

| L'opération « Vacances 2010 »

| LES ENJEUX DE L'OPERATION

La saison estivale représente plus que jamais un enjeu collectif pour l'économie du tourisme et l'emploi. Il est capital de valoriser l'offre touristique en veillant à la qualité et la sécurité des produits et prestations offerts sur le territoire.

Sur son lieu de vacances, le consommateur doit pouvoir compter sur le meilleur rapport qualité-prix des produits ou prestations qui lui sont présentés et ses actes de consommation doivent être réalisés en pleine confiance et en toute transparence.

Répondre à ces enjeux constitue une priorité essentielle dans le cadre de la politique de soutien à l'économie, l'emploi et la consommation.

En vue de cet objectif, les pouvoirs publics se mobilisent pleinement en faveur de la qualité et de la sécurité de l'offre touristique au bénéfice du consommateur, et cela dans le cadre de l'opération « Vacances 2010 ».

Les contrôles menés permettent de constater que les actions d'information et de vérifications effectuées depuis de nombreuses années par les services se traduisent par une professionnalisation accrue des acteurs économiques et une amélioration de la qualité et de la régularité des services rendus aux estivants. Il convient cependant de maintenir la vigilance, au vu des progrès encore à réaliser.

L'opération est lancée dès le 1^{er} juillet 2010 et s'est achevée le 31 août 2010.

| LES OBJECTIFS PRINCIPAUX

« Vacances 2010 » a permis de veiller tout à fois au respect des règles **d'information du consommateur** et de **sécurité** tant dans le domaine des produits alimentaires et industriels que des prestations de services. Quelques points particuliers ont été particulièrement surveillés et notamment **les pratiques commerciales trompeuses**, **les règles d'étiquetage** et **les règles générales d'hygiène des établissements**.

Enfin, au-delà de ces axes très généraux, l'opération a mis l'accent sur trois thématiques fortes de prévention et de contrôle :

1- la protection du consommateur face aux « vacances pas chères », notamment par une plus grande surveillance de l'internet qui peut connaître certaines dérives affectant les droits des consommateurs (contrôles des sites de comparateurs de prix et des offres de dernière minute, des propositions de transport aérien à bas coûts...) ;

2 - le tourisme vert et l'écotourisme : ce secteur connaît actuellement une forte croissance sous différentes appellations (vert, écologique, responsable, durable) ; il s'agit de prévenir les dérives et/ou les risques en termes de publicité trompeuse. notamment au travers de la vérification de la réalité des propriétés alléguées ou du respect des engagements liés à ces activités ; par ailleurs, il s'est agi d'être vigilant de façon générale sur les allégations valorisantes à l'égard de tous les produits que ce soit dans les grandes ou moyennes surfaces ou les marchés ; les consommateurs recherchent en effet en priorité de plus en plus des produits locaux ou « fermiers » ou « du producteur » ou « bio »... censés être représentatifs d'une certaine qualité ;

3 - la sécurité des loisirs de nature ou émergents : outre un contrôle général et classique des activités dans les clubs (bases de loisirs, sports nautiques ou motorisés, centres de voiles, de canoës-kayaks, hippiques, etc.) pendant la période estivale, l'accent a été mis sur les activités et produits de loisirs sportifs qui ont émergé ces dernières années (quads, acrobanches, saut à l'élastique...) ainsi que sur les domaines visant à la sécurité de la vie quotidienne comme la sécurité des aires collectives de jeux, les alarmes de piscines....

L'opération « Vacances 2010 » : exemples marquants

UN RESTAURANT... HORS NORME

En Bretagne, un restaurant a cumulé les irrégularités :

- cuisine exigüe et sanitaires encombrées par des ustensiles de cuisine ;
- surfaces et revêtements usagés, dégradés et non nettoyés ;
- torchons sales posés à même le sol, à côté des assiettes ;
- sur-givrage de la quasi-totalité des enceintes de froid, pas de traçabilité ni de date de congélation... près de 74 tonnes ont fait l'objet d'un retrait avec dénaturation (aspersion d'eau de javel).

