

Enquête de perception auprès des consommateurs

Le Point de Contact pour les Consommateurs

Le nouveau site pour les consommateurs!

L'Agence alimentaire et les pandas ...



03

En bref ...



04

Enquête de perception auprès des consommateurs



07

L'Agence alimentaire et les pandas ...



08

Le Point de Contact pour les Consommateurs



11

Visitez notre nouveau site pour les consommateurs!



12

Suivez-nous sur Facebook et sur Twitter !



Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire

CA-Botanique - Food Safety Center
Bd. du Jardin botanique 55 - 1000 Bruxelles

Éditeur responsable

Gil Houins, CA-Botanique
Food Safety Center, 8^{ème} étage
Bd du Jardin botanique 55, 1000 Bruxelles

Abonnements

Le bulletin de l'AFSCA est distribué gratuitement.
Surfez sur www.afsca.be - publications - bulletin.

Ont contribué à ce numéro

Lieve Busschots, Jean-Paul Denuit, Sophie Deprit, Jan Germonpré,
Gert Van Kerckhove, Yasmine Ghafir, Nir Shemmer, Aurélie Hiernaux,
Gil Houins, Marie-Claire Tennstedt

Copyrights

Les articles peuvent être repris en mentionnant la source.
Pour la reprise d'images: veuillez nous contacter.
Vos réactions sont les bienvenues au service Communication
(adresse ci-dessous).

www.afsca.be • communication@afsca.be



Le printemps est arrivé!

L'hiver est resté très discret jusqu'à présent me direz-vous! Pas de bonhomme de neige, les trains sont (presque) à l'heure, les arbres bourgeonnent... Le temps passe vite et, après des fêtes de fin d'année dont je vous souhaite avoir profité dans les strass et paillettes, sans intoxication alimentaire ni bactérie suspecte, il est temps de donner vie à nos projets pour cette année !

A ce propos, comme la nature, notre Bulletin a grandi et évolué ! Vous avez déjà été les témoins, fin 2013, de premiers changements au niveau de sa présentation mais dès cette année, il fera complètement peau neuve avec de nouvelles rubriques, des interviews, etc.

Dans ce premier numéro, entre autres, nous vous présenterons les résultats de l'enquête réalisée auprès des consommateurs, nous reviendrons sur les nouveautés du web et l'actualité des pandas et vous ferons découvrir le Point de contact sous toutes ses coutures... Mais je vous laisse apprécier la surprise !

Bonne lecture à toutes et à tous !

Sophie Deprit

10.426

personnes formées par la cellule de vulgarisation en 2013

Le respect des bonnes pratiques d'hygiène passe par la formation de toute personne manipulant des denrées alimentaires. Dès 2008, l'Agence alimentaire s'est dotée d'une cellule de vulgarisation qui forme chaque année un nombre croissant de personnes. La cellule a par ailleurs développé des projets spécifiques notamment pour l'Horeca, les crèches, les associations caritatives et les banques alimentaires.

Fukushima: 3 ans déjà

Depuis l'accident survenu à la centrale nucléaire de Fukushima, l'Union européenne a imposé un contrôle renforcé des denrées et aliments pour les animaux en provenance du Japon.

Depuis 2011, tous les échantillons prélevés en Europe respectent les normes.

