



**PRÉFET
DE L'HÉRAULT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction Départementale de
la Protection des Populations
de l'Hérault**

BILAN DE L'ACTIVITÉ 2022



Sommaire

1. Présentation de la DDPP 03

Organigramme fonctionnel

2. Les chiffres clés de la DDPP 05

3. Bilans par thématique de l'action de la DDPP 06

- Sécurité sanitaire des aliments 06
- Surveillance des zones de production de coquillages du littoral d'Occitanie 09
- Santé, protection animale et environnementale 10
- Contrôle des importations dans l'Union européenne 14
- Dans le domaine de la qualité et de la sécurité des produits 15
- Protection économique du consommateur 16
- Protection des consommateurs pendant la période estivale 18

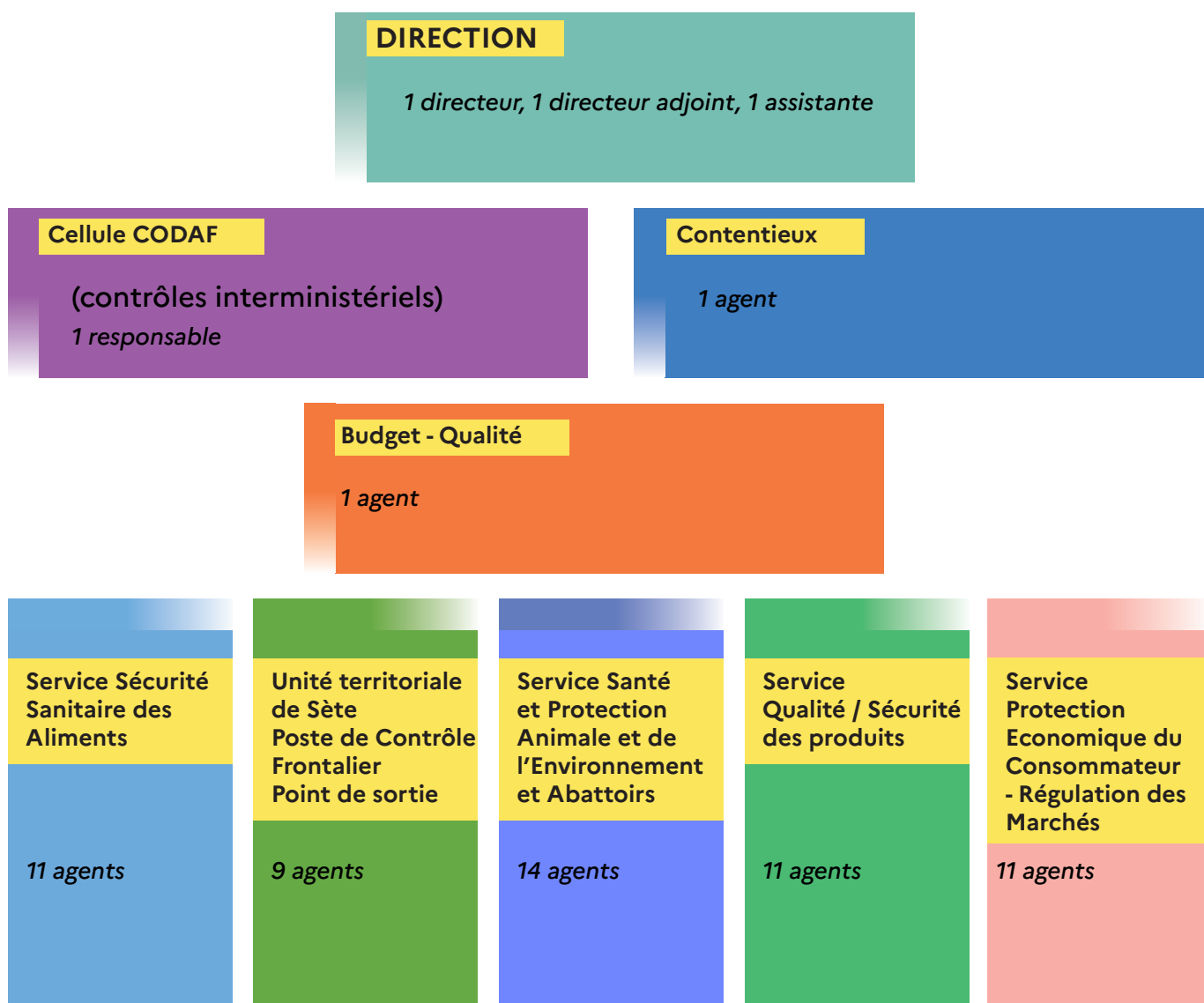
1. Présentation de la DDPP

La Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de l'Hérault est une direction départementale interministérielle dont les agents sont issus du ministère chargé de l'agriculture (Direction générale de l'alimentation) et du Ministère chargé de l'économie (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes).

