



Dossier

L'AFSCA à votre service, de la fourche à la fourchette !

Dans ce numéro

Dossier

L'AFSCA et le consommateur

Question du mois au point de contact

Qu'est-ce qu'un rappel de produit ?

Faits et chiffres

Quelles mentions sur l'étiquette?

Sachez ce que vous mangez

Les contrôles dans un restaurant

Votre avis compte !

Que pensez-vous de notre bulletin ?

Le contrôle de la sécurité alimentaire en Belgique est assuré par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA). L'AFSCA réalise ses contrôles avec la plus grande indépendance.

La mission de l'Agence alimentaire est de veiller à la sécurité de la chaîne alimentaire, à la qualité de nos aliments afin de protéger la santé des hommes, des animaux et des plantes.

Qu'est ce que cela signifie pour vous en tant que consommateur? Bien des choses.



Éditeur responsable

Gil Houins, CA-Botanique
Food Safety Center, 8^{ème} étage
Bd du Jardin botanique 55, 1000 Bruxelles

Abonnements

Le bulletin de l'AFSCA est distribué gratuitement. Surfez www.afsca.be - publications - bulletin.

Ont contribué à ce numéro

Lieve Busschots, Benoît Delmotte,
Nathalie Deltour, Jean-Paul Denuit,
Martine Fretin, Jan Germonpré (rédaction finale et lay-out), Yasmine Ghafir,
Gil Houins, Timothy Hutsebaut, Marie-Anne Manandise, Carine Verbestel

Copyrights

Les articles peuvent être repris en mentionnant la source. Pour la reprise d'images: veuillez nous contacter. Vos réactions sont les bienvenues au service Communication (adresse ci-dessus).

www.afsca.be • communication@afsca.be

La chaîne alimentaire, c'est quoi ?

La chaîne alimentaire est un enchaînement de divers maillons qui commence par la production de produits « primaires » (animaux, fruits, légumes, viandes, poisson, ...) par l'agriculture. Ces produits sont transformés en aliments et aliments pour animaux (exploitations du secteur de la transformation). Ces produits se retrouvent alors dans la distribution (grandes surfaces, magasins, boulangeries,

boucheries, restaurants) pour finalement atterrir dans notre assiette. Pour toutes ces différentes étapes de production et de transport, il existe une législation et l'AFSCA veille à ce qu'elle soit respectée, que tout se déroule de manière sûre afin que nous profitons tous, dans nos assiettes, d'une alimentation sûre.

Suite à la page suivante

Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire

Notre mission est de veiller à la sécurité de la chaîne alimentaire et à la qualité de nos aliments, afin de protéger la santé des hommes, des animaux et des plantes.

De la fourche à la fourchette (suite)

Enregistrement ou autorisation

Nous vous disions déjà dans le précédent numéro du bulletin : tous les restaurants doivent être connus de l'AFSCA et vous pouvez le vérifier par vous-même. La même chose vaut pour les boulangers, les bouchers, les légumiers,... Eux aussi doivent disposer d'une **autorisation** AFSCA. Cette autorisation doit être affichée à un endroit bien visible (par exemple à la fenêtre ou sur la porte). Regardez bien autour de vous, vous devriez voir une affiche bleue. Vous ne voyez pas cette affiche ? Renseignez-vous. Un magasin ou café où l'on ne vend que des denrées alimentaires préemballées qui se conservent à température ambiante ne doit pas disposer d'une autorisation mais d'un **enregistrement**, vous ne verrez donc pas d'autorisation chez votre marchand de journaux qui vend uniquement des bonbons et des boissons. S'il vend également des glaces, il doit alors disposer d'une autorisation.

Cette autorisation ou cet enregistrement signifie que l'établissement en question est régulièrement contrôlé (un restaurant, par exemple, est contrôlé tous les trois ans).

Vous avez internet ? Vous pouvez alors vérifier, depuis la maison, si le magasin où vous souhaitez faire vos courses ou bien le restaurant où vous souhaitez aller manger est connu de l'AFSCA. Rendez-vous à cet effet sur le site web de l'AFSCA, cliquez sur « L'AFSCA à votre service », « Foodweb », « Accès à l'application » et finalement sur « recherche opérateurs » à gauche.



Vous pouvez alors introduire le nom et le code postal de l'établissement.