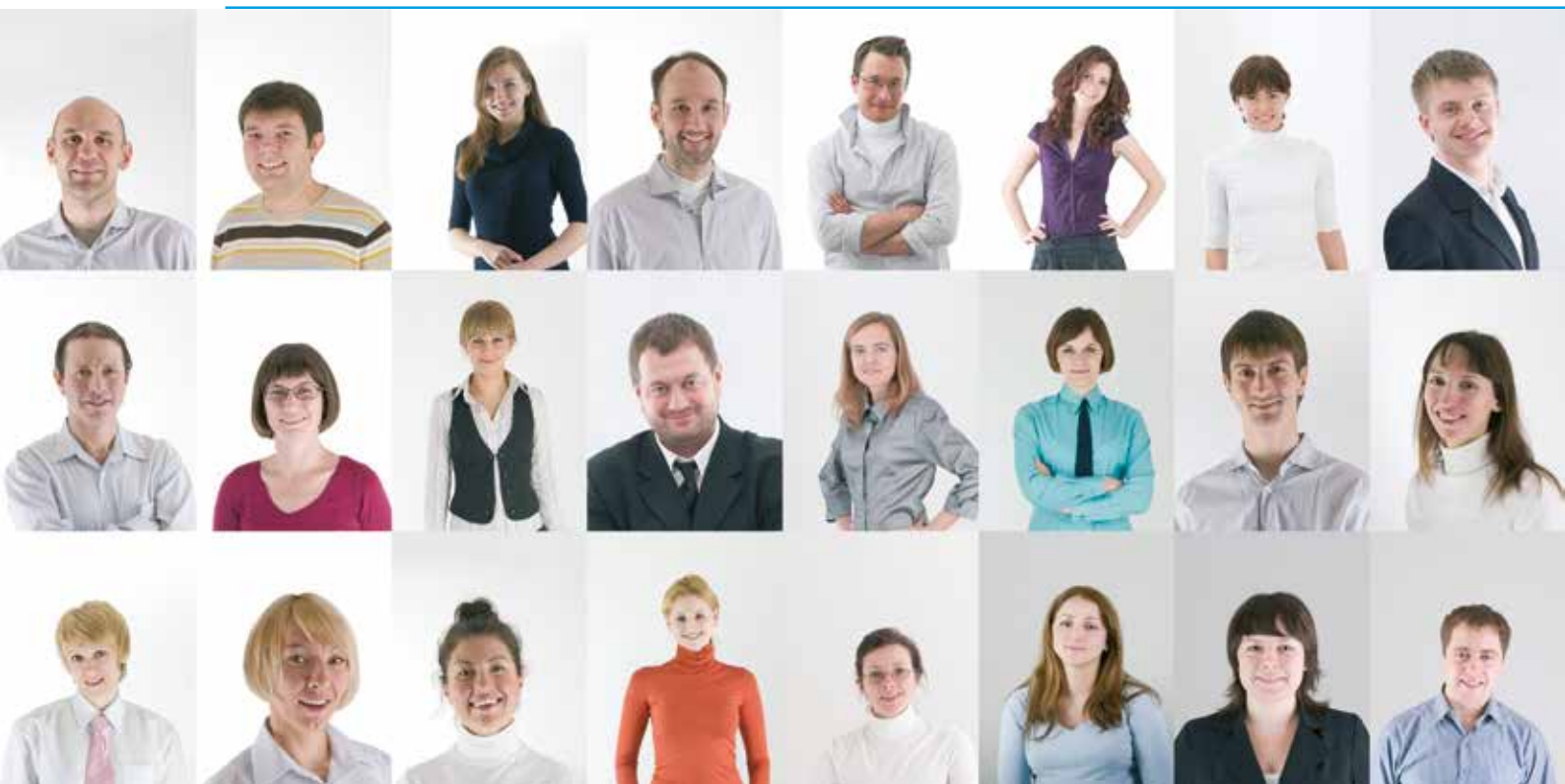


Des alternatives aux amendes !

Lorsque nos contrôleurs constatent de graves manquements chez un opérateur, ils rédigent un procès verbal d'infraction. L'établissement dispose alors d'un délai pour se mettre en conformité par rapport aux remarques et elle est ensuite contrôlée à nouveau. Elle se voit également imposer une amende administrative pour ses non-conformités. Cependant, cette amende peut être suspendue pour les entreprises vendant directement aux consommateurs (boucheries, collectivités, commerces, ...) qui obtiennent le Smiley. Pour l'Horeca, l'amende est également levée si tout le personnel de l'établissement suit la formation d'une journée, dispensée gratuitement par la Cellule de vulgarisation de l'AFSCA.