Elle met en œuvre, sous l'autorité du préfet et sur l'ensemble du département, les politiques publiques en matière de sécurité alimentaire, de santé et protection animale et de l'environnement, de loyauté et de sécurité des produits et services ou de protection économique du consommateur.

62 agents sont répartis sur 4 sites : Siège à Montpellier, Abattoir de Pézenas (présence permanente), Unité de Sète, Port de Sète-Frontignan

Organigramme fonctionnel



Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

La DDPP compte 5 services opérationnels d'inspection-contrôle-enquête :

- Le service de sécurité sanitaire des aliments sur le site de Montpellier (agents DGAL) couvre les inspections des établissements de manipulation et transformation de denrées animales ou d'origine animale à l'exclusion des établissements agréés des produits de la mer et conchyliculture. Ce service a en charge également le suivi des piscicultures d'eau douce et de mer et leurs éventuels ateliers de transformation de produits.
- L'unité territoriale de Sète est un service spécialisé, par sa proximité et sa géographie, dans les filières des « produits de la mer et de la conchyliculture » et, dans son domaine d'activité, sur le contrôle de l'importation et de l'exportation au Port de Sète.
- Le service Santé, Protection Animale et Environnement et Abattoirs (agents DGAL) réalise le suivi sanitaire des établissements d'élevages et de production animale, des établissements d'abattage des animaux (présence permanente à l'abattoir de boucherie). Il assure également le suivi du bien être animal dans tous les secteurs ainsi que celui des installations classées pour la protection de l'environnement.
- Le service « Qualité et sécurité des produits » (agents DGCCRF) a pour objectif de s'assurer que les produits alimentaires et non alimentaires présents sur le marché et destinés à être vendus aux utilisateurs finaux, ne représentent pas de risque pour ces derniers, tant d'un point de vue de la sécurité, que de la loyauté.
- Le service de la protection économique des consommateurs (agents DGCCRF) est chargé de s'assurer de la loyauté des pratiques commerciales des professionnels proposant des produits et des prestations de service à des consommateurs.

Le bilan de l'activité présenté est le résultat de l'investissement de tous les agents de la direction pour la protection des populations. Il présente les chiffres clés de cette activité. Les points d'attention mis en avant reflètent concrètement la diversité des sujets traités, les résultats obtenus et l'efficacité de l'action.

Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

2. Les chiffres clés de la DDPP

La présence sur le terrain :

2254 inspections réalisées

376 prélèvements de produits pour analyses en laboratoire, dans le cadre des plans de surveillance et plans de contrôle des denrées mises sur le marché.

813 analyses réalisées pour la surveillance des zones conchyloles.

364 contrôles à l'importation de denrées d'origine animale ou végétale et de produits pour l'alimentation animale au port de Sète.

1376 certificats d'exportation de produits délivrés.

Les suites données aux contrôles :

- Au niveau administratif :
 - **404** avertissements (rappel réglementaire).
 - **121** mises en demeure.
 - **19** décisions administratives de fermetures et suspensions d'activité.
- Au niveau pénal :
 - **66** Procès-verbaux pénaux dont 42 % concernent un délit.
 - **3** Procès-verbaux administratifs.
 - **74** % des procédures pénales ont fait l'objet d'une proposition de transaction, soit 49 transactions pour un montant total de 94 550€ (dont 86 250€ d'ores et déjà réglés soit 91 %).

Ces taux de suites sont stables par rapport aux années précédentes.

Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

3. Bilans par thématique de l'action de la DDPP

• Sécurité sanitaire des aliments

La programmation des inspections des établissements de manipulation et transformation de denrées animales ou d'origine animale, le choix et le nombre des établissements à inspecter ainsi que la fréquence de leur inspection sont fixés selon une stratégie nationale avec des adaptations locales.

Plus de 7600 établissements de manipulation et transformation de denrées animales ou d'origine animale sont enregistrés auprès de la DDPP couvrant les secteurs de la restauration commerciale (**3627**) et collective (**66**), les établissements de produits de la mer, les établissements de produits laitiers (**24**), les ateliers de découpe de la viande (**28** approvisionnés notamment par l'abattoir de Pezenas), les centres de conditionnement d'œufs (**14**), les boucheries, les poissonneries.