Que contrôle-t-on précisément ?

Vous pouvez également vérifier ce qui est contrôlé chez votre boucher, votre boulanger, dans votre supermarché, votre restaurant,... Pour toutes les inspections, il existe des check-lists visant l'uniformité de réalisation des contrôles sur l'ensemble du territoire belge. Vous pouvez parcourir toutes ces check-lists sur www.afsca.be > professionnels > Check-lists « Inspections ». Les principales check-lists qui vous intéressent, en tant que consommateur, sont les check-lists « hygiène » dans

le secteur de la distribution. Plus loin dans ce bulletin, nous reviendrons plus en détails sur le déroulement d'un contrôle dans un restaurant.

Outre les inspections d'**hygiène**, il y en a également pour :

- La **traçabilité**. L'AFSCA doit à tout moment pouvoir retrouver l'origine et la destination d'un produit alimentaire, c'est ce qu'on appelle la traçabilité. Dans la pratique, cela revient pour le magasin de proximité à pouvoir indiquer noir sur blanc la provenance de ses produits.
- La **notification obligatoire**. On peut travailler de la manière la plus correcte possible, un accident peut arriver. Dans ce cas, votre magasin ou restaurant doit le notifier à l'AFSCA. Lorsqu'un problème survient, par exemple une odeur suspecte dans une canette de boisson ou un morceau de verre dans une livraison de sauce, le commerçant doit immédiatement retirer ces produits des rayons et informer l'AFSCA le plus rapidement possible de ces problèmes.
- L'**autocontrôle**. Toute entreprise travaillant avec des aliments doit disposer d'un système d'autocontrôle. L'autocontrôle signifie que le commerçant ou restaurateur exerce lui-même les contrôles nécessaires sur son activité, de sorte qu'il puisse garantir un produit sûr au consommateur. L'AFSCA surveille que chaque entreprise dispose d'un tel autocontrôle.

Le point de contact

On peut partir du principe que les producteurs dans la chaîne alimentaire font (la plupart du temps) tout pour commercialiser des produits sûrs. Notre rapport d'activités le prouve chaque année. Mais que faire si vous constatez quelque chose qui ne va pas ? Si vous soupçonnez que les règles d'hygiène ne sont pas respectées ? Ou si vous avez tout simplement une question sur la sécurité alimentaire ? Pour tout cela, nous avons le point de contact !

Vous pouvez appeler le numéro gratuit **0800 13 550**, toujours accessible aux heures de bureau. En dehors de ces heures, ou si toutes les lignes sont occupées, vous pouvez laisser un message ; vous serez alors recontacté dès que possible. Vous pouvez également envoyer un mail au pointdecontact@afscs.be ou vous pouvez compléter le formulaire de plainte sur le site web et l'envoyer. Vous pouvez également envoyer un fax au numéro gratuit **0800/24 177**. Vous pouvez aussi envoyer un courrier à

AFSCA – Point de contact, Centre administratif Botanique, Food Safety Center, Bld. du Jardin botanique 55 à 1000 Bruxelles.

Notre site web

Notre site web s'adresse aussi bien aux entreprises actives dans la chaîne alimentaire qu'aux consommateurs. Vous pouvez y retrouver quantité d'informations utiles. Il y a entre autres une rubrique « publications ». Vous pouvez par exemple consulter ici tous les bulletins parus antérieurement.

Vous y trouverez aussi une rubrique « publications thématiques ».