Enquête de perception auprès des consommateurs :



Les premiers résultats de l'enquête de perception de l'AFSCA auprès des consommateurs montrent qu'ils sont convaincus de l'importance d'une alimentation sûre ainsi que de l'utilité des activités et du rôle de l'AFSCA. L'appréciation globale du travail de l'AFSCA est de 8/10.

C'est équivalent à la cote donnée par les entreprises contrôlées, ce qui est élevé pour un service de contrôle.

Soucieuse de réaliser ses missions tout en rencontrant les attentes de la société, l'AFSCA demande au SPF Personnel et Organisation et/ou à une firme privée l'organisation en alternance une fois tous les 3 ans et alternativement d'une enquête de perception auprès des opérateurs qu'elle contrôle; des consommateurs dont elle sert les intérêts, et de son personnel.

La perception par les consommateurs de l'AFSCA, de son rôle, et de ses activités, a fait l'objet de 2 enquêtes (en 2010 et 2013), organisées d'une part auprès d'un panel représentatif de la population belge, et d'autre part et séparément, auprès de toute personne désirant participer à l'enquête via le lien placé sur le site web de l'AFSCA (enquête ouverte).

Trois grands thèmes ont été explorés : l'attitude des consommateurs en matière de sécurité alimentaire (leurs préoccupations, leur satisfaction quant aux établissements fréquentés...), leur connaissance des activités de l'AFSCA (l'AFSCA, ses canaux de communication, son point de contact...) et leur évaluation du travail de l'AFSCA (appréciation globale et de ses différentes activités).

Aspects importants pour les consommateurs:

la très grande majorité des répondants (98 à 99%) considèrent que la fraîcheur de l'aliment, son absence de danger pour la santé, ainsi que l'hygiène et la propreté des magasins et des restaurants sont importants. Les 3/4 d'entre eux attachent également de l'importance à la valeur nutritionnelle (ingrédients, calories...) des aliments.

Les consommateurs sont, comme en 2010, très **satisfaits de l'hygiène et de la propreté** des détaillants et des grandes surfaces (> 90%), ainsi que de la vente directe à la ferme (88%, mais notons que 32% n'ont pas d'avis). Ils sont relativement satisfaits des établissements de l'horeca (82%) et des cuisines de collectivités (74%), et moins satisfaits des marchés publics et commerces ambulants (60%).

les consommateurs satisfaits du travail de l'AFSCA

Thèmes préoccupant les consommateurs

	Panel 2013
Hygiène	91%
Agents pathogènes (Salmonella, ...)	83%
Gaspillage alimentaire	83%
Pesticides	80%
Résistance aux antibiotiques	77%
Fraude alimentaire	76%
Hormones dans la viande	76%
Dioxines	76%
Bien-être animal	71%
Additifs	66%
Dates de péremption	62%
Emballages alimentaires	60%
OGM	59%

Dates de péremption: l'enquête montre également que 94% des consommateurs savent qu'ils peuvent encore consommer des aliments après leur date de durabilité minimale (à consommer de préférence avant...) s'ils sont bien conservés et que l'emballage est intact.

Cependant, seuls 74% des répondants savent qu'ils ne peuvent plus consommer les aliments après leur date limite de consommation (à consommer jusqu'au...).

L'Agence est de mieux en mieux connue des consommateurs : si 88% connaissent l'AFSCA, 34% la connaissent bien ou très bien alors qu'ils n'étaient que 19% en 2010.

