

Bilan de l'activité



2023

Bilan de l'activité 2023

S O M M A I R E

SOMMAIRE

1. Présentation

- 1.1 Organigramme fonctionnel

2. Les chiffres clés en 2023

- 2.1 La présence sur le terrain
- 2.2 Les suites données aux contrôles

3. Bilan par thématique

- 3.1 Sécurité sanitaire des aliments
- 3.2 Surveillance des zones de production de coquillages du littoral d'Occitanie
- 3.3 Contrôle des importations dans l'Union européenne
- 3.4 Santé, protection animale et environnementale
- 3.5 Qualité et sécurité des produits
- 3.6 Protection économique du consommateur
- 3.7 Contrôles estivaux

P R É S E N T A T I O N

1. PRÉSENTATION

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 DGAL) et du ministère chargé de l'économie (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes DGCCRF).

La DDPP 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, de sécurité des produits et services ou de protection économique du consommateur.

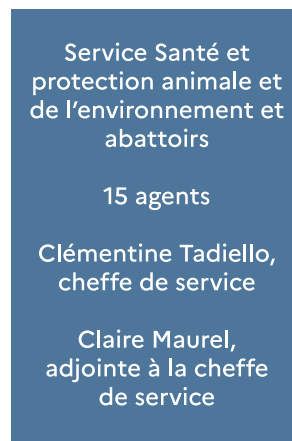
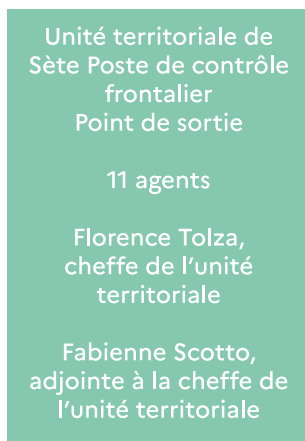
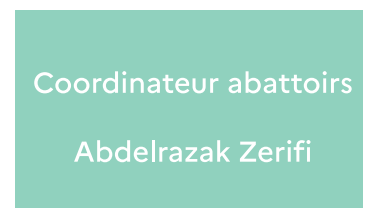
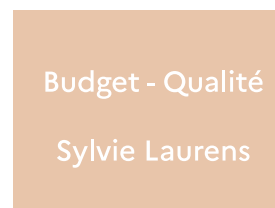
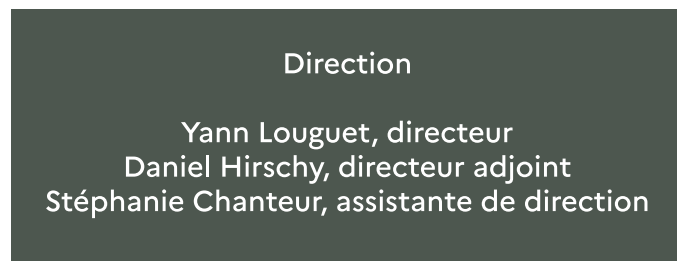
69 agents sont répartis sur 4 sites : le siège de la DDPP à Montpellier, l'abattoir de Pézenas (présence permanente), l'unité territoriale de Sète et le port de Sète-Frontignan.

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

- **Le service Sécurité Sanitaire des Aliments** (agents DGAL) pour mission les inspections des établissements agréés et non agréés de manipulation et transformation de denrées (entreprises agroalimentaires, restaurants, cantines, commerces).
- **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. 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.
- **L'unité territoriale de Sète** (agents DGAL) est un service spécialisé, par sa proximité, d'une part dans les filières des "produits de la mer et conchyliculture" et d'autre part, dans l'inspection des activités portuaires d'importation de denrées alimentaires, végétaux et aliments pour animaux et d'exportation des animaux de rente par navire bétailier.
- **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 Economique 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.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

1.1 ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



2. LES CHIFFRES CLÉS

2.1 LA PRÉSENCE SUR LE TERRAIN

- **2135** inspections réalisées
- **356** prélèvements de produits pour analyses en laboratoire, dans le cadre des plans de surveillance et de contrôle des denrées alimentaires mises sur le marché.
- **757** analyses réalisées pour la surveillance des zones conchylicoles
- **407** contrôles à l'importation de denrées d'origine animale ou végétale et de produits pour l'alimentation animale au port de Sète
- **983** certificats d'exportation de produits délivrés



2.2 LES SUITES DONNÉES AUX CONTRÔLES

Au niveau administratif :

