

DOSSIER DE PRESSE

Opération interministérielle vacances Été 2004

Le mardi 29 juin 2004

DEFINITION DE L'OPERATION INTERMINISTERIELLE VACANCES

Les pouvoirs publics mettent en place, chaque année, pendant la période estivale un dispositif de contrôles renforcés, « **l'Opération Interministérielle Vacances** », dont le Ministère chargé de la Consommation est le maître d'œuvre.

Celle-ci a pour but d'assurer, dans le respect des compétences de chaque administration, une protection renforcée des vacanciers pendant les deux principaux mois d'été, et ainsi de promouvoir la **bonne image de marque du département des Alpes de Haute-Provence**. La qualité de l'accueil touristique est en effet primordiale pour conforter cette importante activité économique.

Elle sera engagée dès le **1er juillet** pour s'achever le **31 août** dans les principales zones touristiques du département.

OBJECTIF DE L'OPERATION INTERMINISTERIELLE VACANCES

La mise en œuvre de cette opération doit permettre aux administrations concernées :

- d'être en permanence à l'écoute des consommateurs pour faciliter la résolution des problèmes rencontrés et de répondre à l'attente de nombreux professionnels qui saluent cette action face à certaines formes de concurrence déloyale comme la contrefaçon, le paracommercialisme ou le travail au noir ;
- de réaliser une information très large des différents partenaires économiques pour rappeler les droits et obligations de chacun ;
- de prévenir et, le cas échéant, de réprimer les manquements ou abus préjudiciables aux vacanciers.

LES ORIENTATIONS DE LA PREVENTION ET DES CONTROLES EN 2004.

Durant ses vacances, le consommateur est essentiellement préoccupé par l'alimentation, l'hébergement, la sécurité des activités, en particulier pour ses enfants, et le souci d'éviter toute « arnaque » dans ce qui lui est proposé, cela, dans un environnement souvent nouveau et éloigné des repères habituels de sa vie quotidienne.

Pour répondre à toutes ces préoccupations, « **la sécurité et la protection économique du vacancier** » seront les deux axes majeurs de l'opération.

A- La sécurité des produits et prestations

Il s'agit de mettre d'abord l'accent sur la sécurité des produits et prestations que ce soit dans le domaine alimentaire ou non alimentaire.

1- La sécurité domestique en vacances, notamment dans les prestations de loisirs sportifs

La sécurité de la vie quotidienne est une **priorité de l'action** gouvernementale. Pour cela, il est primordial que la vigilance des services administratifs s'exerce dans tous les domaines pour informer, prévenir et, éventuellement, sanctionner. Cette préoccupation concerne, par exemple, la sécurité des aires de jeux, la sécurité des loisirs sportifs aquatiques, la protection contre le soleil (crème solaire et lunettes de soleil) contrôle des eaux de baignade pour la DDASS, hygiène et sécurité des produits pour la DGCCRF, etc

2- La sécurité alimentaire: Les produits mis sur le marché doivent être sans risque. Les administrations du Pôle de Sécurité alimentaire (DSV, DGCCRF, DDASS) ont décidé de choisir le thème de la maîtrise de la chaîne du froid comme axe prioritaire commun de leurs interventions cette année. d'autres contrôles porteront sur les marchés et les conditions de conservation à température ambiante de denrées vendues après cuisson en grandes et moyennes surfaces pour la DSV.

Cet été, ces contrôles seront particulièrement ciblés sur les lieux sensibles tels qu'ils résultent de constats faits en 2003 : interfaces (chargement et déchargement, mise en rayon ...), commerces non sédentaires et saisonniers ... Ils seront complétés par une enquête concernant le transport des denrées afin de vérifier les règles d'hygiène et de température en liaison avec les douanes, la gendarmerie et la police.

B- La protection économique du vacancier:

Il s'agit de s'assurer de **l'exacte information du consommateur et de la qualité des produits et services proposés** en veillant notamment sur :

- le respect des règles classiques comme l'affichage des prix ou l'établissement de factures;
- le respect des règles particulières et plus récentes et, notamment, celles régissant les locations saisonnières où l'effort d'information doit être poursuivi pour appeler l'attention des usagers et des loueurs sur leurs droits et obligations respectifs qui sont, souvent par méconnaissance, toujours sources de nombreux litiges,
- le travail illégal, notamment dans les secteurs les plus liées au tourisme et demandeurs de main d'œuvre.

LES MODALITES PRATIQUES DE L'OPERATION

Des actions conjointes seront effectuées dans les secteurs suivants :

- **contrôle des transports de marchandises** (notamment le contrôle des conditions et des températures de transport et de la facturation) : DDCCRF, DSV, DDASS, Douanes, Gendarmerie.
- **Centres de vacances** : DDASS, DSV, DJS, DDCCRF et Gendarmerie.
- **actions de nuit et de sécurisation pour contrôler les bars et discothèques** : Gendarmerie, Services Fiscaux, Douanes, DDCCRF, Police.
- **vérification de la restauration** sous toutes ses formes : DDCCRF, DSV, DDASS.
- **hôtellerie de plein air** : DDCCRF, Préfecture, DDASS et DDE.
- **contrôle des activités non sédentaires** : DDCCRF, DSV, Police et Gendarmerie.
- **activités sportives en mer et en eau vive** : DJS, Gendarmerie.
- **économie souterraine** dont le travail dissimulé : DDTE, DDCCRF, Services fiscaux, URSSAF.

L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS

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.

- **Un centre d'appel Info Service Consommation**, avec un numéro d'appel unique, le **0 820 202 203**. Mis en place par la DGCCRF, il permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir, y compris évidemment dans la période estivale, des informations ou des conseils dans les domaines relevant de la DGCCRF. Ce service fonctionne du lundi au vendredi, sans interruption, de 9 h à 19 h et le samedi de 9 h à 14 h (0,09 €mn TTC à partir d'un poste fixe).
- une rubrique sur **l'internet du MINEFI** (référence : [http:// www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)).