L'activité produits de la pêche / conchyliculture est particulièrement représentée, elle compte **plus de 400 unités** dont :

- 90 % d'établissements agréés pour la purification et l'expédition de coquillages
- 2 halles à marée (criées de Sète et d'Agde).
- Une trentaine d'établissements de mareyage, préparation et/ou transformation de produits de la pêche agréés.

Des opérations de contrôles communs entre plusieurs services du département peuvent être réalisées.

Parallèlement aux inspections, les agents réalisent des prélèvements dans le cadre des plans de surveillance et de contrôle décidés au niveau national par la Direction générale de l'alimentation. Sont recherchés les contaminants environnementaux, les substances interdites, les résidus d'antibiotiques et les contaminations microbiologiques, dans les produits finis, les matières premières et les aliments pour animaux.

Ils mènent des enquêtes, d'une part, sur l'origine des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) en étroite collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, d'autre part, sur les alertes concernant les non-conformités des produits sur le plan sanitaire.

S'agissant des TIAC, les investigations de la DDPP comprennent une enquête réalisée par l'ARS, auprès des personnes malades pour identifier les pathogènes suspectés à travers les symptômes observés et des aliments consommés en commun et d'une inspection de l'établissement où les denrées ont été préparées.

Enfin, les agents contrôlent les exportations des denrées d'origine animale en certifiant la qualité sanitaire des produits.

Bilan chiffré 2022



547

Inspections ont été réalisées par la DDPP en 2022 dont 109 ont concerné la sécurité sanitaire des aliments et 92 la restauration collective. 199 ont concerné les produits de la mer dont la conchyliculture.

Toutes filières confondues, il y a eu 225 avertissements, 70 mises en demeure de procéder à des mesures correctives, 2 arrêts d'activité, 3 suspensions d'agrément et 6 procès verbaux ont été dressés.

150

Établissements conchylicoles (mas) ont été contrôlés en 2022 en ciblant d'une part la vérification de l'efficacité des systèmes de purification des coquillages et d'autre part la traçabilité des productions permettant, en cas d'alerte, de retrouver les lots potentiellement contaminés et ainsi de protéger les consommateurs. On peut noter des non-conformités qui ont conduit à 75 avertissements, 32 mises en demeure, 2 suspensions d'agrément et 1 arrêt de l'activité. Les suites ont trouvé une issue favorable (remise en conformité). 44 demandes d'agrément ont été étudiées cette année.

175

Prélèvements ont été réalisés dans le cadre des plans de contrôle et de surveillance.

894

Certificats d'exportation de denrées alimentaires vers des pays tiers ont été émis. Le résultat des contrôles officiels dans le secteur alimentaire est publié sur le site Alimconfiance www.alim-confiance.gouv.fr

Toix infections alimentaires collectives

40 inspections suite à des TIAC (toxi infections alimentaires collectives) ont été réalisées en 2022. Après une diminution marquée au cours de la crise sanitaire liée à la fermeture des établissements de restauration commerciale, le chiffre est similaire aux années précédentes (10 en 2021, 17 en 2020, 43 en 2019). En effet, la majorité des TIAC ont comme origine la prise du repas commun en restauration commerciale, plus rarement en collectivité.

En mai 2022, une intoxication alimentaire a engendré des symptômes sur plus d'une centaine d'enfants pensionnaires dans un établissement scolaire. L'enquête et les inspections qui en ont découlé ont conduit à la suspension de l'activité de la cuisine centrale en question, pendant 3 semaines, jusqu'à résolution des non-conformités relevées. Une enquête judiciaire est en cours pour déterminer les responsabilités des différents acteurs.

Aide alimentaire

Par ailleurs, des inspections sur des entrepôts de structures caritatives ont permis d'améliorer les conditions de stockage des denrées afin de garantir une bonne conservation des aliments avant distribution.

Conchyliculture

Dans le domaine conchylicole, un travail de fond a été mené avec le Comité Régional de la Conchyliculture Méditerranéen (CRCM) afin de finaliser un guide de bonnes pratiques d'hygiène pour les établissements conchylicoles complété par un nouveau dossier type de demande d'agrément. Parallèlement, les agents de l'unité territoriale de Sète se sont investis dans la formation des formateurs du Lycée de la mer.

• Surveillance des zones de production de coquillages du littoral d'Occitanie

L'unité territoriale de Sète pilote et coordonne la surveillance sanitaire des zones conchylicoles d'Occitanie.

Cette surveillance du milieu environnant et des coquillages est un élément clé pour assurer la garantie sanitaire des coquillages lors de leur mise en vente sur le marché en complément des inspections des établissements de purification et d'expédition des coquillages. Cette mission est réalisée en coopération avec le laboratoire vétérinaire départemental de l'Hérault (LVD 34) en charge des prélèvements et des analyses des coquillages et l'Ifremer pour les recherches de phytoplancton toxique dans l'eau et l'appui technique et scientifique.

