

# L'AFSCA en chiffres 2019

Le consommateur de mieux en mieux informé



AGENCE FÉDÉRALE POUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE



En 2019, l'assiette du consommateur en Belgique a une nouvelle fois été bien protégée. L'AFSCA a visité plus de 57.000 entreprises, et a analysé plus de 68.000 échantillonnages, pour des résultats fortement rassurants. Les préoccupations des consommateurs ont cette année encore été passées à la loupe, et nous avons traité les questions et plaintes de plus de 10.000 consommateurs. A côté de nos contrôles, nous avons également mis l'accent sur la sensibilisation et l'accompagnement des plus petites entreprises. Une politique qui a permis de former plus de 8000 professionnels et bénévoles.

C'est avec fierté que je vous présente, sous forme condensée, le résultat des activités de nos 1300 collaborateurs, dont les compétences et la motivation ont à nouveau permis de protéger efficacement les consommateurs dans notre beau pays.

Herman Diricks  
administrateur délégué de l'AFSCA



Le rapport annuel complet est disponible en ligne via  
<http://www.afsca.be/rapportsannuels/>

**De la fourche à la fourchette,  
des contrôles à chaque maillon  
de la chaîne alimentaire.**

De la fourche à la fourchette, des contrôles à chaque maillon de la chaîne alimentaire.

## Les missions de contrôle 2019 en 5 points.

---



Légère augmentation  
du nombre de  
missions de contrôle en 2019  
(2018 : 106.143)

**106.552**



**52.889**

missions  
avec une  
check-list.



Davantage d'opérateurs  
contrôlés qu'en  
2018 (55.098)

**57.270**



**Résultat des inspections,**  
tous secteurs confondus :

**taux de conformité  
légèrement meilleur**  
qu'en 2018 (85,6%)

**86,6%**



**Moins d'échantillonnages réalisés** par  
rapport à 2018 (73.439)

**68.684**

Résultats des **échantillonnages** :  
**taux de conformité meilleur** qu'en 2018 (96,5%)

**97,3%**

De la fourche à la fourchette, des contrôles à chaque maillon de la chaîne alimentaire.

## L'évolution des missions de contrôle en Belgique.

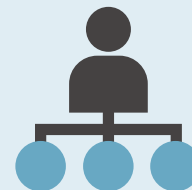
---



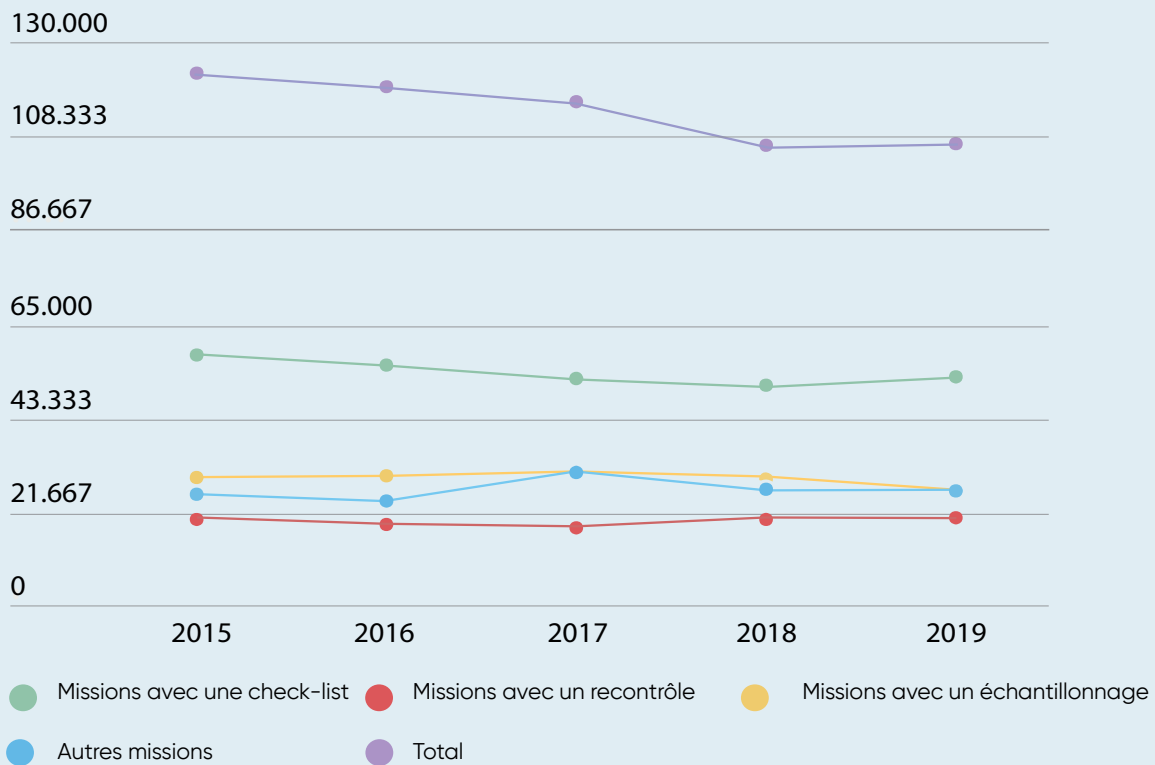
Une protection  
des consommateurs  
toujours élevée au fil  
des années.