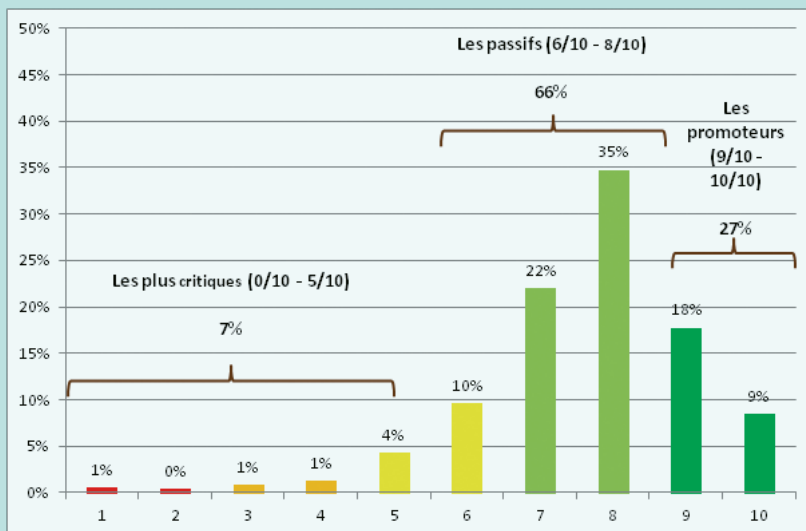
Intoxication alimentaire: 7% des répondants déclarent avoir été malades cette année suite à la consommation d'un aliment en Belgique (16% pour l'enquête ouverte). 52% d'entre eux n'ont rien entrepris, 44% ont consulté un médecin ou pharmacien, 7% ont pris contact avec le magasin ou le restaurant soupçonné. Seuls 3% ont contacté le point de contact de l'AFSCA et 1% s'est rendu à l'hôpital.



L'appréciation globale du travail de l'AFSCA est bonne et semblable à 2010 : 93% des répondants lui donnent une note de 6/10 à 10/10 (moyenne : 7,65 ; médiane : 8). La proportion est de 81% pour l'enquête ouverte, les francophones étant les consommateurs les plus critiques.

Son **fonctionnement** est aussi apprécié, notamment en terme de gestion d'incidents (85%), et 89% des répondants estiment que les denrées alimentaires sont généralement sûres en Belgique.

93% des consommateurs sont satisfaits ou très satisfaits du travail de l'AFSCA!



Les **activités de l'AFSCA** les plus utiles sont les contrôles des aliments importés (98%), les analyses de laboratoires (97%), les inspections (97%), les enquêtes en cas de fraude (94%) et les contrôles des aliments exportés (91%).

Pour 86% des consommateurs, **l'AFSCA devrait publier les résultats individuels de ses inspections** en matière d'hygiène dans les magasins d'alimentation et les restaurants.

Cette enquête révèle que l'AFSCA est de mieux en mieux connue. Elle obtient en outre des scores globaux de satisfaction élevés concernant les services qu'elle rend.

Un tiers des consommateurs trouve cependant qu'il n'y a pas assez de contrôles et 44% trouvent que l'AFSCA ne donne pas suffisamment d'informations.

La communication reste un point d'action, comme le montre la faible utilisation des divers canaux d'informations de l'AFSCA.



Le rapport complet de cette enquête est disponible sur le site web : www.sondagepeiling.be.

L'Agence alimentaire et les pandas ...

Le 23 février dernier, la Belgique accueillait deux pandas prêtés par la Chine pour une durée de 15 ans....

Toute la Belgique était au rendez-vous ... Les VIP sur le tarmac de Zaventem leur ont réservé un accueil digne des grands chefs d'Etat !

Mais, au même titre que tous les animaux provenant de l'extérieur des frontières de l'Europe, ils doivent être contrôlés par un agent de l'AFSCA . Ainsi, les vétérinaires des postes d'inspections frontalières voient régulièrement passer des chiens, des chats mais aussi des éléphants, des otaries, Pour les pandas c'était une première !

En concertation avec le vétérinaire du parc Pairi Daiza, des conditions sanitaires spécifiques ont été définies en accord avec les autorités chinoises.

Nous disposons dans ce cadre de garanties concernant les principales maladies dont la rage par exemple.