Bilan chiffré 2022



30

Points de surveillance pour la contamination bactériologique, dont **17** situés dans l'Hérault

7

points de surveillance réguliers concernant le risque toxinique, dont **3** situés dans l'Hérault

813

Analyses réalisées pour cette surveillance, dont plus de 370 concernent des alertes phyco-toxiques ; en progression de 25 % par rapport à 2021 pour un budget total de près de 380 K€.

5

Arrêts de fermeture de zones conchylicoles ont été prononcées en 2022 dans l'Hérault, représentant **91** jours de restriction de commercialisation.

Faits marquants 2022

Restriction de commercialisation en conchyliculture

Pendant la période des fêtes de fin d'année, 11 toxi-infections alimentaires liées à la consommation de coquillages et la présence de norovirus ont été déclarées. Conformément au protocole national en vigueur, des enquêtes sur les zones de production ont été diligentées, ce qui a permis de relever une contamination de l'étang de Thau par ce virus, principal pathogène à l'origine des gastro-entérites interhumaines et résistant dans l'eau. Un arrêté de restriction de commercialisation ainsi que de suspension de la récolte des coquillages le temps que la situation soit à nouveau favorable a été prononcé le 30/12/2022.

• Santé, protection animale et environnementale

Les agents du service ont pour missions le suivi de la mise en œuvre des différentes opérations déléguées en matière de prophylaxie sanitaire et de lutte contre les maladies infectieuses (tuberculose, brucellose, leucose...), le suivi du respect du bien être animal et la vérification de la bonne conduite des élevages.

En outre, les agents suivent les établissements et les professionnels en lien avec les animaux de compagnie et de loisirs (170 centres équestres, 160 pensions pour animaux, 115 élevages d'animaux de compagnie, 56 animaleries, 32 animaleries d'expérimentation animale -université, centres de recherche, industrie pharmaceutique- et 10 fourrières et refuges).

La faune sauvage captive est également bien représentée dans l'Hérault avec 44 établissements de vente (animaleries ou d'élevages professionnels), 1 parc zoologique et 2 aquariums, 2 centres de soins de la faune sauvage et 688 établissements détenteurs non professionnels.

Le service assure également le suivi des établissements au titre de la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) en élevages et en viticulture. Les contrôles sont réalisés dans le cadre d'une programmation nationale, et également selon des initiatives locales notamment lors de suivis de plaintes et signalements.

S'agissant des **activités d'abattage des animaux**, la DDPP fait respecter les exigences en matière d'hygiène et de protection animale à l'abattoir de boucherie de Pézenas ainsi que dans les unités d'abattage de volailles du département. Il en est de même lors de l'installation d'abattoir temporaire lors de la célébration de l'Aïd el kebir.

Dans les abattoirs de boucherie, les services vétérinaires de la DDPP sont présents en permanence et contrôlent l'ensemble des animaux abattus (inspection ante mortem) et des carcasses (inspection post mortem) pour assurer l'absence de maladies animales ou de lésions anormales qui auraient un impact sur la santé.

Enfin, les agents contrôlent les **exportations des animaux vivants** vers les pays tiers ou les échanges entre les États membres de l'Union européenne, en certifiant qu'ils ne sont pas des vecteurs de maladies.

Sur le port de Sète, les agents sont en charge du **contrôle de la protection animale** lors de l'exportation d'animaux de rente par navires bétailiers. En effet, le port de Sète est doté d'un « point de sortie » des animaux européens destinés principalement à l'élevage (bovins, ovins, caprins et chevaux) vers les pays du pourtour méditerranéen, majoritairement vers l'Algérie. Lors de chaque exportation, les inspecteurs vérifient que les exigences européennes relatives à la protection animale sont respectées à toutes les étapes du transport : à l'arrivée des véhicules routiers, pendant le chargement et lors de leur installation dans le navire. Sont contrôlés les moyens de transport du bétail (camions et navires), l'aptitude des animaux à continuer leur voyage sur les navires, les conditions de déchargement et d'embarquement, les quantités de foin, de paille et d'eau prévues pour la traversée. En lien avec le développement de certaines maladies animales dans les pays destinataires, le service reste vigilant sur le respect des règles de biosécurité.



20

Inspections d'élevages et détenteurs d'animaux de compagnie dont 5 éleveurs, 5 pensions, 3 refuges et 2 fourrières, 2 animaleries et exposition de vente

5

Inspections en centres équestres

Suivi des 261 élevages de bovins s'agissant de la prophylaxie de maladies réglementées (leucose, brucellose ...) dont **51** manades et ganaderias en prophylaxie de tuberculose.

