



Synthèse du 11 avril 2013

Bilan de l'Opération Vacances à la Neige 2013 (OVN) de la direction de la protection des populations de l'Isère

Une saison touristique très favorable en Isère

L'Isère est le 10^{ème} département préféré des Français pour leurs vacances en France (+ 8 places, source SOFRES 2012). L'hiver 2013 a bénéficié de conditions climatiques et d'enneigement exceptionnelles qui ont favorisé les réservations et l'afflux touristiques tout au long de la saison : tous les indicateurs de fréquentation sont en hausse : taux d'occupation des hébergements de 72% (+2% par rapport à la moyenne des 4 dernières saisons); fréquentation cumulée à la mi-mars en séjours marchands de +3% (source, Isère Tourisme).

L'action des services de l'Etat au bénéfice des consommateurs et de l'économie

La DDPP s'est donc fortement mobilisée, dans le cadre de l'Opération Vacances à la Neige (OVN), pilotée par la DGCCRF pour assurer la sécurité des produits et des prestations alimentaires et non alimentaires ainsi que pour vérifier les règles de loyauté économique vis à vis des consommateurs. Elle contribue à ce titre à garantir la confiance des touristes et au bon fonctionnement de l'économie locale.

Des actions de contrôles, de prévention, et de communication, ciblées dans les secteurs et lieux les plus exposés.

La DDPP a donné priorité aux établissements très fréquentés situés dans les stations de sports d'hiver et ceux implantés dans les communes d'accès ou avoisinantes aux stations. Le ciblage s'est porté sur les produits et services à risque pour vérifier la conformité aux règles de sécurité (marquage CE sur casques de ski) et sur les secteurs à fort taux de manquements au cours des saisons antérieures : restauration, boulangerie-pâtisserie, GMS.

Sur plus de 500 établissements contrôlés (+10% par rapport à 2012), il a été constaté globalement une amélioration dans le respect des règles d'information des consommateurs et de qualité et sécurité des produits et services : le taux d'anomalies a baissé sensiblement passant de 63% en 2012 à 49% en 2013. Une amélioration est observée dans les GMS, les magasins de vente d'articles de sport et loisirs, et en matière d'affichage des prix des carburants. Les suites « pédagogiques » aux contrôles (envoi des textes réglementaires) ont été largement mises en œuvre (197 avertissements).

Les manquements les plus graves ont donné lieu à des procédures contentieuses (14) par exemple pour l'utilisation d'huile de friture impropre à cet usage, ou à des mesures de police administrative (22) visant à la mise en conformité des lieux (nettoyage des cuisines dans des restaurants). On constate une réelle réactivité des professionnels qui, avant un 2^{ème} passage des agents, ont procédé aux corrections nécessaires.

Mais une surveillance étroite reste nécessaire dans de nombreux secteurs étant donné le taux d'anomalies persistantes : hygiène en restauration en particulier saisonnière et boulangeries-pâtisseries, clauses et mise en œuvre des conditions générales d'utilisation des forfaits de remontées mécaniques, sécurité non alimentaire (produits chimiques de fartage des skis).

Le nombre de contrôles de sites internet marchands ou non marchands a également été renforcé (+ 47%), cette technique d'information ou de vente à distance étant en plein essor (modes de consommation et d'information et accès croissant aux nouvelles technologies).

Une vigilance accrue a également été portée sur les hébergements touristiques quant aux allégations trompeuses sur le classement de ces établissements : nombre d'établissements n'ont pas encore demandé ou obtenu leur nouveau classement, l'ancien classement étant caduc depuis juillet 2012.

Une collaboration efficace entre services de l'Etat grâce à la mise en commun des compétences.

Elle a été mise en œuvre avec les services de la police ou la gendarmerie, les services de la DDFIP, dans des bars de nuit. Elle a également été pertinente avec la direction départementale de la cohésion sociale dans un « jardin des neiges » en station de ski, espace ludique pour jeunes enfants dont le personnel n'avait pas les qualifications requises. Une plainte reçue par la DDPP portait sur les présentations mensongères du site internet de ce service.

Pour tout contact :

Direction départementale de la protection des populations de l'Isère

Europole - Espace Le Doyen
22 avenue Doyen Louis Weil
GRENOBLE

adresse postale :

CS 6 -38028 GRENOBLE CEDEX 1

Mel : ddpp@isere.gouv.fr

Standard : 04 56 59 49 99