

# **PROTÉGER LES CONSOMMATEURS ET ASSURER LA SÉCURITÉ SANITAIRE**

## **I – Protection et information des consommateurs**

En 2010, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Val-d'Oise a réalisé 577 interventions (contrôles, inspections) supplémentaires dans les entreprises par rapport à l'année 2009 (4 490 contre 3 913).

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

Ces contrôles ont porté sur les produits alimentaires et non-alimentaires, les pratiques commerciales et l'information des consommateurs. Ont été également réalisés des contrôles réguliers de marchés forains (20 opérations de contrôle).

Il est à noter la montée en puissance des contrôles de produits non-alimentaires et parallèlement le doublement des alertes les concernant (19 contre 10 en 2009), conduisant à des mesures de retrait ou de rappel de produits non conformes aux normes de sécurité (jouets, puériculture...).

Le nombre de toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) et d'alertes traitées (produits alimentaires et non-alimentaires dangereux) a été de 49 (contre 36 en 2009).

**Un deuxième champ de contrôles a concerné les prestations de services,** ciblant les règles sectorielles, l'affichage des tarifs, les qualifications, les notes et devis remis aux consommateurs et les pratiques commerciales réglementées.

**Le troisième champ d'intervention 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...

A la suite de plaintes multiples, des investigations ont été lancées sur des pratiques de faux-annuaires présentés comme référençant les entreprises. Les pratiques de l'un des opérateurs ont cessé courant 2010. Concernant la seconde affaire, le parquet de Pontoise a été saisi.

Toutes missions confondues, le taux d'anomalie a baissé globalement mais les suites judiciaires ont progressé (142 procès-verbaux contre 118 en 2009), avec un bon volume de transactions (69). Le taux de suites judiciaires (89 %) montre une bonne coopération avec le parquet. Concernant le délai de traitement contentieux, la DDPP a encore progressé (39 jours contre 54 jours en 2009). Même si le taux d'anomalie a baissé globalement, la persistance de ces manquements et l'augmentation des suites judiciaires conduisent à maintenir la vigilance sur ces questions.

Les manquements à la réglementation les plus souvent constatés ont concerné l'information du consommateur (notamment les règles de publicité des prix), l'hygiène alimentaire (règles de température, hygiène des denrées et des établissements), les règles de loyauté et la traçabilité des produits.

Le bon niveau des délais de réponse aux demandes d'information ou réclamations se confirme. S'agissant des délais de réponse aux demandes d'information (orientation des consommateurs), la DDPP a fait mieux qu'en 2009 (98 % des demandes traitées en moins de 10 jours contre 96 %). Pour les plaintes mises en enquête, la DDPP a traité 87 % des réponses dans les 2 mois contre 80 % en 2009.



## **II – Sécurité sanitaire**

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

La surveillance de la restauration collective (144 inspections, 3 mises en demeure) et de la restauration rapide (131 inspections) a été une orientation forte inscrite dans le plan des actions prioritaires de l'Etat à 3 ans (2010-2013).

**En matière de sécurité sanitaire des aliments, la DDPP du Val-d'Oise a procédé à 495 inspections de la filière agroalimentaire** (526 en 2009), de l'amont jusqu'au consommateur final, sur la base de l'analyse de risques liés aux secteurs et aux établissements. Ces inspections ont conduit à 68 mises en demeure (37 en 2009) et 16 fermetures (10 en 2009).

**278 inspections ont concerné la restauration commerciale et la remise directe** (sandwicheries, pâtisseries, charcutiers, traiteurs, bouchers...), qui ont conduit à 16 fermetures partielles ou totales, 42 procès-verbaux (contre 49 en 2009) et 2,8 tonnes de saisies ou retraits.

Concernant l'hygiène alimentaire, la sensibilisation des professionnels à la gestion du froid doit être renouvelée, étant donné un taux d'anomalie toujours élevé. Les manquements relevés concernaient notamment le défaut de surveillance des températures, l'absence de formation du personnel, le nettoyage insuffisant des meubles et chambres froides, le dépassement de la limite de chargement et le temps d'attente à température ambiante des produits. Ces anomalies ont plus souvent été relevées dans les petites structures et les marchés que dans les grandes et moyennes surfaces (GMS).

Sur les marchés, la vigilance s'impose toujours concernant la mise en vente de produits à température non réglementaire.

La surveillance de la restauration (traditionnelle et surtout rapide) et des traiteurs (en remise directe aux consommateurs) s'impose également, compte tenu d'un taux d'anomalies supérieur à la moyenne.

### **2) Santé animale**

**47 inspections ont concerné les établissements agréés (abattoirs, ateliers de produits à base de viande, ateliers agro-alimentaires, entrepôts...).**

S'ajoutent l'inspection permanente des viandes dans les abattoirs d'Ezanville et d'Ableiges, la délivrance d'autorisations (instruction des demandes d'agrément, patentes sanitaires, autorisations de désossage...), les certificats exports, le traitement des TIAC (en coordination avec la délégation territoriale de l'agence régionale de santé -ARS-) et des alertes (26).

