

23 mars 2015

15.133

Interpellation du groupe UDC**Dérapages incontrôlés au service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV), bis répétita**

Régulièrement, nous pouvons prendre des nouvelles de la santé du SCAV, par le biais de la presse, soit par ses débordements ou ses procès perdus avec la précision d'une pendule neuchâteloise. Le chimiste cantonal et chef de la police du commerce dont l'excès de zèle est plus que reconnu, finit par avoir un effet délétère sur les collaborateurs du service et, pire encore, ridiculise le SCAV vis à vis de la population de notre canton.

Pour rappel, l'affaire du restaurateur de La Chaux-de-Fonds que le tribunal a relaxé, puis l'affaire de la saucisse à 4 fr.90. Lors de ce jugement, nous avons également pu apprendre que la présidente du tribunal a immédiatement adressé un courrier au SCAV demandant à M. Pierre Bonhôte, chimiste cantonal, nous citons: "de se calmer".

Le Conseil d'État va-t-il encore laisser ce collaborateur agir ainsi, longtemps?

Le moment n'est-il pas venu de prendre les mesures qui s'imposent en retirant la fonction à cette personne dont on peut aisément penser qu'il est le fruit d'une erreur de casting?

Combien coûtent les frais de justice engendrés par le chimiste cantonal?

Le Conseil d'État va-t-il accepter encore longtemps que les décisions d'un service fassent régulièrement l'objet de contestations, en particulier devant la justice?

Signataires: M. Schafroth et W. Willener.

24 mars 2015

15.136

Interpellation Yvan Botteron**Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV), quo vadis?**

D'anciennes affaires liées au SCAV ont dernièrement fait parler d'elles dans nos journaux. Il en est ainsi d'une récente affaire de saucisses prétendument mal étiquetées, sans parler des différentes récriminations entendues régulièrement chez les agriculteurs, les restaurateurs, les garagistes, les bouchers, etc.

Sans entrer dans les détails de chacune de ces affaires, on pourrait penser qu'il y a un sérieux problème de culture d'entreprise qui concerne le service dans son ensemble. A la décharge de ce dernier, relevons cependant qu'il a connu quatre chefs de département différents depuis 2009. Sans parler de la quasi-absence de chef entre 2013 et 2014. Or, ce sont surtout des affaires relevées durant cette période qui font les choux gras de la presse.

L'impression que l'on en retire est que les professionnels contrôlés par ce service semblent plus considérés comme des justiciables potentiels que comme des partenaires. Cela va à l'encontre de la notion même de service.

Dans ce contexte, l'arrivée d'un nouveau chef de département ne peut que nourrir de nouveaux espoirs pour que les mentalités évoluent.

Ainsi, nous souhaitons interpeller le Conseil d'Etat afin qu'il nous réponde sur les points suivants:

- Est-il conscient que les différentes affaires rendues publiques ces derniers temps ont sérieusement endommagé l'image du service et que, par extension, elles prêtent l'image de l'administration cantonale dans sa globalité?*
- Le cas échéant, peut-il nous informer, ne serait-ce que partiellement, des mesures prises, soit au moyen d'une réponse à notre autorité ou à sa commission de gestion?*

Une réponse écrite est souhaitée.

Signataires: Y. Botteron, M. Zurbuchen, J.-B. Wälti et H Frick.

**Réponse écrite du Conseil d'Etat,
transmise aux membres du Grand Conseil le 29 avril 2015**

Nous tenons à remercier les auteurs des interpellations pour l'intérêt qu'ils portent à l'activité du service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV), ainsi que pour l'occasion qu'ils nous donnent de fournir des précisions à son sujet. Comme eux, nous partageons l'objectif d'une administration cantonale au service de la population.

Comme le précise bien la seconde interpellation, le SCAV a connu de nombreux chefs de

département ces dernières années, quatre depuis 2009. Ces changements continus ont clairement eu pour conséquence des faiblesses dans la gouvernance politique du Service.

