



Service public fédéral
Personnel et Organisation



Enquête auprès des opérateurs contrôlés par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA)

2009

**DG Développement de l'Organisation et du Personnel
SPF Personnel & Organisation**

Table des matières

1	Introduction	3
1.1.	Objet de ce rapport	3
1.2.	Questionnaire	3
2	Participation et représentativité	4
2.1	Taux global de participation.....	4
2.2	Participation par groupe linguistique.....	4
2.3	Taux de participation selon les caractéristiques d'entreprise	4
3	Résultats	6
3.1	L'Agence alimentaire	6
3.2	Inspections et prestations des contrôleurs.....	11
3.3	Après les contrôles	14
3.4	Communication de l'AFSCA.....	16
3.5.	Service de médiation	17
3.6.	Unité provinciale de Contrôle (UPC).....	18
3.7.	Horeca ou distribution de denrées.....	18
3.8.	Questions ouvertes et propositions d'amélioration	19
4	Conclusion	23

1 Introduction

1.1. Objet de ce rapport

L'Agence alimentaire a pour ambition de réaliser ses missions tout en rencontrant au mieux les attentes de la société. Elle cherche donc à être reconnue par la collectivité dans son ensemble et à être acceptée par les contrôlés. Dès lors, le business plan 2009-2011 de l'administrateur délégué de l'AFSCA, Gil Houins, a prévu la réalisation tous les 3 ans d'une enquête auprès des opérateurs de la chaîne alimentaire, et ce dès 2009.

1.2. Questionnaire

Le questionnaire a été adressé à des opérateurs ayant fait l'objet d'un contrôle de l'AFSCA au cours des 12 derniers mois, dans le cadre du programme de contrôle annuel. Environ 29.000 questionnaires ont ainsi été envoyés aux opérateurs sous forme papier, dont 28.888 sont parvenus à leur destinataire (19.158 opérateurs néerlandophones et 9.730 francophones). Ce questionnaire insistait sur le traitement confidentiel de l'enquête à renvoyer à un organisme externe à l'AFSCA (le SPF P&O) de façon anonyme.

Les opérateurs avaient également la possibilité de répondre à l'enquête en ligne. Les réponses étaient automatiquement dirigées vers le site de la firme iVOX. Les résultats en termes de participation présentés dans la suite de ce rapport montrent que peu d'opérateurs ont fait usage de cette possibilité.

Le questionnaire comportait 7 parties distinctes.

- L'Agence alimentaire : que connaissent les opérateurs des missions et des activités de l'Agence et quelle est leur appréciation sur les services rendus par l'AFSCA
- Inspections et prestations des contrôleurs : déroulement des contrôles correct et conforme à la "charte de l'inspecteur et du contrôleur"
- Après le contrôle : satisfaction à propos du suivi du contrôle, du recontrôle éventuel et de la qualité des canaux d'information
- Service de médiation : deux questions pour évaluer la connaissance que les contrôlés ont du service de médiation et l'introduction éventuelle d'une plainte
- Unité provinciale de Contrôle (UPC) : sondage de la satisfaction concernant les services rendus par les UPC
- Horeca ou distribution de denrées : un volet spécifique de deux questions (notamment sur le concept du smiley dans le secteur horeca), uniquement destiné aux opérateurs actifs dans l'horeca et dans le secteur de la distribution de denrées alimentaires
- Suggestions d'amélioration : une question ouverte pour la proposition de suggestions d'amélioration concernant le fonctionnement de l'AFSCA
- Profil de la personne interrogée : enregistrement de trois caractéristiques spécifiques de l'opérateur
 - Secteur auquel appartient l'entreprise sur base de ses activités principales
 - Province
 - Nombre de personnes employées

2 Participation et représentativité

2.1. Taux global de participation

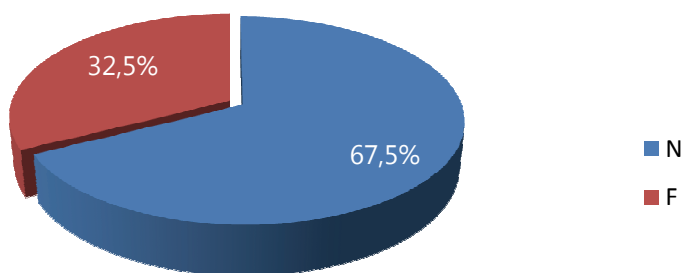
Parmi les 28.888 formulaires d'enquête parvenus à leurs destinataires, seules 451 personnes ont opté pour le formulaire en ligne. La majorité des personnes qui ont répondu à l'enquête, à savoir 5.830 opérateurs, ont préféré de compléter le formulaire d'enquête sur papier.

Nous disposons ainsi au total de 6.281 réponses à l'enquête. Le taux de participation est par conséquent très élevé pour une enquête de ce type, à savoir **21,74 %**.

2.2. Participation par groupe linguistique

Langue	Envoyés	Répondus	Taux de participation
Néerlandais	19158	4482	23,4%
Français	9730	2159	22,2%
Total	28888	6641	23,0%

Participation relative des deux groupes linguistiques



2.3. Taux de participation selon les caractéristiques d'entreprise

Le tableau ci-dessous présente un aperçu du taux de participation en fonction des caractéristiques d'entreprise.

Les chiffres de la population n'étant disponibles que par province, la représentativité du panel interrogé par rapport à la population ne peut être évaluée que pour cette caractéristique d'entreprise. Sur ce plan, on peut conclure que toutes les provinces sont suffisamment représentées au sein de cette enquête.

On constate que :

- Au niveau de l'activité principale, ce sont principalement des opérateurs du secteur primaire et de l'horeca qui ont participé à l'enquête ; ils représentent ensemble plus de 60% des personnes qui ont répondu au questionnaire. Les opérateurs actifs dans la vente au détail occupent la troisième position.
- En ce qui concerne la répartition régionale, les opérateurs des provinces de Flandre occidentale et de Flandre orientale sont majoritaires dans la participation à l'enquête.
- Du point de vue de la taille de l'entreprise, exprimée en équivalents temps plein (ETP), les entreprises individuelles et les petites entreprises (moins de 5 employés) représentent dans cette enquête plus de 75% du panel ayant répondu.

	population	échantillon			taux de participation	% représentativité de la population	% représentativité de l'échantillon
activité principale		N	F	totaal			
Fournisseurs à l'agriculture		103	67	170			3,0%
Secteur primaire (agriculture, horticulture, élevage, pêche)		1472	605	2077			36,0%
Transformation		400	196	596			10,3%
Grossiste		263	76	339			5,9%
Horeca		1068	589	1657			28,8%
Vente de détail		556	258	814			14,1%
Transporteur (animaux, denrées, aliments bétail, engrais...)		87	22	109			1,9%
Total				5762			100,0%
province							
Antwerpen	3245			633	19,5%	11,2%	10,6%
Limburg	2471			537	21,7%	8,6%	9,0%
Oost-Vlaanderen	5017			1080	21,5%	17,4%	18,1%
West-Vlaanderen	6094			1361	22,3%	21,1%	22,8%
Vlaams-Brabant	2139			430	20,1%	7,4%	7,2%
Brussels Gewest	1137			161	14,2%	3,9%	2,7%
Namur	1856			388	20,9%	6,4%	6,5%
Brabant wallon	686			149	21,7%	2,4%	2,5%
Hainaut	2670			513	19,2%	9,2%	8,6%
Luxembourg	1002			209	20,8%	3,5%	3,5%
Liège	2571			507	19,7%	8,9%	8,5%
Total	28888			5968	20,7%	100,0%	100,0%
taille de l'entreprise [ETP]							
0				2085			35,3%
1- 4				2408			40,8%
5-9				479			8,1%
10-19				332			5,6%
20-49				328			5,6%
50-99				110			1,9%
> 100				164			2,8%
Total				5906			100,0%