1

Arrêté préfectoral de mise en place d'une zone de contrôle temporaire en lien avec la découverte d'un cas d'influenza aviaire dans la faune sauvage (dans le Gard)

10

Inspections d'abattoirs de volailles orientées sur le suivi des process d'abattage et sur le respect du bien être animal

10

Inspections de l'abattoir de boucherie multi-espèces de Pézenas en sécurité sanitaire, protection animale et environnement en complément de la présence permanente de la DDPP (inspections systématiques des animaux et des carcasses)

91

Navires bétailiers au départ de Sète ont fait l'objet d'au moins une inspection, soit une pression d'inspection de 96 %.

8

Agréments européens de navire ont été délivrés.

44

Contrôles de véhicules transportant du bétail vers le port de Sète ont été réalisés

482

Certificats d'exportation vers des pays tiers ou **d'échanges vers les autres pays européens d'animaux sur pied** ont été émis.

Inspections durant l'Aïd el Kebir

La célébration de la fête de l'Aïd-el-kebir s'est déroulée les 9, 10 et 11 juillet 2022. Les services de l'État ont veillé à la conciliation de l'accomplissement du rite avec les dispositions réglementaires en matière de sécurité des consommateurs, de protection animale et de respect de l'environnement. L'action de l'État a notamment porté sur l'encadrement strict des conditions de fonctionnement des abattoirs permanent (abattoir de Pézenas) et temporaire (abattoir de Montpellier-Grammont) autorisés répondant aux obligations en matière d'infrastructure et de personnels qualifiés.

17 agents de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ont été déployés sur les deux sites tout au long des opérations pour vérifier le respect des règles de protection animale, la santé des animaux avant abattage, les conditions de l'abattage, l'état sanitaire des carcasses avant leur remise aux clients ainsi que l'élimination des déchets selon des modalités respectueuses de l'environnement.

3440 animaux ont été abattus cette année au sein des abattoirs agréés pour l'accomplissement du rite.

La DDPP et les forces de l'ordre se sont également mobilisées pour lutter contre les abattages clandestins. Les animaux retrouvés lors de ces contrôles (environ 160) ont été saisis et placés dans un refuge. 5 procès verbaux ont été dressés pour abattage clandestin et 17 carcasses issues d'abattages clandestins et retrouvés dans des boucheries ont été saisies.

Gestion des suspicions d'influenza aviaire dans la faune sauvage

Depuis le mois d'août 2022 le service SPAE-A de la DDPP de l'Hérault a été régulièrement sollicitée pour la gestion des alertes en lien avec des mortalités d'oiseaux de la faune sauvage avec de fortes suspicions d'influenza aviaire hautement pathogène (IAHP). Une trentaine d'analyses pour rechercher le virus de l'IAHP a été réalisée: les résultats ont été favorables.

En revanche, le département a été impacté à deux reprises par la mise en place d'une ZCT (zone de contrôle temporaire) de 20 Km autour du lieu où ont été découverts de oiseaux morts atteints d'IAHP. Ces deux cas étaient localisés dans le Gard à Vauvert et au Cailar. Des mesures de surveillance accrue et de restrictions de chasse ont été prises dans ces zones.

Gestion des carnivores de compagnie de provenance d'Ukraine

Au regard de la situation d'urgence en Ukraine, la France comme de nombreux États membres ont mis en œuvre un dispositif d'urgence d'accueil des réfugiés. Nombre de ces personnes sont venues avec leur animal de compagnie. L'Ukraine n'ayant pas le statut indemne vis-à-vis de la rage des précautions ont été prises et 180 animaux ont été mis sous surveillance pour prévenir ce risque. Aucun animal n'a finalement été considéré comme suspect de rage.

Activation du plan d'urgence Fièvre aphteuse

Courant septembre, un navire chargé de 787 bovins a été refusé par l'Algérie. L'Algérie est un pays non indemne de fièvre aphteuse maladie très contagieuse aux conséquences économiques désastreuses.

Le virus de la fièvre aphteuse étant résistant dans le milieu et pouvant se retrouver dans les foin, les animaux de retour en France ont été considérés comme potentiellement suspects de fièvre aphteuse car ils avaient été alimentés avec du foin algérien lors de leur escale à Alger.