Depuis novembre 2014, la conduite politique du DDTE a pour objectif une plus forte collaboration avec les organisations professionnelles et pour croire la proportionnalité et le pragmatisme. Les contrôles doivent prioritairement viser la mise en conformité de situations problématiques et limiter les risques réels, notamment pour la santé. La lutte contre la concurrence déloyale et les abus commerciaux sont également des objectifs très importants, souvent fortement poussés par les organisations professionnelles et de consommateurs.

Rappelons ici que le SCAV a œuvré ces quatre dernières années sur un nombre important de chantiers législatifs, avec les révisions de la loi sur les heures d'ouverture des commerces (LHOCom), de la loi sur la police du commerce (LPCoM) et de la loi sur les établissements publics (LEP), dossiers antérieurement restés dans les tiroirs suite à l'échec en référendum de la précédente tentative de révision, en 2009. Ces lois ont été adoptées par le Grand Conseil à de très larges majorités. La réglementation a ensuite dû être élaborée en un temps record vu le délai fixé par le Grand Conseil pour sa mise en œuvre, concrètement au 1^{er} janvier 2015. À cet égard, la consultation large n'a pas soulevé de critiques particulières. Plusieurs remarques ont conduit à l'adaptation du projet pour adoption par le Conseil d'Etat.

Nouvelles collaborations avec les organisations professionnelles

Comme vous le savez, les réformes légales puis de pratiques apportent toujours avec elles des difficultés et le mécontentement d'un certain nombre. C'est bien normal. En particulier, la suppression du système de patente pour les établissements publics et sa substitution par le système d'autocontrôle est une innovation, voulue par la branche, qui ne fait pas que des heureux. Rappelons ici que le SCAV s'est appliqué à reprendre les exigences entérinées par le Guide des bonnes pratiques de l'hôtellerie-restauration, solution volontaire de la branche elle-même. Pour faciliter la mise en œuvre, le DDTE a signé, le 27 janvier dernier, une convention de collaboration avec la Commission de formation de GastroNeuchâtel et d'Hôtellerie Neuchâtel-Jura (CPNHR). De plus, un délai transitoire de mise en œuvre a été donné jusqu'à fin 2017.

Comme le démontre cet exemple, nous accordons une forte importance au contact et à la collaboration avec les branches professionnelles. Plusieurs progrès ont été enregistrés récemment à cet égard. Le 28 mars dernier, le chef du DDTE signait une convention entre le SCAV et l'Association neuchâteloise des agriculteurs en production intégrée (ANAPI), portant sur un mandat de contrôle des exploitations agricoles du canton dans les domaines concernés par les législations vétérinaires. Ce changement permettra de réduire clairement le nombre de contrôles dans les exploitations correctement tenues. Mentionnons encore que sur proposition du vétérinaire cantonal des subventions à fonds perdus ont été octroyées en 2014 pour la rénovation et l'agrandissement des abattoirs des Ponts-de-Martel, en contrepartie d'un accès en tout temps aux installations d'abattage en cas d'irruption d'une épizootie. Une convention vient également d'être signée avec les bouchers du Val-de-Travers pour faciliter la gestion de leurs déchets carnés suite à l'arrêt de l'abattoir de Môtiers.

Au niveau viticole, le chimiste cantonal collabore étroitement avec la branche, via l'Interprofession viti-vinicole neuchâteloise (IVN). Il est notamment très actif pour simplifier la réglementation AOC, qui aujourd'hui est très complexe pour les professionnels et les contrôleurs. À ce sujet, notons que la bonne tenue des contrôles de la vendange et des inspections de caves, tout comme la qualité des encaveurs neuchâtelois, ont permis de ne pas connaître à Neuchâtel les affaires de fraudes qui se sont déroulées ailleurs, ce qui est indubitablement profitable à l'image des vins de Neuchâtel. Le système d'annonce de la vendange par le Guichet unique, introduit en 2013, est aussi une innovation qui fait de Neuchâtel un canton pionnier en la matière.