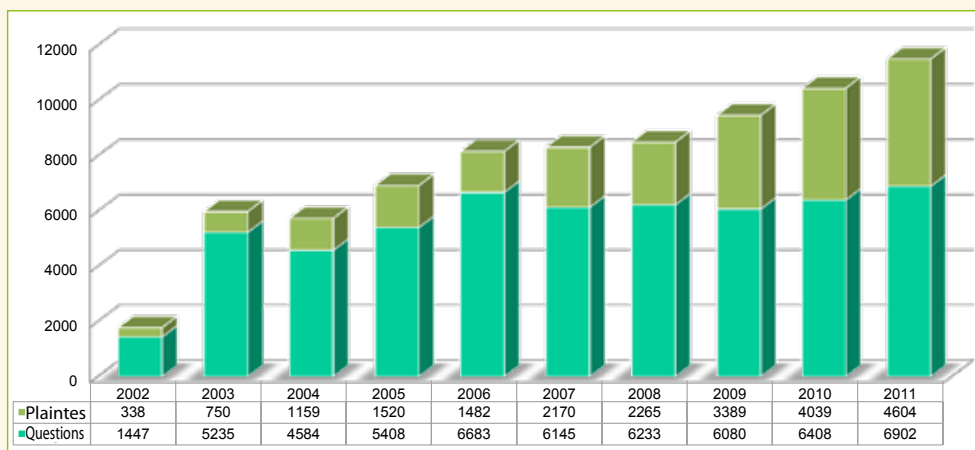
Toutes les publications peuvent être consultées en ligne ou téléchargées. La plupart des publications peuvent également être commandées via le site web. Si vous avez besoin de plusieurs exemplaires d'une même publication, envoyez alors un mail à communication@afscs.be ou prenez contact avec le point de contact.

Le point de contact pour le consommateur

Le point de contact pour le consommateur de l'Agence alimentaire existe depuis début 2002.

Il est la « porte d'accès » à l'Agence pour le citoyen et lui permet d'accéder facilement à des informations sur la sécurité de la chaîne alimentaire. Vous pouvez lui adresser vos questions et vos plaintes. Le point de contact est l'accès privilégié pour tous les consommateurs.

En 2011, 4.604 plaintes ont été enregistrées. Ceci signifie une augmentation de 15 % par rapport à 2010.



Le nombre de plaintes augmente d'année en année. Ce n'est absolument pas dû à une sécurité alimentaire en déclin chez nos opérateurs. Au contraire, notre alimentation n'a jamais été aussi sûre. Mais le consommateur est clairement devenu plus proactif... L'Agence alimentaire apprécie que les consommateurs posent des questions ou introduisent des plaintes sur la sécurité alimentaire : elles peuvent être importantes pour déceler certains problèmes. Elles peuvent aussi nous indiquer quelle orientation donner à nos contrôles.

Toutes les plaintes sont enregistrées et examinées, mêmes les anonymes. L'anonymat du plaignant est toujours garanti.

Nous contacter : **0800 13 550** • pointdecontact@afscs.be • formulaire de plaintes sur www.afscs.be

Question du mois au point de contact

Qu'est-ce qu'un rappel de produit ?

Voilà le genre d'annonce que vous entendez parfois à la radio ou que vous lisez dans le journal. «Les pots de yaourt de la marque X ont été retirés du marché...» ou encore, «la chaîne de supermarchés Y rappelle un lot de scampis surgelés de sa propre marque. Si vous avez acheté ce produit, ne le consommez pas et rapportez-le au magasin, vous serez remboursé». Suit alors une description du produit, avec numéro de lot, date de péremption, et éventuellement l'origine, une photo de l'emballage...

Il semble logique qu'une firme soit soucieuse de la satisfaction de ses clients et ne vende plus un produit qui présente un défaut voire le rembourse s'il a déjà été vendu. Mais il s'agit là également d'une obligation légale. **Toute entreprise active dans la chaîne alimentaire** qui a des raisons de penser qu'un produit peut être préjudiciable à la santé humaine, animale ou végétale, doit entreprendre trois actions :

- Prendre immédiatement des mesures afin d'éliminer le danger (par exemple bloquer les produits, les retirer du marché ou les rappeler, voir plus loin)
- Informer immédiatement l'Agence alimentaire du danger et des mesures prises
- Informer ses clients commerciaux et, si nécessaire, les consommateurs.

Les mesures à prendre dépendent du type de produit et de l'endroit où il se trouve dans la chaîne alimentaire au moment où l'on constate le problème.

1. S'il s'agit de **matières premières** qui présentent un danger, il faut les **bloquer** (elles ne peuvent plus être utilisées). Si elles ont été fournies par d'autres établissements, l'AFSCA doit être informée

La société [REDACTED], en accord avec l'Afscsa, informe les consommateurs que, dans un lot de pignons de pin chinois, des traces de pignons de pin de la variété Pinus Armandii ont été retrouvées.

L'arrière-goût amer de cette variété n'a pas d'influence négative sur la santé publique.

Tout le monde ne peut toutefois sentir cet arrière-goût.

