



DOSSIER DE PRESSE

**Opération Interministérielle Vacances (OIV)
2018 et point sur le rappel de légumes frais et surgelés
en provenance de Hongrie**

**Les services de l'État mobilisés pendant la période
estivale**



Sommaire

Les enjeux de l'Opération Interministérielle Vacances

p.4

Le dispositif de l'OIV 2018 pour la DDPP Moselle

p.6

Le bilan intermédiaire de l'OIV 2018

p.9

Rappel de légumes frais et surgelés en provenance de Hongrie

p.10

Annexe :

Les moyens d'informations des consommateurs

p.11



|| Les enjeux de l'Opération Interministérielle Vacances

L'Opération Interministérielle Vacances (OIV) est destinée à renforcer le contrôle des activités touristiques et estivales. Cette opération déroule depuis le 1^{er} juin et jusqu'au 15 septembre 2018.

Bien que de plus en plus exigeants sur la qualité et la valorisation de leurs achats, les consommateurs-vacanciers sont bien souvent loin de leurs repères habituels, ce qui les place dans une situation de relative vulnérabilité face à d'éventuels abus.

Il est donc primordial de permettre au consommateur de faire jouer pleinement la concurrence, fondée sur une information transparente et loyale, et de bénéficier d'une offre présentant toutes les garanties de qualité et de conformité. Renforcer la confiance dans l'acte de consommation touristique contribue à valoriser cette ressource économique que constitue le tourisme en France.



Pour des vacances sans nuage, la DGCCRF édite « le guide des vacances d'été 2018 »:

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/brochures/2018/brochure_ete/2-Guide-Vacances-Ete-2018-haute-def.pdf

L'Opération Interministérielle Vacances (OIV) a pour objectif de répondre à ces enjeux, sous la forme d'un dispositif mobilisant les compétences de chaque administration agissant de façon coordonnée pour assurer la bonne information du consommateur, la loyauté des transactions, ainsi que la sécurité la plus rigoureuse des produits alimentaires ou des produits industriels non alimentaires et celle des prestations de service.

Les services de l'Etat en Moselle mobilisés pour l'OIV 2018 :

- la DDPP (direction départementale de la protection des populations) ;
- la DDCS (direction départementale de la cohésion sociale) ;
- la DRDJSCS (direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale) ;
- la direction régionale des douanes ;
- l'ARS (agence régionale de santé) ;
- le Groupement de Gendarmerie Départementale de la Moselle ;
- la Direction départementale de la Sécurité Publique ;

- la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) ;
- la DRAAF (direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt) ;
- le SDIS (service départemental d'incendie et de secours).

|| Le dispositif de l'OIV 2018 pour la DDPP de Moselle

Spécificités 2018

Trois thématiques spécifiques de prévention et de contrôle sont reconduites en 2018.

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

Les campings, et l'ensemble de leurs prestations, font l'objet de contrôles tout comme les autres formes d'hébergements de plein air (ex : bateaux, camps sous toile). Pour les terrains de camping, leur classement (nombre d'étoiles) sera vérifié. Les modalités de location des *mobile-homes* et des camping-cars sont en outre vérifiées.

Les sites internet de professionnels et de particuliers exerçant, dans le département de la Moselle, une activité commerciale liée à l'hébergement (ex : cabanes, roulottes) sont contrôlés. Concernant les plateformes de l'économie collaborative dans le domaine touristique, les sites de dimension nationale sont prioritairement contrôlés par le Service National des Enquêtes (SNE) de la DGCCRF et ceux de dimension locale par les Directions Départementales Interministérielles.

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



Les structures proposant des activités de thalassothérapie (ex : centres, spas) sont contrôlés, ainsi que les activités de loisirs : équitation, sports nautiques, sécurité des piscines, établissements d'activités physiques.

L'été est propice aux activités et sports en pleine nature. Il est nécessaire de vérifier la conformité, l'entretien et les conditions de mise à disposition des EPI ainsi que les conditions d'utilisation des installations et

matériels.

Plusieurs administrations coordonnent leur action dans ce domaine. La conformité des équipements de protection individuelle pour les sports et loisirs sera surveillée pour garantir leur sécurité à l'égard des estivants.

|| Les services de restauration dans les zones à forte densité touristique

Il apparaît essentiel de renforcer 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), 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 notamment vérifiées.

