

Question écrite de Mme Katrin JADIN au ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale concernant les insultes aux contrôleurs de l'AFSCA

Près de 650 agents de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) parcourent la Belgique et effectuent des contrôles. En moyenne, cela représente cinq ou six restaurants par contrôleur et par jour, ce qui représente plus de 70.000 établissements par an, sur les 160.000 existants.

Lors de ces contrôles, l'agent peut décider de fermer l'établissement pour une durée de 48 heures. Les causes sont bien entendu le manque d'hygiène desdits restaurants. Ce travail n'est pourtant pas des plus faciles puisqu'il faut régulièrement essuyer les critiques et les insultes des propriétaires.

1. D'après l'analyse de votre département, combien d'agents de l'AFSCA ont essuyé des insultes pour avoir exercé leur fonction lors de l'année 2016 ? Quelles moyens existent-ils pour mieux les protéger ?
2. Lors de cette même année, des agents ont-ils été agressés physiquement ? Dans l'affirmative, combien de plaintes ont été déposées pour ces motifs ?
3. Combien de membres du personnel ont démissionné ou ont été en congé maladie durant l'année 2016 ? Existe-t-il un lien entre ce constat et les contrôles difficiles ?
4. Les agents de l'AFSCA ont-ils des formations sur la gestion du stress et des situations conflictuelles ?

Réponse :

1. En 2016, 31 agents dans 24 dossiers ont subi des menaces et l'ont déclaré auprès de la police et de l'Unité Nationale d'enquêtes. Pour mieux protéger les agents, l'AFSCA ne laisse, de préférence, plus faire les recontrôles chez les opérateurs par des agents menacés par ce même opérateur et tous les agents ont suivi une formation « gestion de l'agressivité » ainsi que « communication avec le contrôlé ». Ce qui aidera certainement encore, c'est un suivi plus adéquat par la justice, car de ces 24 dossiers l'AFSCA a eu jusqu'à présent un retour de suivi dans 2 dossiers, 21 dossiers sans suite connue et 1 dossier classé sans suite.

2. Oui, deux plaintes ont été déposées pour des motifs d'agression physique.

3. Durant l'année 2016, 13234 jours de congé maladie ont été encodés par les membres du personnel et 13 personnes ont démissionné. Concernant les congés maladies : l'AFSCA ne sait pas si un lien existe entre ce constat et les contrôles difficiles vu le secret médical. L'AFSCA n'a connaissance de la cause qu'uniquement en cas d'accidents de travail. Pour 2016, 1 contrôleur a été en congé maladie durant 6 jours en raison de problèmes psychosociaux causés par l'agressivité d'un opérateur. Concernant les démissions : en 2016, 13 personnes ont

démissionné mais aucune n'a indiqué que les critiques et les insultes des opérateurs en étaient la raison.

4. Le service de formation de l'AFSCA organise des formations relatives à la gestion du stress. Celles-ci sont destinées à différents publics cibles, managers, administratifs, contrôleurs et inspecteurs. Ainsi, en 2016, un total de 522,5 jours de formation (jours de formation*nombre de participants) a été dispensé dans ce cadre. Chacune de ces formations traite de manière spécifique les situations de stress rencontrées dans l'exercice des fonctions des agents. C'est dans ce contexte également que les nouveaux agents de l'AFSCA sont invités à suivre une journée de formation liée à la communication et à la gestion des situations délicates lors d'un contrôle. L'objectif de cette formation est de préparer les nouveaux agents aux situations conflictuelles et ainsi réduire le stress qui en découle.