Présentation :

Il s'agit du produit suivant :

- Pignons de pin Marque [REDACTED]
- Provenance : Chine
- sachet de 200 g et de 1 kg
- Lot 5590
- La période de vente s'étend du 15/08/2011 au 01/02/2012.
- Date limite de consommation : 15/07/2012

pour réaliser une enquête auprès du fournisseur responsable et les saisir chez d'autres clients.

2. Lorsque le danger concerne des **produits transformés**, il faut les bloquer et avertir l'AFSCA si le produit a quitté son établissement. L'entreprise doit alors immédiatement **retirer** le produit du marché, c'est-à-dire informer ses clients que ce produit ne peut pas être commercialisé ou, si le produit a déjà été vendu au consommateur et présente un risque pour la santé, **rappeler** le produit en informant les consommateurs au moyen d'un communiqué de presse.

Il existe donc une gradation de trois mesures possibles :

- **Blocage** : les produits restent sur place : pas d'utilisation ni de transport vers les clients. Cela signifie concrètement qu'ils ne peuvent plus être vendus.

- **Retrait** : consiste à retirer les produits concernés chez tous ces clients commerciaux (par exemple : entreprise agro-alimentaire, commerce de gros ou de détail)
- **Rappel** (ou recall) : consiste à demander aux consommateurs de ne pas consommer ou utiliser les produits concernés et de les ramener en magasin.

C'est l'entreprise qui met le produit sur le marché (le producteur, l'importateur, le vendeur, ...) qui doit informer le consommateur. Si elle ne le fait pas, l'AFSCA s'en chargera et dressera un procès verbal d'infraction au contrevenant.

L'AFSCA publie également sur son site internet les communiqués de presse des entreprises. Vous pouvez les consulter sur notre site www.afsca.be, à la rubrique Consommateurs > Rappel de produits.

Faits et chiffres

Quelles mentions sur l'étiquette ?

Quelles sont les mentions qui doivent obligatoirement figurer sur l'étiquette ?

L'étiquette est la «carte de visite» d'un produit. C'est le producteur qui rédige l'étiquette. La législation détermine les informations qui doivent et qui peuvent figurer sur l'étiquette. La législation belge en matière d'étiquetage est basée sur les directives européennes.

- Principales mentions obligatoires :
- la dénomination de vente indique au consommateur la nature du produit ;
 - la liste des ingrédients est constituée de l'énumération de tous les ingrédients de la denrée alimentaire, dans l'ordre décroissant de leur importance pondérale, y compris les additifs (numéros «E») ;
 - les allergènes sont mentionnés clairement sur l'étiquette ;
 - la quantité : le nombre de millilitres, litres, grammes ou kilogrammes contenus dans le conditionnement. Il s'agit dans tous les cas de la quantité nette de produit, poids de l'emballage non compris ;
 - la date de durabilité minimale, ou la date limite de consommation (voir encart) ;
 - Le numéro de lot qui peut être une date composée au minimum du jour et du mois ;
 - les conditions particulières de conservation et d'utilisation, par ex. « à conserver au frais » ;
 - le nom et l'adresse du responsable ;
 - le taux d'alcool pour les boissons titrant plus de 1,2% d'alcool en volume ;
 - Pour les denrées surgelées la dénomination de vente doit être complétée par la mention « surgelé » et la mention « ne pas recongeler après décongélation » est présente.



Conservation de produits : que peut-on encore utiliser et quand?

- Les produits rapidement périssables ont une date limite de consommation ou **DLC** (à consommer jusqu'au...) : **ne plus utiliser après dépassement de cette date !** Par exemple : les viandes fraîches préemballées, le poisson frais préemballé, la charcuterie préemballée, les salades de viande, ...
- Les produits ayant une plus longue durée de conservation sont affectés d'une date de durabilité minimale ou **DDM** (à consommer de préférence avant le...) : ils peuvent encore être consommés après cette date, à condition d'être conservés correctement et que leurs emballages ne soient pas endommagés. Regardez donc si l'emballage est bien fermé, n'est pas abîmé, si les boîtes de conserves ne sont pas bombées, si le produit a encore un bel aspect, une bonne odeur et un bon goût, ... Par exemple : les pâtes fraîches, biscuits secs, boîtes de conserves, lait UHT, chocolat, ...