3 Résultats

3.1. L'Agence alimentaire

Connaissez-vous l'AFSCA et ses missions ? [n=6218]

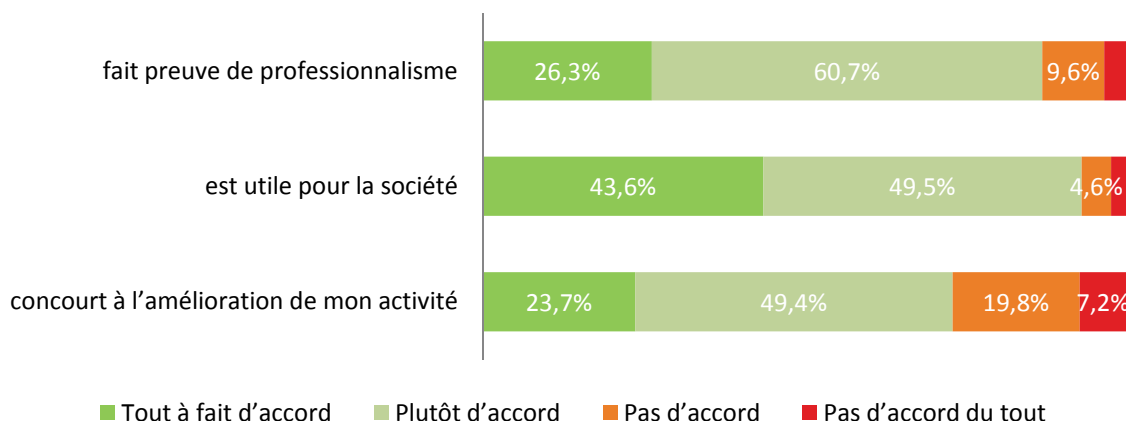
Très bien		18,7%
Bien		62,7%
Peu		16,1%
Très peu		2,1%
Pas du tout		0,4%

Parmi les activités suivantes de l'AFSCA, lesquelles connaissez-vous ? [n=6148]

contrôle les opérateurs de la chaîne alimentaire		81,7%
octroie les agréments et autorisations		69,9%
réglemente les activités des opérateurs de la chaîne alimentaire		68,9%
échantillonne et analyse les produits alimentaires		68,9%
valide(audite) les systèmes d'autocontrôle		55,2%
informe le public		53,8%
gère les incidents (par ex le rappel ou la reprise de denrées)		50,9%
lutte contre les maladies des animaux d'élevage		46,6%
délivre les certificats permettant l'exportation des animaux, végétaux et denrées alimentaires		43,8%
contrôle la qualité des denrées et l'état sanitaire des animaux et végétaux importés des pays hors de l'Union européenne		43,7%
fait connaître à l'étranger les garanties offertes par les produits de la chaîne alimentaire belge		27,8%
organise la lutte phytosanitaire (secteur végétal)		25,5%

Les résultats du tableau ci-dessus sont probablement plus intéressants en ce qui concerne les activités de l'AFSCA qui sont peu connues (<50 %) des opérateurs.

Perception globale de l'AFSCA



Il ressort des résultats ci-dessus que l'AFSCA est globalement évaluée très positivement, à savoir comme une organisation qui, par ordre d'appréciation :

1. Est utile pour la société
2. Fait preuve de professionnalisme
3. Concourt à l'amélioration des activités des opérateurs de la chaîne alimentaire.

Un examen plus détaillé des résultats et de leur ventilation par groupe linguistique ne montre que peu de différences pertinentes.

Le tableau de la page suivante présente une répartition des résultats par secteur.

Cette ventilation met en avant un certain nombre de différences marquantes, notamment que le secteur primaire et le secteur des fournisseurs à l'agriculture se montrent un peu moins "enthousiastes" quant à la valeur de l'AFSCA (les pourcentages "tout à fait d'accord" pour les 3 questions sont sensiblement moins élevés pour les secteurs mentionnés que les pourcentages globaux et tendent davantage vers "plutôt d'accord").

