

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Grenoble, le 4 mai 2018

## Bilan de l'opération vacances à la neige 2018

Les stations d'hiver françaises attirent chaque année environ 10 millions de touristes. Quatrième département français en termes de chiffre d'affaires lié aux forfaits, l'Isère compte à chaque saison environ 4,5 millions de journées skieurs et 6 millions de nuitées.

La direction départementale de la protection des populations de l'Isère (DDPP), regroupant les services vétérinaires (ministère de l'agriculture) et ceux de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ministère de l'économie), est chargée localement de la mise en œuvre de l'opération nationale de contrôles « vacances à la neige », réalisée chaque année à l'initiative de la DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).

Cette opération se déroule de mi-décembre à fin avril et vise à protéger le consommateur-vacancier face aux pratiques susceptibles de porter atteinte à ses actes de consommation et à la sécurité des produits et prestations au cours des vacances hivernales.

Une certaine pression de contrôle apparaît en effet nécessaire sur le secteur du tourisme de neige, notamment en raison :

- du niveau élevé de renouvellement des professionnels à chaque saison,
- de l'importance des dépenses engagées par les touristes (pour chaque euro dépensé dans le forfait, 6 euros supplémentaires sont dépensés dans la station),
- des nombreuses infractions constatées chaque année, tant en matière de sécurité que de loyauté.

Les secteurs les plus contrôlés sont traditionnellement les activités de loisirs, l'alimentation, l'hébergement et les prestations de service (services de transports comme VTC et taxis, soins d'esthétique et de bien-être, leçons de ski, ...).

Cette année, les enquêteurs de la DDPP ont mené leurs interventions dans les stations de ski, dans les communes voisines et les communes d'accès. Des restaurants d'altitude ont également été contrôlés par des enquêteurs maîtrisant la pratique du ski !

Les interventions ont donné lieu :

- pour les anomalies mineures à 45 avertissements,
- pour les anomalies nécessitant une mise en conformité rapide, à 27 injonctions
- pour les cas les plus graves ; à la rédaction de 15 procès-verbaux.

Le taux d'établissements présentant des anomalies s'élève à environ 41 %. Ce taux est stable par rapport à l'opération 2017, mais supérieur à la moyenne annuelle des contrôles de la DDPP. Néanmoins, la DDPP constate qu'une grande majorité des établissements s'est mise en conformité après les mesures imposées.

## Quelques faits marquants :

### Conciergerie ou agent immobilier ?

Une société de « conciergerie » établie aux Deux-Alpes, exerçait de fait une activité d'entremise immobilière sans que la gérante soit détentrice de la carte professionnelle l'y habilitant (infraction à la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 dite loi Hoguet).

### Étoiles des neiges...

Un hôtel établi aux Deux-Alpes, affichait un classement deux étoiles alors que ce classement, délivré pour cinq ans, était caduc depuis 2016 (pratique commerciale trompeuse). Après notre intervention, le gérant a retiré le panneau trompeur.

### Mini-skieurs, maxi-dangers

La DDPP a contrôlé plusieurs jardins des neiges (espaces situés au pied des pistes, et privatisés pour une école de ski, dont les moniteurs apprennent aux tout-petits les rudiments de la pratique du ski). Divers manquements à l'obligation générale de sécurité (article L. 421-3 du code de la consommation) ont été relevés (défaillance du système d'arrêt d'urgence d'un télésiège, défaut de sécurisation des abords des zones réservées aux enfants, avec risques de collision avec des lugeurs pratiquant sur la piste adjacente, instructions inadaptées relatives aux mesures d'urgence en cas d'incident sur les tapis roulants...). Le maire de la commune a été informé des dysfonctionnements relevés.

### Cuiseur de pain oui, boulanger non !

Un établissement situé à Prapoutel – Les Sept Laux utilisait une enseigne le désignant comme étant une boulangerie artisanale alors que le professionnel se contentait de mettre en cuisson des pâtons industriels congelés. Un procès-verbal pénal a été dressé pour pratique commerciale trompeuse (article L. 122-17 : le terme de « boulangerie » est réservé aux professionnels qui assurent eux-mêmes le pétrissage de la pâte, sa fermentation et sa mise en forme. La pâte et les pains ne peuvent à aucun stade être surgelés ou congelés).

### Sale attitude en altitude...

Un restaurant d'altitude situé à Prapoutel faisait preuve de sérieux manquements aux règles d'hygiène et n'affichait pas ses prix. Deux procès-verbaux ont été établis.

La DDPP de l'Isère se mobilisera à nouveau la saison prochaine pour s'assurer de la loyauté des informations délivrées et de la sécurité des consommateurs-vacanciers. Afin de prévenir les manquements, elle participera également à des opérations ciblées d'information et de sensibilisation des professionnels de divers secteurs concernés.

#### **Contacts presse :**

Service communication de la Préfecture  
Téléphone : 04 76 60 48 07  
[communication@isere.pref.gouv.fr](mailto:communication@isere.pref.gouv.fr)

DDPP de l'Isère  
Service Protection des Consommateurs  
Elisabeth GUILLAUME, chef de service  
tel : 04 56 59 49 99

