



## Dialoguer avec des consommateurs sur la Sécurité Alimentaire

Un partenariat entre l'AFSCA, le SPF Santé Publique,  
et la Fondation Roi Baudouin

---

Résultats du projet pilote



**Dialogo met consumenten over voedselveiligheid**  
Een partnerschap tussen het FAVV, de FOD Volks-  
Gezondheid en de Koning Boudewijnstichting

---

Resultaten van het pilootproject

# Doelstellingen

## KBS

- - meningen en argumenten van burgers over het thema vergaren
- - meerwaarde en complementariteit van een rechtstreekse dialoog met de burger/consument testen binnen besluitvormingsproces van de overheid
- - fungeren als voorbeeld voor participatieve benaderingen binnen de overheid

# L'approche globale du projet comporte trois Phases

## Phase I : DEFINITION

## Phase II: PILOTE

## Phase III: INTEGRATION

### 1. Diagnostic

- Interviews de 20 stakeholders par LD et RKL
- Rapport le 29/10/03 au Comité Consultatif

### 2. Analyse d'initiatives similaires

- Nederlands consumentenplatform (+ visite)
- Food standards agency
- Scottish consumer council
- Vlaams parlement (GGO)
- Burgerparlement (OIVO)

### 3. Définition du pilote

- Avec le comité d'Accompagnement

### 4. Mise en oeuvre du pilote

### 5. Evaluation

### 6. Intégration

Décision  
GO/ STOP

09-10/03

03/10/03

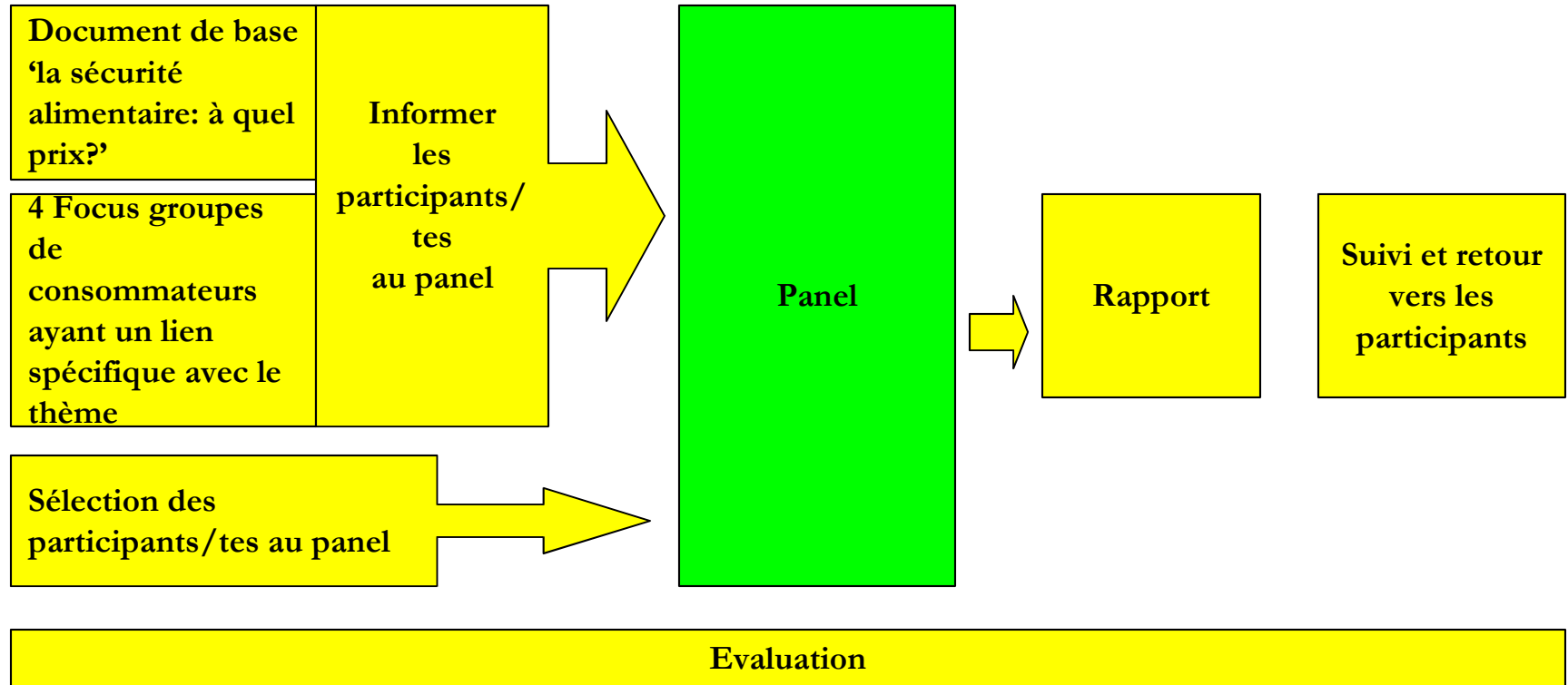
21/11/03

01/04-10/04

11/04

2005

# L'approche pour le pilote est centrée autour d'un panel de 30 citoyens informés sur le sujet



# Thema : voedselveiligheid: tot welke prijs ?

- Kunnen en moeten alle risico's vermeden worden ?
- Hoe ver moet er gegaan worden in het opsporen van bepaalde stoffen ?
- Wat zijn gevolgen van het verhogen van de voedselveiligheid voor de smaak, de prijs, de keuze van onze voeding ?
- -(...)

# Quatre focus groupes d'une dizaine de personnes chacun, ayant un lien spécifique avec le sujet

1. Personnes défavorisées
  2. Personnes à risques
  3. Personnes s'alimentant uniquement via les circuits courts et/ou bio
  4. Personnes ayant émis une plainte fondée au point de contact de l'AFSCA
- Tenus en juin 2004
  - Comprendre leur perception des risques alimentaires, leur niveau d'acceptation ou pas de certains risques et les facteurs qui sont importants dans leurs décisions