Cette protection  
n'est pas possible  
sans les **contrôles**  
et les  
**campagnes**  
**d'échantillonnage.**



Les entreprises  
avec un mauvais  
résultat d'inspection  
**sont suivies**  
**jusqu'à obtention d'un bon**  
**résultat.**



De la fourche à la fourchette, des contrôles à chaque maillon de la chaîne alimentaire.

## Contrôles objectifs et transparents via les check-lists.

Une check-list est un outil de rapportage utilisé par les contrôleurs pour rassembler les constats faits lors des inspections.



**Plus de 500 checklists (CL)**  
adaptées aux différentes  
activités de la chaîne  
alimentaire.



**Disponibles en ligne**  
dans un esprit de  
transparence,  
d'objectivité et d'aide.



**De la fourche à la fourchette, des contrôles à chaque maillon de la chaîne alimentaire.**

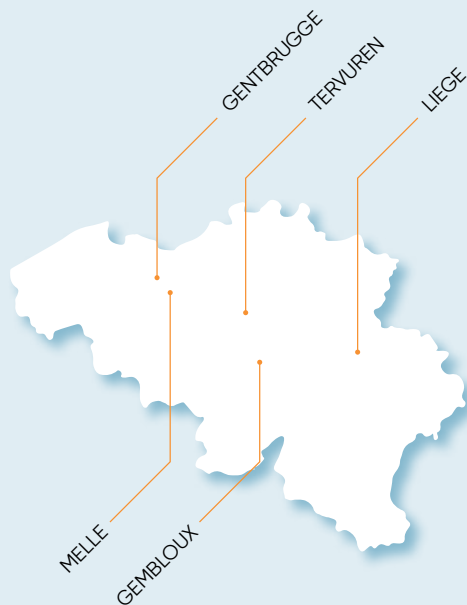
## **Une programmation scientifique des analyses pour une vue fiable sur la conformité des denrées alimentaires en Belgique.**

.....

Les analyses sont scientifiquement programmées et portent par ex. sur :  
la qualité et l'étiquetage, les contaminants,  
les résidus et substances interdites ...



## Une programmation scientifique des analyses pour une vue fiable sur la conformité des denrées alimentaires en Belgique.



5 laboratoires de l'AFSCA  
à la pointe de la technologie.



**77%**

des échantillons ont été analysés  
dans les 5 laboratoires  
de l'AFSCA.

## Une programmation scientifique des analyses pour une vue fiable sur la conformité des denrées alimentaires en Belgique

.....



Les autres ont été analysés  
par **33 des 60 laboratoires externes**  
(laboratoires agréés par  
l'AFSCA et laboratoires nationaux de  
référence).

