

# PROTEGER LES CONSOMMATEURS ET ASSURER LA SECURITE SANITAIRE



Direction  
départementale  
de la protection  
des populations

## < I > PROTEGER ET INFORMER LES CONSOMMATEURS

En 2013, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Val-d'Oise a réalisé 3 548 interventions dans les entreprises (3 764 en 2012). Les interventions de la DDPP sont fondées, d'une part, sur des programmations nationales et, d'autre part, sur des actions locales, notamment le plan d'action triennal du Val-d'Oise et les missions de service public (demandes d'agrément ou d'autorisation, contrôles sur plainte ou signalement, inspection permanente des viandes en abattoir, certificats export...).

Le domaine d'intervention prioritaire du service a porté sur la vérification du respect des règles garantissant la protection et l'information des consommateurs notamment dans le secteur de la distribution (grandes et moyennes surfaces). Cette orientation s'explique par la forte densité commerciale du Val-d'Oise.



2 746 contrôles (2 580 en 2012) ont porté sur les produits alimentaires ou non-alimentaires, les pratiques commerciales et l'information des consommateurs. 36 opérations de contrôle de marchés forains ont également été réalisées.

Concernant les contrôles de produits non-alimentaires, 17 alertes ont été traitées (12 en 2012), conduisant à des mesures de retrait ou de rappel de produits non conformes aux normes de sécurité (peluches, huiles pour moteur, radiateurs, petits

matériels électriques...).

En outre, 65 toxi-infections alimentaires collectives ou alertes sur les produits dangereux (alimentaires ou non-alimentaires) ont été traitées (36 en 2012).

Un deuxième champ de contrôles a concerné les prestations de services (agences immobilières, dépannage à domicile, vente et réparation automobile, taxis, auto-

écoles, pharmacies, hôtels, maisons de retraite, prix des carburants dans les stations services, coiffeurs...), en ciblant les règles sectorielles, l'affichage des tarifs, les qualifications, les notes et devis remis aux consommateurs et les pratiques commerciales réglementées. Outre l'objectif de couverture de terrain, des enquêtes ont été menées auprès de sociétés ayant un fort taux de plaintes (secteur des énergies renouvelables et du commerce en ligne de pièces détachées).

**Le troisième champ de contrôles a porté sur les contrôles à la production et à l'importation de produits** par la surveillance de la mise sur le marché des produits à risque : substances dangereuses, cosmétiques, jouets, produits alimentaires...

Toutes missions confondues, le taux d'anomalie est de 28 % (25 % en 2012), lié au fait que les agents se sont concentrés davantage sur les secteurs à risque pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Les manquements les plus souvent constatés ont concerné l'hygiène alimentaire (règles de température, hygiène des denrées et des établissements), l'information du consommateur (affichage des prix dans les services et le commerce de détail, étiquetage des produits, ventes par lots...), les règles de loyauté (tromperies, publicités trompeuses, valorisations abusives de produits, démarchage à domicile irrégulier...).

180 procès-verbaux ont été enregistrés (130 en 2012) dont 70 % proposés en transaction et acceptés par le Parquet (montant total de 196 000 €). Le taux de mesures administratives est stable (9 %) et concerne surtout l'hygiène alimentaire.

Concernant la **qualité de service aux usagers**, le bon niveau des délais de réponse se confirme. En matière de délai de réponse aux demandes d'information (orientation des consommateurs), la DDPP se maintient à un haut niveau avec 98 % des demandes traitées en moins de 10 jours. Pour les plaintes mises en enquête, la DDPP a traité plus de 90 % des enquêtes dans les 2 mois.

## **< II > ASSURER LA SECURITE SANITAIRE**

### **1) Sécurité sanitaire des aliments**

La surveillance de la restauration collective (139 inspections contre 172 en 2012) et de la restauration rapide (206 inspections contre 173 en 2012) a été une orientation forte inscrite dans le plan des actions prioritaires de l'État à 3 ans (2010-2013).



