une vigilance particulière sera également accordée aux prestations ou produits nouveaux ou se déroulant dans

un environnement spécifique (quads, parcours acrobatiques en hauteur, luges d'été...).

Dans tous les domaines, l'accent doit être mis sur l'exacte information du consommateur et la qualité des produits et des services proposés pour qu'il puisse faire jouer la concurrence et bénéficier des conditions optimales de sécurité.

Comme les habitudes de consommation du vacancier sont multiples et en perpétuelle évolution, à la fois dans ses modalités de déplacement et d'hébergement, dans ses aspirations culturelles et festives et dans ses activités de loisirs et de sport, de plus en plus diversifiées et tournées vers la quête de nouveauté, 3 thématiques de prévention et de contrôle ont été retenues comme priorités 2018 :

- l'hébergement de plein air et l'offre en ligne ;
- les activités et produits liées au bien être, à la détente et aux loisirs ;
- les services de restauration dans les zones à forte densité touristique.

La DDCSPP, les services communaux d'hygiène et de santé de Mulhouse et de Colmar, la direction régionale des douanes et droits indirects (DRDDI), l'Agence Régionale de Santé, les services de police et la gendarmerie participeront à cette opération, dans le respect des compétences de chaque administration, pour garantir une protection renforcée des vacanciers.

BILAN DE L'OPÉRATION INTERMINISTÉRIELLE VACANCES 2017

BILAN CHIFFRÉ

464 contrôles ont été effectués dans le cadre de l'Opération Interministérielle Vacances (OIV), dont 152 contrôles dans le secteur alimentaire.

5 restaurants et une boulangerie ont fait l'objet d'arrêtés de cessation totale ou partielle d'activité, suite aux constats de graves manquements en matière d'hygiène et de sécurité.

Ce nombre important de mesures n'est pas le signe d'une sévérité accrue des services de contrôle ou d'une dégradation générale du secteur mais le fruit d'un ciblage des établissements n'ayant pas mis en œuvre les mesures correctives demandées ou ayant fait l'objet de plaintes de consommateurs ou de signalements décrivant avec exactitude des locaux délabrés et des pratiques déviantes.

Outre le caractère dissuasif du manque à gagner, occasionné par la cessation d'activité, ces mesures permettent aux intéressés de disposer du temps nécessaire pour une remise en état de leurs locaux et équipements (nettoyage approfondi, évacuation des déchets et encombrants...) et permettent de garantir un suivi avant redémarrage de l'activité.

CONTRÔLES AU PARC ZOOLOGIQUE ET BOTANIQUE DE MULHOUSE

SANTÉ ET DE PROTECTION ANIMALE

L'inspection a pour objet de vérifier les règles de protection animale et la réglementation relative aux conditions de détention d'animaux d'espèces non domestiques.

Ainsi sont vérifiés :

- Le respect des équilibres écologiques (prévention des évasions d'espèces qui pourraient créer des déséquilibres dans le milieu naturel) et la préservation de la biodiversité (cas des espèces menacées d'extinction) ;
- Les mesures mises en place pour éviter les blessures des personnes par des animaux ou la transmission de maladies (zoonoses) ;
- Le bien-être des animaux dans les structures qui les accueillent ;
- La qualité des établissements (conditions de détention) et la technicité des éleveurs.

Au zoo de Mulhouse, qui reçoit et expédie beaucoup d'animaux vivants au titre des programmes d'élevage internationaux, sont vérifiées les conditions d'introduction et d'expédition d'animaux qui ne doivent pas représenter de risque de diffusion de maladies animales réglementées.

PROTECTION ÉCONOMIQUE ET SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

L'inspection a pour objet de contrôler :

- La conformité (marquage CE, étiquetage) des produits vendus, notamment les jouets et les articles textiles. Les jouets doivent présenter une sécurité renforcée en raison de la vulnérabilité du jeune public auxquels ils sont destinés. Ils sont soumis à des obligations réglementaires spécifiques. Sont notamment vérifiés l'étiquetage et l'apposition du marquage « CE ». En cas de doute, des prélèvements sont effectués et envoyés à l'analyse ;
- L'affichage des prix des prestations et des produits mis en vente ;
- La réalité des publicités diffusées (prospectus, site Internet ...).

SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

Le respect de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire pour assurer la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires à toutes les étapes de leur production, transformation et distribution. Sont notamment vérifiés : l'hygiène des locaux, du personnel et des denrées et la mise en place et l'effectivité d'un plan de maîtrise sanitaire, garant des contrôles réalisés par le professionnel.

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Sur son lieu de vacances, le consommateur doit pouvoir compter sur le meilleur rapport qualité/prix des produits ou prestations qui lui sont présentés et ses actes de consommation doivent être réalisés, en toute transparence et en toute sécurité.