Global:

**9,7** échantillonnages sur **10**  
sont conformes.

Résultats des analyses détaillés dans le rapport d'activités disponible en ligne.

# Le secteur B2C améliore globalement ses résultats et communique mieux vers les consommateurs.

---

**Légère amélioration générale**  
par rapport à 2018,  
**davantage marquée pour les boulangeries**  
(+3,2%).



**Nette amélioration de la communication des allergènes**  
vers les consommateurs  
(+9% horeca,  
+9% boulangeries),  
des efforts restent à produire.

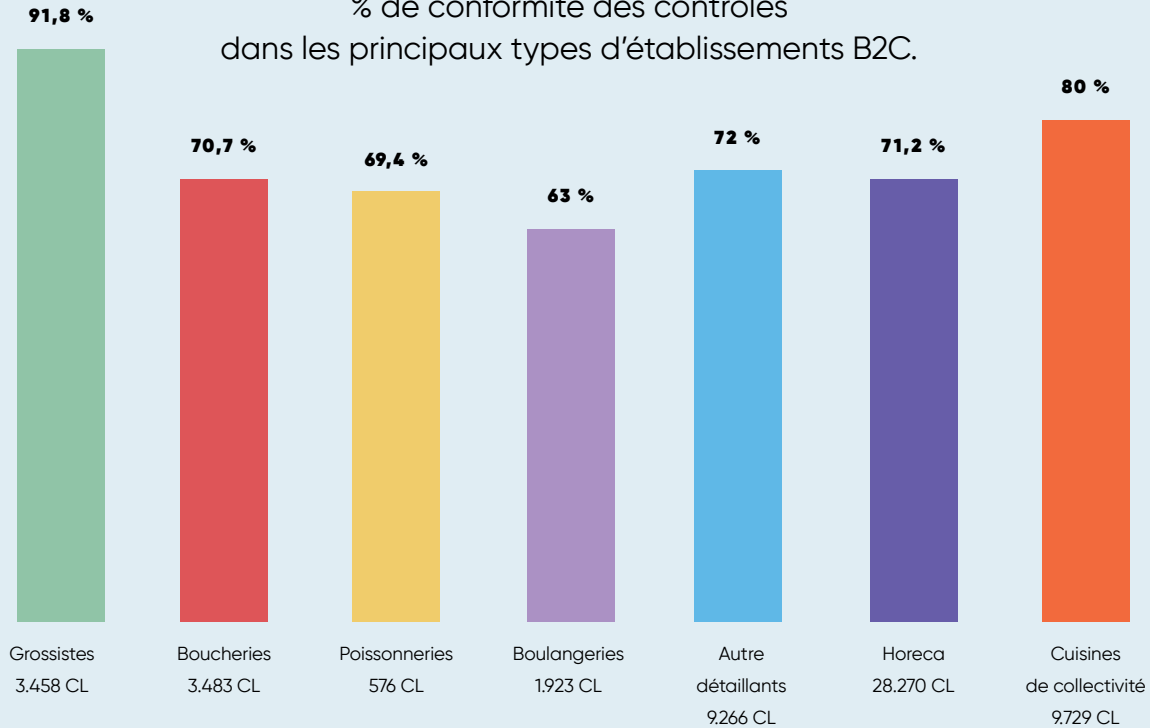


Les **non-conformités majeures** les plus fréquentes concernent :

- **l'absence d'information sur les allergènes** dans les denrées alimentaires non préemballées
- la **propreté insuffisante** des surfaces entrant en contact avec les denrées alimentaires
- le **non-respect des températures** des denrées alimentaires réfrigérées et de la chaîne du froid.

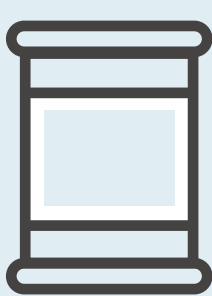
## Le secteur B2C à la loupe.

% de conformité des contrôles  
dans les principaux types d'établissements B2C.



**L'étiquette:  
une source d'information importante  
pour le consommateur.**

.....



