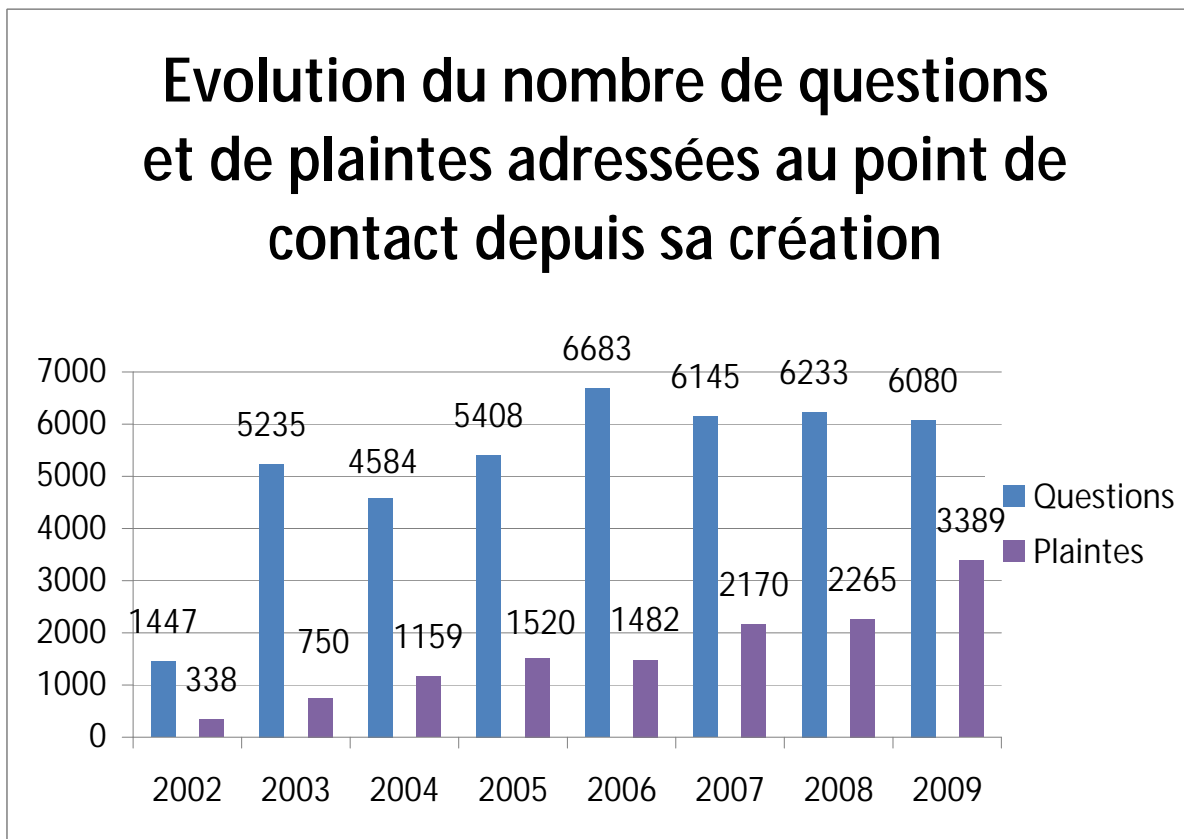


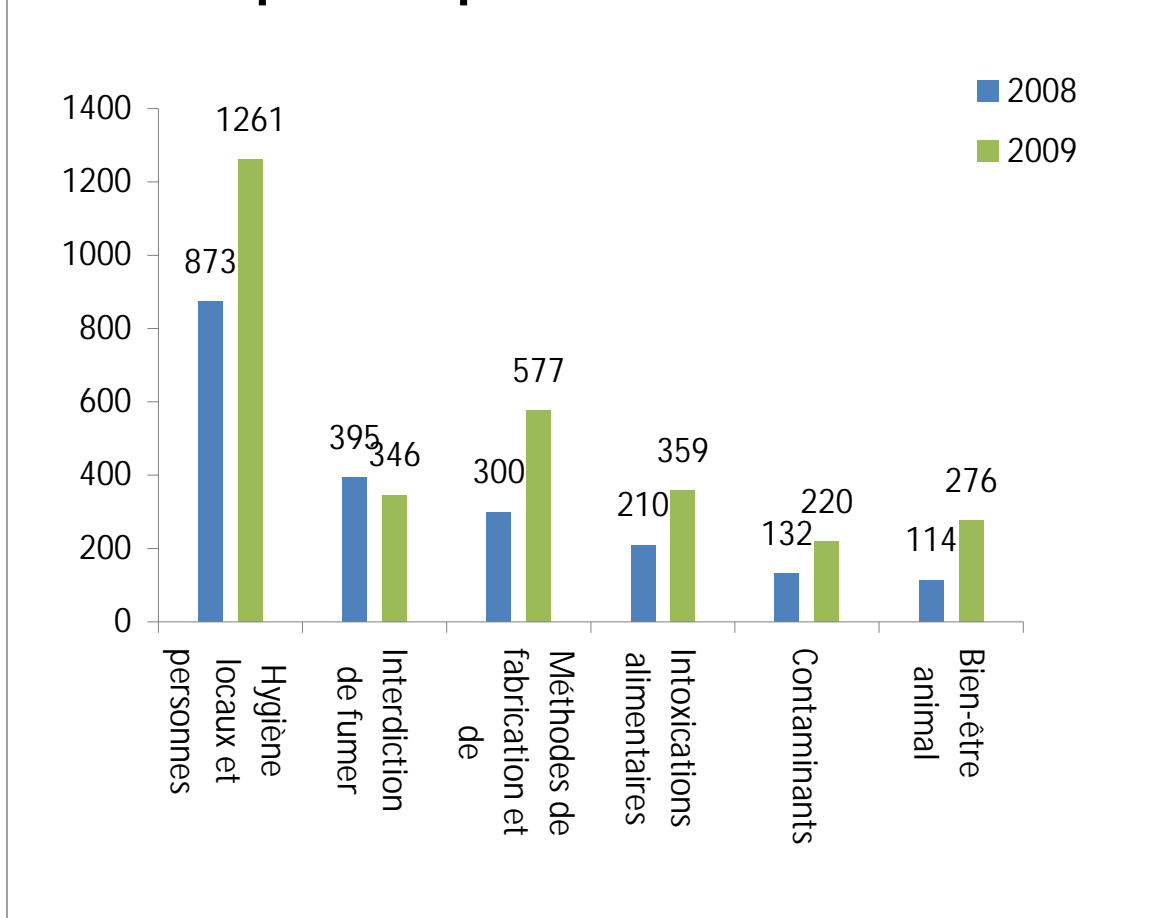
Introduction

Le point de contact de l'Agence alimentaire a été créé en 2002. Il fait partie du service Communication. Petit à petit, le point de contact est devenu la "porte d'accès" à l'AFSCA pour le consommateur. Vous pouvez, en effet, en tant que consommateur, lui poser vos questions ou lui adresser vos plaintes. Une question peut être une plainte et une plainte peut parfois être résolue en donnant une explication correcte. Si vous avez un problème, une question ou une plainte concernant la sécurité alimentaire, adressez-vous donc au point de contact !

Plaintes



Top-6 des plaintes en 2008 et 2009



Les principales plaintes traitées par le point de contact en 2009 sont les suivantes :

plaintes concernant l'hygiène, les méthodes de conservation, d'éventuelles intoxications alimentaires, la législation sur le tabac, et plaintes relatives au bien-être des animaux.

L'augmentation du nombre de plaintes par rapport à 2002 n'est nullement due à une dégradation de la sécurité alimentaire chez nos opérateurs. Au contraire, nos aliments n'ont encore jamais été aussi sûrs. C'est grâce à la notoriété croissante du point de contact que le citoyen prend de plus en plus conscience de l'importance d'une bonne hygiène des denrées alimentaires et de leur conservation correcte.

Procédure de dépôt des plaintes

Toutes les plaintes enregistrées sont toujours examinées, l'anonymat du plaignant étant garanti en permanence.

La procédure est la suivante :

