



Résultats 2017

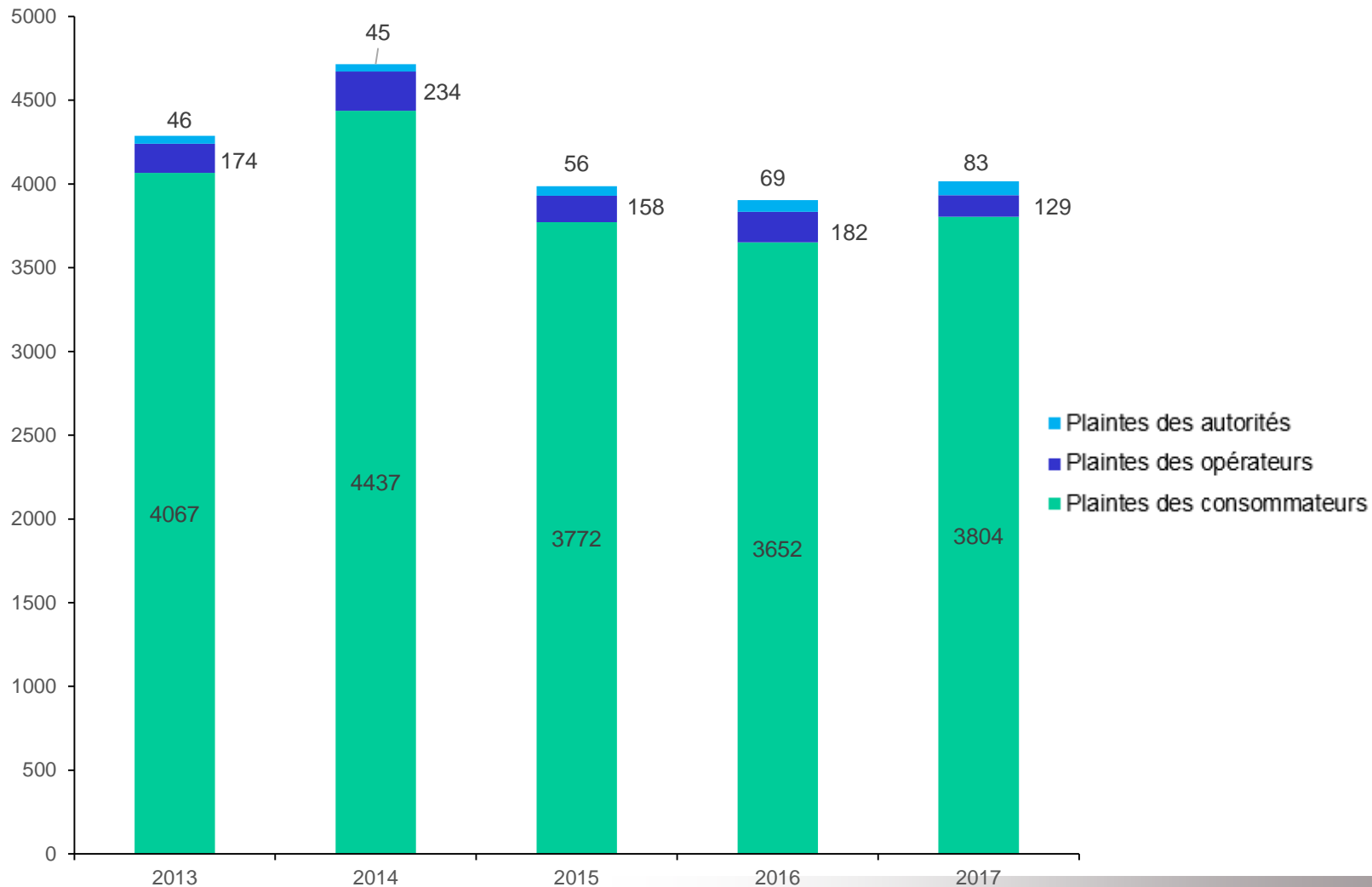


Plaintes

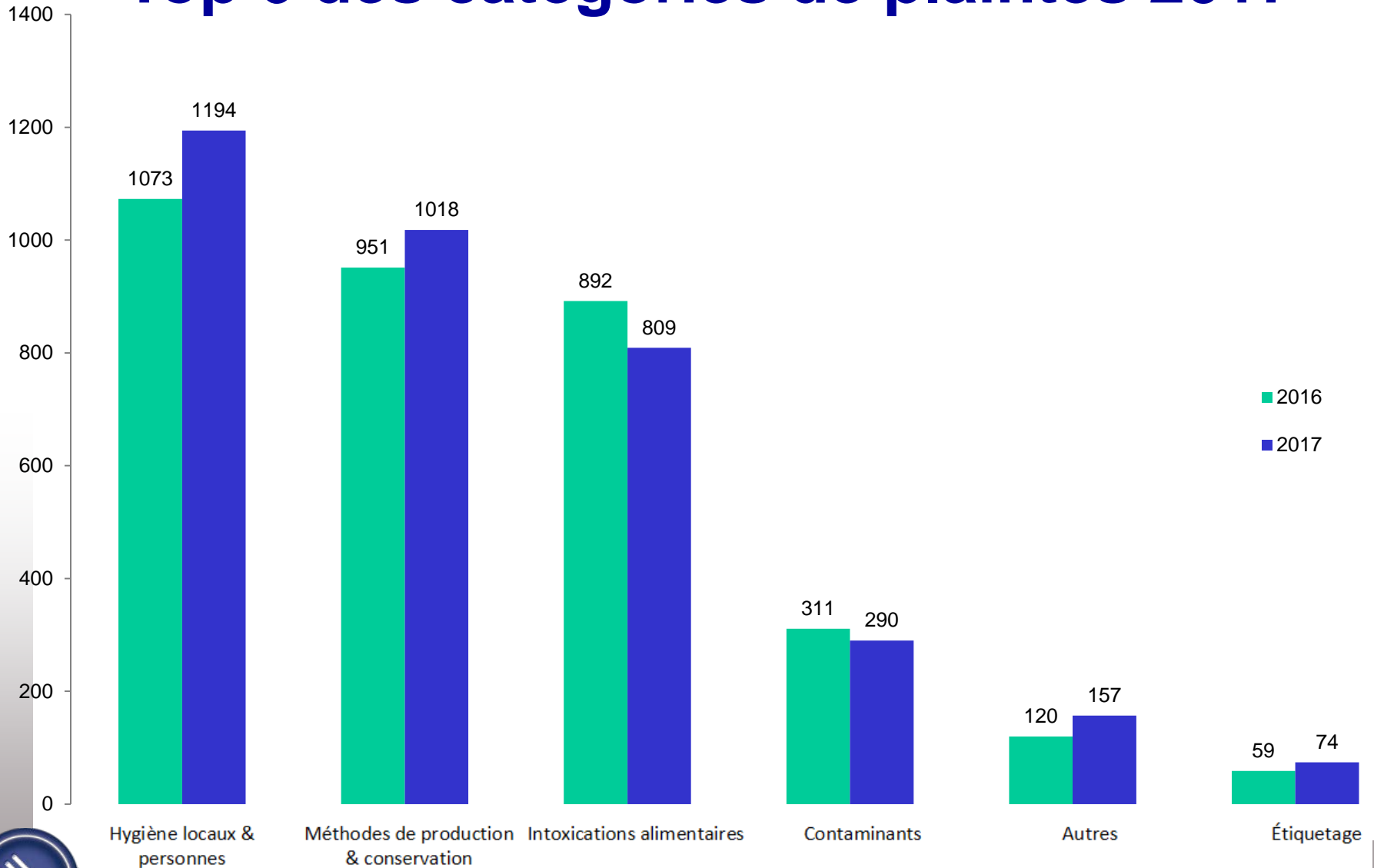
- En 2017, 3.804 plaintes ont été enregistrées
- Une augmentation de 4,2% par rapport à 2016 (3.652)
- 93,3% traitées < 30 jour !