Dans les domaines de la santé et de la protection animale et de l'environnement, **la DDPP du Val-d'Oise a procédé à 118 inspections (113 en 2009) qui ont conduit à 16 mises en demeure (6 en 2009) et 4 procès-verbaux (2 en 2009). 29 inspections ont concerné les élevages d'animaux de rente, 37 les établissements détenant des carnivores domestiques ou des équidés, 21 les établissements détenant ou présentant de la faune sauvage captive.**

**11 inspections ont été réalisées dans le domaine des ICPE** d'élevage ou agro-alimentaires.

La lutte contre l'abattage clandestin et l'accompagnement des marchés en vif lors de l'Aïd (3 marchés d'animaux en vif ont été autorisés et contrôlés) ont conduit à de nombreuses vérifications de l'identification, des conditions de transport ou d'hébergement et de l'abattoir de destination des ovins. Cette surveillance a donné lieu au retrait de 47 ovins.

S'ajoutent la délivrance d'autorisations (détention ou transport de carnivores domestiques ou de faune sauvage captive), les certificats export et l'instruction des demandes d'agrément des formateurs délivrant les attestations d'aptitude des propriétaires de chiens dangereux, en collaboration avec le bureau chargé de cette réglementation de la préfecture.

### 3) Santé publique

**Dans le cadre de ses missions, la 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 (baignade de la base de loisirs de Cergy-Pontoise). 4 584 contrôles de la qualité d'eau ont été réalisés en 2010, 195 contrôles ont mis en évidence une ou plusieurs non-conformités de la qualité de l'eau. 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). En outre, l'ARS-DT95 élabore chaque année une fiche d'information sur la qualité de l'eau distribuée pour chaque zone de distribution d'eau du département (225 fiches d'information réalisées en 2010). Chaque abonné au service d'eau reçoit cette fiche avec sa facture d'eau.



Afin de vérifier le respect des dispositions réglementaires en matière de sécurité sanitaire, la DT ARS procède à des inspections et contrôles de logements ou d'établissements. Ainsi, elle a mené, en 2010, 383 contrôles ou inspections se répartissant principalement de la manière suivante : 300 (habitat insalubre), 23 (hygiène alimentaire), 18 (plomb/saturnisme), 6 (piscines), 6 (légionelles), 5 (baignade), 4 (bruit dans les discothèques), 4 (déchets d'activités de soins à risque infectieux) et 2 (captages d'eau potable).

**La DT ARS est également chargée de l'instruction de procédures administratives relevant du code de la santé publique.** En 2010, 94 arrêtés ont été préparés par la DT ARS et signés par le préfet. Ces arrêtés préfectoraux portent sur l'habitat insalubre (53), la mainlevée d'arrêté

d'insalubrité (33), des situations d'urgence sanitaire (5), des autorisations de captages d'eau et de périmètres de protection de captages (2) et sur des dérogations aux limites réglementaires de qualité de l'eau (1).

**La DT ARS assure aussi la coordination de la lutte contre l'habitat indigne dans le département du Val-d'Oise.** Outre la réalisation de contrôles et d'instructions de dossiers d'insalubrité, elle anime le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne qui réunit les principaux partenaires engagés dans cette lutte dans le département.

#### 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 à des expositions environnementales à risque, conduite d'investigations afin de rechercher la source environnementale et établir les recommandations nécessaires afin de la supprimer. En 2010, 89 investigations ont ainsi été suivies : intoxication au monoxyde de carbone (53), légionellose (31) et saturnisme infantile (4) ;

- fourniture d'une expertise sanitaire sur des projets d'aménagement, de création d'établissements ou d'installations industrielles, de présence de sols pollués ou lors de la vente ou location de logements anciens. A ce titre, 136 avis sanitaires ont été rendus en 2010 ;

- conduite d'actions d'information auprès des professionnels ou des collectivités. En 2010, 5 sessions d'information portant sur l'habitat indigne et les eaux de baignade ont ainsi été réalisées.



**La veille et l'alerte** consistent en la réception de signalements et à la gestion des problèmes sanitaires liés aux maladies infectieuses transmissibles, y compris les infections liées aux soins (maladies nosocomiales).

Au cours de l'année 2010, 226 signalements ont fait l'objet d'un suivi et/ou d'une enquête, en augmentation par rapport à l'année précédente (205 signalements en 2009). Une augmentation significative de certaines pathologies a été observée en 2010 : rougeoles (70 cas en 2010 pour 23 en 2009), infections d'origine parasitaire (gale) et toxi-infections alimentaires.

**La conception et la mise en place des plans de secours**, d'une part, prennent en compte les menaces sanitaires de grande envergure d'origine environnementale ou infectieuse et, d'autre part, mettent en place les procédures permettant d'y faire face.

Ainsi, la DT ARS a participé en 2010 à la mise à jour du plan départemental de gestion d'une canicule.