Analyses et inspections

Il n'en demeure pas moins qu'une part importante des tâches légales du SCAV est de procéder à des analyses et inspections pour garantir notamment la sécurité alimentaire dans le canton. Il doit veiller à ce que toutes les tâches de police soient menées dans le respect des principes de proportionnalité et d'égalité de traitement ainsi qu'avec toute la courtoisie nécessaire. Le SCAV, dans le cadre de sa certification ISO 9001, procède régulièrement à des enquêtes de satisfaction auprès des assujettis au contrôle. En 2009, les 1313 entreprises soumises à la vérification en métrologie ont été sondées, dont 449 ont répondu. La note moyenne donnée pour les aspects de

compétence, d'impartialité et d'attitude des contrôleurs était de 9 sur 10. Fin 2013, une enquête de satisfaction a été menée auprès des agriculteurs du canton, portant sur la campagne d'éradication de la maladie BVD, une grave épizootie virale des bovins; sur 335 réponses reçues, le pourcentage de personnes insatisfaites atteignait 4% pour le déroulement de la campagne d'éradication, 11% pour la transmission des résultats d'analyse et 6% pour les informations reçues du SCAV. En 2014, les encaveurs ont donné au SCAV une note de 4,6 sur 6 pour l'ensemble de ses prestations et de 5 sur 6 pour l'aspect du contrôle (30 réponses sur 59 encavages).

Dans le domaine de la sécurité alimentaire, l'an dernier, 1832 analyses et inspections ont été effectuées. Dans 1391 cas (76%), les produits ou activités étaient conformes au droit. Des décisions de mises en conformité ont été rendues dans 441 cas (24%), assorties 227 fois d'une amende. Le service a élucidé les causes d'une intoxication de 15 personnes par des staphylocoques dorés et pu faire détruire les produits contaminés chez le fabricant et le revendeur. A 65 reprises, de la marchandise avariée a été éliminée.

La collaboration intercantonale romande a permis d'organiser 46 campagnes d'analyses. Le SCAV a prélevé 539 échantillons dont il en a analysé 308. S'y ajoutent 310 échantillons prélevés dans les autres cantons et analysés par le SCAV. A titre d'exemples, on peut notamment relever que 16% des cosmétiques contrôlés contenaient des allergènes non déclarés. Dans 13% des poissons et fruits de mer, de l'eau ajoutée n'était pas déclarée. La viande hachée contenait dans 15% des cas des espèces non déclarées. Pour 23% des poissons, l'espèce n'était pas indiquée correctement. Sur 8 encres de tatouage, 5 contenaient des substances interdites. Enfin, 27% des échantillons prélevés dans le commerce et la restauration enfreignaient les normes microbiologiques.

Un cas sur 1000 au tribunal

L'écrasante majorité des contrôles effectués par le SCAV se déroule sans encombres, soit parce qu'ils se concluent par un constat de conformité, soit parce que l'intéressé remédie rapidement aux manquements identifiés.

Les affaires qui se terminent au tribunal sont extrêmement rares et concernent moins d'une intervention sur 1000. Dans la plupart des cas, le tribunal a confirmé la culpabilité du contrevenant. Ainsi, en 2012, le Tribunal du Littoral et du Val-de-Travers a condamné un restaurateur à 4000 francs d'amende pour violation des règles d'hygiène et utilisation de denrées altérées. La même année, le Tribunal des Montagnes et du Val-de-Ruz prononçait une amende de 600 francs pour les mêmes raisons. En 2013, aucune affaire n'a défrayé la chronique judiciaire. En 2014, une tenancière du Littoral était condamnée à 1500 francs d'amende pour surabondance de germes fécaux dans ses sauces et un tenancier à 400 francs pour absence de traçabilité de sa viande et fausse indication de provenance. Un acquittement a été prononcé envers un commerçant qui vendait des préemballés au poids brut pour du net.