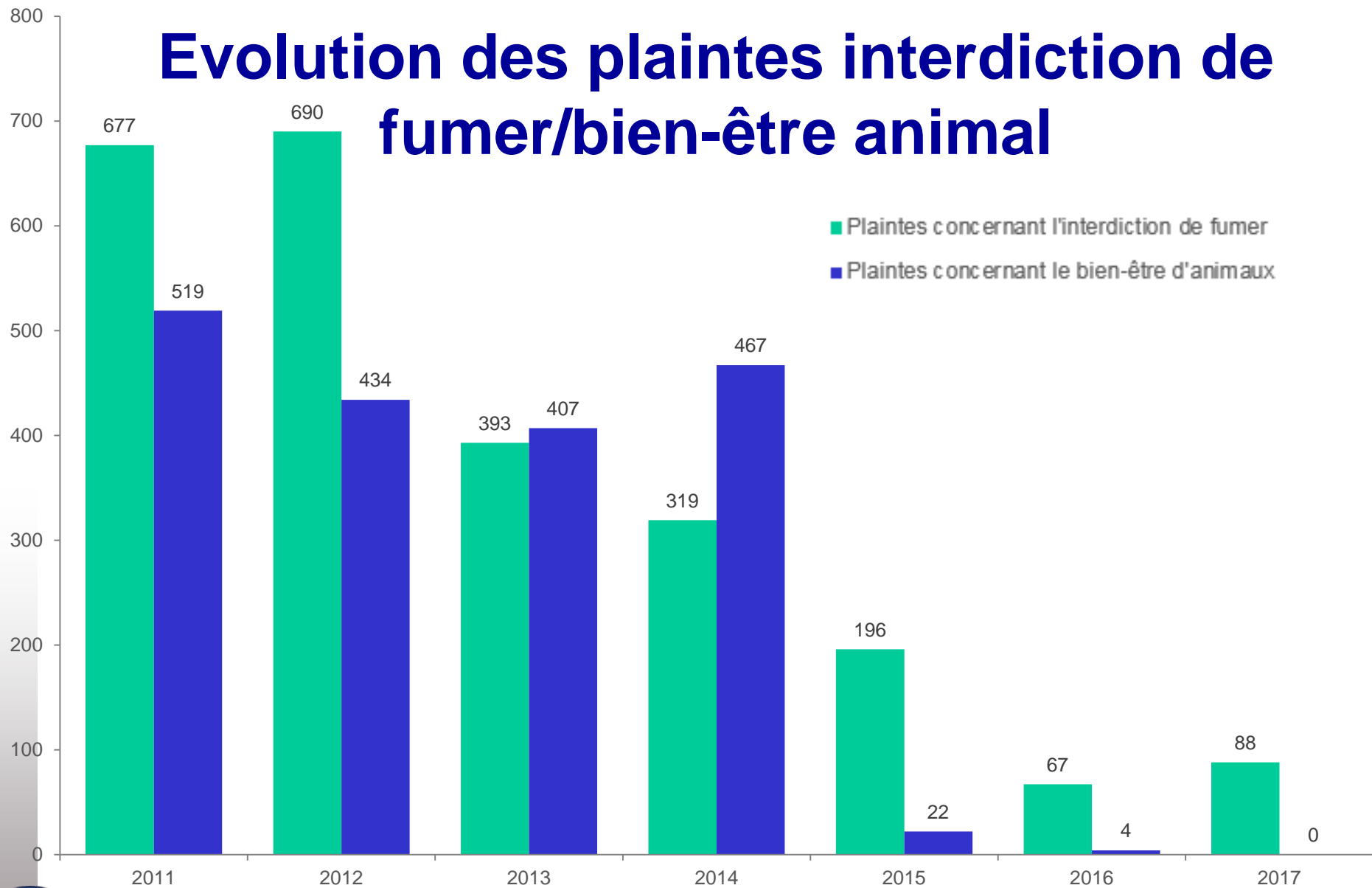
Plaintes reçues au Point de contact



Top 6 des catégories de plaintes 2017



Evolution des plaintes interdiction de fumer/bien-être animal

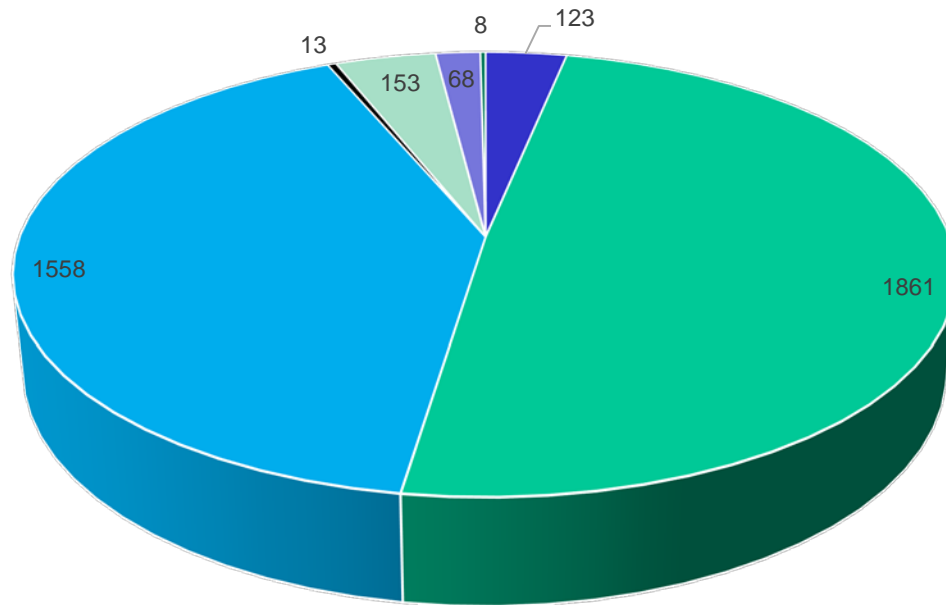


Classement par type d'opérateur et catégories de plaintes

Catégories principales	Sous-catégories	Lieu
Horeca Petit	Hygiène locaux et personnes	Restaurant
	Intoxications alimentaires	Café
	Méthodes de production et de conservation	Snack
	Contaminants	Pita
	Autre	Pizzeria
		Friterie
		Sandwicherie
Horeca Grand	Hygiène locaux et personnes	Crèches
	Intoxications alimentaires	Maison de repos
	Méthodes de production et de conservation	Ecole
	Contaminants	Hôpital
	Autre	Restaurant d'entreprise
		Prison
		Autre
Distribution	Hygiène locaux et personnes	Commerce de détail avec registre/autorisation
	Intoxications alimentaires	Supermarché
	Méthodes de production et de conservation	Vente dans fermes
	Contaminants	Night Shop
	Etiquetage	Autre
	Autre	
Tabac		
Bien-être d'animaux		
Migration		
Compléments alimentaires, produits de régime et vitamines		
Autre		