- Un accusé de réception de la plainte est envoyé au plaignant
- La plainte est enregistrée par le point de contact
- La plainte est transmise à l'Unité provinciale de contrôle (UPC) concernée
- La plainte fait l'objet d'un examen par l'UPC

Questions

Les questions les plus souvent posées concernent l'hygiène (hygiène des locaux et du personnel, nettoyage), le système HACCP, les demandes d'autorisation, la législation sur le tabac, etc. Ces questions représentent plus de 25 % du nombre total.

Bien d'autres questions concernent l'AFSCA en tant qu'organisme public : son fonctionnement, les procédures qui doivent être suivies, les compétences, etc. Enfin, bon nombre de questions sont posées concernant le mode de conservation (température et durée de conservation de certaines denrées alimentaires) ou les pollutions (par exemple par les métaux lourds, les nitrates, l'acrylamide). De nombreuses questions traitent de l'utilisation et de la présence de pesticides et d'additifs.

Le sujet des questions est également lié à l'actualité : dioxines, mélamine dans des produits chinois et benzophérol dans le lait de Campina, bisphenol A dans les biberons, du fer dans les céréales, le goût amer des pignons de pin chinois.

Certification ISO 9001

Au cours de l'année 2008, le point de contact pour le consommateur a obtenu la certification ISO 9001 pour sa procédure de traitement et de suivi des plaintes, ses statistiques et sa convivialité.

Cela implique des processus de suivi, d'évaluation et d'amélioration permanents de la procédure.