



**Lancement de la campagne
Opération interministérielle Vacances
(OIV) 2019**

Mercredi 3 juillet 2019



L'Opération Interministérielle Vacances

À l'arrivée de la saison estivale, les services de l'État et les forces de l'ordre se mobilisent pour assurer la meilleure protection possible aux nombreux vacanciers et une qualité accrue des services offerts et des produits commercialisés.

L'Opération Interministérielle Vacances 2019 débute le 3 juin et se termine le 15 septembre.

Le Vaucluse accueille chaque année près de 4 millions de touristes qui dépensent 1 milliard d'euros, soit 7,5 % du PIB du département.

Les services de l'État se mobilisent donc fortement pour assurer la sécurité des consommateurs venus profiter des sites touristiques, des activités de loisir et des produits locaux.

Tous les services coordonnent leurs actions pour assurer une forte présence sur le terrain et organisent des opérations inter-services afin de mener, conjointement, des interventions pertinentes pour :

- s'assurer de la sécurité des personnes et des biens,
- contrôler la chaîne alimentaire,
- vérifier la conformité des centres de loisirs et des pratiques commerciales,
- lutter contre les fraudes et les contrefaçons.

L'OIV est assurée par plusieurs services de l'État dans le département sous la coordination de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) : la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) et la direction départementale des territoires (DDT), de même que l'Agence Régionale de Santé (ARS). La direction départementale de sécurité publique (DDSP) et le groupement de gendarmerie départementale (GGD) sont également acteurs de l'OIV, soit en pilotant leurs propres opérations, soit en soutien des autres services de l'État.

Les secteurs professionnels pris en compte

Les métiers de bouche : restauration traditionnelle et rapide, snacks, kiosques et débits de boissons, traiteurs, toutes remises directes de denrées alimentaires dont camions-pizza, « food-trucks »...

En plus de l'hygiène des locaux, les contrôles porteront notamment sur le « fait maison », les appellations locales (ex. : huile d'olive de Provence) et les informations sur les allergènes présents dans les plats.

Les ventes en bord de route : glaciers, magasins de produits locaux, régionaux ou touristiques, fruits et légumes...

Les marchés touristiques d'été du département : « marchés saisonniers »,

« marchés de producteurs », « marchés paysans », « produits du terroir »....

Sur certains marchés, des produits annoncés comme artisanaux ou locaux peuvent se révéler trompeurs (fromages, charcuterie, huile d'olive, savon de Marseille...); d'autres peuvent même être dangereux (ex : pointeurs lasers). Le manque de maîtrise des températures, les manquements aux règles de traçabilité des denrées alimentaires sont également des anomalies régulièrement constatées.

Les activités sportives et de loisirs : centres équestres et promenades à cheval ou en roulotte, centres de plongée, activités nautiques et subaquatiques, sécurité des équipements de protection individuelle de sport, centres aérés et séjours vacances, centres de remise en forme, piscines, parcours acrobatiques en hauteur, qualité des eaux de baignade, aires de jeux...

Les hébergements touristiques : hôtellerie traditionnelle, résidences hôtelières, campings et caravanings, chambres d'hôtes, gîtes ruraux, locations saisonnières (meublés), hébergements des mineurs et des jeunes adultes... Les sites de location en ligne présentent parfois des descriptions d'hébergement approximatives voire inexacts.

Les établissements recevant du public : la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public porte une attention particulière notamment au bon fonctionnement des installations techniques de type détection incendie, moyens d'extinctions, coupures électriques d'urgence, désenfumage, éclairage de sécurité ou bien encore alarme. Elle vérifie également que les issues de secours sont bien balisées et dégagées de tout obstacle.

Le tourisme vert : tables d'hôtes, fermes-auberges...

Les prestataires de services de transport : taxis, voitures de tourisme avec chauffeurs, location de voitures particulières, location de vélos...

Le « para commercialisme » : occupation illicite du domaine public par les terrasses des cafés, hôtels et restaurants, stands de vente, activités de métiers de bouche ambulants sur les sites touristiques...