Pour éviter l'introduction de cette maladie en Europe, le retour des animaux a fait l'objet de la mise en place de mesures draconiennes de biosécurité : examen clinique des animaux et prélèvements en vue d'analyses pour minimiser le risque avant l'autorisation d'accostage du bateau, débarquement sur un quai spécifique du port de Sète, embarquement immédiat des animaux vers les sites d'élimination, remise en état des sites impactés par des sociétés spécialisées. Les opérations à terre ont mobilisé 18 agents de la DDPP afin que les opérations se déroulent le plus rapidement possible.

La gestion de cette crise sanitaire a montré la capacité de mobilisation et l'efficacité des équipes et des professionnels. La collaboration a été exemplaire, tant au niveau départemental qu'avec l'échelon national. Elle a constitué un test grandeur nature de notre plan d'intervention d'urgence.



• Contrôle des importations dans l'Union européenne

Le port de Sète est un point d'entrée dans l'Union européenne de végétaux, de denrées alimentaires pour la consommation humaine (denrées végétales et denrées d'origine animale) et de produits pour l'alimentation animale. Les contrôles ont pour but de prévenir l'introduction d'agents pathogènes des végétaux et de garantir l'importation de denrées alimentaires sûres.

Bilan chiffré 2022

148

Contrôles de lots de produits d'origine animale, en très forte augmentation (400%) due à la mise en place d'un flux de boyaux

103

Contrôles de lots de produits végétaux, en provenance de Turquie, essentiellement des semences

23

Contrôles de lots de produits pour l'alimentation animale, tourteau de soja ou de tournesol majoritairement.

90

Contrôles à l'importation de lots de denrées alimentaires végétales (noisettes, pistaches, champignons ...) au port de Sète, produits soumis à des contrôles renforcés pour des raisons de sécurité sanitaire des aliments

Ces contrôles ont donné lieu à :

- **2** avertissements
- **13** consignes
- **7** réexpéditions (refus d'entrée dans l'espace communautaire) (crevettes, semences de maïs, bois, poivres et pistaches)
- **1** destruction de 9 tonnes de crevettes

Faits marquants 2022

En sus de l'augmentation des contrôles, en 2022, le Poste de contrôle frontalier a été fortement impliqué dans le déploiement de la plateforme France Sesame sur le Port de Sète, plateforme constituant un guichet unique pour les demandes des importateurs.

• Dans le domaine de la qualité et de la sécurité des produits

Les contrôles à tous les stades de la production, du négoce et de la distribution sont réalisés dans le cadre du programme national annuel d'enquêtes établi par la DGCCRF, ainsi que dans le cadre des orientations régionales et sur initiative locale.

Sont ainsi couverts des domaines aussi variés que :

- Les produits alimentaires : viandes et charcuteries, les œufs, les céréales, les produits « bio », les boissons, les huiles, les épices, l'alimentation animale, les produits de la mer, les compléments alimentaires, les matériaux au contact des denrées alimentaires, les fruits et légumes pour les produits alimentaires ;

- les autres types de produits : les cosmétiques, les produits chimiques, biocides et détergents, les dispositifs médicaux, les équipements de protection individuelle, les engrais, les produits phytopharmaceutiques, les produits électriques, les jouets et la puériculture, les textiles et cuirs.

Les principaux secteurs à enjeux pour le département sont :

- Le tourisme au travers des manifestations festives (Estivales de Montpellier, Féria de Béziers, Fête de la Saint Louis à Sète...) et des très nombreux marchés de plein air présents sur le littoral et dans l'arrière-pays ;

- Le secteur vitivinicole : deuxième département français de production après la Gironde, la DDPP s'attache à assurer la loyauté de la présentation des vins au stade du détail et de la restauration, en s'assurant notamment que les vins espagnols ne soient pas présentés comme des vins français ;

- Les fruits et légumes : la DDPP participe activement aux plans de surveillance et de contrôle des produits mis sur le marché (ex : pesticides) fixés par l'Union Européenne et est également mobilisée sur la loyauté des méthodes de vente (bords de route) ;

- Les signes officiels de qualité (AOP, IGP, STG) et les produits biologiques, où l'on retrouve beaucoup de pratiques commerciales trompeuses ;

Bilan chiffré des inspections 2022

845
Visites

99
Avertissements (131 avertissements en 2021)

12
Mesures administratives (17 mesures administratives en 2021)



1
Arrêté de fermeture administrative (1 en 2021)

35
Procès-verbaux, 32 PV pénaux et 3 PV administratifs (33 en 2021)

201
Prélèvements de surveillance et contrôle

90
Contrôles à l'importation de lots de denrées alimentaires végétales

Gestion d'alertes

En 2022 la DDPP de l'Hérault a continué d'être très sollicitée sur la gestion de différentes alertes, concernant tant les produits alimentaires que les produits industriels. Ce ne sont pas moins de 35 demandes d'interventions qui ont été adressées à la DDPP par l'unité d'alerte. Cette année aura aussi été celle de deux crises majeures (Pizzas Buitoni et œufs Kinder Ferrero), qui auront réclamé de la part des agents de la DDPP réactivité et disponibilité pour mener des interventions dans des délais contraints, y compris les soirs et week-ends.