Le jour J, il a fallu contrôler l'identification : les deux pandas sont pucés, vérification de l'état de santé et du bien-être des animaux pendant le transport, contrôle des parasites. Tout était en ordre !

L'arrivée de ces animaux dans un enclos s'explique par le fait qu'ils sont placés en quarantaine. En effet, le stress causé par le voyage pourrait révéler chez nos deux nouveaux pensionnaires des maladies qui étaient latentes jusqu'alors.

Nous leur souhaitons donc la bienvenue en Belgique et, pour offrir un « happy end » à cette aventure, pleins de petits pandas dans les années à venir.



XINGHUI

(Etoile scintillante)

Date de naissance : 22/07/09

Sexe : mâle

Père : Lulu

Mère : Nana

HAOHAO

(Gentille)

Date de naissance : 07/07/09

Sexe : femelle

Père : Lingling

Mère : Huamei

Le Point de Contact pour les Consommateurs



Nir Shemmer

Aurélie Hiernaux



Ward Goossens

Yves Vanden Bosch



2013 :
4.067
plaintes ont été
enregistrées

1. Comment se passe un "appel type" ?

Le point de contact reçoit chaque jour des questions émanant parfois d'opérateurs (conseils pour les autorisations et les amendes, les systèmes d'autocontrôle, les guides, les brochures, etc.) mais surtout de consommateurs en quête d'avis ou de conseils (sur le site de l'AFSCA, pour s'adresser à une UPC, etc.). Il arrive que le consommateur soit redirigé vers un autre service ou une institution différente lorsque ses questions ne portent pas sur des matières pour lesquelles l'AFSCA est compétente mais nous verrons cela plus loin...

2. Quelles sont les demandes les plus courantes/ les plus loufoques ? Un exemple ?

Les consommateurs appellent fréquemment pour déposer des plaintes concernant les restaurants et les snacks. Le point de contact réceptionne encore beaucoup de plaintes concernant le non-respect de l'interdiction de fumer dans les cafés mais cela ressort des compétences du SPF Santé publique vers qui sont redirigés les appelants le cas échéant.

Les questions les plus récurrentes portent sur les méthodes de conservation et de fabrication des produits, la meilleure manière de les cuire, s'il est possible de congeler certaines denrées, etc.

Il arrive aussi que le point de contact doive répondre à des appelants parfois un peu « perdus » : un homme s'était enfermé dans une pièce de son domicile depuis des semaines, sans jamais en sortir et vivait donc dans des conditions d'hygiène plus que déplorables. Son épouse a contacté l'AFSCA en pensant que l'Agence allait désinfecter la maison... elle a ensuite été redirigée vers les services communaux concernés.

Mais les consommateurs appellent souvent pour déposer des plaintes un peu spéciales qui relèvent toutefois bien des compétences de l'AFSCA : des souris entières dans du pain ou dans de la confiture, des vis dans des produits de boulangerie (un ex employé les avait apparemment jetées dans les denrées afin de saboter l'affaire de son patron), un écrou dans des lasagnes, du fil de fer dans une sucette, etc. Lorsque le consommateur joint des photos à l'appui de sa plainte, mieux vaut avoir l'estomac bien accroché !

Celui-ci enregistre les coordonnées dans la base de données destinée à cet effet, la plainte devient un formulaire qui est envoyé dans l'unité provinciale de contrôle de l'AFSCA (UPC) de la région dans laquelle se trouve le distributeur de la denrée contaminée.

C'est ensuite à l'UPC de faire une enquête complète (contacter le fabricant, se rendre dans le commerce si nécessaire, etc.). L'UPC rédige ensuite un rapport qu'elle envoie au point de contact.

Après enregistrement des résultats, le point de contact rédige une lettre succincte reprenant les résultats de l'enquête de l'UPC qui sera transmise au consommateur plaignant.

S'il souhaite se faire rembourser/indemniser pour son préjudice, il devra lui-même contacter la société dont la denrée contaminée est issue.... Ils sont éventuellement invités à passer par le SPF Economie qui pourra les assister dans leurs démarches.