**En matière de qualité et de sécurité des aliments**, la DDPP du Val-d'Oise a procédé à 706 inspections ou contrôles de la filière agroalimentaire, de l'amont jusqu'au consommateur final (1 211 en 2012). Ces inspections ont conduit à 36 mises en demeure, 30 mesures de police administrative et 67 procès-verbaux.

Les interventions ont principalement concerné la restauration commerciale et la remise directe (sandwicheries, pâtisseries, charcutiers, traiteurs, bouchers...), qui ont conduit à 12 fermetures (9 en 2012) et 1,3 tonne de saisies ou retraits (0,6 en 2012).

**Concernant l'hygiène alimentaire**, notamment en restauration commerciale et en distribution alimentaire, la sensibilisation des professionnels à l'hygiène des locaux et à la gestion du froid sera renouvelée en 2014, étant donné un taux d'anomalie toujours élevé. Les manquements relevés concernaient notamment le défaut de surveillance des températures, le nettoyage insuffisant et la vétusté des locaux et équipements, le dépassement de la limite de chargement des meubles froids, le dépassement des dates limites de consommation des denrées et le défaut de formation des personnels à l'hygiène. Ces anomalies ont été plus souvent relevées dans les petites structures et les marchés que dans les grandes et moyennes surfaces (GMS).

Sur les marchés, la vigilance s'impose toujours notamment en ce qui concerne la mise en vente de produits à température non réglementaire. La surveillance de la restauration (traditionnelle et surtout rapide) s'impose également, compte tenu d'un taux d'anomalies supérieur à la moyenne.

## **2) Santé animale**

Dans les **domaines de la santé et de la protection animales**, la DDPP du Val-d'Oise a procédé à 96 inspections (157 en 2012), qui ont conduit à 6 mises en demeure (13 en 2012) et 3 procès-verbaux (10 en 2012)

Ces inspections ont concerné les élevages d'animaux de rente, les établissements détenant des carnivores domestiques ou des équidés ainsi que les établissements détenant ou présentant de la faune sauvage captive.



La lutte contre l'abattage clandestin et le contrôle des marchés en vif lors de l'Aïd (5 marchés d'animaux ont été autorisés et contrôlés) ont conduit à de nombreuses vérifications de l'identification, des conditions de transport et d'hébergement et de l'abattoir de destination des ovins. Cette surveillance a permis de garantir une offre de 4 300 moutons à laquelle s'ajoute celle des boucheries traditionnelles, dont certaines commercialisent de gros volumes. Concernant les filières souterraines, 20 moutons vivants et 10 carcasses ont été saisis.

Un cas de rage importé, à Argenteuil, a fait l'objet d'une enquête inter-services (DDPP, ARS) très approfondie pour déterminer les risques de contamination des animaux du quartier. Ceux considérés comme « éventuellement contaminés » ont été placés sous surveillance pendant 6 mois. Aucun cas nouveau de rage n'est apparu depuis.

## **3) Santé publique**

Dans le cadre de ses missions, la délégation territoriale de l'agence régionale santé (DT ARS) réalise le **contrôle sanitaire des eaux** : eaux potables, eaux conditionnées, eaux thermales, eaux de piscine (piscines collectives ouvertes au public) et eaux de baignade (base de loisirs de Cergy-Pontoise). Au titre du contrôle sanitaire, 4 794 contrôles de la qualité d'eau ont été réalisés en 2013 (4 703 en 2012).

Afin de vérifier le respect des dispositions réglementaires **en matière de sécurité sanitaire**, la DT ARS procède à des inspections et à des contrôles de logements ou d'établissements. Ainsi, la DT ARS a mené, en 2013, 255 contrôles ou inspections se répartissant principalement de la manière suivante : 197 (habitat insalubre), 20 (plomb/saturnisme), 11 (captages et installations de production d'eau potable), 10 (légionelles), 8 (bruit), 5 (déchets d'activités de soins à risque infectieux), 3 (piscines) et 1 (installation de conditionnement d'eau).



