

Depuis 2002, le point de contact est la voie d'accès à l'AFSCA pour les consommateurs qui peuvent directement y adresser toutes leurs questions et plaintes. Une suite est donnée à toutes les questions et à toutes les plaintes même anonymes. Les plaintes sont toujours transmises à l'unité provinciale de contrôle où se trouve l'objet de la plainte.

Les chiffres sur les questions et plaintes traitées pour 2010 sont entre-temps connus. Il semble que de plus en plus de personnes s'adressent au point de contact.

C'est la plus grande notoriété de l'AFSCA, entre autres de par sa présence aux bourses et la conscientisation croissante du consommateur qui sont à la base de l'augmentation continue du nombre de plaintes.

4.039 plaintes ont été enregistrées pour 2010. Cela représente une augmentation de 19% par rapport à 2009.

Par rapport à 2002, cela signifie plus d'un décuplement du nombre de plaintes.

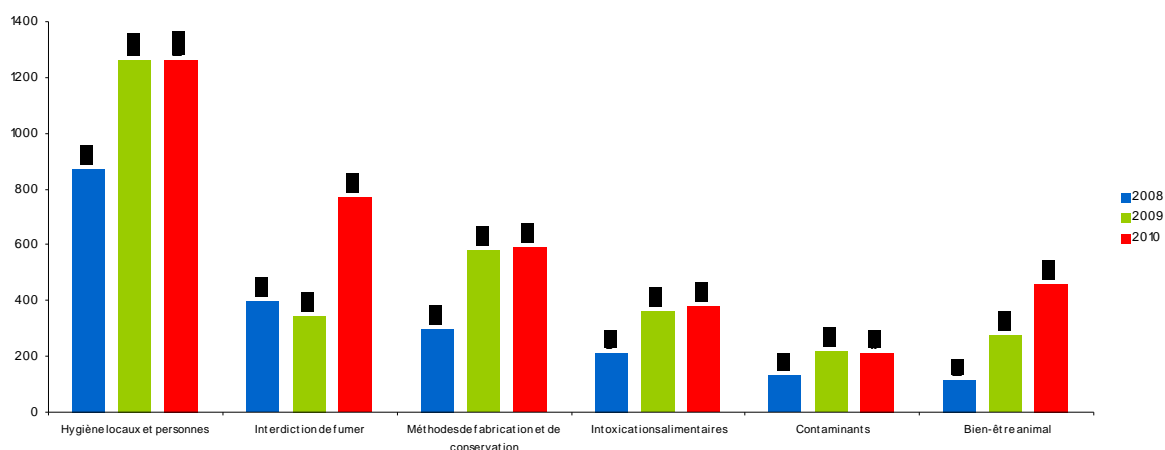
	plaintes
2002	338
2003	750
2004	1159
2005	1520
2006	1482
2007	2170
2008	2265
2009	3389
2010	4039

Les plaintes les plus importantes reçues par le point de contact en 2010 sont :

- des plaintes en lien avec l'hygiène : 1264
- des plaintes relatives à la législation sur le tabac : 767 (uniquement des plaintes sur des lieux normalement contrôlés par l'AFSCA)
- plaintes concernant des méthodes de conservation, par exemple la température dans les comptoirs frigorifiques: 589
- des plaintes relatives à d'éventuelles intoxications alimentaires : 378
- Plaintes concernant des contaminants, par exemple des corps étrangers dans les denrées alimentaires : 213
- des plaintes en lien avec le bien-être animal : 460

	2007	2008	2009	2010
Hygiène des locaux & des personnes	572	873	1261	1264
Interdiction de fumer	732	395	346	767
Méthodes de fabrication et de conservation	263	300	577	589
Intoxications alimentaires	184	210	359	378
Contaminants	133	132	220	213
Bien-être animal	53	114	276	460

Top-6 plaintes en 2008, 2009 et 2010

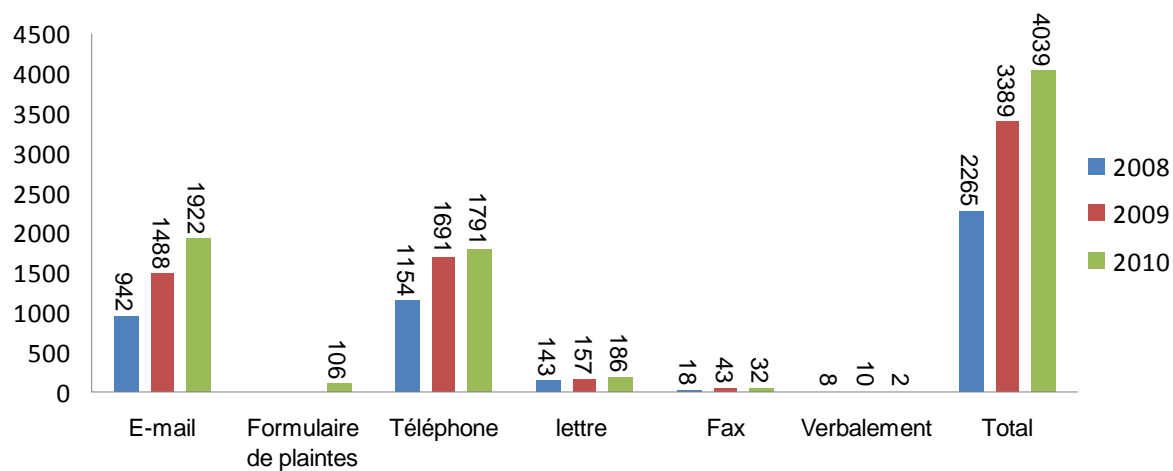


Le point de contact s'est sans conteste développé en un accès à la portée de tous les consommateurs. L'augmentation du nombre de plaintes par rapport à 2009 n'est en aucun cas due à une sécurité alimentaire en déclin chez nos opérateurs. Au contraire, notre alimentation n'a encore jamais été aussi sûre. C'est la notoriété croissante du point de contact qui a permis à des citoyens, qui en temps normal manifestent peu d'intérêt pour la sécurité alimentaire, d'avoir plus facilement accès à des informations sur ce thème. Les plaintes peuvent être transmises par les voies les plus habituelles:

	2008	2009	2010
E-mail	942	1488	2028
Formulaire de plaintes			
Téléphone	1154	1691	1791
Lettre	143	157	186
Fax	18	43	32
Verbalement	8	10	2
Total	2265	3389	4039

Le formulaire de plaintes est en vigueur à partir d'octobre 2010. Le formulaire de plaintes est en ligne, le consommateur le complète et l'envoie ensuite par mail au point de contact.

Moyens de communication les plus utilisés



Le point de contact dispose d'un numéro de téléphone gratuit : **0800.13.550** que les consommateurs peuvent former chaque jour ouvrable entre 9h00 et 17h00 pour y adresser leurs questions ou plaintes. En dehors de ces heures, chaque question ou plainte est enregistrée et un collaborateur reprendra contact avec le consommateur aussi vite que possible.