

**Annecy, le 16 juillet 2020**

## Opération Interministérielle Vacances


---



---

### Services de l'État de Haute-Savoie – contact presse

04.50.33.61.82 | 06.78.05.98.53 | [pref-communication@haute-savoie.gouv.fr](mailto:pref-communication@haute-savoie.gouv.fr)

 @Prefet74 | [www.haute-savoie.gouv.fr](http://www.haute-savoie.gouv.fr)

Rue du 30ème régiment d'infanterie - BP 2332 - 74 034 Annecy cedex – 04.50.33.60.00

## La Haute-Savoie, un département à fort enjeu touristique

L'été, la Haute Savoie est particulièrement attractive pour les touristes qui peuvent y pratiquer de nombreuses activités sportives, culturelles et profiter des lacs, des zones de montagne et des cours d'eau.

**Il est donc primordial de valoriser cette ressource capitale pour l'économie locale, en veillant à la qualité des produits et services proposés afin que ceux-ci répondent parfaitement aux attentes des consommateurs et des vacanciers. L'« opération interministérielle vacances » qui associe plusieurs services de l'État a pour but de répondre à ces enjeux à travers des opérations de contrôle aussi bien dans les zones touristiques des lacs du département, en montagne que dans les zones urbaines.**



L'opération Interministérielle Vacances (OIV) est un dispositif d'enquête destiné à renforcer le contrôle des activités touristiques et estivales. Elle est reconduite tous les ans sur décision du Ministre de l'Économie et des Finances et de la Secrétaire d'État auprès du Ministre.

Afin de tenir compte de la reprise économique du secteur touristique après la période de confinement puis de déconfinement liée à la pandémie du COVID 19, la priorité de cette année est donnée à l'accompagnement des entreprises dont la reprise sera progressive et justifiera des approches différenciées selon les secteurs et les situations. Cependant, cette reprise doit pouvoir se faire en toute confiance, aussi bien pour les professionnels que pour les consommateurs dans le respect de la sécurité des produits et des services et de la loyauté de l'information donnée aux consommateurs, sur les thèmes prioritaires suivants :

- restauration et denrées alimentaires
- hébergements touristiques
- activités et produits liés au bien-être et aux loisirs

Afin d'aider les professionnels dans la reprise d'activité, des vademecum ont été rédigés par les services du ministère de l'Économie et ont été diffusés localement auprès des chambres consulaires, des associations de consommateurs, les représentants des professionnels des secteurs liés au tourisme,...

Retrouvez ces vademecum sur le site de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/vademecum-destination-des-professionnels>

Par ailleurs, les consommateurs pourront utilement signaler des pratiques qui leur paraissent anormales ou abusives sur le site signal conso : <https://signal.conso.gouv.fr/>

## Objectifs de l'Opération Interministérielle Vacances

Chaque été, les services de l'État se mobilisent afin d'intensifier leurs actions de contrôle et de prévention en faveur de la protection et de la sécurité des vacanciers.

Cette « opération interministérielle vacances » (OIV) touche tous les secteurs d'activités : hébergements touristiques, restauration, commercialisation de produits alimentaires et non alimentaires, activités sportives et de loisirs. Elle vise notamment à s'assurer de la qualité, de la conformité et de l'hygiène des produits alimentaires, du respect des règles d'information du consommateur, de la sécurité dans les hébergements et les activités de loisirs. L'OIV permet également de vérifier tout au long de l'été la qualité des eaux de baignade, et de s'assurer de la sécurité et de l'hygiène des lieux collectifs d'accueil des personnes, et en particulier des mineurs. L'Opération Interministérielle Vacances 2019 débute le 3 juin et se termine le 15 septembre.

Ces contrôles sont menés de manière inopinée par les services de l'État dans leurs domaines de compétence respectifs, conjointement ou en concertation :

- la Direction Départementale de la Protection des Populations (sécurité sanitaire des aliments, protection de la santé animale, consommation et répression des fraudes)
- la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (éducateurs et établissements sportifs, accueils de mineurs, vacances adaptées organisées)
- l'Agence Régionale de Santé (santé, qualité des eaux de baignade)
- l'unité territoriale de la DIRECCTE (inspection du travail)
- la Gendarmerie et la Police Nationale
- les Douanes

### Protection économique des consommateurs

Le respect de la loyauté des transactions et de la bonne information des consommateurs font l'objet d'un suivi attentif



- les prix et les conditions de vente (affichage des prix, absence de clauses abusives, remise d'une note, loyauté de l'information délivrée sur les sites Internet...)
- l'origine des produits touristiques, présentés comme locaux ou fabriqués en France
- les dénominations valorisantes dans les magasins, sur les marchés, sur les cartes de restaurant, ainsi que des produits locaux à forte notoriété
- la qualité des produits, notamment ceux les plus sollicités par les vacanciers (lunettes de soleil, crème solaire, articles de sport, vêtements...)