Cette année encore, l'accent sera mis sur l'exacte information du consommateur, pour qu'il puisse faire jouer la concurrence et éviter tout ce qui peut s'apparenter à une « arnaque », et sur la qualité et la sécurité des produits et des services proposés.

Seront mis en œuvre :

- des actions permettant de garantir le respect des règles d'information pour éviter les pratiques commerciales déloyales ou trompeuses : affichage des prix, remise de note, dénomination des produits et des services, véracité des mentions valorisantes « du terroir » ou « fait maison », loyauté de la publicité, des pratiques promotionnelles ;
- un contrôle accru de la sécurité et de la loyauté des transactions sur les produits alimentaires ;
- un contrôle de la sécurité des prestations de services ciblant les activités de loisirs saisonnières.

Les services assureront une surveillance des comportements limitant l'exercice de la libre concurrence et seront attentifs aux contrôles visant à lutter contre l'économie souterraine et le para-commercialisme (ventes au bord des routes, animations sur foires et marchés...).

Pour s'adapter aux évolutions de consommation, la DDCSPP sera mobilisée sur trois actions thématiques prioritaires :

► L'HÉBERGEMENT DE PLEIN AIR ET L'OFFRE EN LIGNE

Les campings, les chambres d'hôtes et les gîtes, et plus particulièrement ceux qui disposent d'un site internet, feront l'objet de contrôles.

► LES ACTIVITÉS ET PRODUITS LIÉES AU BIEN ÊTRE, À LA DÉTENTE ET AUX LOISIRS

L'été étant propice aux activités et sports de pleine nature, il est nécessaire de vérifier la conformité, l'entretien et les conditions de mise à disposition des équipements de protection individuelle et les conditions d'exploitation des installations et des matériels.

Les activités de loisirs feront l'objet d'une attention particulière : sports nautiques, plongée sous-marine, sécurité des piscines, établissements d'activités physiques et sportives, thalassothérapie ...

► LES SERVICES DE RESTAURATION DANS LES ZONES À FORTE DENSITÉ TOURISTIQUE

En 2018, seront plus particulièrement contrôlées les activités de vente ambulante de plats et boissons à emporter (ex : friteries, marchands de glaces, « food trucks » ...), dans les zones à forte densité touristique, les abords des marchés et les manifestations ponctuelles.

► INFORMATION DU PUBLIC

Un centre d'appel général de renseignements administratifs « Allo Service Public » le **39 39**, du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 18h00, permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir des informations ou des conseils généraux.

Une **permanence d'accueil des publics est ouverte sans rendez-vous le mercredi de 13h30 à 16h30** à la :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
Cité administrative - Bâtiment C - 2^{ème} étage
3 rue Fleischhauer
68026 COLMAR CEDEX

LA PROTECTION ANIMALE

En France, plus de 60 millions d'animaux de compagnie partagent nos foyers, accompagnent leurs propriétaires en vacances ou sont hébergés dans des pensions. D'autres animaux sont utilisés pour des activités de loisirs pendant la période estivale. La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations est mobilisée sur le sujet de la protection animale tout au long de l'année.

► LE CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS DE LA FILIÈRE ANIMAUX DOMESTIQUES

L'activité des pensions pour animaux de compagnie, des fourrières, des refuges, des centres équestres augmente durant l'été. Une attention particulière sera portée à l'état de santé des animaux, à leurs conditions de détention, à leur identification, à la tenue des registres d'entrées et de sorties, à la présence d'une personne titulaire d'un certificat de capacité.

► DES ACTIONS PORTANT SUR LE DEVENIR DES ANIMAUX DANS LES FOURRIÈRES ET REFUGES ET LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES EN TERMES DE RÈGLES SANITAIRES ET DE PROTECTION ANIMALE

La DDCSPP est sensible au devenir des animaux dans les fourrières et refuges. Lors de l'inspection, seront vérifiés, outre les aspects sanitaires et de protection des animaux, les statistiques annuelles sur le devenir des chiens et des chats.

En outre, le respect des règles sanitaires et de protection animale auxquelles doivent satisfaire les activités liées aux animaux de compagnie fera également l'objet de contrôles.

► LE CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS DE LA FILIÈRE ANIMAUX DE LA FAUNE SAUVAGE CAPTIVE

La DDCSPP veille également à la protection des animaux de la faune sauvage captive. Elle contrôle, en lien avec l'office national de la chasse et de la faune sauvage (ONCFS), les parcs zoologiques, les animaleries et les particuliers détenteurs d'animaux sauvages.