Sachez ce que vous mangez

Les contrôles dans les restaurants

Comme beaucoup d'entre nous, j'aime me rendre au restaurant. J'apprécie goûter une cuisine que je ne peux pas faire à la maison. J'avoue aussi que se faire servir est un moment très agréable. Par contre, je souhaite rester en bonne santé en sortant du restaurant.

Par cette passion de la gastronomie, j'ai posé la question à un collègue qui effectue des contrôles quotidiens dans les restaurants. Je vous relate notre conversation.



Comment un restaurateur sait-il que c'est bien un agent de l'AFSCA qui contrôle son établissement ?

En tant que contrôleur je suis obligé par la charte du contrôleur de présenter ma carte de légitimation avant d'effectuer un contrôle.

Comment concrètement se passe le contrôle ?

J'explique d'abord comment se déroule le contrôle. Je donne une liste de documents à me présenter. Ensuite, je contrôle tous les locaux. Le restaurateur choisit de continuer à travailler ou m'accompagne.

Ya-t-il beaucoup de documents à conserver ?

Il y en a un certain nombre qui sont en fait surtout des documents de travail. Le premier que tout établissement doit avoir est l'autorisation délivrée par l'AFSCA. Ensuite, il faut montrer le plan de nettoyage qui indique comment tous les locaux sont entretenus.

Il y a aussi le plan de lutte contre les nuisibles qui est très important pour éviter l'apparition des souris, cafards... Il faut aussi garder la traçabilité des produits qui entrent dans le commerce. Le restaurateur garde tous les bons de livraison.

Tout le personnel de l'établissement (patron y compris) doit passer une visite médicale, le certificat délivré par le médecin est aussi un document à me présenter. C'est la preuve qu'il n'y a pas de risque de maladies transmissibles par les aliments. Voilà pour l'essentiel !

Comment fais-tu la visite des locaux ?

Avant d'entrer dans les locaux, je mets un tablier jetable afin d'éviter de contaminer les locaux. Je me lave les mains avec un savon liquide et je les sèche avec du papier à usage unique.

Lorsque je suis prêt, je fais le tour de tous les locaux et note toutes mes remarques sur une check-list.

Qu'est-ce qu'une check-list ?

La check-list est un document qui reprend tous les points à contrôler dans un établissement. Il y a des check-lists différentes en fonction de l'activité. C'est-à-dire que pour une épicerie elle sera différente que pour un restaurant, une boucherie ou une boulangerie. Grâce à cela les contrôles sont uniformes en Belgique.

Ce qui est bien, c'est que toutes les check-lists sont disponibles sur le site de l'AFSCA : www.afsca.be. Pour les trouver, il faut cliquer sur l'onglet professionnel, check-list, Dis. Sur cette page le restaurateur peut télécharger celles dont il a besoin. Chaque commerçant peut ainsi faire son propre contrôle comme par exemple celui de sa cuisine avec la check-list HORECA : infrastructure, installation, hygiène et ainsi être en ordre avant l'arrivée d'un contrôleur.

Peux-tu m'en montrer une ?

Oui, bien sûr.

Le document comprend beaucoup de points. Cela montre bien que tu n'oublies rien. En tant que consommateur c'est rassurant.

C'est vrai, tout est contrôlé, du sol au plafond. Je vérifie les revêtements de sol, de murs, l'état du plafond, des fenêtres. Les fenêtres doivent être équipées de moustiquaires si la production se fait lorsqu'elles sont ouvertes. Il est indispensable d'avoir un lave-mains propre muni d'un robinet qui ne se manipule pas manuellement, équipé de savon liquide, de papier à usage unique. Je vérifie l'état de propreté des équipements, du matériel... Je contrôle aussi la température des frigos et surgélateurs. La chambre froide doit être propre et bien rangée. Les bains-marie doivent être utilisés de manière à garantir la sécurité de la chaîne alimentaire. Les produits périmés sont prohibés.

Peux-tu m'expliquer comment tu remplis le document ?

Pour chaque point contrôlé, je coche une case. Si le point contrôlé est bon, je coche « conforme », sinon c'est « non conforme ». Dans ce cas j'ajoute un commentaire pour indiquer quelles en sont les causes.

Chaque point est accompagné d'une cote, c'est une pondération qui indique le niveau de risque pour la santé du consommateur. Je t'explique : un point pondéré 10 présente une infraction grave. Par exemple : je constate que les tables de travail sont sales ou que le frigo est à une mauvaise température.