  - Rapport réalisé par STEM

# Le panel a dialogué les 2 et 3 octobre 2004

- Le week-end a été découpé en plusieurs moments
  - prise de connaissance
  - collecte et le transfert d'information
  - travail personnel et des travaux en groupes pour aboutir aux avis des participants sur la question
- Les sessions plénières se sont déroulées avec traduction simultanée. Les travaux en sous-groupes se sont généralement déroulés par langue (francophones et néerlandophones) avec présentation et validation des résultats en session plénière.
- Entouré par deux facilitateurs (FR et NL)
- Observateurs:
  - Membres du CA
  - Equipe de projet
  - Evaluateurs

# Het panel en 'voedselveiligheid'

- De belangrijkste accenten in de suggesties aan het FAVV en de FOD
  - Bezorgdheid over de *leefbaarheid van kleine producenten en distributeurs*
  - Bezorgdheid over de handhaving van korte ketens
  - *Vrees voor mogelijke prijsverhogingen*
  - Grote behoefte aan *inzicht in de voedselketen*
  - Pleidooi voor zekere *nuchterheid*
  - Oproep om te werken aan de *oorzaken van milieuvervuiling*

# Het panel en 'voedselveiligheid' - een eigen perspectief op voedselveiligheid

- Burgerperspectief
  - Minder technische betekenis
  - Associatie met begrippen als voedingswaarde, variatie, authenticiteit, 'natuurlijkheid', gezondheid, duurzaamheid
  - Associatie met begrippen als hygiëne, versheid, zuiverheid en kwaliteit van de ingrediënten
- Overheidsperspectief
  - Eerder technische betekenis
  - Voedselveiligheid verwijst naar contaminatie en microbiologische risico's

# Het panel en 'voedselveiligheid' - een eigen perspectief op het probleem

- Burgerperspectief
  - Gebrek aan inzicht in de voedselketen
  - Wantrouwen in een verdergaande technologisering, globalisering en schaalvergroting van de voedingssector gebaseerd op
    - ✓ een besef dat een goed overzicht van de complexe voedingssector vrijwel onhaalbaar is
    - ✓ negatieve ervaringen met incidenten in het verleden
  - Nadelige effecten van genoemde ontwikkelingen in de voedingssector op de leefwereld
  - Haalbaarheid van een efficiënte controle door de overheid
- Overheidsperspectief
  - Meer veiligheid impliceert een hogere prijs
  - Consumenten verwachten maximale veiligheid