Un socle d'actions transversales et permanentes

Il s'agit d'exercer la vigilance des services sur les trois missions : l'information fidèle et loyale du consommateur-vacancier, la sécurité du consommateur et le bon fonctionnement concurrentiel du marché.

|| Un contrôle accru concernant la sécurité et la loyauté des transactions sur les produits alimentaires

Les produits les plus sensibles peuvent être contrôlés puis prélevés pour analyse en laboratoire en cas de suspicion d'anomalie.

|| Un renforcement de l'information du consommateur-vacancier à l'égard des offres de prestations et de produits non-alimentaires

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 à son avantage et s'éviter tout désagrément, d'autant que le respect des règles est parfois moins strict pendant la période estivale.

Les services vont veiller notamment :

- **au respect des règles classiques comme l'affichage des prix, l'étiquetage informatif ou la remise de note aux consommateurs ;**
- **aux pratiques commerciales déloyales.**

|| La sécurité du consommateur à l'égard des produits industriels non alimentaires

Des contrôles sont effectués, tout au long de l'année, auprès des responsables de la première mise sur le marché pour analyser et prévenir les risques et remédier aux conséquences de la mise sur le marché de produits défectueux.

La période estivale est l'occasion :

- de prolonger les actions des services par des contrôles à la distribution,

- de vérifier les informations qui sont données aux consommateurs lors de la commercialisation, ainsi que les précautions d'emploi et les conditions d'utilisation des produits.

De tels contrôles à la distribution ciblent les activités saisonnières et/ou temporaires (marchés, solderies, ventes lors de manifestations festives).

|| Le bien-être animal

Des contrôles visant à s'assurer du bien-être animal dans les activités récréatives, équitation, ballade en poney, mini-ferme..., sont menés. Par ailleurs la DDCS s'assure que les moniteurs disposent bien des diplômes requis pour la sécurité des enfants...

|| Le bon fonctionnement concurrentiel du marché – lutte contre la contrefaçon

Le poids économique du tourisme en France, les évolutions structurelles de ce secteur, l'intervention d'acteurs multiples mais aux intérêts convergents, l'asymétrie entre une offre limitée dans le temps et l'espace et une demande très concentrée, justifient de porter une attention particulière sur les conditions d'exercice de la concurrence. Il s'agit de prévenir ou de faire cesser des pratiques anticoncurrentielles qui viseraient à limiter le libre fonctionnement du marché dans le secteur du tourisme, et ce au détriment à la fois des consommateurs et de la compétitivité de la France par rapport à ses concurrents étrangers.

L'économie souterraine et le para-commercialisme y seront particulièrement visés. L'été, l'on constate en effet une recrudescence de ces phénomènes sur des produits et prestations très divers : ventes au bord des routes, animations proposées par des associations... Il s'agira également, à l'occasion des contrôles, de lutter contre la contrefaçon.

|| Actions spécifiques en restauration collective

Dans les séjours de vacances et accueils de loisirs, les camps sous toile des actions spécifiques sont menées pour notamment contrôler l'hygiène des denrées, la propreté des locaux et du matériel et la formation du personnel.

|| Bilan intermédiaire de l'OIV 2018

Au 1^{er} août 2018, 162 visites sur les 244 prévues ont été effectuées principalement auprès de restaurants, de commerçants non sédentaires sur les marchés, dans les commerces de détail (boucheries, traiteurs, boulangeries, glaciers...), dans les campings et les parcs d'attractions.

Des contrôles communs avec la DDCS, les services d'hygiène de la ville de Metz et la DGDDI ont été effectués.

Des anomalies ont été relevées dans 30 % des établissements contrôlés portant principalement sur :

- des anomalies d'étiquetage et des défauts d'affichage des prix (notamment sur les braderies) ;
- des défauts d'emploi de la langue française ;
- des informations trompeuses sur l'origine des produits ;
- des dates limites de consommation dépassées ;
- le non-respect des températures de conservation des denrées ;
- l'hygiène des denrées.

Un restaurant a fait l'objet d'une fermeture administrative, il avait été constaté des conditions d'hygiène déplorable. Ce restaurant s'est rapidement remis en conformité et a pu ouvrir de nouveau.