UN MANQUE DE RESPECT DES CONDITIONS DE CONSERVATION DES DENREES ALIMENTAIRES :

- une grande surface en Bourgogne, faute de chambres froides en nombre suffisant, a conservé 2,5 tonnes de produits périssables à température ambiante (température relevée 14°C) avant de les mettre en rayon.
- en Alsace, lors de l'alerte Orange canicule, des professionnels transportaient de la crème fraîche, des surgelés et du saumon frais (21 kg) dans leurs véhicules, sans matériel isotherme... La température de conservation oscillait entre 21 et 32°C selon la durée d'exposition au soleil des véhicules.
- dans le Nord-Pas-de-Calais, un professionnel exerçant dans la charcuterie et la viande de cheval ne respectait pas les règles d'hygiènes (locaux insalubres et non conformes, absence de traçabilité, défaut d'agrément sanitaire, détention de denrées périmées...). 15 tonnes de viande ont été saisies et l'un des ateliers de découpe et de transformation a fait l'objet d'une fermeture administrative.
- une épicerie des Pays de la Loire a mis en vente des denrées ayant dépassé la date limite de consommation de plus de 20 jours, après avoir enlevé les étiquetages des fournisseurs.

| VENTE D'ABRICOTS POURRIS EN ALSACE :

Un supermarché d'Alsace avait mis en vente plus de 600 Kg d'abricots en état de décomposition et de pourriture. De même, sur un marché de la région, un commerçant vendait des barquettes d'abricot d'Italie dont 60% de pourris.

| DES PRODUITS PAS SI BRETONS...

En Bretagne, un opérateur disposant de plusieurs magasins spécialisés dans les produits régionaux, mettait en scène la fabrication de produits par des compagnons et les proposait dans des conditionnements explicites comme « biscuiterie de Quimper » ou « galettes de Pont-Aven ». En fait, il fabriquait industriellement ces spécialités en dehors de la région.

| ET DE LA FOURME D'AMBERT CONFINANT AU BLEU D'Auvergne

Sur un marché alsacien, un contrôle a mis en évidence qu'un stand de fromages « bio » vendait du bleu d'Auvergne pour de la Fourme d'Ambert, produit d'appellation d'origine protégée.

| UN SUPERMARCHÉ TRÈS LOCAL

Dans le Puy-de-Dôme, un supermarché refusait les chèques des clients dont la banque était située en dehors du département.

| DES TAXIS PEU DILIGENTS

Dans une station balnéaire de Basse-Normandie, une opération de contrôles, faisant suite à des plaintes de consommateurs, a permis de montrer que certains taxis occultaient leur compteurs, usaient de pratiques de prix illicites et refusaient certaines prises en charge.

| UN HOTEL DEUX ÉTOILES... AUTOPROCLAMÉES

En Picardie, un hôtel récemment ouvert prétendait sur son site internet disposer de deux étoiles au classement hôtelier. En réalité, il n'avait pas encore entrepris les démarches nécessaires à leur obtention.

| DES CAMPINGS... PARTICULIERS

En Poitou-Charentes, plusieurs campings ont été contrôlés et 3 se sont révélés dépasser largement (plus de 50%) le nombre maximal d'emplacements autorisés. La palme revient à un camping 4 étoiles qui dépassait de 86% le maximum qui lui était autorisé, et exploitait donc près du double des emplacements prévus.

En Savoie, un camping manquait à ses obligations d'information (à la fois pour l'activité d'hébergement et celle de restauration), en particulier l'affichage des tarifs. Il détenait également de la viande et de la charcuterie périmées (25 kg ont été détruits) et l'aire de jeux présentait de graves manquements aux règles de sécurité.

En Aquitaine, des tour-opérateurs étrangers avaient amené des jeunes gens qui souhaitaient s'initier au surf (dans le cadre de « surf-camps »). Ces derniers se sont retrouvés concentrés dans des zones périphériques des terrains de camping, dans des conditions de sécurité très aléatoires : tentes non conformes, appareils à gaz dans des locaux non prévus à cet usage, montage électrique bricolé, équipement anti-incendie absent...

| DES JEUX DANGEREUX

En Bretagne, un manège-tournequin d'un camping a été fermé car il présentait des risques pour les enfants. Non seulement ce manège n'était pas isolé de la circulation automobile, mais en plus le dispositif de protection destiné à éviter les chutes du manège présentait un espace suffisant pour laisser passer les enfants.

Sur une aire d'autoroute, un enfant de deux ans a été brûlé au second degré par une plaque métallique d'un toboggan exposée en plein soleil. L'installateur de l'équipement a été immédiatement alerté afin d'éviter tout nouvel accident.