4.237 questions
enregistrées
2.789 spécifiques
pour le point de contact
232 / mois

Plaintes principales
hygiène:
1.245

91%
des plaintes
ont été traitées
< 30 jours !!

Plaintes principales
méthodes de
conservation :
799

Que faire si vous trouvez un corps étranger dans vos aliments ?

- Relever toutes les coordonnées de la denrée alimentaire concernée (nom, marque, type, numéro de lot, date de péremption),
- Préciser la date d'achat,
- Conserver l'emballage et surtout...
- Garder le contaminant,
- ... et communiquer le tout au point de contact !

3. Quelles informations sont demandées ?

Le plus souvent, il s'agit d'explications par rapport au site, un conseil alimentaire, la manière d'utiliser les denrées (conservation, etc.), les différentes publications qui concernent l'appelant,...

Au niveau des plaintes, les consommateurs s'adressent au point de contact pour connaître le processus d'introduction d'une plainte, surtout dans le cas d'intoxications alimentaires car ils sont assez touchés par ce qui leur arrive.

4. Quelle est l'attitude du consommateur lorsqu'il appelle ? Comment réagit-il après avoir reçu une réponse à sa question ?

L'appelant est souvent un consommateur fâché, les collaborateurs du point de contact doivent donc jouer un rôle diplomatique afin de tempérer certaines situations délicates. Il faut dire que les personnes au bout du fil ont souvent déjà contacté plusieurs institutions avant d'être redirigées vers l'AFSCA et ont perdu patience en cours de route...

L'inquiétude des consommateurs fait également partie du lot quotidien du point de contact : des parents inquiets en cas de crise ou d'incident, des personnes soucieuses de leur état de santé après une intoxication alimentaire, etc.

En général, heureusement, les appelants sont assez réceptifs mais il faut se montrer empathique à leur égard et neutraliser une situation éventuellement tendue afin de leur venir en aide correctement.

5. Le téléphone est-il le moyen de contact privilégié pour le consommateur ? Utilise-t-il aussi les autres canaux à sa disposition ?

Du côté francophone, les consommateurs préfèrent parler directement à leur interlocuteur et donc le téléphone reste le moyen de communication le plus utilisé. Les citoyens néerlandophones préfèrent, par contre, les mails et les formulaires de plaintes.

6. Comment expliquer l'esprit d'équipe que l'on sent très présent au sein du point de contact ?

De nombreux échanges ont lieu au quotidien entre les collègues. Les avis et les conseils partagés au sein de l'équipe permettent de diffuser auprès des appelants un message cohérent et homogène.

7. Quels sont les horaires des collaborateurs du point de contact ? Y a-t-il toujours quelqu'un pour répondre aux appels ?

Une permanence est assurée de 9h à 17h pour le téléphone. Un répondeur est utilisé pour traiter les appels passés le soir et/ou durant la pause de midi. En outre, un numéro d'urgence existe à titre exceptionnel pour les congés annuels de l'Agence ou la nuit mais il est lié aux UPC.

8. Que faire lorsqu'il est impossible de répondre immédiatement à la question de l'appelant ?

Les coordonnées de la personne sont enregistrées et le point de contact la rappelle. Parfois, lorsque la question est très technique, on demande d'envoyer un mail qui peut être transféré au service compétent de l'Agence car les appelants posent régulièrement des questions assez spécialisées lorsqu'ils souhaitent se renseigner sur les contrôles notamment. Par ailleurs, certains étudiants n'hésitent pas non plus à poser au point de contact toutes leurs questions afin d'étayer leurs travaux scolaires !

9. Quelles sont, selon vous, les qualités nécessaires pour travailler au Point de contact ?

En 10 points : patient, vigilant, clair, attentif aux points sensibles, détecter les signaux d'alerte, pratiquer la communication non violente, être aimable, diplomate, calme et empathique

1.448 questions ont été transférées au service concerné de l'AFSCA et à d'autres organismes

Plaintes principales
délai de réponse maximal
de **4** jours ouvrables.