- **11** décisions administratives de fermetures et suspensions d'activités
- **160** mises en demeure
- **325** rappels réglementaires



Au niveau pénal :

- **67** procès-verbaux pénaux, dont 52 concernant au moins un délit
- **15** procès-verbaux administratifs
- **79 %** des procédures pénales ont fait l'objet d'une proposition de transaction

3. BILAN PAR THÉMATIQUE

3.1 SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

Cette activité est réalisée par le service Sécurité Sanitaire des Aliments de Montpellier et l'Unité territoriale de Sète. 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 **7800** 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 (**3673**) et collective (**1353**) ainsi que les établissements agréés : les cuisines centrales (**67**), les établissements de produits de la mer, établissements de produits laitiers (**19**), les ateliers de découpe de la viande (**25**) approvisionnés notamment par l'abattoir de Pezenas, les centres de conditionnement d'œufs (**13**), 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.

Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

Des opérations de contrôles coordonnées 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 comprennent une enquête réalisée par l'ARS, auprès des personnes malades pour identifier les pathogènes suspectés à travers les symptômes observés et les aliments consommés en commun et une inspection de l'établissement où les denrées ont été préparées organisée par la DDPP.

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

Bilan de l'activité 2023

Bilan chiffré

607 inspections ont été réalisées par la DDPP en 2023 dont 263 ont concerné la restauration commerciale et 95 la restauration collective. 118 ont concerné les produits de la mer dont la conchyliculture. 316 avertissements ont été dressés toutes filières confondues, 108 mises en demeure de procéder à des mesures correctives, 4 suspensions d'agrément, 6 fermetures et 12 procès verbaux

41 inspections suite à des TIAC (toxi infections alimentaires collectives) ont été réalisées en 2023. Le chiffre est similaire aux années précédentes (40 en 2022, 10 en 2021, 17 en 2020, 43 en 2019) (sauf pendant la période Covid au cours de laquelle les établissements de restauration commerciale ont été fermés). En effet, la majorité des TIAC ont comme origine la prise du repas commun en restauration commerciale, plus rarement en collectivité.



36 Alertes alimentaires ont été gérées par le service conduisant à des mesures de retrait /rappel de denrées non-conformes.

96 établissements conchylicoles (mas) ont été contrôlés en 2023 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. L'état sanitaire des mas conchylicoles est en progression. 32 demandes d'agrément de nouveaux exploitants ont été étudiées cette année, nombre stable depuis quelques années.



10 contrôles conjoints avec la Direction de la Mer et du Littoral concernant les dégustations de coquillage dans les mas conchylicoles de production ont été réalisés.

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

983 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

Faits marquants

Création de la police sanitaire unique et renforcement des contrôles

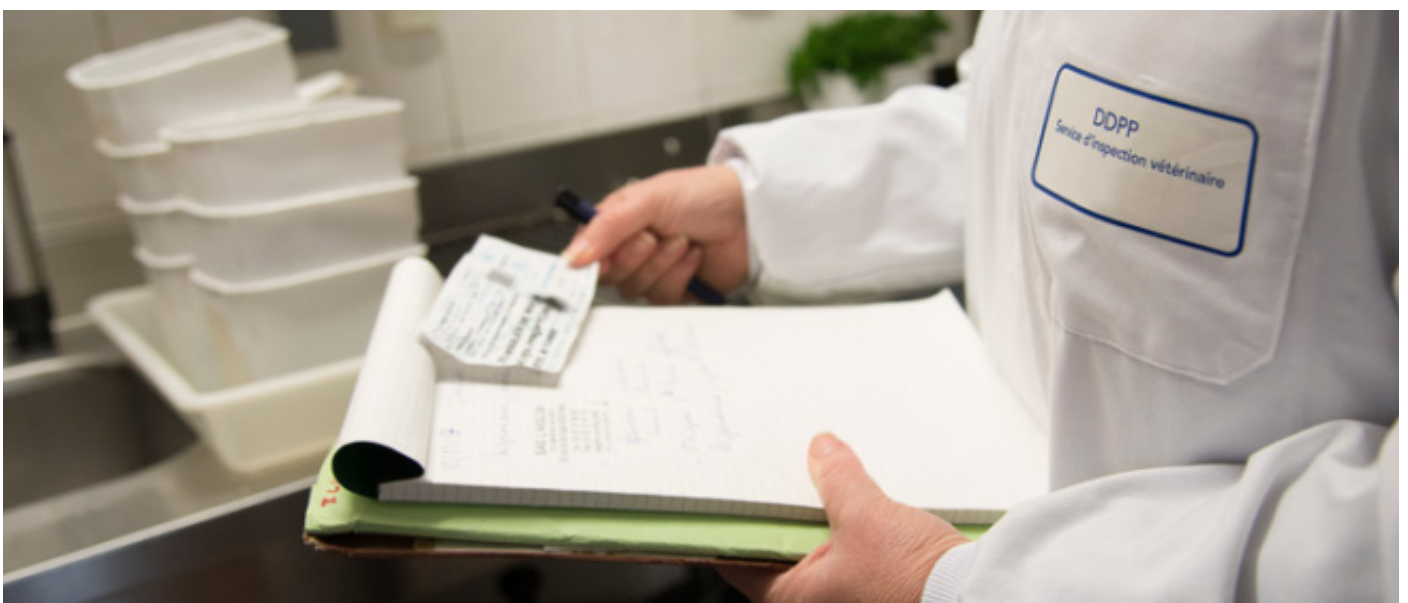
L'année 2023 a été une année de réforme pour la sécurité sanitaire des aliments avec la mise en œuvre de la police sanitaire unique et un dispositif pour renforcer les contrôles.