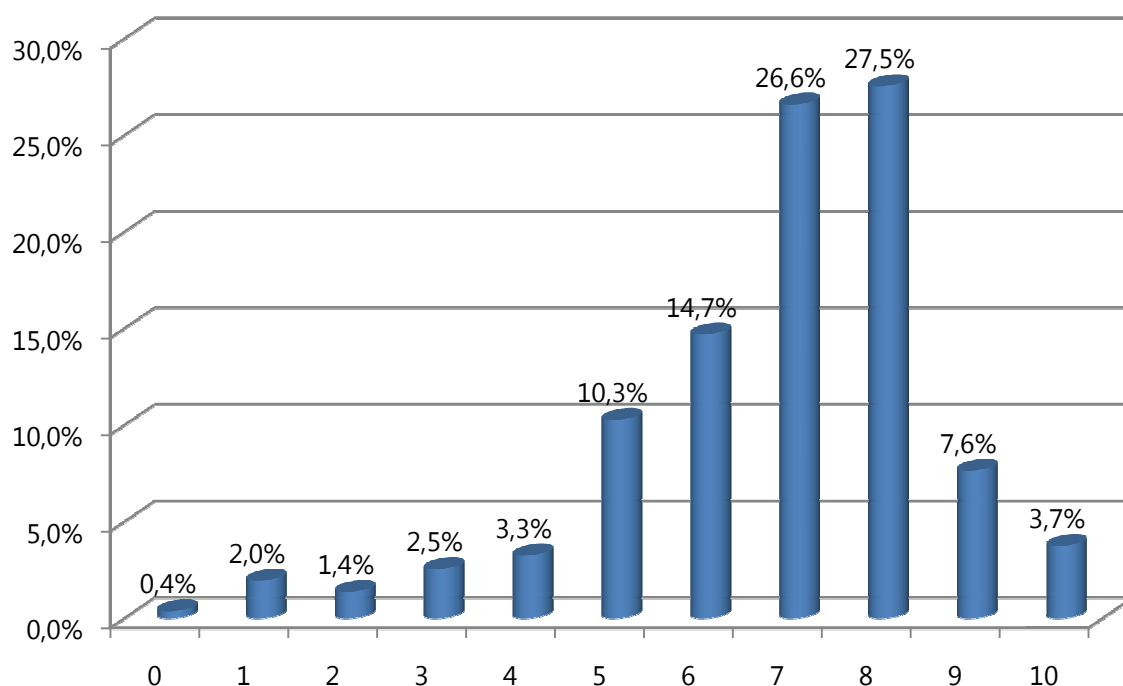
Le secteur horeca, par contre, est plus positif sur toute la ligne dans sa perception de l'AFSCA. Ceci est assez paradoxal si l'on sait que c'est dans ce dernier secteur que le nombre d'avertissements et PV dressés par l'Agence est le plus important.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas d'accord	Pas d'accord du tout
fait preuve de professionnalisme				
Fournisseurs à l'agriculture	12,7%	75,9%	7,8%	3,6%
Secteur primaire (agriculture, horticulture, pêche, élevage)	14,8%	65,9%	15,0%	4,3%
Transformation	26,5%	61,7%	9,2%	2,6%
Grossistes	28,5%	60,6%	7,0%	3,9%
Horeca	39,4%	54,6%	4,5%	1,5%
Vente de détail	30,8%	59,0%	7,7%	2,4%
Transporteurs (animaux, denrées, aliments bétail, engrais...)	21,0%	61,0%	14,0%	4,0%
est utile à la société				
Fournisseurs à l'agriculture	28,0%	60,7%	7,1%	4,2%
Secteur primaire (agriculture, horticulture, pêche, élevage)	28,6%	60,7%	7,6%	3,1%
Transformation	50,7%	44,7%	3,4%	1,2%
Grossistes	49,3%	46,0%	3,0%	1,8%
Horeca	57,1%	39,9%	1,9%	1,1%
Vente de détail	48,7%	45,7%	3,5%	2,0%
Transporteurs (animaux, denrées, aliments bétail, engrais...)	40,8%	52,4%	3,9%	2,9%
concourt à l'amélioration de mon activité				
Fournisseurs à l'agriculture	6,7%	51,5%	31,5%	10,3%
Secteur primaire (agriculture, horticulture, pêche, élevage)	11,6%	46,6%	30,0%	11,7%
Transformation	21,5%	56,3%	17,1%	5,1%
Grossistes	27,4%	50,5%	16,9%	5,2%
Horeca	37,9%	49,0%	10,4%	2,8%
Vente de détail	28,8%	51,3%	15,8%	4,2%
Transporteurs (animaux, denrées, aliments bétail, engrais...)	16,5%	56,3%	17,5%	9,7%

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services rendus par l'AFSCA ?

Donnez une cote sur 10 (10=appréciation la plus élevée) sur votre appréciation globale du travail de l'AFSCA.

[n=6200]



Pour avoir un aperçu plus détaillé de l'appréciation des services rendus par l'AFSCA, le tableau de la page suivante présente la satisfaction moyenne (et la valeur médiane) donnée pour les différentes caractéristiques d'entreprise.

Cette liste met en avant plusieurs différences notables :

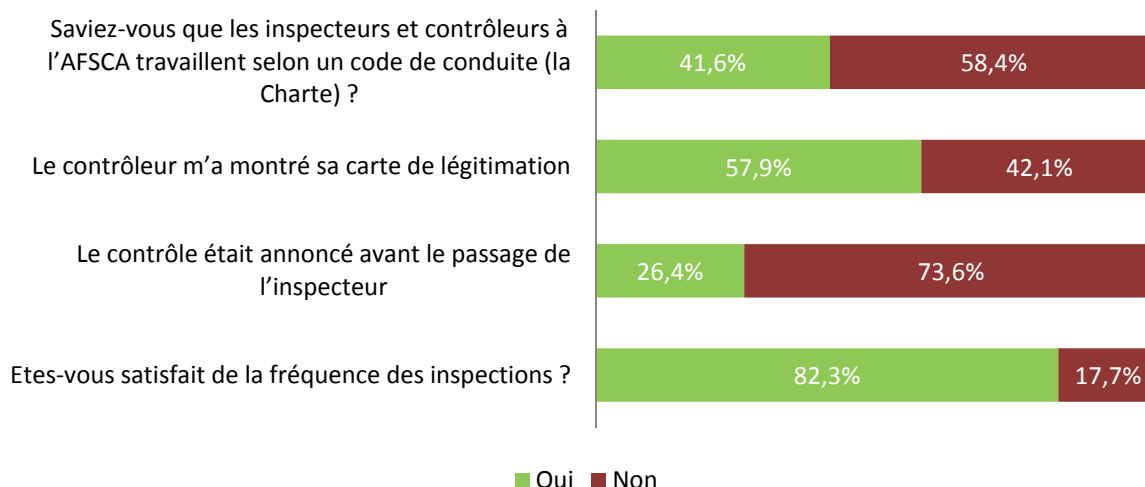
- **Secteurs** : le secteur primaire et le secteur des fournisseurs à l'agriculture montrent de nouveau la satisfaction la plus basse même si l'indice reste élevé (cf. élément précédent) et c'est encore le secteur horeca qui se montre le plus satisfait des services rendus par l'AFSCA
- **Provinces** : au niveau régional également, des différences sensibles sont observables, avec la Région bruxelloise et la province du Luxembourg qui montrent respectivement la satisfaction moyenne la plus élevée et la plus basse.
Ces différences peuvent probablement et en partie être ramenées aux différences notées entre secteurs.
- **Taille de l'entreprise** : aucune tendance notable ne peut être observée dans la relation entre la taille de l'entreprise et la satisfaction moyenne vis-à-vis des services rendus par l'AFSCA. Les scores se situent dans une distribution normale. Les entreprises comptant entre 50 et 99 employés témoignent néanmoins du score de satisfaction le plus élevé.

Aucun écart pertinent n'est à noter entre les différents groupes linguistiques en ce qui concerne la satisfaction moyenne.

Satisfaction moyenne [+ médiane] relative aux services rendus avec indication des 3 scores les plus élevés et les plus bas			
		Moyenne	Médiane
Total		6,8	7
Langue	Néerlandais	6,9	7
	Français	6,6	7
Activité principale	Fournisseurs à l'agriculture	6,3	7
	Secteur primaire (agriculture, horticulture, élevage, pêche)	6,2	7
	Transformation	7,0	7
	Grossiste	7,1	7
	Horeca	7,3	8
	Vente de détail	7,0	7
	Transporteur (animaux, denrées, aliments bétail, engrais,...)	6,7	7
Province	Antwerpen	7,0	7
	Limburg	7,0	7
	Oost-Vlaanderen	6,9	7
	West-Vlaanderen	6,8	7
	Vlaams-Brabant	7,0	7
	Brussels Gewest	7,4	8
	Namur	6,5	7
	Brabant wallon	6,7	7
	Hainaut	6,5	7
	Luxembourg	6,4	7
	Liège	6,7	7
Taille de l'entreprise [ETP]	0	6,6	7
	1- 4	6,8	7
	5-9	7,0	7
	10-19	7,1	7
	20-49	7,0	7
	50-99	7,3	8
	> 100	6,8	7

3.2. Inspections et prestations des contrôleurs

Au cours des derniers mois, vous avez reçu une inspection de l'AFSCA.