Plaintes principales
législation sur le tabac :
393 plaintes enregistrées par le point de contact
dont **197** plaintes traitées par l'AFSCA
et **196** plaintes transmises au SPF
Santé publique (cafés)



TOUT SAVOIR SUR...

Visitez notre nouveau site pour les consommateurs!

Dans le souci de mieux vous informer en tant que consommateur, nous avons mis en ligne un site qui vous est entièrement consacré. Vous pouvez y accéder directement à partir de notre page d'accueil : www.afsca.be

Nous espérons que, dès l'ouverture de la home page de ce nouveau site, vous apprécierez le lay-out plus coloré, agrémenté de nombreuses photos et illustrations.

Vous y trouverez des informations qui vous concernent directement: communiqués de presse, produits retirés du marché pour raison de sécurité alimentaire, informations sur certains aliments, de même que des conseils pratiques sur la conservation des aliments, les dates de péremption, les intoxications alimentaires, les allergies, les étiquettes ...

Vous souhaitez en savoir plus sur l'Agence et sur ce qu'elle fait concrètement pour vous, consommateurs ? Un petit clic sur «Que fait l'AFSCA ?» et vous découvrirez certainement ce que vous avez toujours voulu savoir ... sans jamais avoir eu l'occasion de le demander !

Jetez un petit coup d'œil sur les pages «Publications» et «Vidéos». Et n'hésitez pas à commander les brochures qui vous intéressent.

N'oubliez pas non plus de regarder la vidéo «Les yeux sur le plat». Elle vous donne une excellente idée de la mission de l'Agence alimentaire et de la façon dont elle effectue les contrôles pour assurer votre sécurité alimentaire.

Dans la page «FAQ», vous pouvez consulter les questions qui sont fréquemment posées à notre Point de contact.

Et si vous avez encore une autre question relative à la sécurité alimentaire à nous poser ou si vous souhaitez introduire une plainte, cliquez sur «Point de contact» !

Encore un dernier conseil si vous voulez être automatiquement informé des nouveautés que nous publions: abonnez-vous à notre «Newsletter» en cliquant sur le lien situé tout en bas de la colonne de gauche.

Bienvenue sur notre site !



Suivez-nous sur Facebook et sur Twitter !

L'AFSCA utilise désormais les médias sociaux dans le cadre de sa communication avec les consommateurs. Elle dispose d'une page Facebook et d'une page Twitter. Vous pouvez y prendre connaissance de tous les rappels de produits, des communiqués de presse et de diverses autres informations qui vous concernent en tant que consommateur.

Pour visiter notre page Facebook, vous devez vous connecter ou, si vous êtes un nouvel utilisateur, vous devez d'abord créer un compte. Une fois connecté, cliquez en haut de la page Facebook sur «j'aime». Si vous cliquez à nouveau sur ce bouton, un petit menu s'affiche. Veillez à ce que 'Recevoir des notifications' et 'Afficher dans le fil d'actualité' soient bien cochés. De cette façon, vous ne manquerez aucun message de l'AFSCA.

Visitez également notre page Twitter. Connectez-vous ou, si vous êtes un nouvel utilisateur, créez d'abord un compte. Pour suivre les activités de l'Agence, cliquez sur 'follow' ou 'suivre'. Ainsi, tous les messages du compte Twitter de l'Agence s'afficheront automatiquement dans votre 'fil d'actualité'.

Nous serons heureux de vous compter parmi nos amis !

Bulletin de l'Agence alimentaire

Trimestriel - avril 2014
Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire
CA-Botanique - Food Safety Center
Bd. du Jardin botanique 55 - 1000 Bruxelles

Bureau de dépôt 1000 Bruxelles X
Autorisation: P910664

Belgique - België
P.P. - P.B.
1000 Brussel X
BC31278