En premier lieu, les missions liées à la sécurité sanitaire de l'alimentation, qui étaient exercées par les agents de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (CCRF), ont été transférées progressivement aux agents de la direction générale de l'alimentation (DGAL).

Cela signifie qu'au sein de la DDPP, le service SSA assure, à partir du 1er janvier 2024, les missions relatives à la sécurité alimentaire sur leurs domaines de compétences historiques (Denrées Animales et d'Origines Animales) ainsi que sur leur nouveau périmètre, notamment les Denrées Végétales et d'Origine Végétales, les additifs, les améliorants et compléments alimentaires ainsi que l'alimentation animale.

En second lieu, l'objectif de renforcement des contrôles voulu par la réforme, se traduit notamment par la délégation de certaines tâches officielles. La réalisation de certaines inspections en matière de sécurité sanitaire des aliments dans les établissements de remise directe, de contrôles de l'effectivité des retraits et rappels suite à alerte sanitaire, et de certains prélèvements dans le cadre des plans de surveillance et plans de contrôle, est déléguée à des organismes tiers qui œuvrent pour le compte de l'État.

Pour autant les agents du service SSA de la DDPP continueront à réaliser des inspections dans ces domaines, notamment en cas de toxi-infection alimentaire collective, de signalements graves et pour certains types d'établissements jugés stratégiques. Les décisions administratives et les suites pénales restent de la seule compétence des agents de l'État.



Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

Opérations ciblées

Les agents du service sécurité sanitaire des aliments se sont associés aux autres services de l'État (police, douane, URSSAF, gendarmerie...) pour réaliser 13 opérations de contrôles, de jour comme de nuit, ciblant des commerces alimentaires sur l'ensemble du département.

Ils ont également réalisé des contrôles spécifiques (hygiène des locaux et des équipements, traçabilité, respect des températures, qualité et sécurité des denrées commercialisées et évaluation des processus de transformation) sur des secteurs particuliers. Par exemple, sur la commune de Béziers dont le ciblage de 18 établissements aura entraîné 1 fermeture, 8 mises en demeure de résoudre des non-conformités (maintenance, nettoyage et désinfection, formation, processus) avec délai imparti et re-contrôle et 8 avertissements.



Actions de formation

Dans le domaine conchylicole, parallèlement aux inspections, l'Unité territoriale de Sète s'investit dans la formation des élèves en qualification professionnelle conchyliculture dispensée par le Lycée de la mer afin d'échanger sur le rôle de l'Etat hors contexte de contrôle.

Séminaire national de la sécurité sanitaire des aliments

L'année 2023 s'est terminée par le séminaire national de la sécurité sanitaire des aliments dont l'organisation a été confiée à la DDPP de l'Hérault. Il a réuni plus de 230 participants : chefs de services, référents nationaux, personnes ressources ainsi que les agents de la Direction Générale de l'Alimentation. Le Préfet de l'Hérault a introduit ce séminaire. Les échanges ont été riches et constructifs et ont permis de définir les engagements à venir et fixer les objectifs pour l'année 2024 afin de maintenir un haut niveau de sécurité sanitaire des aliments pour les consommateurs.

