

point de contact
0800 13 550
pointdecontact@afsca.be



AFSCA

Le Point de contact pour le consommateur

pour toute question ou plainte concernant
la sécurité alimentaire

Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire



**Une question
ou une plainte concernant
la sécurité alimentaire**

0800 13 550
pointdecontact@afsca.be

Editeur responsable :

Herman Diricks

Rédaction finale :

Katrien Beullens

Graphisme :

Service de communication AFSCA

Impression : AFSCA

Traduction :

Service de traduction de l'AFSCA

Dépot légal : D/2017/10413/3

© AFSCA - septembre 2017

Citation subordonnée à l'indication de la source



Le Point de contact de l'Agence alimentaire se compose d'une équipe motivée de collaborateurs francophones et néerlandophones. C'est un service de l'AFSCA destiné aux consommateurs ayant des questions ou des plaintes relatives à la sécurité alimentaire.

Comment joindre le Point de contact ?

- Par le biais du formulaire en ligne sur le site web : www.afsca.be
- Par téléphone au numéro gratuit 0800 13 550 les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30, ainsi que le mercredi de 13h à 16h30
- Par e-mail : pointdecontact@afsca.be
- Par courrier :
AFSCA - Point de contact pour le consommateur
CA - Botanique
Food Safety Center
Boulevard du Jardin botanique 55
8e étage
1000 Bruxelles



Que peut faire pour vous le Point de contact ?

QUESTIONS

Le Point de contact
répond à toutes vos questions
relatives à
la sécurité alimentaire !

PLAINTES

Au point de contact de l'AFSCA,
vous pouvez aussi nous faire part
d'un témoignage/mécontentement
dans un restaurant, chez un boulanger,
dans un supermarché...

Chacune de ces « plaintes » est examinée,
enregistrée et transmise à un
de nos contrôleurs
pour examen approfondi.



Afin de traiter les plaintes de la manière la plus approfondie possible, nous devons disposer de certaines données importantes :

Quel magasin, restaurant, commerce... fait l'objet de votre plainte ?

Veuillez nous fournir l'adresse complète de l'établissement

Quel est l'objet de votre plainte ?

Quand a eu lieu le problème ?

Des informations complémentaires sont nécessaires en cas :

d'intoxication alimentaire :

- Quelles denrées alimentaires/ quels plats avez-vous consommés ?
- Combien de personnes sont tombées malades ?
- Quels étaient les symptômes et quand se sont-ils manifestés ?
- Avez-vous consulté un médecin? Si oui, pensez à nous fournir les coordonnées complètes du médecin.

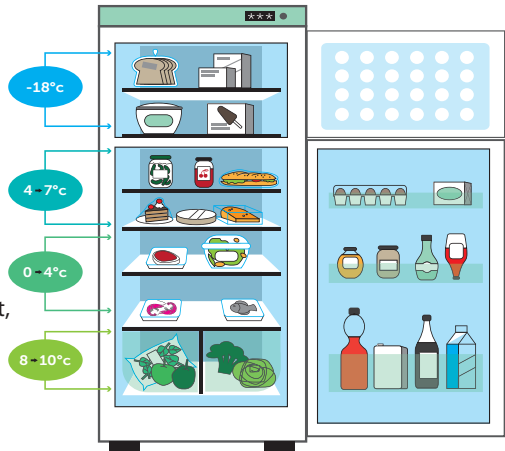
de problèmes avec un produit :

- Quel produit fait l'objet de votre plainte ?
- Quelle est la marque du produit ?
- Qui est le fabricant ?
- Quel est le numéro de lot du produit?
- Quelle est la date de péremption du produit et la date à laquelle vous l'avez acheté?
- Avez-vous encore des restes ?

Si vous nous fournissez vos coordonnées, nous pourrions vous envoyer un feed-back de l'enquête réalisée sur base de votre plainte. Votre plainte est traitée dans le plus strict anonymat. Vos coordonnées ne seront donc jamais communiquées à l'entreprise qui fait l'objet de votre plainte.

→ Quelques exemples de questions

- Quelle est la bonne température pour mon frigo ?
- Combien de temps puis-je conserver des plats préparés au congélateur ?
- Dois-je conserver mes œufs au frigo ?
- Le port de gants/filets à cheveux est-il obligatoire dans une cuisine de restaurant ?
- Une étiquette est en anglais seulement, est-ce normal ?
- Puis-je emmener mon chien au restaurant ?



→ Quelques exemples de plaintes

Hygiène :

- Un chien est présent dans l'atelier du boulanger
- Une souris court dans le restaurant
- La cuisine est dans un état de saleté déplorable



Méthodes de fabrication et de conservation :

- Des viandes périmées sont présentes dans le comptoir frigorifique du supermarché
- Des moisissures sont présentes sur du fromage ou du jambon préemballé
- La température dans le comptoir frigorifique de la friterie est trop élevée

Contamination de l'alimentation :

- J'ai trouvé un morceau de verre dans une boîte de conserve de petits pois
- J'ai trouvé un cafard dans un sachet de salade
- J'ai trouvé un ver dans du poisson



Intoxication alimentaire :

- Cette nuit, je suis tombé malade après avoir mangé des moules



Saviez-vous que ?

L'AFSCA est également active sur les réseaux sociaux !
Aimez-nous sur Facebook @AgenceAlimentaire, suivez-nous sur Twitter @AFSCA_Conso et soyez informés des communiqués de presse et des rappels de produits et bien plus encore !

Les résultats des inspections réalisées auprès d'opérateurs qui vendent des denrées alimentaires directement au consommateur final sont publiés.
Vous pouvez consulter les résultats via www.foodweb.be et regarder quel score a été obtenu par votre restaurant préféré, le boulanger du coin ou la poissonnerie du village lors du dernier contrôle de l'AFSCA.

L'AFSCA dispose d'un site web complet taillé sur mesure pour le consommateur :

www.afsca.be/consommateurs/.

Ce site reprend des conseils pour manipuler l'alimentation de manière sûre, tous les rappels de produits et les avertissements par rapport aux allergènes, les questions fréquemment posées, le formulaire de plaintes...

Depuis le 01/01/2015, le bien-être animal ne relève plus de la compétence de l'AFSCA mais bien de celle des Régions.

Pour toute plainte ou question en matière de bien-être animal, vous pouvez donc directement les contacter !

Depuis le 01/10/2022, le contrôle du tabagisme dans les établissements liés à la chaîne alimentaire ne relève plus de la compétence de l'AFSCA mais bien de celle du SPF Santé publique. Pour toute plainte ou question au sujet du tabagisme vous pouvez donc contacter le SPF Santé publique.



point de contact

0800 13 550

pointdecontact@afsca.be



Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire

CA-Botanique
Food Safety Center
bd du Jardin botanique 55
1000 Bruxelles

Tél.: 02 211 82 11

www.afsca.be