En ce qui concerne les inspections et les prestations du contrôleur, les opérateurs ne savent pas encore suffisamment (moins de la moitié d'entre eux) qu'un code de conduite existe (la Charte) en vue d'offrir les garanties nécessaires au bon déroulement de l'inspection.

Plus de 80 % des opérateurs qui ont répondu à l'enquête sont satisfaits de la fréquence des contrôles (la satisfaction concernant le déroulement concret du contrôle est davantage détaillée à la rubrique suivante).

Le contrôleur présente sa carte de légitimation dans presque (seulement) 60 % des cas.

D'autre part, dans plus d'un quart des cas, le contrôleur a eu la "gentillesse" d'annoncer son contrôle à l'avance. Ceci constitue vraisemblablement un problème (et donc un point d'action) vu que la règle générale est que les contrôles ne peuvent pas être annoncés à l'avance, si ce n'est dans des situations spécifiques (essentiellement le contrôle des élevages et les actions ciblées sur certaines villes).

À ce sujet, il est utile de détailler davantage ces résultats et de les ventiler par caractéristique d'entreprise (voir tableaux de la page suivante).

Il ressort ici que :

- Les deux groupes linguistiques diffèrent notablement concernant la connaissance de l'existence d'une charte.
- L'annonce des contrôles montre également des pourcentages divergents de part et d'autre de la frontière linguistique, pourcentages qui sont encore plus nuancés si l'on examine la répartition par province.
- La présentation de la carte de légitimation diffère apparemment fortement d'un secteur à l'autre : lors d'un contrôle dans l'horeca ou la vente au détail, elle est presque systématiquement présentée (84 %), tandis que ce n'est presque jamais le cas lors d'une visite à un fournisseur à l'agriculture.
- Le résultat le plus marquant est que la "problématique" de l'annonce du contrôle se manifeste le plus dans la province de Namur (55 %) et en deuxième lieu dans la province de Liège (38 %).
- Une grande majorité des opérateurs accepte le rythme d'inspections appliqué.

Par groupe linguistique [% de réponses positives]

	Total	Néerlandophones	Francophones
Saviez-vous que les inspecteurs et contrôleurs à l'AFSCA travaillent selon un code de conduite (la Charte) ?	41,6%	36,3%	53,2%
Le contrôleur m'a montré sa carte de légitimation	57,9%	57,5%	58,8%
Le contrôle était annoncé avant le passage de l'inspecteur	26,4%	23,2%	33,4%
Êtes-vous satisfait de la fréquence des inspections ?	82,3%	82,4%	82,0%

Par secteur [% de réponses positives]

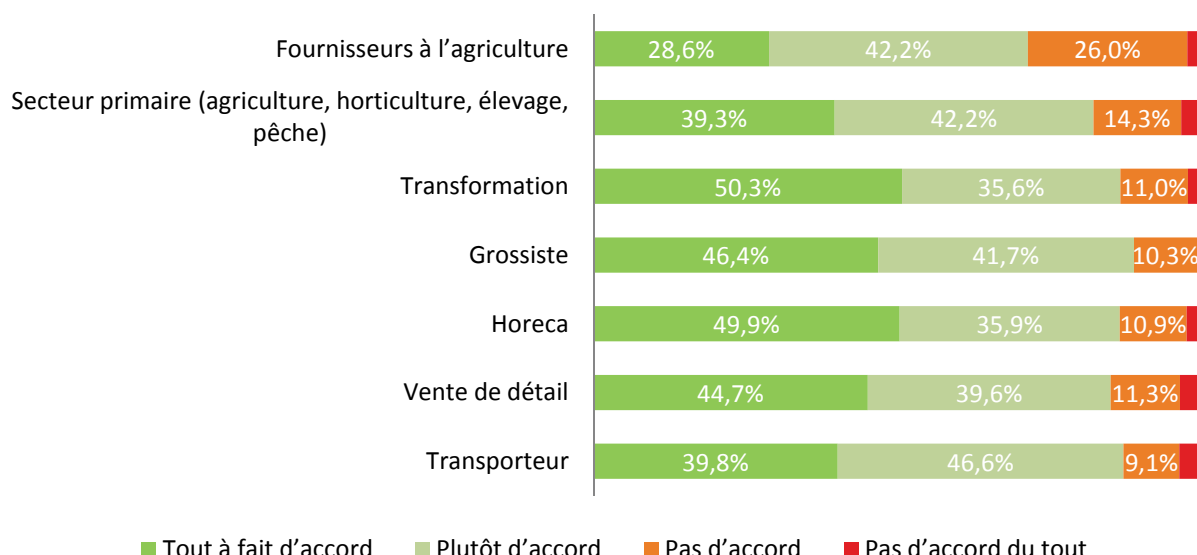
	Total	Fournisseurs à l'agriculture	Secteur primaire (agriculture, horticulture, pêche, élevage)	Transformation	Grossistes	Horeca	Vente de détail	Transporteurs (animaux, denrées, aliments bétail, engrais, ...)
Saviez-vous que les inspecteurs et contrôleurs à l'AFSCA travaillent selon un code de conduite (la Charte) ?	41,6%	36,9%	41,4%	46,7%	40,4%	40,5%	42,7%	34,0%
Le contrôleur m'a montré sa carte de légitimation	57,9%	25,2%	34,4%	44,8%	47,5%	84,2%	83,9%	49,0%
Le contrôle était annoncé avant le passage de l'inspecteur	26,4%	39,9%	36,3%	39,3%	37,7%	11,7%	9,9%	53,2%
Êtes-vous satisfait de la fréquence des inspections ?	82,3%	73,7%	76,7%	79,5%	84,5%	88,8%	88,1%	81,5%

Déroulement des contrôles

Globalement, les résultats ci-dessus donnent une image très positive du déroulement concret des contrôles et de la prestation des contrôleurs.

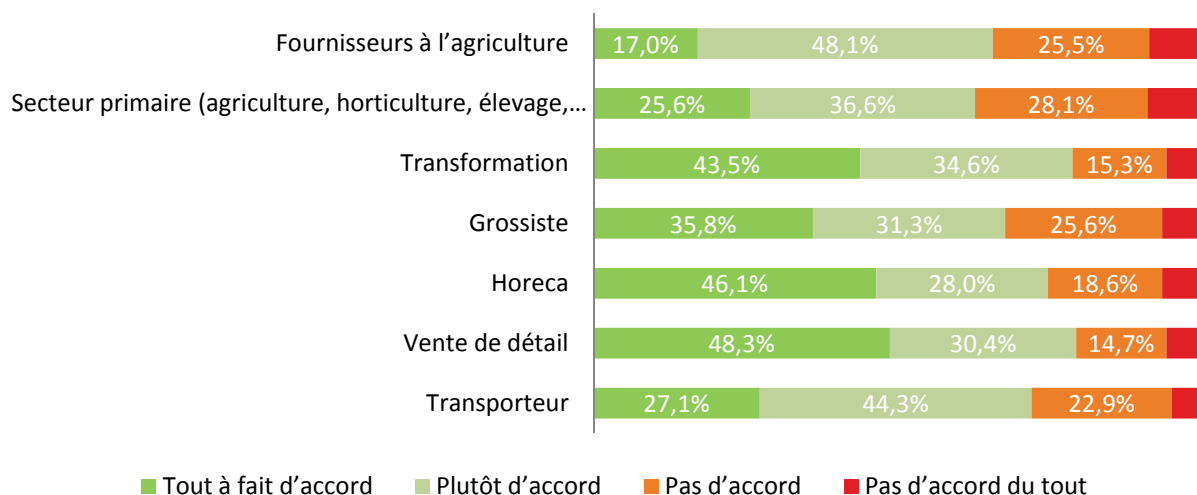
Les scores les plus bas sont observés pour "l'existence d'un guide sectoriel d'autocontrôle", suivi par la "check-list de contrôle". Ces résultats sont examinés plus en détail à la page suivante par une ventilation par secteur.