**Près de  
9 étiquettes  
sur 10  
conformes  
en 2019**



### **Etiquetage**

des denrées alimentaires:

**86,5%**  
conformes  
(+4,3%).




**8.765**  
contrôles d'étiquetage  
en 2019.




**Allégations de santé**  
et **informations allergènes**  
sont les principales  
**non conformités.**

Le secteur B2C à la loupe.

## Système graduel des mesures: de la prévention à la répression.



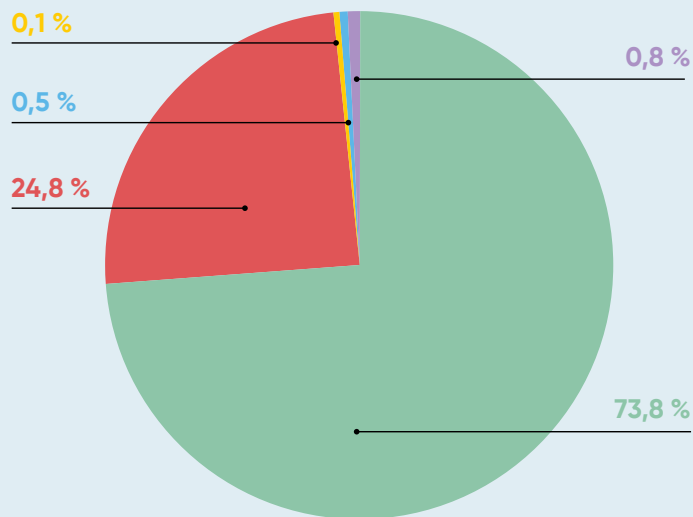
Les mesures prises  
sont **graduelles** et sont fixées  
en fonction du risque  
pour la santé du consommateur.



Les mesures vont de  
l'**avertissement** (3.178 ; 73,8%) à la  
**procédure de retrait** ou de suspension  
de l'agrément (15; 0,1%), en  
passant par le **PV** (3178; 24,8%) et  
la **fermeture temporaire** (57; 0,5%).



## Le secteur B2C à la loupe.



● Avertissements


● Fermetures temporaires

● Procédures de suspension ou de retrait de l'agrément


● PV

● Autres

## Responsabilité des entreprises: l'autocontrôle comme base de la sécurité de la chaîne alimentaire



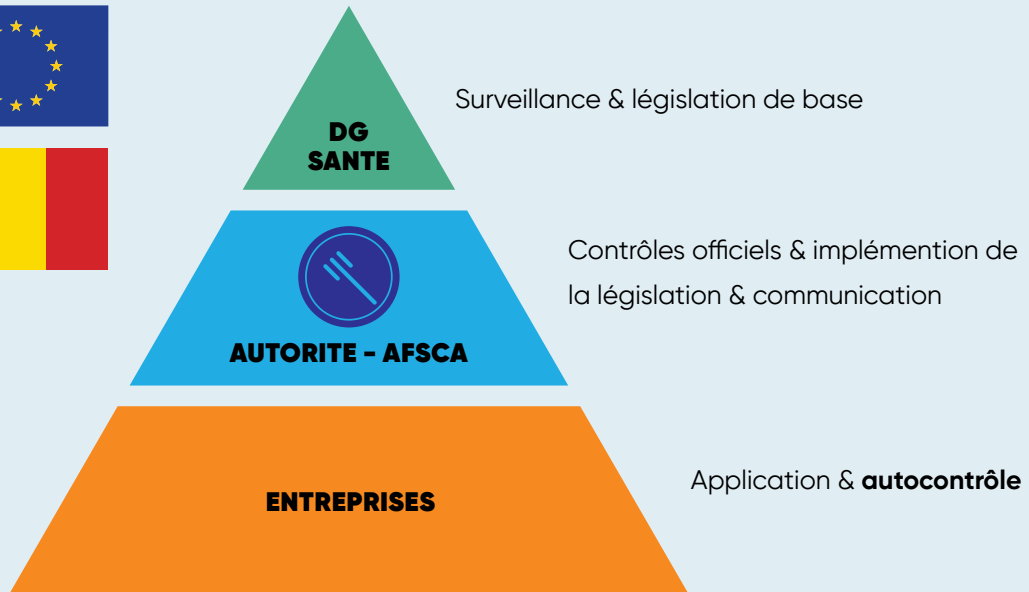
Le système d'autocontrôle (SAC) est obligatoire : il permet de **maîtriser** de manière judicieuse et réalisable tous les **dangers possibles que l'opérateur peut rencontrer** à travers le processus de production, de transformation et de distribution.