• Protection économique du consommateur

Les professionnels proposant des produits et des prestations de service à des consommateurs doivent par exemple respecter les obligations d'information à donner aux consommateurs avant une transaction sur un produit ou un service, ne pas être l'auteur de pratiques commerciales trompeuses ou agressives, ou encore respecter les règles de formation de contrats particuliers comme ceux conclus à distance (commerce électronique) ou en dehors d'un établissement commercial (démarchage à domicile).

Les contrôles sont réalisés dans le cadre du programme national annuel d'enquêtes établi par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ainsi que dans le cadre des orientations régionales et locales.

Les secteurs prioritaires sont ciblés au regard des principaux postes de dépenses des consommateurs et des difficultés rencontrées.

Les contrôles concernent ainsi notamment les secteurs de l'efficacité énergétique des bâtiments, des services financiers, du dépannage à domicile, de l'immobilier (agences immobilières, syndicats, constructeurs de maisons individuelles), de la santé et du tourisme (hébergement et prestations de loisirs). A la distribution, les conditions de commercialisation des produits d'équipement de la maison sont surveillées (étiquetage énergétique, indice de réparabilité, produit reconditionné). Enfin, La surveillance du démarchage téléphonique et de la vente à distance constitue également une priorité.

La DDPP est également chargée de la prévention et de la détection des dysfonctionnements du jeu de la concurrence dans la commande publique (marchés publics et concessions). Elle apporte également sa contribution au contrôle de légalité.

Bilan chiffré des inspections 2022



670

Visites (600 en 2021)

78

Avertissements (105 en 2021)

5

PV Administratifs

21

Mesures administratives (27 en 2021)

12

Procès-verbaux pénaux dont 10 délits (pratiques commerciales trompeuses à l'encontre de sites monétisant des démarches administratives, à l'encontre d'un vendeur et installateur de piscines, à l'encontre de professionnel du dépannage à domicile, perception d'un paiement ou d'une contrepartie avant la fin du délai de 7 jours pour une vente à domicile d'équipements thermiques et de climatisation)

1

Transmission au procureur pour des faits d'escroquerie en matière de vente de véhicules d'occasion

60

Participations à des commissions d'appel d'offres

3

Fiches d'indice de pratiques anticoncurrentielles

1

Transmission au procureur pour des faits d'avantage injustifié

Faits marquants 2022

Injonctions numériques à l'encontre de sites internet auteurs de pratiques déloyales

Depuis une loi de 2020, la DDPP dispose de pouvoirs dits «numériques» destinés à lutter contre les pratiques illicites de sites internet marchands ou d'applications en ligne, par exemple l'absence de livraison et le refus de remboursement d'une commande non livrée.

Des mesures administratives dites «injonctions numériques» peuvent être adressées aux prestataires de service internet que sont notamment les fournisseurs d'accès internet, les places de marché, les hébergeurs ou les moteurs de recherches, et ceci même lorsque l'auteur d'une pratique ne peut pas être identifié.

Ces mesures consistent ainsi à enjoindre les prestataires de service interne :

- à faire afficher un message aversant les consommateurs du risque de préjudice lorsqu'ils tentent de rejoindre une interface en ligne (un site internet) ;
- à faire cesser le référencement d'interfaces en ligne ;
- à restreindre l'accès à une interface en ligne ;
- à bloquer, supprimer ou transférer un nom de domaine.

Opérations de contrôles à la foire exposition internationale de Montpellier en client mystère et avec le soutien de la police nationale.

Dans le cadre de la protection des consommateurs lors des grands événements commerciaux, des contrôles ont été diligentés par la DDPP lors de la foire exposition internationale de Montpellier qui s'est tenu du 4 au 14 octobre 2022.

A l'issue des contestations réalisées auprès de certains stands de vendeurs d'installations de dispositifs photovoltaïques et au regard de plaintes déposées auprès de nos services le même jour, il a été décidé d'organiser une opération d'ampleur de contrôles ciblés sur ce secteur.

La DDPP a notamment démontré que trois sites internet étaient exploités par une même personne non identifiée usurpant l'identité de plusieurs sociétés françaises. Les coordonnées des vendeurs, mentionnées sur ces sites internet étaient donc fausses.