► LE CONTRÔLE DES ÉLEVAGES

La DDCSPP veille tout au long de l'année au bien être des animaux de rente dans les élevages, où des contrôles sont régulièrement effectués.

LA SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS PENDANT L'ÉTÉ

Durant la période estivale, l'Alsace connaît une forte augmentation de la fréquentation touristique et des activités à caractère saisonnier.

La DDCSPP renforcera ses contrôles dans les secteurs alimentaires au niveau de la **remise directe** et de la **restauration collective ou commerciale**.

Une attention particulière sera portée à la mise en œuvre des règles générales d'hygiène, au

respect des températures de conservation et des dates limites de consommation, à la formation du personnel et aux conditions d'élaboration des produits.

Pour les établissements commercialisant des denrées via internet, les contrôles porteront sur les modalités d'expédition/ de livraison et sur les performances liées à la chaîne du froid.

En matière de restauration collective, les contrôles porteront principalement sur l'hygiène générale des denrées, des locaux, et du matériel ainsi que sur la formation du personnel.

Durant l'été, des contrôles ciblés seront mis en œuvre pour vérifier l'application des bonnes pratiques d'hygiène dans les établissements, notamment pour :

- La restauration collective et commerciale ;
- Les marchés de producteurs ;
- Le commerce « e-boutique » (vente par internet) ;
- Les plateformes de portage de repas à domicile ;
- Les séjours de vacances et accueils de loisirs ;
- La restauration rapide.

LES ÉTABLISSEMENTS D'ACTIVITÉS PHYSIQUES ET SPORTIVES

Un établissement d'activités physiques et sportives est une structure, en salle ou en pleine nature, permettant la pratique d'activités physiques et sportives sur une certaine durée. Le statut juridique de l'exploitant n'est pas déterminant (associations, personnes physiques...).

La notion de prestation de service sportif induit une obligation générale de sécurité et le respect de diverses obligations du code du sport (article L 322-1 et suivants).

Les contrôles recouvrent notamment : la qualification de l'encadrement, l'assurance, l'hygiène, la sécurité, l'affichage, les trousseaux de secours, les moyens de communication, l'organisation des secours.

En 2018, le service réalisera une campagne de contrôles des établissements, comme suit :

- Établissements d'APS récents susceptibles d'avoir une moins bonne connaissance de la réglementation ;
- Établissements ayant fait l'objet de signalements, de plaintes ou d'injonctions ;
- Établissements susceptibles de présenter des risques pour la sécurité ou la santé des personnes ;
- Établissements organisant la pratique d'activités équestres, d'activités aquatiques, des sports collectifs sur petit terrain, la chute libre en soufflerie, les arts martiaux ou sports de combat.

Les contrôles d'établissements d'activités physiques et sportives peuvent être réalisés tout au long de l'année, mais certaines activités, du fait de leur caractère saisonnier, sont plus particulièrement

suivies durant l'été (baignades, sports nautiques et de nature, équitation).

L'information du public doit se traduire par un affichage clair et lisible des diplômes, des consignes d'hygiène et de sécurité, des attestations de déclaration et d'assurance ainsi que des tarifs.

LES ACCUEILS COLLECTIFS DE MINEURS

Il s'agit soit d'accueils avec hébergement (séjour de vacances), soit d'accueils sans hébergement (accueil de loisirs), ou d'activités de scoutisme.

Un accueil collectif de mineurs a pour objet :

- d'offrir à l'enfant un cadre éducatif de détente et de découverte dans un nouvel environnement, complémentaire à l'école et à la famille ;
- de favoriser une expérience de vie collective et l'apprentissage de l'autonomie ;
- de permettre la pratique d'activités diverses (culturelles, sportives, artistiques ...).

L'organisateur doit garantir la sécurité matérielle et morale des mineurs, la qualité éducative des activités, et le respect de la réglementation relative à l'encadrement, à l'hygiène, aux activités, au fonctionnement de l'accueil ou aux obligations d'assurance.

La mission de protection des mineurs s'exerce principalement par :

- un contrôle a priori et sur pièces, au moment de la déclaration ;
- des vérifications et des contrôles réalisés sur place ;
- le conseil, l'accompagnement et la formation des équipes pédagogiques tout au long de l'année.

Les agents examinent également le projet éducatif et les conditions de sa mise en œuvre. Ce projet, élaboré par l'équipe d'encadrement, précise notamment la nature des activités, les conditions d'organisation, les modalités de participation des mineurs, les caractéristiques des locaux, les espaces utilisés, etc.

La campagne de contrôles 2018 visera prioritairement :

- les accueils proposés par de nouveaux organisateurs ;
- les accueils encadrés par des directeurs stagiaires ou titulaires d'une dérogation ;
- les accueils d'organisateur ayant fait l'objet de plaintes ou d'injonctions ;
- les accueils spécialisés dans les activités physiques et sportives et les baignades.