Classement par type d'opérateur et catégories de plaintes

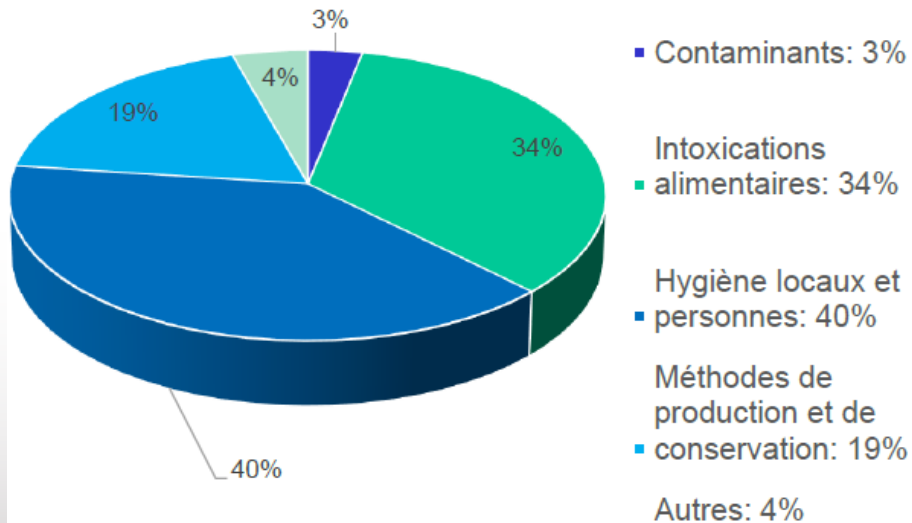


- Horeca Grand: 123
- Horeca Petit: 1861
- Distribution: 1558
- Compléments alimentaires: 13
- Autres: 153
- Tabac: 68
- Migration: 8