3.2 SURVEILLANCE DES ZONES DE PRODUCTION DE COQUILLAGES DU LITTORAL D'OCCITANIE

L'unité territoriale de Sète pilote et coordonne la surveillance sanitaire des zones conchyliques 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 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

30 points de surveillance pour la contamination bactériologique en Occitanie, dont 17 situés dans l'Hérault

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

757 analyses réalisées pour cette surveillance en Occitanie, dont plus de 418 concernent des alertes phyco-toxiques indiquant une présence persistante du phytoplancton toxique (Dinophysis notamment) dans le milieu. 6 arrêtés de fermeture puis ré-ouverture concernant 5 zones conchylicoles de l'Hérault.



Fermetures des zones conchylicoles

Le début d'année 2023 a été marqué par la fermeture des zones de production de THAU suite à l'apparition, fin 2022, d'une contamination de l'étang par un norovirus à l'origine de gastro-entérites humaines.

Des fermetures dues à la présence d'un phytoplancton toxique (dinophysis) ont également été prononcées.

Au total, ce sont 111 jours de restriction de commercialisation que les conchyliculteurs de THAU ont subi en 2023.



3.3 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

209 contrôles de lots de produits d'origine animale.

174 contrôles de lots de produits végétaux.

24 contrôles de lots de produits pour l'alimentation animale. Ces contrôles ont donné lieu à 8 refus d'importation et à la rédaction d'un procès verbal.

Faits marquants

La progression de l'activité du Poste de contrôle frontalier de Sète s'est poursuivie en 2023 avec une progression globale de +47 % attestant de l'attractivité du Port de Sète.

L'installation de « PRIMEVER », leader sur le marché français du transport de fruits et légumes devrait inscrire cette progression dans le temps.

D'un point de vue de la diversification de nos activités, le Poste de contrôle frontalier a été reconnu par l'union européenne pour le contrôle des aliments pour animaux d'origine végétale issus de l'agriculture biologique.

Enfin, 2023 a vu la reprise de l'activité du Poste de contrôle frontalier de Port la nouvelle dont les agents de l'Unité territoriale ont la charge.



3.4 SANTÉ, PROTECTION ANIMALE ET ENVIRONNEMENTALE

Les agents ont pour mission 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.

L'Hérault n'est pas un département d'élevage intensif, mais toutes les productions animales sont représentées, avec **1400** élevages professionnels ou familiaux d'animaux de rente (bovins, ovins, caprins, porcins, volailles, lapins) soumis à contrôles ou à prophylaxies obligatoires de maladies réglementées (leucose, brucellose, tuberculose, salmonellose...).

En outre, les agents suivent les établissements professionnels ou amateurs en lien avec les animaux de compagnie et de loisirs : **807** établissements d'animaux domestiques (fourrières, centres équestres, élevages, refuges, pensions...) et **940** établissements d'animaux de la faune sauvage captive (dont **93** professionnels : zoo, aquarium, animaleries, centres de soins, élevages...).

Le service assure également le suivi de **1123** établissements au titre de la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) en élevages et industries agro-alimentaires, dont **85 %** représentent des caves vinicoles. 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.



Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

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 bétaillers. 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: arrivée des véhicules routiers, pendant le chargement, 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.

Bilan chiffré

63 inspections d'élevages et détenteurs d'animaux de rente ou de compagnie

20 inspections d'abattoirs dont **10** en volailles orientées sur le suivi des process d'abattage et sur le respect du bien être animal, et **10** en abattoir de boucherie multi-espèces de Pézenas en sécurité sanitaire, protection animale et de l'environnement en complément de la présence permanente de la DDPP (inspections systématiques des animaux et des carcasses)



205 autorisations spécifiques liées à la protection animale délivrées (notamment pour la détention d'animaux de la faune sauvage captive et le transport d'animaux)

2 arrêtés préfectoraux de mise en place d'une zone régulée en lien avec la découverte de foyer en élevage de la MHE (maladie hémorragique épizootique) en Haute-Garonne et Ariège

Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Hérault

868 certificats d'exportation vers des pays tiers ou d'échanges vers les autres pays européens, dont **468** concernent des animaux sur pied et **200** pour l'alimentation animale

7 agréments européens de navire ont été délivrés.

49 navires bétailiers au départ de Sète ont fait l'objet d'au moins une inspection.



110 contrôles de véhicules transportant du bétail vers le port de Sète ont été réalisés avec **40 %** de non conformités observées.