Le respect de la réglementation régissant les activités physiques et sportives, se déroulant dans des environnements spécifiques, constitue un point de vigilance particulier.

OIV 2018 – L'ACTION DE LA DOUANE

L'opération interministérielle vacances (OIV) mobilise les différents services de l'État pour garantir aux consommateurs et aux vacanciers un haut niveau de sécurité pendant la période estivale.

Comme chaque année, la douane participe à cette opération en surveillant les flux de produits industriels particulièrement consommés durant l'été, dans le cadre de ses missions habituelles de protection des consommateurs et de lutte contre les contrefaçons.

► LE CONTRÔLE DES IMPORTATIONS

Le rôle de la douane consiste principalement à intervenir au moment de l'importation des produits industriels estivaux, pour bloquer les marchandises qui ne respectent pas les normes. En début d'année, la douane et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes identifient les produits à risque sur lesquelles la vigilance doit être renforcée.

Pour l'année 2018, les contrôles portent plus particulièrement sur les gilets de sauvetage, les dispositifs d'aide à la flottabilité, les casques de cyclisme, les destructeurs d'insectes et les transats. Ces produits peuvent présenter des risques liés à leur conception ou à leur composition (présence de toxiques). Pour isoler les importations de ces marchandises parmi les millions de déclarations reçues dans les systèmes informatiques douaniers, des critères de sélection sont mis en place, sur la base d'une analyse de risques.

Le fait d'importer des marchandises non conformes aux normes est une infraction lourdement sanctionnée : le code des douanes prévoit jusqu'à 3 ans d'emprisonnement, la confiscation de la marchandise et une amende comprise entre une à deux fois la valeur des objets en cause. La sanction est cependant adaptée à la gravité de la situation, et des possibilités de remise aux normes sont parfois possibles. Dans ce dernier cas, les marchandises ne sont pas détruites, mais peuvent être réexportées. Pour éviter qu'elles ne reviennent en leur état initial par un autre point d'entrée dans l'Union européenne, l'information est transmise à l'ensemble des autorités douanières de l'Union qui mettent l'opération sous vigilance. La sécurité du consommateur est ainsi protégée par la convergence du travail des administrations européennes.

En 2017, au plan national, plus de 3500 déclarations ont été contrôlées par la douane, avec un taux de non-conformité très élevé : dans 40 % des cas, la réglementation n'était pas respectée, à des degrés divers. Dans le département du Haut-Rhin, sur la thématique particulière des normes, les douaniers ont contrôlé 172 déclarations portant sur des milliers d'articles, dont 104 étaient en anomalie.

A ce jour dans la région douanière de Mulhouse, 14 contentieux ont été relevés sur les produits estivaux, notamment pour une importation de 127 casques pour cyclistes dépourvus d'attestation de conformité valable. S'ajoutent 38 constatations sur des milliers appareils non conformes de tous types (outillage, petit électroménager, réchauds, appareils d'éclairage...).

► LA LUTTE CONTRE LES CONTREFAÇONS

La protection du consommateur pendant l'été rejoint aussi la grande mission douanière de lutte contre la contrefaçon, particulièrement lorsqu'elle conduit à mettre sur le marché des marchandises dangereuses. Les douaniers recherchent les contrefaçons dans tous les flux commerciaux, et de plus en plus dans le fret express qui connaît un accroissement permanent en volume. Ils sont aussi présents lors des événements commerciaux de l'été (foires et marchés).

Plusieurs milliers d'articles de contrefaçon sont saisis chaque année par la douane de Mulhouse.

En 2018, 6300 articles ont été retirés du circuit commercial, dont 2700 articles de téléphonie ou d'informatique, 2400 médicaments, 350 cosmétiques et 160 paires de lunettes.

CONTACTS PRESSE

Victor GAUTIER

Chef du bureau de l'information et de la communication

03.89.29.20.05

06.08.23.79.20

victor.gautier@haut-rhin.gouv.fr

Laetitia FIX

Adjointe

03.89.29.21.06

laetitia.fix@haut-rhin.gouv.fr

Gracienne FANOVARD

Assistante

03.89.29.20.14

gracienne.fanovard@haut-rhin.gouv.fr

Adresse fonctionnelle : pref-communication@haut-rhin.gouv.fr

PRÉFECTURE DU HAUT-RHIN
7 RUE BRUAT - BP 10489
COLMAR CEDEX



PRÉFET DU HAUT-RHIN

WWW.HAUT-RHIN.GOUV.FR



@PRÉFET68



PRÉFET DU HAUT-RHIN