La DT ARS est également chargée de l'**instruction de procédures administratives relevant du code de la santé publique**. En 2013, 190 arrêtés ont été préparés par la DT ARS et signés par le Préfet (149 en 2012). Ces arrêtés préfectoraux portent sur l'habitat insalubre (98), la mainlevée d'arrêtés d'insalubrité (72), des situations d'urgence sanitaire (18) ainsi que sur des autorisations de distribution et de contrôle de l'eau potable (2).

**La DT ARS assure aussi la coordination de la lutte contre l'habitat insalubre dans le département du Val-d'Oise.** Outre la réalisation de contrôles et d'instructions de dossiers d'insalubrité, la DT ARS anime le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne qui réunit les principaux partenaires du département. A ce titre, il est à noter l'augmentation significative du nombre d'arrêtés préfectoraux d'insalubrité pris par rapport aux années précédentes (116 arrêtés préfectoraux en 2013 contre 21 en 2007 et 58 en 2010), témoignant ainsi d'une réelle mobilisation départementale pour intensifier la lutte contre l'habitat indigne.



Pour ces situations de non-conformités, la DT ARS établit des mesures de gestion (diffusion de recommandations sanitaires et/ou injonctions aux exploitants concernés selon le niveau de non-conformité). Les bulletins sanitaires comportant les résultats des contrôles de la qualité de l'eau et un avis sanitaire sont consultables par le public : affichage en mairie pour l'eau potable et dans les piscines. Les résultats des contrôles sont également mis en ligne sur des sites internet : [www.eaupotable.sante.gouv.fr](http://www.eaupotable.sante.gouv.fr) (pour l'eau potable) et <http://baignades.sante.gouv.fr> (pour les eaux de baignade). En outre, la DT ARS élabore chaque année une fiche d'information sur la qualité de l'eau distribuée pour chaque zone de distribution d'eau du département (217 fiches d'information réalisées en 2013).

Chaque abonné au service d'eau reçoit cette fiche avec sa facture d'eau. 207 bilans de la qualité des eaux plus détaillés ont été élaborés par la DT ARS et adressés aux maires et présidents de syndicats des eaux, ce qui permet à ces derniers d'avoir une vision globale de la qualité des eaux et de la situation administrative de leurs installations de production d'eau.

#### **4) Gestion des risques sanitaires**



La DT ARS, par sa **cellule de veille, d'alerte et de gestion sanitaires**, intervient sur des domaines complémentaires concourant à la gestion des risques sanitaires.

##### La prévention est assurée pour les risques suivants :

- En cas de survenue de pathologie liée à des expositions environnementales à risque : conduite d'investigations afin de rechercher la source environnementale et établir les recommandations nécessaires pour la supprimer. En 2013, 63 investigations ont ainsi été suivies (42 en 2012) : légionellose (30), intoxication au monoxyde de carbone (27) et saturnisme infantile (6) ;
- Expertise sanitaire sur des projets d'aménagement, de création d'établissements ou d'installation industrielle, de présence de sols pollués ou lors de la vente ou location de logements anciens. A ce titre 125 avis sanitaires ont été établis en 2013 (94 en 2012) ;
- Conduite d'actions d'information auprès des professionnels ou des collectivités. En 2013, 16 sessions d'information portant sur l'habitat indigne ont été réalisées.

**La veille et l'alerte** consistent à traiter des signalements et à gérer des problèmes sanitaires liés aux maladies infectieuses transmissibles, y compris les infections liées aux soins (maladies nosocomiales). Au cours de l'année 2013, 157 signalements (153 en 2012) ont fait l'objet d'un suivi et/ou d'une investigation sanitaire.

**La conception et la mise en place des plans de secours** prennent en compte les menaces sanitaires de grande envergure d'origine environnementale ou infectieuse et mettent en place les procédures permettant d'y faire face. Ainsi, la DT ARS participe à la mise à jour du plan départemental de gestion d'une canicule (refonte complète en 2013). Par ailleurs, elle a élaboré une proposition d'organisation pour la distribution des comprimés d'iode à la population du département, dispositif pouvant être activé en cas d'incident nucléaire ou radiologique.