Un point pondéré 1 ou 3 présente un risque mineur pour la santé du consommateur comme un éclairage insuffisant des locaux.

En fonction du nombre d'infractions et de leur pondération un avertissement ou un procès verbal peut être dressé. Dans ce cas je reviendrai toujours vérifier si des corrections ont été apportées.

Comment le restaurateur sait-il que la check-list est a été correctement remplie ?

A la fin de la visite, j'invite le responsable à parcourir la check-list



complétée. Il a la possibilité de poser toutes les questions et aussi d'écrire un commentaire. Je lui explique comment j'ai rempli le document.

Est-ce que le responsable reçoit un rapport de visite ?

J'ai tout le matériel nécessaire pour imprimer la check-list sur place et remettre directement mon rapport de visite.

C'est un travail considérable. Je suis rassurée qu'il y ait de tels contrôles.



		L'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire Federal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen		
Unité Provinciale de :				
Date :		Contrôleur Responsable:		N° :
Opérateur :			N° unique :	
Adresse :				
DIS 2094 HORECA: Infrastructure, installation et hygiène [2094] v8				
C : conforme NC : pas conforme NA : non-applicable	H : chapitre B : annexe A : article	§ : paragraphe L : alinéa P : point		
		C	NC	Pondération
1. TOUS LES LOCAUX				
1. L'établissement dispose d'une autorisation correcte (la lettre d'autorisation) et l'attestation délivrée est visible par le consommateur final. Arrêté royal : 16/01/2006 A3§2+A10§3D2 (1*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
2. Leur conception, agencement, dimensions et emplacement permettent la mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène. Règlement européen : 852/2004 B2H1L2 (2*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3

Mini-enquête

Que pensez-vous de notre bulletin ?

Cher lecteur,

Notre bulletin fêtera ses dix ans d'existence en novembre de cette année et peut-être vos intérêts ou souhaits ont-ils changé depuis ces dix dernières années. Nous tenons dès lors à vérifier si notre bulletin répond toujours à vos besoins. Pourriez-vous nous accorder quelques minutes de votre temps pour remplir cette petite enquête ? Nous vous avons simplifié la tâche en ne vous soumettant que quatre questions.

1. Quel est votre avis sur les rubriques du bulletin ? (marquez d'une croix)

	Très intéressant	Intéressant	Peu intéressant	Inutile
Actualité (sujets actuellement sous les projecteurs)				
Dans la chaîne alimentaire (dans les coulisses de certaines entreprises du secteur alimentaire)				
Dossier (davantage ciblé sur le fonctionnement de l'AFSCA)				
Faits et chiffres (informations objectives sur la sûreté des aliments)				
Sachez ce que vous mangez (détails intéressants sur la sûreté des aliments, conseils)				
Question du mois au point de contact				
En bref				

2. Que pensez-vous du langage utilisé dans le bulletin ? (marquez d'une croix)

Tout à fait compréhensible	
Compréhensible	
Difficilement compréhensible	
À peine compréhensible	

3. Souhaitez-vous que d'autres sujets soient abordés ? Si oui, lesquels ?

4. Quelle est votre attitude à l'égard de la sécurité alimentaire ? (marquez d'une croix)

Je suis impliqué professionnellement dans la sécurité des aliments (producteur, fabricant, commerçant,...)	
Je suis enseignant ou étudiant	
Je suis concerné en tant que consommateur, organisation de consommateurs ou service public	
Autre (à spécifier)	

Vous pouvez compléter cette enquête en ligne sur notre site internet (www.afsca.be > Publications > Bulletins de l'AFSCA > Mini-enquête) ou éventuellement la compléter par écrit et l'envoyer à l'AFSCA – service Communication, boulevard du Jardin botanique 55, 1000 Bruxelles. L'enquête sera clôturée le 1^{er} juillet. Merci pour votre contribution !

Bulletin de l'Agence alimentaire

Bimestriel - avril-mai 2012

Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire
CA-Botanique - Food Safety Center -
Bd. du Jardin botanique 55 - 1000 Bruxelles

Bureau de dépôt 1000 Bruxelles X

Autorisation: P910664

Belgique - België
P.P. - P.B.
1000 Brussel X
BC31278