Faits marquants

Maladie hémorragique épizootique

La maladie hémorragique épizootique (MHE) des ruminants est une maladie émergente dont les premiers cas sont apparus dans le sud-Ouest de la France en septembre 2023. Le virus, transmis par l'intermédiaire de moucheron, peut provoquer chez les ruminants de la fièvre, une perte de poids et des difficultés respiratoires. Le virus affecte principalement les bovins et dans une moindre mesure les ovins et caprins. Il n'existe pas de vaccin contre la maladie. La MHE n'est pas transmissible à l'homme.

La MHE est, au niveau européen, soumise à obligation de surveillance et de déclaration et tout foyer entraîne des restrictions de mouvements pour les animaux détenus dans un périmètre de 150 km (appelé zone régulée). Suite à des cas en Haute-Garonne et en Ariège, le département de l'Hérault a été placé partiellement dans un premier temps puis totalement en zone régulée.

Les pays européens qui, en conformité avec la réglementation européenne, avaient fermé leur marché à une partie des animaux français à la suite de la détection de premiers foyers de maladie hémorragique épizootique (MHE) dans l'Hexagone, ré-ouvrent les uns après les autres leurs frontières sous conditions de dépistage des animaux et de désinsectisation.

Toutefois le marché algérien s'est fermé en septembre 2023, ce qui a une conséquence directe et importante sur l'activité du port de Sète en stoppant net les exportations de bovins, mettant en difficulté la filière française d'exportation.

Maltraitance animale

La lutte contre la maltraitance animale demeure une priorité. Deux opérations d'envergnure menées conjointement avec plusieurs services de l'État, ont abouti à la prise en charge de 183 animaux (chiens principalement, chats, ruminants, animaux exotiques) en état de maltraitance au sein des établissements où ils étaient détenus.

La synergie déployée entre les différentes administrations et les associations de protection animale ont permis le succès de ces deux opérations sensibles, l'ensemble des animaux ayant été déplacés vers d'autres structures en toute sécurité.

À la suite de ces interventions, des poursuites pénales ont été engagées à l'encontre des détenteurs des animaux.



Soutien aux associations de protection animale

Dans le cadre du plan France Relance, la mesure 4B « Soutien aux projets locaux portés par les associations de protection animale », vise à améliorer la prise en charge des animaux abandonnés et à prévenir les abandons en soutenant les associations qui œuvrent à la stérilisation des chats.

Dans le département, 22 dossiers éligibles déposés par des associations de protection animale ont été instruits par la DDPP, et 327 000 € ont été engagés.



**GARE
À LA
RAGE**

Voyageurs,
ne ramenez pas
un animal
d'un pays touché
par la rage.

Pensez à faire
vacciner votre
animal lorsque
vous partez
à l'étranger.

Absente en France,
la rage existe encore
dans de nombreux pays.

Les cas de rage en France
proviennent tous d'animaux
contaminés à l'étranger.

Une fois les symptômes
apparus, la rage
est toujours mortelle.

 garealarage.fr

Rage

La rage est une maladie systématiquement mortelle une fois les symptômes apparus, tant chez l'homme que chez l'animal. La contamination de l'homme se fait par morsure, griffure, léchage par un animal, au moyen de la salive sur une peau lésée ou sur la muqueuse (œil, bouche).

La France est reconnue indemne de rage (hors chauve-souris), mais la maladie continue de circuler dans de nombreux pays notamment en Afrique et en Asie. C'est ainsi que des cas de rage canine apparaissent sporadiquement suite à l'introduction illégale de chiens ou de chats en incubation de rage dans notre pays. Vis-à-vis du risque de rage, des mesures de surveillance, sous le contrôle de la DDPP, sont mises en place :

- d'une façon générale, tout animal ayant mordu ou griffé une personne, même sans être explicitement suspect de rage, est soumis à une surveillance vétérinaire pendant 15 jours pour estimer le risque de contamination. Si l'animal décède avant la période de 15 jours, des prélèvements sont envoyés à l'Institut Pasteur pour détecter la présence ou non du virus rage.
- tout carnivore domestique introduit illégalement sur le territoire français est mis sous surveillance plusieurs mois par arrêté préfectoral.

En 2023, la DDPP a assuré le suivi de 115 animaux mordeurs, pris 72 arrêtés préfectoraux de mise sous surveillance pour des animaux introduits illégalement et a organisé l'envoi de 40 prélèvements à l'Institut Pasteur pour recherche de virus rabique.