Utilisation de la check-list de contrôle



À la question "Le contrôleur m'a expliqué comment la check-list de contrôle était utilisée et les conséquences", nous observons que cela est moins le cas dans le secteur des fournisseurs à l'agriculture : presque 30% des opérateurs interrogés indiquent ne pas être d'accord (ou pas du tout d'accord) avec cette affirmation. Pour les autres secteurs, le pourcentage de "pas d'accord" (pas du tout d'accord) se situe entre 10 et 15%.

Existence d'un guide sectoriel d'autocontrôle



Le guide sectoriel d'autocontrôle est un outil intéressant, rédigé par un secteur professionnel à l'intention de ses membres et évalué et validé par l'AFSCA. Il aide les opérateurs à appliquer correctement un autocontrôle dans leurs entreprises. Les inspecteurs de l'AFSCA ont pour consigne de promouvoir ces guides.

3.3. Après les contrôles

Quelles mesures parmi celles reprises ci-après ont suivi le contrôle ?

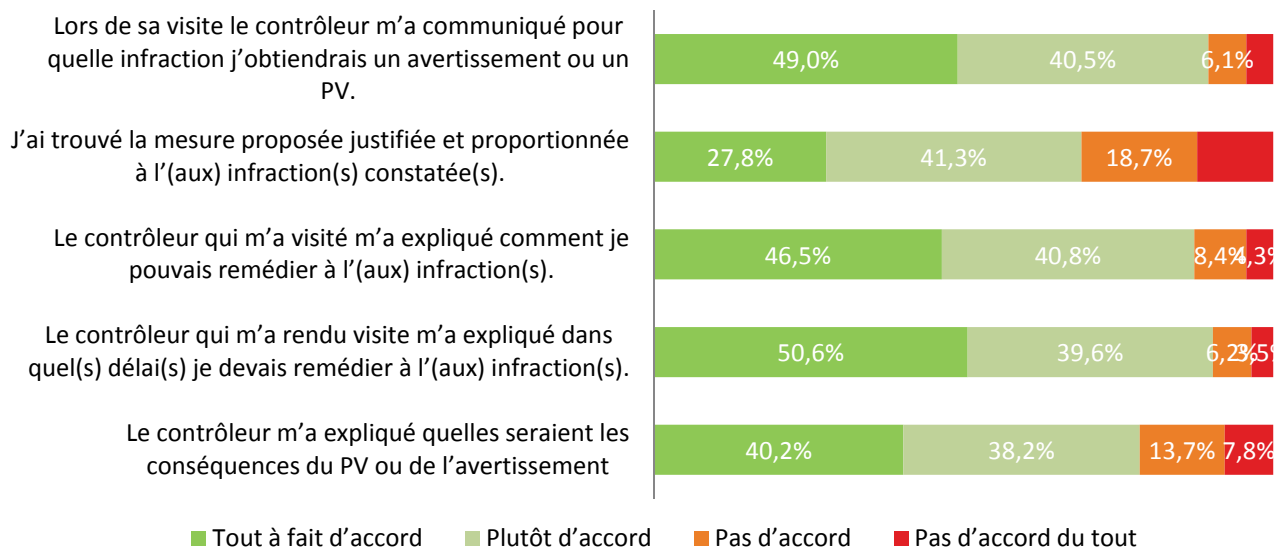
Lettre avec remarque	50,9%
Avertissement	17,9%
PV d'infraction	9,0%
Procédure de fermeture ou de retrait (suspension) d'agrément ou d'autorisation	1,0%
Aucune	31,6%

Une ventilation par province met en avant qu'il existe des différences régionales concernant les mesures qui suivent le contrôle. Selon les personnes interrogées :

- Une lettre avec remarques constitue une mesure courante pour environ la moitié de tous les contrôles, avec une variation par province allant de 46,3 % (Brabant wallon) à 55,5 % (Région bruxelloise et Hainaut)
- Des avertissements sont donnés à l'issue de 13,5 % (Limbourg) à 26,8 % (Région bruxelloise) des contrôles
- Des procès-verbaux sont établis dans 5,4 % (Namur) à 22,6 % (Région bruxelloise) des cas
- Une procédure de fermeture ou un retrait de l'agrément/autorisation sont appliqués dans seulement 1% des cas ou moins dans la plupart des provinces, avec des exceptions notées pour le Brabant wallon (2 %) et la Région bruxelloise (3,7 %)
- La Région bruxelloise semble occuper la tête du classement pour toutes les mesures, avec le pourcentage le plus élevé :
 - d'avertissements
 - de procès-verbaux
 - de procédures de fermeture

	Anvers	Limbourg	Flandre orientale	Flandre occidentale	Brabant flamand	Région bruxelloise	Namur	Brabant wallon	Hainaut	Luxembourg	Liège
Lettre avec remarques	49,1%	52,1%	51,3%	52,8%	53,4%	55,5%	46,6%	46,3%	55,5%	49,8%	50,2%
Avertissement	16,5%	13,5%	17,4%	17,8%	19,1%	26,8%	14,5%	18,4%	23,4%	18,7%	20,4%
PV	8,7%	8,3%	7,5%	5,7%	14,5%	22,6%	5,4%	17,7%	11,3%	15,8%	9,9%
Procédure de fermeture ou retrait d'agrément/ d'autorisation	0,3%	0,7%	1,1%	1,0%	1,2%	3,7%	1,3%	2,0%	1,0%	1,0%	0,4%
Aucune	32,6%	34,0%	34,8%	31,3%	27,3%	20,1%	39,9%	29,9%	27,1%	27,8%	32,2%