La veille sanitaire : outre la qualité des eaux de baignade et des piscines, sont prévus le programme « hôpital sous tension », le plan canicule envers les personnes fragiles, les risques de maladie en zone infestée par les moustiques (prévention « Dengue » et « Chikungunya »), veille sanitaire pour la légionellose...

Les pensions animales, élevages, refuges, fourrières

Les produits de la mer : pêche maritime professionnelle et amateur

La contrefaçon

Les secteurs prioritaires

1. L'hébergement de plein air et l'offre en ligne

L'offre d'hébergement vaclusienne représente environ 67 000 lits touristiques (plus de 20 millions de nuitées par an, dont 54 % en été).

Les campings, et l'ensemble de leurs prestations, feront l'objet de contrôles tout comme les autres formes d'hébergement de plein air. Dans les séjours de vacances et accueils de loisir, les camps sous toile feront l'objet de contrôles spécifiques.

Les sites internet de professionnels et de particuliers exerçant, à l'échelon local, une activité commerciale liée à l'hébergement seront contrôlés.

2. Les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs

Les structures proposant des activités de thalassothérapie et les produits cosmétiques commercialisés seront contrôlés.

Les activités de loisirs feront l'objet d'une attention particulière : équitation, voile, kite surf, ball-trap, plongée sous-marine, sécurité des piscines, établissements d'activités physiques et sportives.

L'été est propice aux activités et sports en pleine nature. Il est nécessaire de vérifier la conformité, l'entretien et les conditions de mise à disposition des équipements de protection individuelle ainsi que les conditions d'utilisation des installations et matériels.

3. Les services de restauration dans les zones à forte densité touristique

Il apparaît essentiel de renforcer la pression de contrôle sur les activités de vente ambulante de plats et boissons à emporter (ex : friteries, marchands de glaces, « food trucks », vente de pizzas, débits de boissons), en particulier dans les zones à forte densité touristique telles que les abords de plans d'eau, les marchés et les manifestations ponctuelles (festivals). Les allégations vantant l'origine locale des produits seront notamment vérifiées.

[Plus d'informations pratiques en ligne :](#)

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Brochures-vacances-ete-hiver>

[Quelques points de vigilance en Provence-Alpes-Côte d'Azur](#)

Huile d'olive : attention à la « provençalisation » des produits ! L'huile d'olive vendue sur un marché local n'est pas forcément de l'huile de Provence. Il faut se fier à ce qui est écrit sur l'étiquette et à bien vérifier la mention appellation d'origine protégée (AOP) ou appellation d'origine contrôlée (AOC) !

Savon de Marseille : la recette du savon de Marseille n'étant pas protégée, beaucoup de savons peuvent aujourd'hui être vendus sous cette dénomination, même ceux qui ne sont pas fabriqués dans la région.

Lunettes de soleil : les lunettes de soleil doivent obligatoirement porter le marquage « CE » de façon visible, lisible, indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles européennes de sécurité. Elles doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français. Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) des verres (5 niveaux de protection).

Contrefaçon : un lieu de vente inhabituel, un vendeur mal identifié, un prix particulièrement bas, les défauts et plus généralement l'absence de qualité du produit (ex : imperfection des coutures, des finitions, des motifs, des couleurs, tissus ou matériaux peu résistants, étiquettes mal imprimées ou présentant des fautes d'orthographe), emballage de mauvaise qualité pour des produits de luxe...

Les glaces : elles se répartissent en plusieurs catégories, dont les principales sont les sorbets, les crèmes glacées et les glaces. Tous ces produits sont soumis à la réglementation générale applicable aux denrées alimentaires, en matière d'hygiène, d'étiquetage, d'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires.

Concernant l'information du consommateur, la mention de la présence de lait, même en très faible quantité (sorbets) est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques. D'une manière générale, l'indication de la présence d'allergènes dans les produits glaciers, qu'ils soient ou non vendus préemballés, doit se faire obligatoirement par écrit.