Quatre injonctions numériques ont été notifiées aux fournisseurs d'accès internet Free, Orange, SFR et Bouygues afin de limiter l'accès aux trois sites marchands incriminés. Les quatre fournisseurs ont bloqués l'accès aux trois sites internet et la pratique illicite a donc cessé.

Le nombre de stands à contrôler simultanément, la nécessité de procéder à des vérifications d'identité de tous les commerciaux présents et le risque de refus d'obtempérer de ce type de professionnels ont conduit la DDPP à solliciter l'attache d'officiers de police judiciaire (OPJ) de la police nationale.

L'opération a été un succès. Des procès-verbaux pénaux et administratifs pour pratiques commerciales trompeuses et manquements à plusieurs réglementations en matière d'information du consommateur ont été rédigés.

• Protection des consommateurs pendant la période estivale

L'attention particulière portée par la DDPP pendant la période estivale a pour but de permettre aux nombreux estivants de profiter pleinement de leurs vacances, en les protégeant contre les pratiques déloyales, les abus et les problèmes de sécurité sanitaire liés à l'ensemble des activités commerciales en lien avec le tourisme.

Du 15 juin au 15 septembre, 338 établissements ont été contrôlés. Ces contrôles ont débouché sur :

- 85 avertissements pour les constats de non conformités mineures ;
- 18 mesures administratives ou procès verbaux dans les cas d'infractions ou de manquements plus significatifs ;
- dans 2 cas, la sécurité des consommateurs étant en jeu, une fermeture administrative a été prononcée.

En cet été 2022, la DDPP a porté un regard particulièrement vigilant sur les activités suivantes :

• **Restauration commerciale** : 68 restaurants, de type conventionnel ou rapide ont été contrôlés. La majeure partie des non-conformités constatées relèvent de faits variés en matière d'hygiène (locaux sales et inadaptés, conditions de conservation inappropriées) et en matière de loyauté (information erronée sur l'origine des viandes, mentions valorisantes indues ou de nature à induire en erreur). Les établissements non-conformes ont fait l'objet de suites pénales et de mesures administratives (travaux, nettoyage et désinfection, achat de matériel).

Deux établissements représentant un danger pour la santé publique ont été fermés. Dans ce cadre, la DDPP est notamment intervenue avec le service d'hygiène de la Ville de Béziers à l'occasion de la Féria, ce qui a permis de retirer de la circulation une cinquantaine de kilos de viande ne présentant pas toutes les garanties de salubrité.



• **Activités de détente, bien-être, sportives et de loisirs** : les contrôles ont concerné une douzaine d'opérateurs dont des loueurs de véhicules nautiques à moteurs thermiques ou électriques (jet-skis, scooters des mers, bateaux), sans moteur (paddles, surfs...), ainsi que des loueurs de vélos. Peu de non-conformités ont été relevées dans ce secteur.

• **Hébergement** : 14 établissements de type hôtels, auberges de jeunesse et campings ont été contrôlés. Dans moins de la moitié des anomalies mineures ont été relevées générant des avertissements.

• **Marchés de plein air et denrées alimentaires** : 136 étals répartis dans les grandes villes, dans les stations littorales et dans l'arrière-pays ont été contrôlés. Les manquements les plus graves sont constitués, principalement sur les stands de fruits et légumes, par des annonces ambiguës sur le statut affiché de producteur, alors que nombre de produits sont issus d'achat de négoce ou sur des étiquetages trompeurs vantant injustement une origine ou un signe de qualité. S'agissant des produits non alimentaires, l'accent a été mis sur la sécurité des plus fragiles, en vérifiant notamment la conformité des jouets et autres produits destinés aux enfants.

• **œnotourisme / dégustation conchylicole** : interventions lors d'évènements festifs organisés par des domaines viticoles et des mas conchylicoles proposant en plus de la vente directe une prestation de dégustation sur place, pour vérifier la sécurité des denrées alimentaires et la loyauté des allégations promouvant l'origine d'un produit. Très peu de manquements ont été relevés.

Le bilan 2022 de l'Opération Interministérielle Vacances (OIV) démontre qu'une majorité des professionnels connaissent et respectent les exigences de protection et de bonne information du consommateur. La présence des services de l'État reste toutefois indispensable pour lutter contre les pratiques de certains professionnels pouvant avoir une incidence réelle sur la sécurité des consommateurs, dont font partie les estivants.

Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

Siège de la DDPP de l'Hérault
190 Avenue du père Soulas
CS 87377
34184 Montpellier CEDEX 4

Contacts :

ddpp@herault.gouv.fr

04 99 74 31 50

Accueil du public de 9h à 11h30 (ou sur rendez-vous) du lundi au vendredi