**L'AFSCA vérifie** la bonne implémentation du **système d'autocontrôle** chez les opérateurs. Les établissements sans SAC/avec SAC non efficace sont sanctionnés.

**General Food Law**  
**Règl. (CE) N° 178/2002**

**Art. 17: responsabilités**



## Un système belge de certification qui fait ses preuves.

Certification du SAC par des OCI\*:  
un WinWin dans tous les secteurs

\* Un OCI est un "tiers indépendant qui évalue et certifie le système qualité des opérateurs par rapport aux normes publiées sur les systèmes qualité et à toute documentation complémentaire requise dans le cadre de ce système".

Les **résultats** des missions  
sont nettement **plus favorables**  
dans les établissements disposant d'un  
**système d'autocontrôle (SAC)**  
**certifié/validé.**



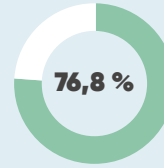
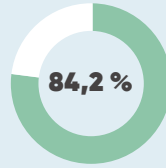
### EXCELLENT

« Vous avez un Smiley ou un système d'autocontrôle certifié pour toutes vos activités B2C »

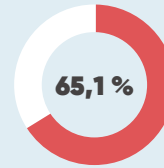
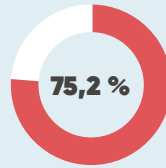
Conformité avec un système  
d'autocontrôle (SAC) validé.

Conformité sans système  
d'autocontrôle (SAC) validé.

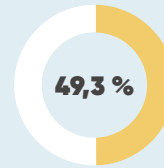
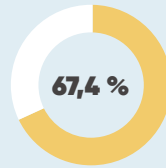
**PRODUCTION PRIMAIRE**



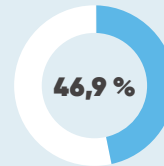
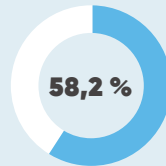
**TRANSFORMATION**



**DISTRIBUTION**



**HORECA &  
COLLECTIVITES**



« Alors que 2017 et 2018 ont été des années particulièrement animées pour l'AFSCA, 2019 a été une année sans tumulte, mais non moins intense. Grâce aux contrôles quotidiens, à la formation des entreprises et à une communication dynamique et professionnelle avec les consommateurs et les autres parties prenantes »

Herman Diricks,  
administrateur délégué de l'AFSCA

**L'AFSCA,  
c'est aussi un accompagnement  
des professionnels et un service  
aux consommateurs.**

L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## L'accompagnement des entreprises : un service optimal pour les plus petits opérateurs.

