

Lille, le 16 juin 2017

Communiqué de presse

PERIODE ESTIVALE : INFORMATION ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES SERVICES DE L'ÉTAT SE MOBILISENT

La période estivale constitue un temps fort de la consommation. Tout au long de l'été, les services de l'État sont particulièrement attentifs au respect des règles d'information et de sécurité du consommateur ainsi qu'au fonctionnement concurrentiel du marché.

Chaque année, le ministère chargé de la consommation met en œuvre l'Opération interministérielle vacances (OIV) du 1^{er} juin au 15 septembre. Cette action concertée mobilise les compétences de chaque administration agissant de façon coordonnée pour assurer la bonne information des consommateurs, la loyauté des transactions et la sécurité des produits. Permettre au consommateur de bénéficier d'une offre présentant toutes les garanties de qualité et de sécurité, et lui fournir une information transparente et loyale favorisant la mise en concurrence de ces offres, tel est l'objectif de l'OIV.

En matière de protection et d'information des consommateurs, les services de l'État assurent des opérations de contrôle et une information quotidienne des vacanciers dans de nombreux domaines tels que les conditions d'hébergement, de location, de conservation des aliments dans les restaurants, les obligations des voyageurs, les tarifs pratiqués, les ventes en plein air, les protections solaires. Ces contrôles sont traditionnellement renforcés dans les secteurs connaissant une activité accrue durant l'été, par exemple dans les colonies de vacances et les centres aérés.

L'objectif quantitatif fixé en 2016 pour la région a été dépassé, avec plus de 1 420 contrôles effectués dans 1 248 établissements. Le taux d'anomalie constaté, proche de 50 %, justifie pleinement la reconduction annuelle de cette opération. Ces anomalies ont fait l'objet de 499 avertissements, de 106 injonctions, de 7 arrêtés administratifs et de la rédaction de près de 80 procédures contentieuses pénales ou administratives.

Ainsi, les services de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, de l'emploi et du travail (DIRECCTE), de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), de la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), de la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), des douanes, de la santé, de la gendarmerie et de la police renforceront leurs contrôles pendant la saison estivale.

En février 2017, la DIRECCTE et les cinq DDPP de la région ont signé une convention permettant la mutualisation de leurs compétences et la mise à disposition de leurs agents. Cette coopération interdépartementale et régionale permet de prendre appui sur un vivier de compétences, de concevoir une organisation plus performante et de se montrer encore plus réactifs.

Cette année, la vigilance est renforcée autour de trois priorités : l'hébergement de plein air et l'offre en ligne, les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs, les services de restauration dans les zones à forte densité touristique (cf. annexe page 2).

La sécurité sanitaire et alimentaire : un enjeu majeur

La surveillance sera prioritairement concentrée sur les restaurants et commerces alimentaires présentant une hausse d'activité saisonnière (marchés, boucheries, traiteurs, poissonneries, ventes ambulantes, supérettes de centres de vacances...). Les contrôles seront également renforcés dans les centres aérés, les colonies de vacances et les camps sous toile.

Cette année, pour la première fois, les résultats de cette opération seront rendus accessibles au public sur le site internet <http://alim-confiance.gouv.fr/> : une carte interactive permet de rechercher l'établissement par son nom ou son adresse et d'avoir accès à la date de la dernière inspection ainsi qu'au niveau d'hygiène qui y aura été constaté.

Axes prioritaires de prévention et de contrôle 2017

Dans la région Hauts-de-France, la zone côtière fait l'objet d'une vigilance renforcée durant la période du 1^{er} juin au 15 septembre en raison des activités liées au tourisme estival particulièrement développées.

Trois thématiques prioritaires de prévention et de contrôles sont privilégiées cette année, en rapport avec les enseignements tirés de l'Opération interministérielle vacances (OIV) 2016 et les évolutions de consommation des vacanciers.

L'hébergement de plein air et l'offre en ligne

Les campings et l'ensemble de leurs prestations feront l'objet de contrôles tout comme les autres formes d'hébergements de plein air (bateaux, camps sous toile...). Les modalités de location des mobile-homes et des camping-cars seront en outre vérifiées. Les sites internet de professionnels et de particuliers exerçant, à l'échelon local, une activité commerciale liée à l'hébergement (cabanes, roulottes...) seront contrôlés. Concernant les plate-formes de l'économie collaborative dans le domaine touristique, les sites de dimension nationale seront prioritairement contrôlés.

Les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs

Les structures proposant des activités de thalassothérapie (centres, spas...) et les produits cosmétiques commercialisés (y compris les crèmes solaires) seront contrôlés. Les activités de loisirs feront l'objet d'une attention particulière : équitation, sports nautiques, plongée sous-marine, sécurité des piscines, établissements d'activités physiques. La conformité des équipements de protection individuelle pour les sports et les loisirs sera surveillée afin de contribuer à la sécurité des estivants.

Les services de restauration dans les zones à forte densité touristique

La pression de contrôle sur les activités de vente ambulante de plats et boissons à emporter (ex : friteries, marchands de glaces, « food trucks », vente de pizzas, débits de boissons) sera renforcée, en particulier dans les zones à forte densité touristique telles que les abords des plages, les marchés et les manifestations ponctuelles (ex : festivals). Les allégations vantant l'origine locale des produits seront également vérifiées.

Focus sur le Nord

Au total en 2016, y compris dans le cadre de l'Euro 2016, la DDPP a contrôlé plus de 300 établissements durant la période estivale 2016 donnant lieu à :

- 20 procès verbaux transmis au procureur de la République
- 271 procédures administratives dont une décision de fermeture d'établissement pour une semaine, 90 mesures de police administrative et 175 avertissements pour anomalies mineures (mention manquante sur l'étiquetage ou défaut isolé d'affichage de prix...).

À noter qu'un grand nombre d'établissements cumulent plusieurs procédures administratives. Environ un tiers des établissements n'a fait l'objet d'aucune mesure particulière.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter « Le guide de l'été 2017 pour des vacances réussies » sur le site de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/decouvrez-guide-voyageur-dgccrf>