3.5 LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES PRODUITS

Le service qualité sécurité des produits (DGC-CRF) contrôle tout type de produit qu'il soit alimentaire ou non alimentaire à tous les stades de la production, du négoce et de la distribution. Ces contrôles 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 en fonction du ciblage réalisé par les enquêteurs et en fonction des signalements réalisés par les consommateurs via le site signal-conso.gouv.fr

ou par des professionnels directement. Le service a également un rôle de conseil auprès des professionnels en ce qui concerne des réajustements parfois complexes.

Les deux grands domaines d'intervention du service concernent :

La loyauté des produits alimentaires et non alimentaires tels que les miels, les viandes et charcuteries, les œufs, les céréales, les produits bios, les boissons, les huiles, les produits de la mer, les compléments alimentaires, les fruits et légumes, les cosmétiques, les produits chimiques. Le consommateur doit en effet bénéficier d'une information claire, lisible et non trompeuse sur les caractéristiques du produit acheté (prix, quantité, origine, qualité, vertus etc)

La sécurité des produits non alimentaires : les cosmétiques, les produits chimiques, biocides et détergents, les dispositifs médicaux, les équipements de protection individuelle, les engrais, les produits phytomédicaments, les produits électriques, les jouets et la puériculture, les matériaux au contact des denrées alimentaires, les textiles, les cuirs...

Les principaux secteurs à enjeux pour le département sont :

- Le tourisme à travers l'hébergement touristique, les manifestations festives (Féria de Béziers, fêtes de la St Louis...), les marchés de plein-air, les parcours accrobranches, l'oenotourisme etc.
- Les fruits et légumes (ventes en bord de route, marchés, producteurs...)
- Les signes officiels de qualité (AOP, IGP et labels locaux) et les produits biologiques.
- Les allégations valorisantes : bio, local, origine française...



Bilan chiffré des inspections

Nombre de contrôles : **787**

Mesures de police administrative : **19** (dont **1** fermeture d'établissement)

Avertissements : **125**

Amendes administratives pour remboursement de prélèvements non conformes : **6**

22 PVP (procès-verbal pénal) et **4** PVA (procès-verbal administratif)

- nombre de prélèvements total pour 2023 : **195** (dont nombre de prélèvements alimentaires **141** / non alimentaires : **54**)

- nombre de non conformes : **29**

- nombre de non conformes et dangereux : **9**

Nombre d'alertes traitées en 2023 : **104** (dont non alimentaires: **24**/ alimentaires : **80**)

Faits marquants

Paiement des analyses non conformes

Les fabricants et importateurs ont l'obligation de faire des analyses sur leurs produits (qu'ils soient alimentaires ou non alimentaires) pour tester leur conformité et leur sécurité avant de les mettre sur le marché. Les agents de la DDPP font des prélèvements sur ces produits et lorsqu'ils reviennent non conformes et dangereux après analyse par le laboratoire d'Etat, ils ont le pouvoir d'exiger le remboursement des frais d'analyse par le professionnel sous la forme d'une amende administrative. Cette procédure a été utilisée 6 fois en 2023 pour un montant total de plus de 6000 euros.

Lutte contre la francisation des produits et les « faux producteurs »

Les contrôles sur l'origine des produits alimentaires ont été renforcés. Les allégations sur l'origine locale des produits ou sur le caractère bio ou tout autre signe de qualité sont vérifiées par des enquêtes souvent complexes (traçabilité, comptabilité, analyses en laboratoire).

Dans le cadre de la francisation des produits et des allégations fausses, la DDPP a notamment en 2023 démontré une fraude sur plusieurs tonnes de fraises espagnoles qui ont été vendues comme étant françaises par un producteur du département. Celui-ci a été condamné à payer 80 000€ d'amende.

Une autre procédure est en cours concernant là encore des fraises espagnoles ainsi que des légumes frais pré-emballés vendus comme étant issus de l'exploitation alors qu'ils sont achetés auprès d'un grossiste. Il s'agit là de la pratique dite des « faux-producteurs » qui est particulièrement suivie par la DDPP en collaboration avec nos collègues en région ce qui permet de recouper les informations entre les enquêteurs.