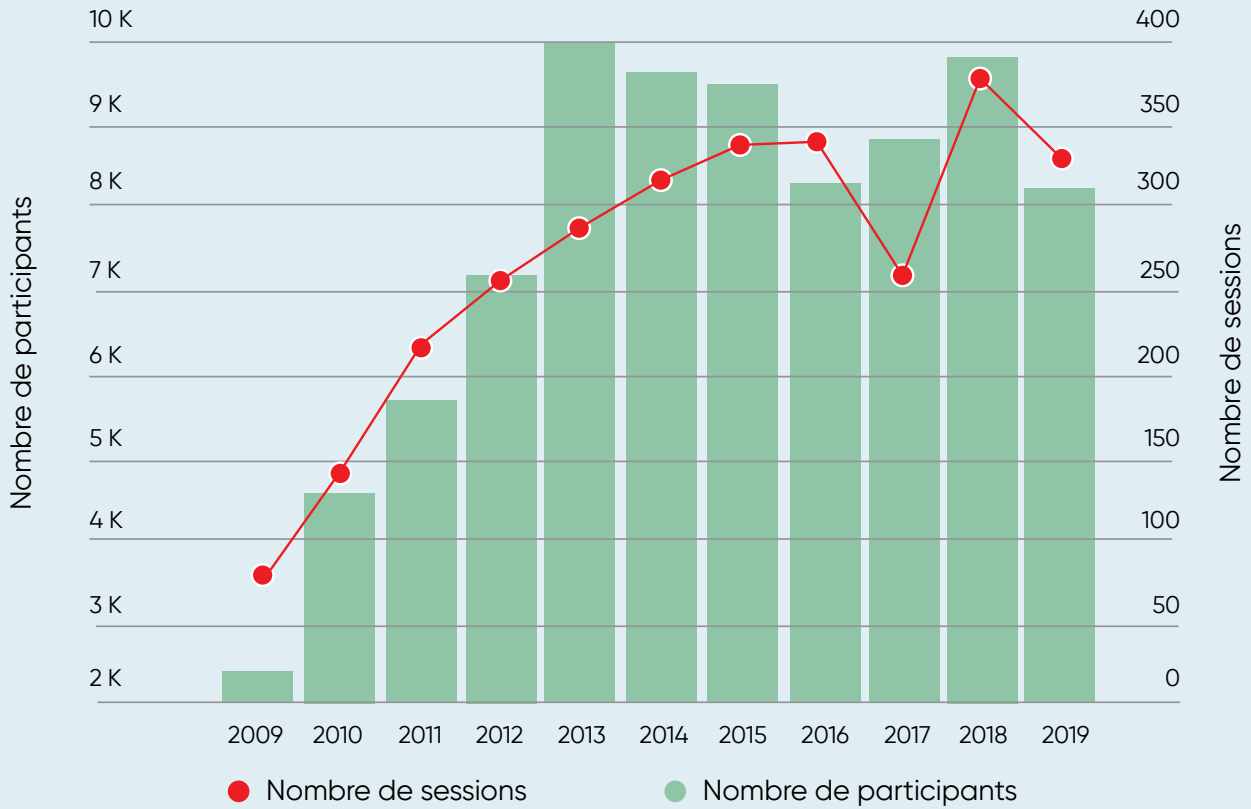
---

Plus de  
**8.000 petits opérateurs**  
formés en 2019.

Sur les 7 dernières années,  
**entre 8.000 et 10.000**  
**personnes sont formées**  
**chaque année.**

Services optimisés  
  
par exemple,  
conférences ou formations  
personnalisées.





L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## Un étiquetage correct = un consommateur bien informé !

.....



### Formations et réponses personnalisées

par la cellule  
d'accompagnement  
pour les petites entreprises.



**Objectifs ?**  
expliquer la  
réglementation  
en matière d'étiquetage  
et d'information pour  
les consommateurs.



**Sensibilisation  
des consommateurs :**  
informations et activités  
ludiques dans les grands  
événements et  
foires.



L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## Clean Label : vous voulez de la transparence ? Nous aussi !

---

Numéros E : attribués aux additifs autorisés.

Tendance de certaines entreprises à éviter les numéros E sur les étiquettes = Clean Label.

L'AFSCA constate, parmi les entreprises du secteur alimentaire, une tendance à éviter les numéros E (c.-à-d. les numéros attribués aux additifs autorisés) sur l'étiquette des denrées alimentaires et à distribuer des produits « clean label ». Cela peut toutefois donner lieu à des erreurs d'étiquetage des denrées alimentaires, voire même à l'utilisation d'additifs interdits.



L'AFSCA a soulevé la problématique au **niveau européen.**



**Concertations avec le secteur.**



**Actions spéciales** prévues en 2020-2021.

L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## De plus en plus de consommateurs se réfèrent à l'AFSCA.