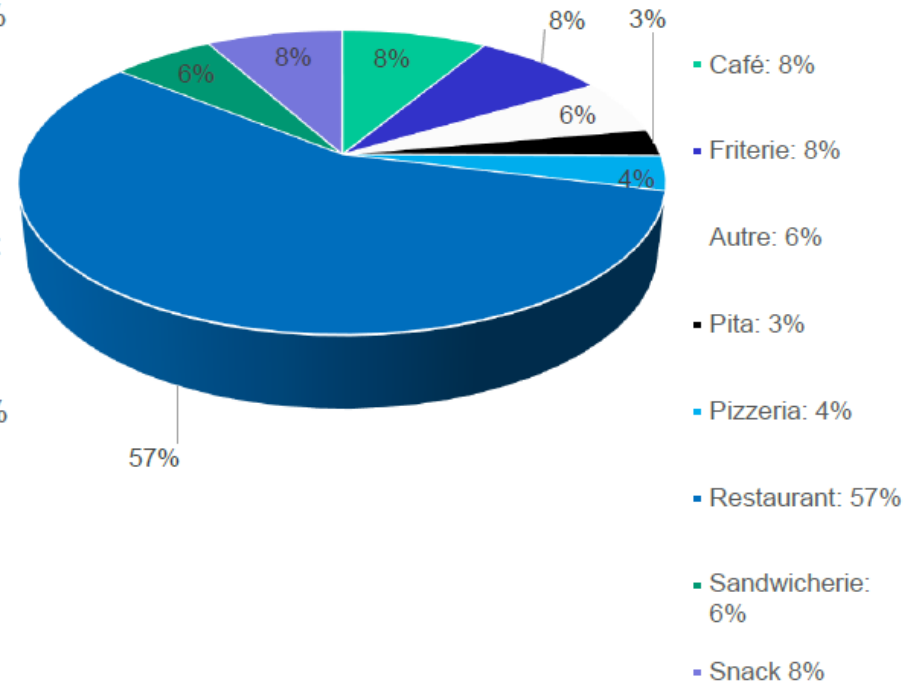


Horeca Petit : 1861 plaintes

Horeca Petit

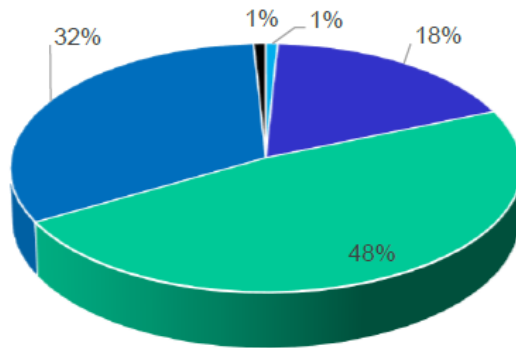


Horeca Petit



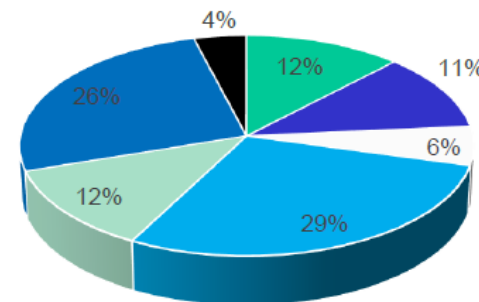
Horeca Grand : 123 plaintes

Horeca Grand



- Contaminants: 1%
- Intoxications alimentaires: 18%
- Hygiène locaux et personnes: 48%
- Méthodes de production et de conservation: 32%
- Autre: 1%

Horeca grand

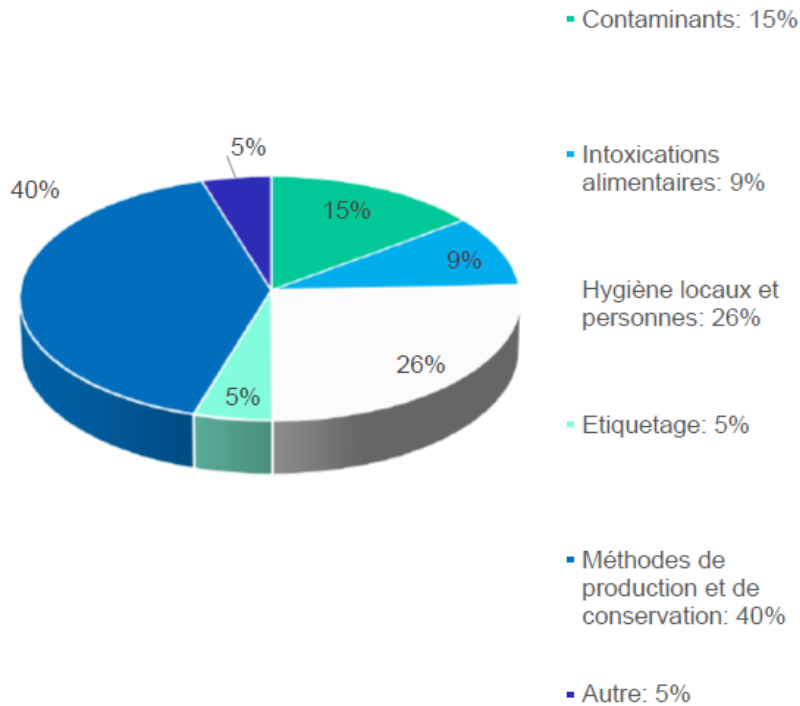


- Restaurant d'entreprise: 12%
- Crèches: 11%
- Hôpital: 6%
- Maison de repos: 29%
- Autre: 12%
- Ecole: 26%
- Prison: 4%