Dans l'affaire dite de la saucisse, le SCAV n'avait pas la volonté de transmettre le dossier à la justice. Achetant volontiers ce produit pour sa propre consommation, le chimiste cantonal a constaté qu'une étiquette de prix indécollable masquait totalement ou partiellement la liste des ingrédients. Il a donc écrit au producteur en août 2011, pour l'inviter à rectifier la situation, sans frais ni amende. En février 2014, constatant qu'aucune modification n'avait été réalisée, il a demandé formellement de mettre le produit en conformité et a amendé le commerçant. L'intéressé a payé l'amende mais n'a pas modifié son produit. En septembre 2014, le chimiste cantonal a une nouvelle fois amendé le producteur, qui s'est opposé à l'amende mais a corrigé son étiquetage. Contrairement à ce qu'a affirmé la presse, le SCAV n'a jamais eu l'intention de former appel de ce jugement, qui libérait simplement le commerçant de l'amende. Sur le fond, cette affaire n'aurait effectivement pas dû se terminer au tribunal.

Dans l'autre affaire à l'origine des interpellations, nous signalons que les cas de violences ou de menaces graves à l'égard des représentants de l'autorité sont de la compétence du Ministère public qui les instruit seul. La dénonciation des infractions qui, comme celle-là, se poursuivent d'office, n'est pas laissée à la libre appréciation des services. Elle est obligatoire selon la volonté du Grand Conseil, inscrite à l'article 22 de la loi sur le statut de la fonction publique. Le Conseil d'Etat ne tolère aucune menace ou violence à l'encontre des représentants de la fonction publique. Il demande par contre à son personnel un réel esprit de service et la courtoisie nécessaire à une bonne relation entre l'Etat et la population neuchâteloise.

Conclusions

Les changements fréquents de chefs de département n'ont pas permis de maintenir une gouvernance politique stable au SCAV. Les anciennes affaires qui sont sorties dernièrement dans les médias ne sont toutefois pas réellement représentatives du travail du SCAV, ni conformes à la conduite politique voulue par le nouveau chef du DDTE, soutenue par le Gouvernement. En revanche, le Conseil d'Etat est bien conscient des difficultés de mise en œuvre et d'adaptation aux LEP et LPCOM, adoptées par le Grand Conseil en février 2014. Il en tirera un bilan à fin 2015 et au besoin proposera des modifications législatives. Entre-temps, où cela se justifie, des adaptations réglementaires auront encore lieu, notamment en lien aux redevances perçues pour les manifestations publiques.

Le Conseil d'Etat observe encore qu'il n'est pas possible de se faire une image précise du travail de l'administration, de juger ses missions et prestations par le biais d'articles ponctuels, de plus en plus liés au caractère original d'un cas. Il faut aussi être conscient qu'une tendance particulière se développe, qui voit les personnes mécontentes s'exprimer dans les médias avant de vouloir régler les problèmes en direct. Toujours est-il que l'administration et particulièrement ici le SCAV se doit d'être un interlocuteur au service de la population et orienté solution. À ce titre, à l'instar d'autres services, un outil de monitoring a été mis en place en vue d'identifier le nombre de plaintes et réclamations (justifiées ou non) sur une année afin d'avoir un état de situation le plus transparent possible sur l'activité déployée par le service. En parallèle, nous rappelons que la commission de gestion exerce la haute surveillance de l'administration et peut, le cas échéant, demander des informations précises sur l'un ou l'autre des domaines via sa sous-commission de gestion.

Finalement, il est judicieux que les députés interpellent le Gouvernement. Cela lui permet de se positionner, de mettre les affaires en perspective et de démontrer dans quel sens il veut conduire ses services. Dans le cas précis, depuis novembre 2014, le DDTE conduit le SCAV sous le credo du pragmatisme et de la proportionnalité, ce qui est salué par le Conseil d'Etat. Dans ce sens, des mesures concrètes ont déjà été mises en œuvre : trois modifications réglementaires, trois conventions de collaboration et un nouvel objectif de conduite du service. Un premier bilan sera tiré à la fin du semestre en cours.