## **Sécurité alimentaire**

Tous les types d'établissements ou lieux de vente sont contrôlés :

- les services de restauration (restauration commerciale, restauration collective dans les centres de vacances et les centres aérés)
- la remise directe de produits alimentaires de fabrication artisanale (boulangeries, pâtisseries, boucheries, charcuteries, traiteurs...)
- les marchés forains : un éclairage particulier est mis sur les produits présentés comme ayant une origine locale (produits de Savoie) et les contrefaçons
- les ventes de glaces, notamment par les ambulants, en raison du risque bactériologique présenté par ce type de produits par forte chaleur
- les transports frigorifiques de denrées alimentaires



Ces contrôles visent notamment à assurer la qualité sanitaire de l'alimentation. Ils portent sur :

- les locaux et les équipements
- le personnel (hygiène, état de santé et qualification)
- le fonctionnement dans le respect des bonnes pratiques hygiéniques
- le plan de maîtrise sanitaire (contrôle des températures à réception et tout au long de la fabrication par exemple)
- la qualité de l'eau

## **Sécurité physique et morale des vacanciers**

Si tous les prestataires d'activités sont susceptibles d'être contrôlés, l'accent est mis sur la protection des mineurs en vacances (colonies de vacances et accueils de loisirs) et sur les loisirs requérant des équipements de protection individuelle et/ou des encadrants qualifiés :

- sécurité des piscines, des aires de jeux (buts amovibles, murs d'escalades...), et des lits superposés des accueils collectifs de mineurs
- eaux de baignade
- sports d'eau vive (rafting, canoë-kayak, canyoning...) et les activités nautiques (voile, plongée...)
- activités aériennes (parapente notamment)
- l'alpinisme et la randonnée
- les parcours acrobatiques en hauteur
- les quads et les kartings
- les centres équestres
- les locations de VTT



- de nouvelles activités comme le téléski nautique
- les manifestations et rassemblements festifs



Pour toutes ces activités, sont contrôlées les qualifications du personnel d'encadrement, la qualité des activités proposées, les autorisations d'activité s'il y a lieu, la sécurité du matériel, son entretien (tenue d'une fiche de vie) et sa conformité aux normes.



### **Santé et protection animale**

Les contrôles des refuges pour animaux complètent le dispositif, en une période où les vacanciers doivent pouvoir compter sur un lieu de pension pour leurs animaux (contrôle des conditions d'hébergement et d'entretien des animaux).

Par ailleurs, les fourrières doivent être conformes et prêtes à accueillir l'afflux estival constaté tous les ans (occasionné par les animaux abandonnés par leurs maîtres).

La santé et le bien être des animaux utilisés dans le cadre d'activités de loisirs (centres équestres) sont également vérifiés.



## Les résultats de la campagne 2019

En 2019, près de 800 opérations de contrôles ont ainsi été réalisées:

- Les contrôles réalisés par la DDCS :

417 contrôles d'éducateurs sportifs, 252 établissements sportifs,

103 contrôles accueils de mineurs

11 contrôles de vacances adaptées organisées

- Les contrôles réalisés par la DDPP

- **465 contrôles** avec un taux d'anomalies par établissement s'élevant à **près de 40 %**

- En cas de non-conformité et selon leur gravité, les agents de L'État peuvent procéder à :

- la rédaction d'un avertissement qui sera suivi d'une visite dans les semaines qui suivent
- la mise en œuvre d'une mesure de police administrative (mise en demeure de réaliser des mesures correctives dans un délai contraint), qui fera l'objet d'un suivi
- la fermeture administrative de l'établissement en cas de danger immédiat et grave
- la rédaction et la transmission d'un procès-verbal au parquet
- la consigne et saisie des denrées alimentaires corrompues ou de produits industriels dangereux

Les agents de la DDPP ont ainsi rédigé **124 courriers d'avertissement**, **32 mesures administratives dont 5 arrêtés de fermeture et 11 procédures pénales ou administratives ont été engagées**

**Parmi les manquements trop fréquemment relevés, on note:**

- Défaut d'affichage des prix,
- absence de la mention des allergènes et de l'indication de la provenance des viandes, mention « fait maison » alors que les produits servis ont été élaborés par l'industrie agro-alimentaire dans la restauration
- affichages non réglementaires sur les cartes des boissons dans les bars et les restaurants