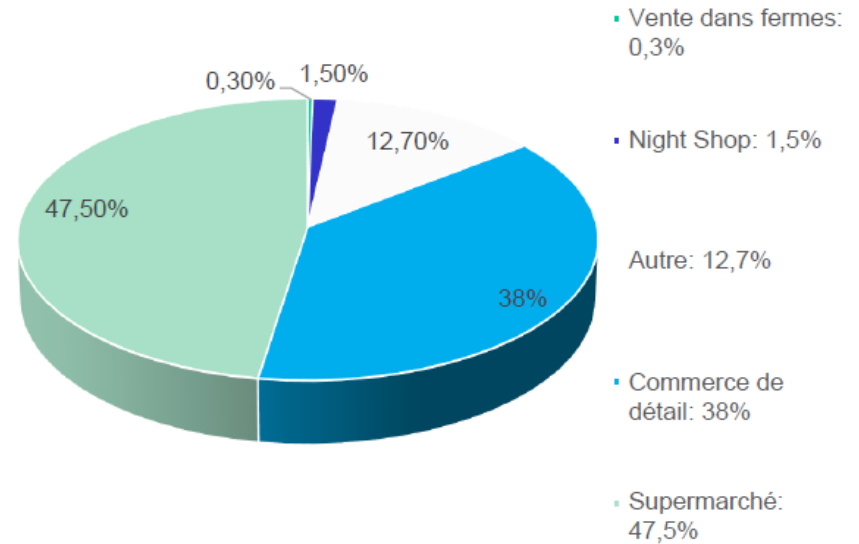


Distribution : 1.558 plaintes

Distribution



Distribution



Questions 2017

- En 2017, 8.870 questions ont été enregistrées
- Une augmentation de 26,9% par rapport à 2016 (6.987)
- 87,3% traitées < 4 jours
- 57,3% de questions spécifiques (5.087) → pour le Point de contact
 - 424/mois (2016: 269/mois)
 - dont 1.858 communications téléphoniques pour introduire une plainte ou rediriger vers le formulaire de plainte
- 42,7% de questions transférées (3.783)
 - services concernés au sein de l'AFSCA
 - autres institutions

INCIDENT FIPRONIL 2017

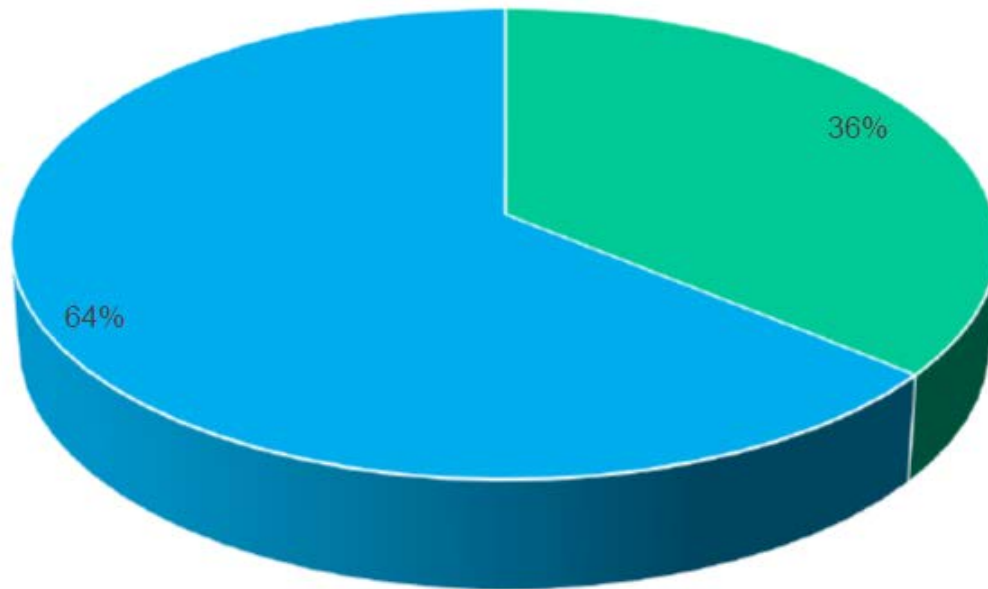
- Plaintes: 1
- Questions: 1345 (principalement questions téléphoniques)



Evolution du nombre de questions enregistrées par le Point de contact 2003 → 2017



Questions orales VS écrites



- 36% questions par email/lettre
- 64% questions par téléphone



Top 7 des catégories de questions 2017

- Questions à propos des **œufs** (1415)
- Questions à propos des **méthodes de production et de conservation** (489)
- Questions à propos de **l'hygiène des locaux et personnes** (431)
- Questions à propos de **maladies animales** (314)
- Questions à propos de **contaminants** (167)
- Questions à propos d'**intoxications alimentaires potentielles** (118)
- Questions à propos de **l'étiquetage** (92)



Un objectif permanent: satisfaire le client!

La RTBF a réalisé une enquête 12/2017: le point de contact de l'Agence = le mieux classé des services publics