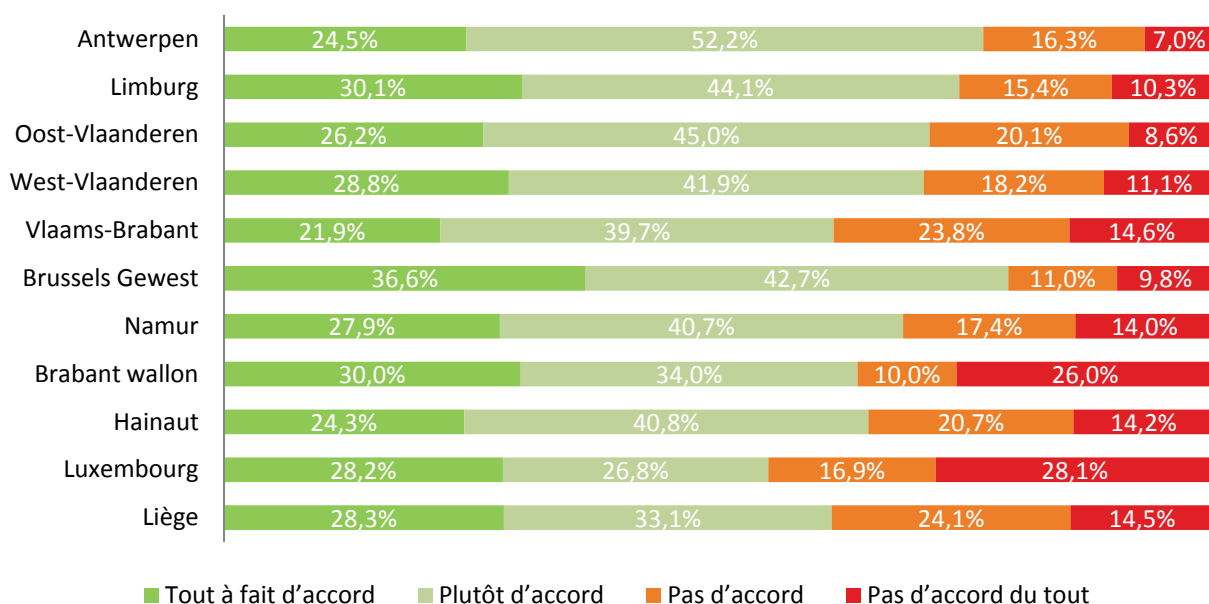
Uniquement si vous avez reçu un avertissement ou un PV



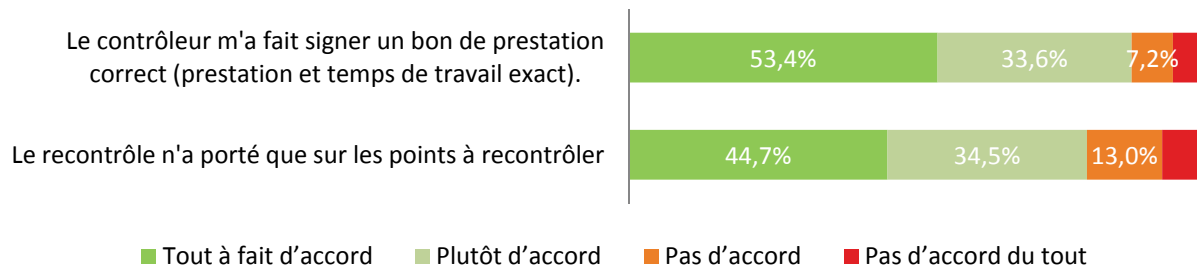
Lorsqu'il est décidé, lors du contrôle, de donner un avertissement ou de rédiger un PV, cette décision est, selon les opérateurs, communiquée par le contrôleur dans quasiment 90% des cas. Dans un pourcentage similaire de cas, le contrôleur explique également clairement comment l'opérateur concerné peut se mettre en règle et dans quel délai il doit le faire.

Chose peu surprenante, l'acceptation de la mesure prise, ou en d'autres termes la perception que la mesure est proportionnelle à l'infraction constatée, se situe beaucoup plus bas : seulement 27,8 % des opérateurs sont totalement d'accord avec la mesure prise, tandis que 31% se disent insatisfaits de cette mesure. Des écarts régionaux sont également à noter ici : la Région bruxelloise, "en tête du classement" du point de vue de toutes les mesures, témoigne néanmoins de l'acceptation la plus élevée (36,6 %) et en même temps du taux le plus bas d'insatisfaction (20,8 %).

J'ai trouvé la mesure proposée justifiée et proportionnée à l'(aux) infraction(s) constatée(s)



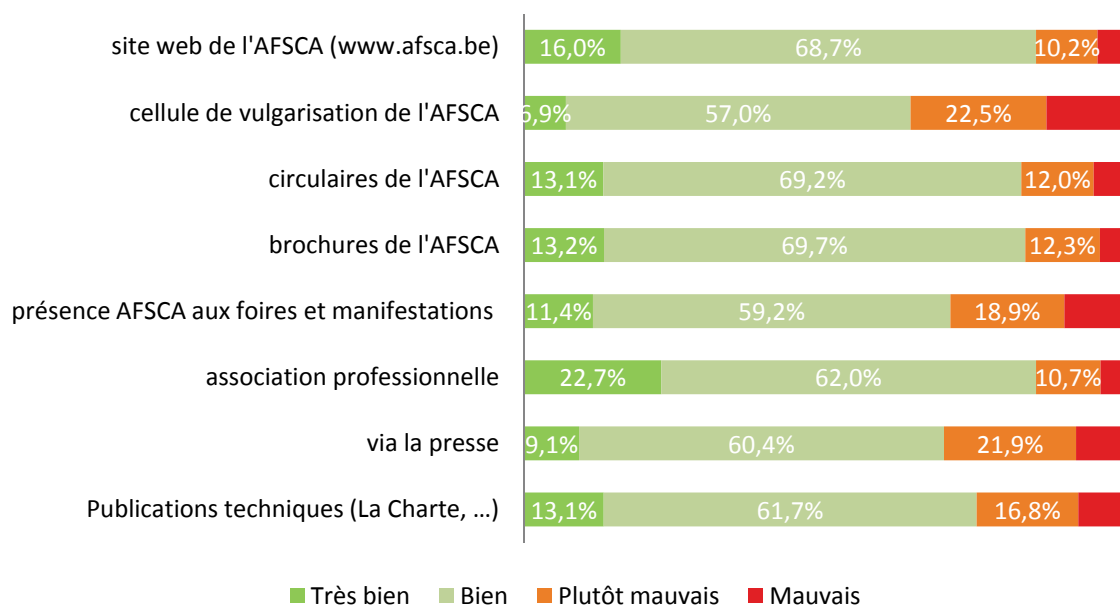
Uniquement en cas où un recontrôle payant a eu lieu chez vous



Globalement, ce point a été considéré comme bon à très bon.

3.4. Communication de l'AFSCA

Via quel canal recevez-vous les informations concernant la réglementation d'application et comment jugez-vous la qualité de celle-ci ?



Les organisations professionnelles constituent de loin, avec le site internet, les circulaires et brochures de l'AFSCA, les principaux canaux de diffusion d'informations sur la réglementation.