Les restaurants : les prix pratiqués par les restaurateurs sont libres. Mais l'affichage des prix est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- **à l'extérieur** : la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et de 18 h pour le dîner. Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27/03/87).
- **à l'intérieur** : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition. Dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiqué la mention « prix service compris ». Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson est comprise ou non. Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Dans les bars, les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un "demi", car le "demi" français correspond à 25 cl (cette mesure est en fait le demi-setier parisien) ;
- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Par contre, les cafetiers ont le droit de vous refuser :

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- le verre d'eau « gratuit ».

Dans les piscines, la sécurité dans les établissements ouverts au public et d'accès payant relève du Code du sport pour la sécurité des installations ainsi que du Code de la santé publique pour la qualité de l'eau et l'hygiène des locaux. Les piscines doivent être surveillées constamment par du personnel qualifié titulaire d'un diplôme délivré par l'État.

Les piscines privées à usage collectif (dans les campings ou les hôtels) ne sont pas soumises à l'obligation de surveillance, sauf si un enseignement d'activités aquatiques y est dispensé (apprentissage de la natation, cours d'aquagym, etc.). Elles doivent par contre respecter les obligations suivantes :

- Les sols ou les murs (bassin compris) ne doivent pas être dangereux, par exemple glissants ou abrasifs ;
- Les profondeurs minimales et maximales de chaque bassin doivent être affichées et lisibles depuis les plages et les bassins ;
- Les reprises des eaux doivent être en nombre suffisant et munies de grilles afin de ne pas pouvoir être ouvertes par les usagers ;
- Toute installation hydraulique (bouches de reprise des eaux, goulottes, générateurs de vagues artificielles) doit être pourvue d'un dispositif d'arrêt d'urgence de type « coup de poing », facilement accessible et visible ;
- Les toboggans aquatiques, plongeoirs, machines à vagues, bassins à remous et courants d'eau artificiels font également l'objet de prescriptions de sécurité spécifiques.

Pour mémoire en 2018 : bilan des actions conduites par les services de l'État

L'Opération Interministérielle Vacance (OIV) 2018 a mobilisé 45 agents des services de l'État. Près de 1 400 contrôles ont été coordonnés et conduits dans le Vaucluse dans les diverses activités à forte densité touristique : hôtellerie, loisirs (bases de loisirs nautiques, parcours acrobatiques, festivals, théâtres, piscines..), restauration (vigilance accrue sur les restaurants faisant mention du « fait maison » et « maître-restaurateur »), surface de ventes et marchés, transports de personne.

Présentation des actions conduites dans le cadre de OIV 2018

	Nombre d'agents mobilisés	Nombre de contrôles opérés	Infractions/signalements relevés
Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)	22 agents	622 contrôles	* 8 fermetures administratives d'établissement * 86 mesures de polices administratives *17 procès verbaux * 189 avertissements
Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)	9 agents	162 contrôles	* 49 établissements présentant des mauvaises utilisations des locaux * 43 présentant des problèmes d'hygiène, alimentation et sanitaires * 21 présentant des difficultés d'organisation administratives * 10 sur la qualification de l'encadrement
Direction Départementale de Sécurité Publique (DDSP)	1 référent sûreté et équipe de la DDSP	* tous les théâtres du off * 21 CODAF * 6 contrôle VTC	* 6 verbalisations pour affichage non réglementaire des VTC * Constat de fermetures tardives, non respect de la réglementation sur le tabac, pièces d'or montres de luxe non déclarés sur le registre.
Groupement de Gendarmerie	5 agents dont 1 agent de la DIRRECCTE	4 établissements d'activités de loisirs	* aucune infraction constatée
Délégation Territoriale Agence Régionale de Santé (DTARS)	4 agents pour la délégation ARS du Vaucluse. 5 préleveurs du laboratoire et des équipes techniques	548 contrôles (piscines et baignades en eau douce)	* 235 résultats non conformes sur les 1200 rapports émis * 43 fermetures ponctuelles et analyses de recontrôle.