



## **Saison touristique 2017 : les services de l'État se mobilisent**

**A l'arrivée de la saison touristique, les services de l'État et les forces de l'ordre se mobilisent pour assurer la meilleure protection possible aux nombreux vacanciers ainsi qu'aux habitants des Bouches-du-Rhône et luttent pour une sécurité accrue des services offerts et des produits commercialisés.**

**L'Opération Interministérielle Vacances (OIV) 2017 débute dès le mois de juin et se poursuivra jusqu'au mois de septembre.**

Avec 2,7 milliards d'euros dépensés chaque année par les touristes et près de 8 millions de touristes extra-départementaux accueillis chaque année - soit 4 fois la population résidente - la saison estivale est un enjeu important pour l'économie locale et pour l'emploi du département. Valoriser l'offre touristique, c'est la promouvoir mais c'est aussi veiller à la qualité et à la sécurité des services et des produits offerts aux vacanciers et assurer le bon déroulement de leur séjour. C'est l'objectif de l'opération interministérielle vacances (OIV). Pour cet été 2017, les contrôles seront renforcés autour de trois axes prioritaires : l'hébergement de plein air et l'offre en ligne, les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs, les services de restauration dans les zones à forte densité touristique.

Tout l'été, les services de l'État renforcent leur présence et les contrôles pour offrir aux touristes les meilleures vacances possibles. L'opération interministérielle vacances (OIV) est un dispositif qui a pour but de prévenir ou de faire cesser les pratiques déloyales, abusives ou délictueuses qui portent préjudice aux estivants et à l'économie touristique et garantir la loyauté des produits et services vendus.

Les sportifs ont cette année l'occasion de venir à Marseille dans le cadre de son label « Marseille, capitale européenne du sport 2017 ». Ce label, obtenu pour la première fois en France, récompense les initiatives audacieuses et les engagements pris par l'ensemble des collectivités et du mouvement sportif. Le sport est un promoteur de bienfaits physiques, mais aussi une réponse à des enjeux de santé publique, de cohésion sociale, d'aménagement du territoire, d'environnement et de citoyenneté. Cet été, le département des Bouches-du-Rhône accueille deux étapes du « Tour de France » de cyclisme, le « Mondial La marseillaise » ou encore les Championnats d'Europe junior de natation en mer.

L'État s'assure de la sécurité des personnes et des biens, contrôle la chaîne alimentaire, vérifie la conformité des centres de loisirs, les pratiques commerciales et lutte contre les fraudes et les contrefaçons.

L'OIV est assurée par plusieurs services de l'État : la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP), la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS) et la Direction Départementale des Territoires et de la Mer (DDTM).

## Les secteurs professionnels pris en compte lors de l'OIV

L'OIV, ce sont plus de 1 000 contrôles pendant l'été ciblés sur les activités saisonnières dans les Bouches-du-Rhône.

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

En plus de l'hygiène des locaux, les contrôles porteront sur le « fait maison », les appellations locales (huile de Provence, riz de Camargue), 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... Un vendeur avec un chapeau de paille n'est pas forcément un producteur local qui vend les fruits de ses vergers. Il s'agira de vérifier que les fruits et légumes vendus en bordure de route ne soient pas faussement vendus comme venant du pays.

Les marchés touristiques d'été du département (« marchés saisonniers », « marchés de producteurs », « marchés paysans », « produits du terroir »...). Dans les marchés se côtoient toutes sortes de vendeurs et des milliers de produits d'origines diverses s'y mélangent.

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 : pointeurs lasers qui peuvent potentiellement être dangereux pour la vue des enfants. 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 roulottes ; 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 ; piscine ; parcours acrobatiques en hauteur ; qualité des eaux de baignade sur 75 sites (74 en mer et 1 en eau douce recensés par l'ARS) ; 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 inexactes.

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'urgences, désenfumage, éclairage de sécurité ou bien encore alarme. Elle vérifie également que les issues de secours sont bien balisées et laissées libres de tout obstacle.

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

Les brasucades ou fêtes de la moule

Les prestataires de services de transport : taxis ; voitures avec chauffeurs ; location de voitures particulières ; locations de vélos ...

Le « para commercialisme » : occupation illicite du domaine public par les terrasses des cafés, hôtels et restaurants ou les stands de vente ; activités de métiers de bouches 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 de produits

## **Pour 2017 les Ministres ont demandé aux services de prioriser les secteurs suivants :**

### **1.1 — L'hébergement de plein air et l'offre en ligne**

L'offre d'hébergement dans les Bouches-du-Rhône représente environ 283 000 lits touristiques (plus de 40 millions de nuitées par an), ce qui constitue environ 9% de la capacité d'accueil de la région PACA.

Les campings, et l'ensemble de leurs prestations, feront l'objet de contrôles tout comme les autres formes d'hébergements de plein air. Dans les séjours de vacances et accueil 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.

### **1.2 — 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 contrôlées.

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 Individuels ainsi que les conditions d'utilisation des installations et matériels. Plusieurs administrations doivent coordonner leur action dans ce domaine. La conformité des équipements de protection individuelle pour les sports et les loisirs sera surveillée pour garantir leur sécurité à l'égard des estivants.

### **1.3 — 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 (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 des plages, les marchés et les manifestations ponctuelles (festivals). Les allégations vantant l'origine locale des produits seront notamment vérifiées.

## **Quelques points de vigilance**

Parce qu'en vacances, le touriste peut être moins enclin à être sur ses gardes, il convient néanmoins de rappeler quelques précautions très utiles :

**Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Préfecture des Bouches-du-Rhône**

[www.bouches-du-rhone.gouv.fr](http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr) - [www.paca.gouv.fr](http://www.paca.gouv.fr)  @prefet13

Bureau de la communication Interministérielle - 04.84.35.40.00

**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. Préférer se fier à ce qui est écrit sur l'étiquette et à bien vérifier la mention appellation d'origine protégée ou « **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 solaires doivent obligatoirement porter le marquage «CE» de façon visible, lisible, indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles communautaires 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 :** Certains indices peuvent laisser présumer que les produits proposés sont des contrefaçons, notamment : un lieu de vente inhabituel, un vendeur mal identifié, un prix particulièrement bas, les défauts et plus généralement l'absence de qualité du produit (imperfection des coutures, des finitions, des motifs, des couleurs, tissus ou matériaux peu robustes, des étiquettes mal imprimées ou présentant des fautes d'orthographe), un emballage de mauvaise qualité pour des produits de luxe.

**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.

**Dans les bars : les cafetiers ont le droit de vous refuser :**

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement
- le verre d'eau "gratuit".

**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. Elles 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 :

- ✓ 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 écumeurs de surface et les bouches de reprise des eaux doivent être en nombre suffisant et conçus de manière à ne pas aspirer tout ou partie du corps des utilisateurs. Les bouches de reprise des eaux doivent être munies de grilles et 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 du 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 des vacances tranquilles, les consommateurs peuvent évidemment se procurer les brochures de la DGCCRF disponibles à l'adresse :  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Brochures-vacances-ete-hiver](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Brochures-vacances-ete-hiver)**