Les résultats présentés dans le graphique ci-dessus sont encore nuancés par le pourcentage de personnes interrogées qui estiment le canal concerné comme n'étant "*pas d'application*" (voir tableau ci-dessous).

site web de l'AFSCA (www.afsca.be)	46,3%
cellule de vulgarisation de l'AFSCA	67,1%
circulaires de l'AFSCA	32,8%
brochures de l'AFSCA	34,0%
présence AFSCA aux foires et manifestations	57,7%
association professionnelle	38,4%
via la presse	38,0%
publications techniques (La Charte, ...)	56,4%

Il ressort ici que la cellule de vulgarisation de l'AFSCA (de constitution récente), les publications spécialisées éventuelles, la présence de l'AFSCA à des bourses ou autres événements, mais également le site internet de l'AFSCA, ne sont clairement pas considérés comme des sources d'information en matière de réglementation.

Le site internet de l'AFSCA n'est d'ailleurs que rarement ou jamais consulté par plus de 80 % des opérateurs ayant répondu à l'enquête alors qu'il reçoit cependant plus de 600.000 visites par an.

Consultez-vous régulièrement le site web de l'AFSCA [www.afsca.be] ? [n=5986]

(presque) journellement		1,1%
(presque) chaque semaine		3,9%
(presque) chaque mois		14,8%
rarement		41,4%
jamais		38,8%

3.5. Service de médiation

Le service de médiation est peu voire pas du tout connu. Les seules différences observées se situent au niveau des secteurs ; il s'avère en effet que le service de médiation est quelque peu mieux connu au sein du secteur de la transformation.

Connaissez-vous le service de médiation de l'AFSCA ? Par secteur	
	Oui
Total	7,6%
Fournisseurs à l'agriculture	7,7%
Secteur primaire (agriculture, horticulture, pêche, élevage)	5,9%
Transformation	16,3%
Grossistes	9,9%
Horeca	7,0%
Vente de détail	6,1%
Transporteurs (animaux, denrées, aliments bétail, engrais, ...)	9,6%

Un rapport existe probablement avec la taille de l'entreprise, en ce sens qu'une connaissance relativement plus élevée du service de médiation peut être observée au sein des plus grandes entreprises, bien que la relation entre taille de l'entreprise et connaissance du service de médiation ne soit pas totalement linéaire.

Connaissez-vous le service de médiation de l'AFSCA ? En fonction de la taille de l'entreprise	
	Oui
0	6,1%
1- 4	7,1%
5-9	6,0%
10-19	11,2%
20-49	14,6%
50-99	11,9%
> 100	18,0%

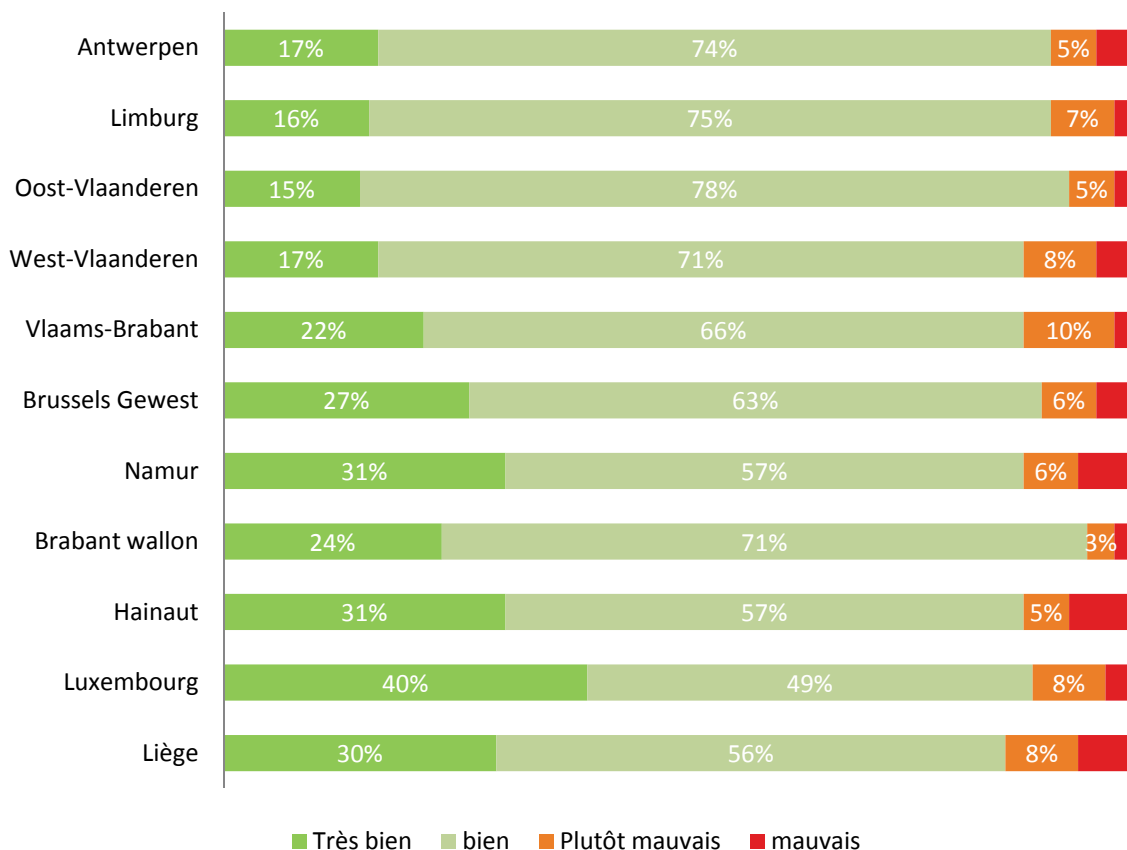
Le fait que trois quarts des opérateurs interrogés indiquent vouloir faire appel au service de médiation en cas de plainte souligne le rôle important susceptible d'être joué par le service de médiation, à condition que celui-ci gagne en notoriété.

3.6. Unité provinciale de Contrôle (UPC)

Environ 20 % des opérateurs indiquent être très satisfaits des deux aspects liés à la prestation de service de l'UPC. Il faut souligner que le pourcentage d'insatisfaction (= % de « plutôt mauvais » + % de « mauvais ») reste limité dans les deux cas. Une grande partie des personnes interrogées se situent dans la moyenne et optent pour un simple « bien ».

Plusieurs différences sont à noter, pas tant dans le degré d'insatisfaction, mais plutôt dans le pourcentage de personnes interrogées qui qualifient l'accueil de « très bon ».

Satisfaction sur l'accueil reçu à l'UPC – par province



3.7. Horeca ou distribution de denrées

Deux questions ne devaient être complétées que par les opérateurs du secteur de l'horeca ou du secteur de la distribution de denrées alimentaires.

Néanmoins, 3.231 et 3.277 personnes ont respectivement répondu à ces deux questions. Ce sont pourtant seulement 2.471 opérateurs du secteur de la vente au détail et de l'horeca qui ont participé à cette enquête, ce qui implique qu'un grand nombre d'opérateurs ont répondu à ces questions alors qu'ils n'étaient pas censés y répondre. Le graphique ci-dessous ne tient compte que des réponses des secteurs de la vente au détail et de l'horeca.