(absence de la centralisation, défaut des mentions d'origine ou origine erronée)

- absence de loyauté de l'information (mise en avant de mentions alors que les produits ne peuvent pas y prétendre, par exemple l'utilisation de la dénomination « champagne » pour du mousseux ou la présentation comme locaux de produits ayant une toute autre provenance),
- défaut d'hygiène dans les commerces de bouche ou dans les restaurants
- mauvaise application du cadre réglementaire des activités sportives en accueil de mineurs,
- défaut de détention du test d'aisance aquatique pour les activités nautiques,
- non-respect de la réglementation de sécurité relative aux piscines (accès libre au bassin par des jeunes enfants),
- non-conformité des lits superposés dans un certain nombre d'établissements hôteliers et centres de vacances,
- non-conformité généralisée sur l'aptitude au contact alimentaire de poteries artisanales.

## **Focus sur les activités en base de loisirs**



L'été est propice aux activités et sports en pleine nature. S'agissant des activités proposées en base de loisirs, les services de l'État (DDCS et DDPP) veillent donc de manière coordonnée à la sécurité des pratiquants en contrôlant :

- la qualité des produits et des services proposés
- l'exacte information du consommateur et l'absence de pratiques commerciales déloyales.
- le respect des règles classiques comme l'affichage des prix, l'étiquetage informatif ou la remise de note aux consommateurs ;
- la conformité, l'entretien et aux conditions de mise à disposition des EPI (équipements de protection individuelle\*) réglementés par les codes du sport et du travail

- la qualification des personnels encadrant les activités physiques et sportives
- la déclaration d'éducateurs sportifs
- le respect des conditions de sécurité, d'hygiène et des obligations d'assurance des établissements sportifs



### **Contrôle des éducateurs sportifs :**

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) vérifie également les qualifications, compétences, assurances et autorisations d'activité des encadrants sportifs. Lorsqu'ils sont contrôlés, ceux-ci sont tenus de présenter leur carte professionnelle qui atteste :

- de l'aptitude physique et morale de son détenteur
- de sa qualification (diplôme et recyclages éventuels)

Un site Internet permet à chaque client de s'assurer des qualifications du professionnel qui l'encadre (mise à jour en temps réel) : <http://eapspublic.sports.gouv.fr>



### **Contrôle des locaux et du matériel**

Les agents de la DDPP inspectent les centres de loisirs proposant une prestation de restauration. Ces contrôles visent à assurer la qualité sanitaire de l'alimentation. Ils sont réalisés par des agents qualifiés, selon des méthodes nationales et normées et font systématiquement l'objet d'un rapport d'inspection notifiant les conformités et les non-conformités à la réglementation.

Ils contrôlent également l'ensemble des équipements mis à disposition dans les centres de loisirs et susceptibles de présenter un risque pour les usagers.



## **Sécurité et accidentologie**

En cas d'accident survenu dans le cadre associatif, scolaire, ou mettant en cause un professionnel de l'activité, la gendarmerie contrôle systématiquement les professionnels en action d'encadrement, les équipements de protection individuelle et les autres matériels utilisés.

En cas d'accidents graves dans le cadre de la pratique individuelle, des contrôles sont également effectués par les gendarmes dès lors que les équipements de protection individuelle incriminés proviennent de la location.

### **Qui contacter en cas de problème ?**

Un centre d'appel général « Allo service public » permet aux consommateurs d'obtenir des informations ou des conseils. Ils seront orientés vers les services compétents si une prise en charge d'un litige ou d'une réclamation s'avère nécessaire. Numéro unique : **39 39**.

Vous pouvez également consulter les sites suivants :

- Site internet des services de l'État en Haute-Savoie :  
<http://www.haute-savoie.gouv.fr/Politiques-publiques/Consommation-alimentation-et-commerce/Protection-des-consommateurs/SignalConso-la-nouvelle-plateforme-qui-permet-de-signaler-les-mauvaises-pratiques-des-commerçants>
- Publications de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes :  
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/vacances-reussies-votre-guide-lete-1>
- Portail eaux de baignade du ministère des solidarités et de la santé pour connaître en temps réel la qualité des eaux de baignade sur tous les sites soumis à surveillance:  
<http://baignades.sante.gouv.fr>
- Sites internet du ministère des solidarités et de la santé,
  - <http://www.sante.gouv.fr>
  - <http://solidarites-sante.gouv.fr/>
  - <http://inpes.sante.fr>
  - [www.santepubliquefrance.fr](http://www.santepubliquefrance.fr)