Lors d'un contrôle commun avec les services de la DGDDI sur une braderie, des produits contrefaits ont été découverts : produits cosmétiques et maillots de football. Les investigations se poursuivent auprès des détenteurs des marques contrefaites pour apporter les suites appropriées.

Pour rappel, en 2017, la DDPP de Moselle a effectué 265 interventions dans le cadre de l'OIV.

Le taux d'anomalie était de 32.84 %.

Les principales anomalies rencontrées portaient sur :

- des anomalies d'étiquetage et des défauts d'affichage des prix (notamment sur les braderies) ;
- des manquements de sécurité d'une structure gonflable.
- des dates limites de consommation dépassées (denrées d'origine animale) ;
- l'hygiène des denrées ;
- le défaut d'information sur la présence d'allergènes ;
- l'origine des viandes bovines ou des fruits et légumes manquante ;
- l'utilisation abusive de la mention « fait maison » ;
- le non-respect de la chaîne du froid lors du transport de marchandises.

Ces anomalies ont donné lieu à 255 avertissements, 30 injonctions administratives, 20 procès verbaux et 8 sanctions administratives.

|| Rappel de légumes frais et surgelés en provenance de Hongrie

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été informée de la décision de l'autorité hongroise chargée de la sécurité alimentaire de demander, à l'entreprise Greenyard de procéder au retrait et au rappel de légumes surgelés (notamment du maïs) fabriqués entre le 13 août 2016 et le 20 juin 2018.

Depuis le 6 juillet 2018, les directions départementales de la protection des populations (DDPP) concernées sont chargées de vérifier la bonne prise en compte de cette alerte par les entreprises destinataires, en particulier en s'assurant de la bonne information de leurs clients, qu'il s'agisse de consommateurs, de distributeurs ou d'autres entreprises de l'agroalimentaire.

Les services de la DGCCRF ont d'ores et déjà contrôlé plus de 840 établissements pour s'assurer que les professionnels prennent les dispositions nécessaires à la gestion de cette alerte.

Concernant le département de la Moselle, la DDPP 57 a déjà réalisé plus de 30 interventions auprès de grandes et moyennes surfaces agroalimentaires et en restauration collective (cuisines centrales, maisons de retraite, structures associatives...) ayant reçu des produits, objet de ce retrait/rappel. Sur une dizaine de grandes surfaces déjà contrôlées, ce sont 84 produits concernées qui ont été ramenés.

A chaque fois, il a été constaté que les professionnels avaient été informés de cette procédure de retrait-rappel et que les produits concernés n'étaient plus disponibles.

Toutefois, les produits rappelés pouvant être incorporés dans des plats préparés, la traçabilité est longue et complexe et de nombreuses entreprises sont concernées, ainsi que de nombreux intermédiaires (grossistes). **Les enquêtes de traçabilité encore en cours sont susceptibles de conduire à de nouveaux retraits-rappels sur d'autres références de produits au cours des prochains jours.** 48 cas humains de listériose dont 9 décès en Europe (en Autriche, au Danemark, en Suède, en Finlande et au Royaume-Uni) ont été constatés. Aucun cas n'a été identifié en France à ce jour.

Les autorités sanitaires rappellent par ailleurs que le suivi de règles d'hygiène simples lors de la préparation et de la conservation des aliments permet d'éviter la contamination. Elles sont consultables sur le site du ministère des Solidarités et de la Santé à l'adresse : <http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-etmaladies/maladies/maladies-infectieuses/article/listeriose>.

ANNEXE

Les moyens d'information nationaux des consommateurs

La plus large information est également nécessaire au succès de cette opération.

Protéger les consommateurs, c'est d'abord les informer afin qu'ils puissent exercer un choix libre et éclairé.

En ce qui concerne la communication nationale réalisée par les services du **Ministère de l'économie**, le dispositif suivant sera mis en place :

- un « **Guide des vacances 2018** » réalisé par la DGCCRF, est mis en ligne sur le site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>. Il délivre des conseils pratiques et utiles aux consommateurs en vacances ;



Les conseils de la DGCCRF

- un **centre d'appel général « Allo Service Public »**, avec un numéro d'appel unique, le **39 39** (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir, tout au long de l'année, des informations ou des conseils généraux. Les appels spécifiques relevant de la compétence de la DGCCRF sont orientés sur « *Info Service Consommateurs* », plateforme téléphonique composée d'agents de la DGCCRF.