	Connaissez-vous l'existence d'un service de vulgarisation à l'AFSCA qui peut vous informer gratuitement pour être en règle ?			Avez-vous connaissance du concept "Smiley" ?		
	vente au détail	horeca	les deux secteurs	vente au détail	horeca	les deux secteurs
Oui	18,9%	24,3%	22,8%	30,1%	41,9%	38,6%
Non	81,1%	75,7%	77,2%	69,9%	58,1%	61,4%
n	577	1518	2095	589	1531	2120

Il ressort des chiffres que la cellule de vulgarisation de l'AFSCA est encore peu connue, tant par les opérateurs de la vente au détail que par ceux de l'horeca : au moins trois quarts des opérateurs qui ont répondu à cette question indiquent ne pas connaître la cellule de vulgarisation.

Le concept du "Smiley" semble être un peu mieux connu, bien qu'ici également quasiment 60 % des opérateurs interrogés des deux secteurs mentionnent ne pas le connaître le smiley.

3.8. Questions ouvertes et propositions d'amélioration

Les opérateurs avaient la possibilité de faire part de leurs commentaires via 3 « questions ouvertes ». Une 4^{ème} question ouverte leur demandait des suggestions pour améliorer le fonctionnement de l'AFSCA. Les résultats sont présentés ci-dessous.

Déroulement des contrôles (n=581)

Déroulement des contrôles	Nombre
L'accent est trop mis sur le contrôle et pas assez sur le conseil	52
Trop de contrôles	40
Trop peu de contrôles	6
Contrôle dure trop longtemps	26
Pas eu de contrôle / pas vu de contrôleur	15
Meilleurs contrôles sur rendez-vous ou à un autre moment	47
Les contrôles se sont bien déroulés (fréquence, durée, comportement du contrôleur)	82
Mieux si les contrôles sont faits ailleurs (par exemple les moins bons opérateurs ou à l'importation)	16
Aucun guide d'autocontrôle pour mon secteur	5

Rapports de contrôle	Nombre
Rapports de contrôle peu clair et/ou incorrect	21
Réception des rapports de contrôle trop tardive	4
Aucun rapport de contrôle / d'analyse reçu	34

Contrôleurs	Nombre
Le(s) contrôleur(s) est (sont) compétent(s)	40
Le(s) contrôleur(s) n'est (ne sont) pas suffisamment compétent(s) ou confiance insuffisante dans le domaine contrôlé	99
Présentation correcte auprès du responsable / discrétion ou comportement problématiques	27
Trop de contraintes	64
Les contrôles ne tiennent pas compte de la réalité (économique) de l'entreprise ou du secteur	84
Mieux encourager et récompenser	2

Communication	Nombre
Communication (téléphonique) problématique	4
La communication se déroule mieux via l'organisation professionnelle que via les contrôleurs	1
Informations de meilleure qualité / plus d'informations souhaitées	4
Formation par cellule de vulgarisation et communication satisfaisantes	4

Coût économique	Nombre
Temps consacré aux contrôles signifient coûts augmentés	9
Guides d'autocontrôle trop chers	2
Factures contributions incorrects / financement trop cher	28
Procédures dans le cadre de l'autocontrôle trop chères (coût du personnel)	8

Relations administratives	Nombre
Administration à l'AFSCA problématique (par exemple banques de données)	13
Affiches autorisations superflues	3

Réglementation	Nombre
Trop confuse	22
Trop sévère	20

Divers canaux d'information en rapport avec la réglementation (n=306)

Canaux	Nombre
Journaux / presse professionnelles	20
Circulaires / brochures	13
Internet	27
E-mail	1
Presse généraliste	1
Organisations sectorielles/guides d'autocontrôle	61
Autres services publics / conseiller en prévention / OCI / consultant / comptable	51
Vétérinaire	4
Contrôleur	22
UPC	6
Circulaires / brochures FAVV	13
Aucune information	34

Remarques / propositions	Nombre
Pas d'ordinateur / pas internet	17
Trop peu d'infos	20
Internet mal structuré	6
Trop difficile / pas le temps	4
Erreur de langue	1

Services rendus par les unités provinciales de contrôle (n=238)

Relativement à très content	31
Lenteur / services rendus peuvent s'améliorer	56
Jamais entendu parler	23
Aucun commentaire / aucun contact	32
Trop peu de diffusion d'informations entre Bruxelles/UPC et inversement	14
Connaissance insuffisante de la pratique	27
Connaissance insuffisante de la réglementation	16
Certificats doivent être pris au bureau /demandes encore toujours à faire par fax	2
Bâtiment peu convivial	2
Interprétations divergentes entre les UPC / traitements inégaux des entreprises	6

Suggestions d'amélioration du fonctionnement (n=849)

Communication	Nombre
Langue des documents / utilisation compréhensible des langues	30
Call center doit mieux connaître l'AFSCA	2
Un bulletin régulier (électronique ou papier) souhaité	18
Plus d'info par e-mail	10
Contrôleurs : plus de place à l'info	71
Communication plus sur mesure + plus de communication	121
Réglementation plus simple	14
Amélioration des fonctions de recherche sur le web	4
Smiley insuffisamment connu/meilleure info au public	28
Meilleure accessibilité (téléphone, e-mail)	4

Fonctionnement	Nombre
Plus de professionnalisme (services rendus)	34
L'AFSCA est superflue / inutile	10
Pas de proposition / l'AFSCA fait du bon travail	91
Moins de personnel / moins de contrôles	30
Plus de contrôles/ plus de contrôleurs	14
Contrôles plus fréquents et plus courts	20
Traitement équitable de tous les opérateurs (aussi européens)	113
Meilleure connaissance (pratique) des contrôleurs / décideurs	49
Pas de doubles contrôles (AFSCA, OCI et externes = labels)	8
Inspecteurs plus compétents	16
Coût (relativement) élevé	75
Tenir compte de la pratique de l'entreprise contrôlée	140

Réglementation	Nombre
Réglementation plus simple	14

Ces remarques et propositions ont fait l'objet d'un examen approfondi et seront intégrées dans un plan d'action réalisé en concertation avec les organisations sectorielles.

4 Conclusion

Personne n'est contrôlé de gaieté de cœur. Certains opérateurs, en fonction du risque que leur activité représente pour la sécurité de la chaîne alimentaire, sont même contrôlés assez souvent. Néanmoins, on peut conclure que les opérateurs belges sont globalement satisfaits du déroulement des contrôles de l'AFSCA et les ressentent assez positivement.

Leur connaissance de l'AFSCA peut être considérée comme très élevée ; ils reconnaissent également l'utilité de l'Agence alimentaire pour la société et la nécessité de ses contrôles.

L'enquête a pu compter sur une large collaboration des opérateurs et peut par conséquent être considérée comme très représentative. Raison de plus pour prendre à cœur les résultats et, dans la mesure du possible, les transposer en actions d'amélioration concrètes qui vont encore améliorer l'acceptation et la valeur ajoutée des contrôles de l'AFSCA pour les secteurs, les entreprises et la société en général.

Les résultats de cette enquête constituent un encouragement pour l'AFSCA en faveur du maintien et du renforcement de ses efforts en vue d'améliorer les relations entre contrôleurs et contrôlés et la diffusion d'informations.