Venue de la Directrice générale de la DGCCRF

Le 30 novembre, la Directrice générale de la DGCCRF, Mme Sarah Lacoche, est venue à Montpellier dans les locaux de la DDPP. Des agents de la direction ont pu lui présenter des enquêtes représentatives de l'activité de la DDPP. Les agents ont pu ainsi décrire une enquête sur le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique ainsi qu'un dossier sur les pratiques commerciales trompeuses que l'on peut trouver dans le secteur de la pêche et notamment du thon et de la sole.

3.6 LA 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 (publicité des prix et caractéristiques), 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 de contrôle sont définis en fonction du contexte économique, de l'évolution des pratiques commerciales, des tendances de consommation et aussi au regard des principaux postes de dépenses des consommateurs et des difficultés rencontrées.

Ainsi, les contrôles visent à protéger le pouvoir d'achat du consommateur que cela soit dans les magasins physiques, en ligne ou sur les réseaux sociaux en accompagnant le consommateur dans l'évolution numérique de notre économie.

Dans le cadre de la transition écologique, des enquêtes sont réalisées notamment dans 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). À la distribution, les conditions de commercialisation des produits d'équipement de la maison sont surveillées (étiquetage énergétique, indice de réparabilité, produit reconditionné). D'autres contrôles sont effectués dans les secteurs de la santé et du tourisme (offre 100 % optique, hébergement et prestations de loisirs).

Le contrôle de l'origine des produits et des mentions valorisantes associées constitue également une des missions principales de la DDPP.

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 y apporte également sa contribution au contrôle de légalité.



Bilan chiffré des inspections

- **474** visites
- **92** avertissements
- **9** mesures administratives 10 PV administratifs
- **3** procès-verbaux pénaux
- **1** transmission au procureur pour des faits d'escroquerie en matière de vente de véhicules d'occasion
- **33** actions de contrôle de la commande publique
- **2** fiches d'indice de pratiques anticoncurrentielles



Faits marquants

Actions de formation

Les agents CCRF de la DDPP participent également activement à diverses actions de formation. La DDPP reçoit chaque année plusieurs stagiaires inspecteurs de l'ENCCRF (école nationale de la concurrence, consommation et répression des fraudes) basée à Montpellier, qui réalisent des périodes de stages entre 3 semaines et 3 mois plusieurs fois dans l'année. Elle accueille également en stage de prise de contact les élèves de la prépa talents DGC-CRF qui préparent les concours du ministère des finances. Enfin, plusieurs agents de la DDPP vont régulièrement à l'ENCCRF dispenser des cours sur leurs compétences métiers à leurs pairs dans le cadre des formations continues.

Lutte contre le démarchage téléphonique frauduleux

La DDPP de l'Hérault maintient régulièrement une pression de contrôle pour lutter contre le démarchage téléphonique abusif. Ces pratiques de prospection téléphonique gênent d'abord une nuisance pour le consommateur subissant ces sollicitations commerciales non désirées et elles peuvent aussi altérer son comportement économique.

Les consommateurs ont la possibilité d'inscrire leurs numéros de téléphone sur la liste d'opposition BLOCTEL afin de ne plus être démarchés téléphoniquement par des professionnels avec lesquels ils n'ont pas de relation contractuelle en cours. Ces professionnels sont tenus de retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur la liste d'opposition BLOCTEL.

Il existe aussi des secteurs (rénovation énergétique et compte de formation professionnelle CPF) pour lesquels toute démarche téléphonique est interdite, que le consommateur soit inscrit ou non sur la liste d'opposition BLOCTEL.

La DDPP de l'Hérault a enquêté sur une société opérant dans le secteur de la rénovation énergétique détentrice du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement). Cette enquête a démontré des appels répétés de prospections commerciales pour proposer ses travaux de rénovation énergétique.

La DDPP de l'Hérault a prononcé à l'encontre de cette société une amende administrative de 185 300€.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Grâce au dispositif BLOCTEL, 26 817 350 appels non désirés sont évités en moyenne par jour en France !



Le contrôle du commerce électronique

La DDPP a investi l'économie numérique et a élargi ses champs d'action en contrôlant un opérateur commercialisant des produits en ligne sous forme de ventes privées. Ce système de vente implique des annonces de réduction de prix : prix appliqué et prix barré dit de référence. Une nouvelle directive européenne définit les annonces de réduction de prix et les modalités offertes aux professionnels pour les justifier. Sur cette récente base légale, la DDPP de l'Hérault a enjoint ce professionnel, sous peine d'amende, à informer clairement le consommateur des réductions réellement appliquées. Ceci contribue à éviter les pratiques commerciales trompeuses et contribue à une concurrence loyale entre opérateurs en ligne.