**Point de contact**  
accessible via un  
**formulaire en ligne,**  
**les réseaux sociaux**  
**et un numéro gratuit.**

**4.632 plaintes traitées** et enregistrées  
Chacune de ces **plaintes**  
est attentivement traitée  
par un collaborateur  
et un **feedback** est toujours envoyé  
au consommateur.

Une plainte représente un **signal**  
que l'AFSCA  
veille à capter et analyser.

**Plus de 4 plaintes sur 10 sont fondées**  
**5.610 questions reçues,** soit une moyenne de 22 questions par jour ouvrable.

L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.



**4.632**  
plaintes.



**18**  
plaintes  
par jour  
ouvrable.



**5.610**  
questions.



**22**  
questions  
par jour  
ouvrable.

L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## Recalls et avertissements: un système efficace qui renforce la protection du consommateur.



Après une augmentation en 2018, **le nombre de produits rappelés s'est stabilisé en 2019**, on constate même une légère diminution.

### Responsabilité des entreprises !

L'AFSCA garantit que l'information est diffusée.

L'AFSCA aide à la rédaction du communiqué de presse.

L'AFSCA diffuse l'information via ses canaux.

## Rappels de produits ou "recalls"



**153**

rappels de produits  
publiés sur le site internet  
de l'AFSCA  
(-10%).

## Avertissements



**86**

avertissements  
publiés sur le site internet  
de l'AFSCA (+75%).

**1.370**

notifications obligatoires par les entreprises (+4,1%).

Les entreprises contactent de plus en plus l'AFSCA.

L'AFSCA, c'est aussi un accompagnement des professionnels et un service aux consommateurs.

## Le consommateur au centre de la communication de l'AFSCA.

Une **stratégie globale**  
et une **campagne annuelle**.

5 million  
de personnes  
atteintes  
en 2019.



Le **digital**  
et les **réseaux sociaux** :  
1 community manager  
pour une  
présence quotidienne.



2019 : 2.5 X plus  
de communications sur  
facebook  
(plus de 3 communications  
/jour ouvrable).



1,7 x plus sur twitter.

Des **actions spécifiques**  
**et proactives** avec la presse,  
et près d'1 communiqué  
de presse envoyé/  
2 jours ouvrables.

Une **permanence 24/7**  
pour la presse.



# Le baromètre de la sécurité de la chaîne alimentaire

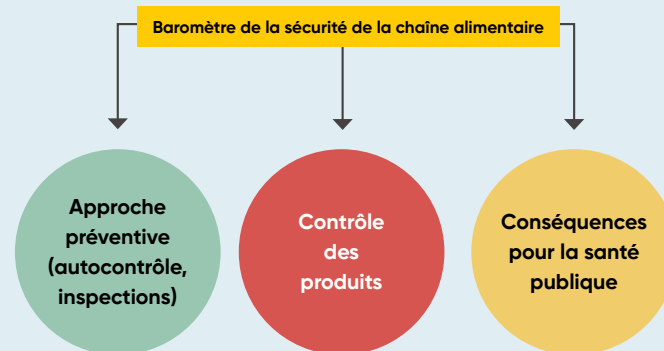
---

Développé par un **comité scientifique indépendant** (SciCom).

Donne une **image** de **l'évolution** de l'état général de la sécurité de la chaîne alimentaire en Belgique.

Basé sur un **éventail d'indicateurs.**

Disponible aussi pour la **santé animale** et la **santé végétale.**



# Le baromètre de la sécurité de la chaîne alimentaire : **+1,3% en un an.**

.....