L'action de la DDPP dans les achats du quotidien

La DDPP mène régulièrement des actions de contrôle essentielles à la bonne tenue des transactions commerciales. Elle s'attache à vérifier dans les grandes et moyennes surfaces (GMS) l'affichage des prix et la concordance entre les prix affichés et ceux réellement pratiqués lors du passage en caisse. À ce titre, la DDPP a prononcé 2 amendes administratives à l'encontre de GMS pour lesquelles il a été constaté des non-conformités. La DDPP s'attache, lors des opérations commerciales telles que les soldes, le Black Friday ou encore lors de la Foire internationale de Montpellier, à contrôler le respect de la réglementation protégeant le consommateur lors de son acte d'achat.

La DDPP a aussi en charge...

Les tarifs réglementés des courses de taxi qui sont élaborés par la DDPP en concertation avec les organisations professionnelles et sont publiés par arrêté préfectoral ;

Le respect du dispositif anti-cadeau visant à préserver l'indépendance des professionnels de santé pour éviter que l'octroi d'avantages par les laboratoires pharmaceutiques vienne accroître les dépenses de santé, maintenir les conditions d'une concurrence loyale entre acteurs et d'ordre sanitaire (s'assurer que seules des considérations de santé publique guident les actes de prescription et de délivrance). Pour cela dans le cadre d'une enquête nationale, la DDPP a auditionné des pharmaciens du département.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Lors du trimestre anti-inflation 79 actions de contrôle ont été réalisées par la DDPP

LES CONTRÔLES ESTIVAUX

3.7 LES CONTRÔLES ESTIVAUX

Durant l'été, la vigilance de la DDPP s'adapte à l'activité touristique et aux éventuelles fraudes et risques sanitaires. Pour l'été 2023, 300 contrôles ont été réalisés. La DDPP porte ses inspections plus particulièrement sur les thématiques suivantes :

- l'hébergement touristique (hôtels, campings...)
- la restauration commerciale : traditionnelle, rapide, à emporter, gastronomique, dégustation en mas conchylicole...
- les métiers de bouche (bouchers / charcutiers / traiteurs / boulangers / pâtisseries / poissonniers)
- les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs
- la recherche de fraudes: origine du produit, « made in France », loyauté, « production locale- IGP, allégations bio...
- les marchés de plein air / festivals / foires / férias, autres commerces et sites internet.

Plusieurs faits marquants ont été constatés en 2023 qui ont fait l'objet de suites appropriées :

- une fermeture administrative en juin d'un restaurant à Agde pour défauts graves d'hygiène. La réouverture a été autorisée après remise en conformité ; et trois mesures de police administrative à des restaurants pour défaut d'hygiène et d'affichage.
- deux injonctions à des producteurs de fruits et légumes pour des mentions: "vente directe" ou "producteurs" alors que les légumes ne provenaient pas tous de l'exploitation et avaient été achetés à des grossistes

Si l'activité de la DDPP est importante en été, les services de contrôle restent mobilisés tout au long de l'année sur ces missions de protection et de sécurité des consommateurs

Les contrôles des campings

L'objectif est de vérifier le respect des règles de protection des consommateurs (les touristes), dans leur acte de réservation et leur séjour au camping, mode d'hébergement de vacances aujourd'hui plébiscité. Les points de vérification sont nombreux :

- Le client d'un camping qui prépare ses vacances compare d'abord les prix et prestations proposées par plusieurs campings, souvent sur leurs sites internet. Les prestations promises doivent être au rendez-vous, et la DDPP vérifie leur réalité ainsi que le respect des prix en comparant le site internet et le camping en lui-même ;
- sur place le client va au restaurant, achète des produits alimentaires à l'épicerie. La DDPP veille à la sécurité sanitaire des aliments (respect de la chaîne du froid et des températures, dates limites de consommation, hygiène des cuisines), et à la loyauté des allégations;
- les enfants s'amuse à l'aire de jeux qui doit être un lieu de sécurité pour eux, la DDPP s'en assure
- la DDPP étudie aussi le contrat de location des mobil-homes qui doit être clair et loyal sur les conditions de réservation et ne pas contenir de clauses abusives

Bilan de l'activité 2023

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 sur rendez-vous, du lundi au vendredi