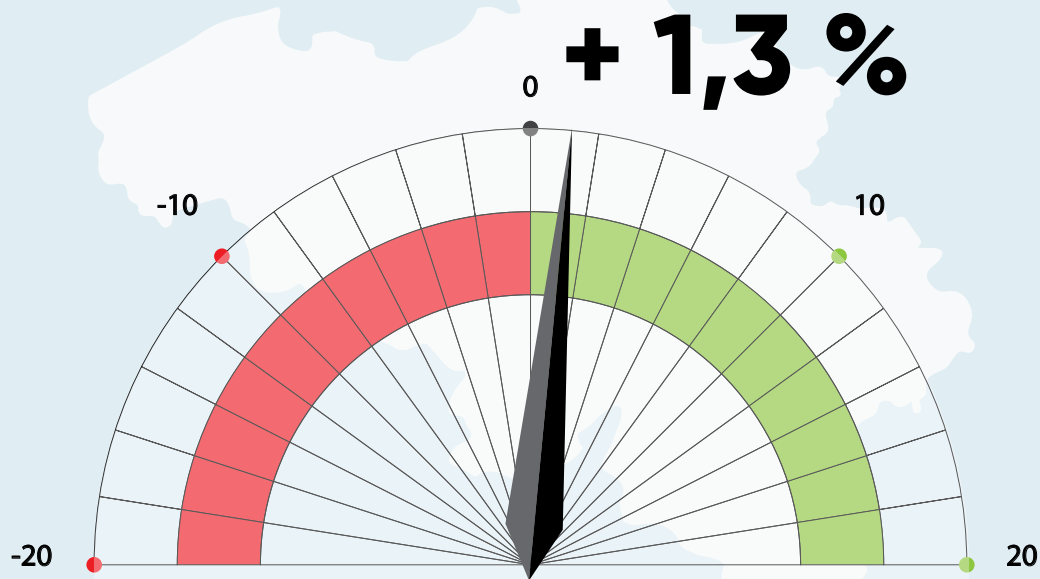
**Augmentation  
du nombre  
d'inspections  
favorables**  
dans l'horeca,  
cuisines de  
collectivité,  
chez les grossistes  
et détaillants.

**Diminution  
du nombre  
d'infections**  
à Salmonella,  
Listeria et  
Campylobacter  
transmises par  
les aliments.

Contrôle des produits :  
la **conformité  
des produits** reste  
généralement  
très **élevée**.

Cependant,  
davantage de cas  
de personnes  
atteintes  
**d'une toxi-infection  
alimentaire collective**  
(TIAC).

# Baromètre de la sécurité alimentaire 2018 / 2019



L'AFSCA en 2019, c'est aussi d'autres dossiers spécifiques.

## L'AFSCA contre la fraude alimentaire.

.....

**707**  
enquêtes ouvertes  
en 2019.

**Collaborations** intensives  
au niveau belge,  
européen et international  
(douanes, Europol,...).

**25**  
**actions spéciales**  
(Silveraxe III, Opson,  
Bacon, ...).

**418**  
PV d'infraction et

**60**  
perquisitions  
(avec police).

Le domaine  
de la **vente en ligne**  
est aussi placé  
sous les radars  
de l'AFSCA.

## Une préparation intense au Brexit à venir.

.....

**115**

**ETP**

(équivalents  
temps plein).

Plus de contrôles  
à l'**importation**.

Plus de certifications  
pour l'**exportation**.

De nouvelles  
**infrastructures**  
(Postes de  
Contrôle Frontalier  
de Gand  
et Zeebrugge –  
extension agrément);  
et nouvelle structure  
Zaventem Animal Care  
and Inspection  
Center ACIC.





**Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire**

**L'AFSCA, 1.300 collaborateurs au service quotidien du consommateur.**

**Le rapport annuel complet est disponible en ligne via <http://www.afsca.be/rapportsannuels/>**

CA Botanique - Food Safety Center - Bld du Jardin Botanique 55 - 1000 Bruxelles

Tel.: 02 211 82 11 - [www.afsca.be](http://www.afsca.be)

 [facebook.com/AgenceAlimentaire](https://facebook.com/AgenceAlimentaire)

 [twitter.com/AFSCA\\_Conso](https://twitter.com/AFSCA_Conso)

**LinkedIn**  [fr.linkedin.com/company/favv-afsca](https://fr.linkedin.com/company/favv-afsca)

Éditeur responsable : Herman Diricks - Dépôt légal : BD 54.197