# Het panel en 'voedselveiligheid'

## een eigen perspectief op mogelijke oplossingen

- Burgerperspectief
  - Voldoende voedselveiligheid die niet ten koste gaat van prijs en leefbaarheid van kleine producenten en korte ketens door:
    - ✓ Duidelijke en volledige informatie
    - ✓ Realisering van een aantal voorwaarden
      - Herstel van de band met de producent en de productieketen
      - Verbetering van de kwaliteit van het milieu
      - Verbetering van de kwaliteit van de gebruikte productiemethodes
      - Verzekering van de kwaliteit van het overheidsbeleid t.a.v. voedselveiligheid
- Overheidsperspectief
  - Een goed evenwicht tussen veiligheid en prijs
  - Belang van informatie

# Budget pour le pilote

- ‘Rolls-Royce’
- Budget global ~ 130.000 €  
(sans tenir compte des heures investies par l'équipe de coordination)

	€
Document d'information	10.750
Support méthodologique et facilitation	43.000
Focus groupes	670
Sélection	17.800
Panel (logistique + rapportage)	25.900
Evaluation	10.160
<b>TOTAL (sans TVA)</b>	<b>108.280</b>
<b>TOTAL (avec TVA)</b>	<b>131.019</b>

# Pourquoi ce type d'approche?

- ✓ Gestion des risques; identifier les problématiques latentes ('risk governance')
- ✓ Identification de nouvelles idées et opportunités; mettre l'accent sur certains points
- ✓ Augmenter la qualité et la transparence de la décision
  - Complexité croissante de la société, donc des sujets
  - La décision ne doit pas uniquement reposer sur la consultation d'experts. Les consommateurs ont des choses à dire, les organisations veulent les connaître
  - Intérêt de compléter le processus par la voix d'autres stakeholders – comprendre les points de vue nécessaires à une prise de décision
- ✓ Resserrer les liens entre l'organisation et les consommateurs, restaurer la confiance
- ✓ Accroître la connaissance des consommateurs ('raise awareness')
  - Sur le fonctionnement des organisations et des processus décisionnels
  - Sur le thème
  - Changer les comportements
- Accroître l'influence des consommateurs

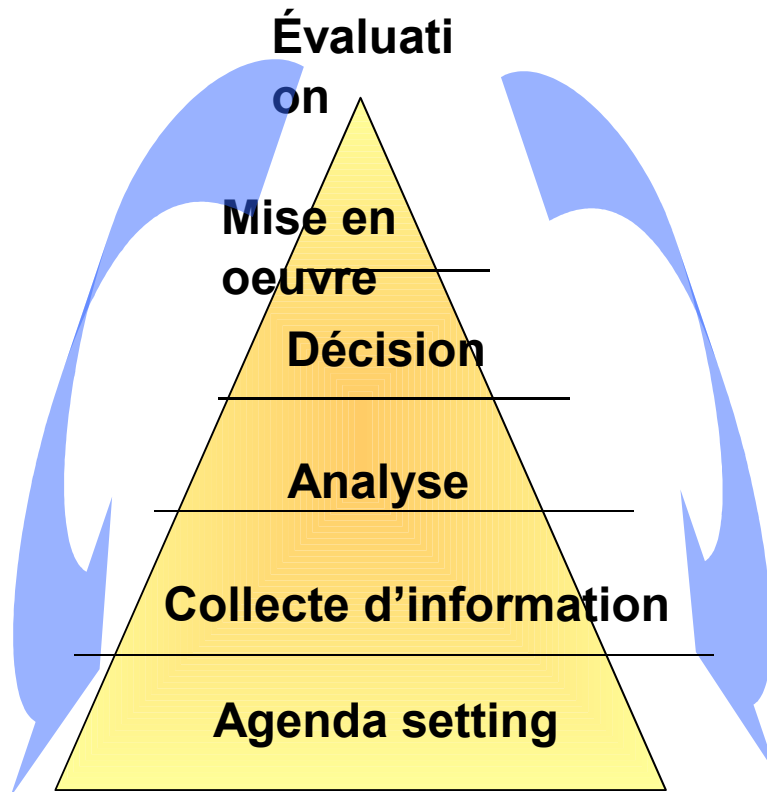
# Risques potentiels

- Manipulation du processus et des résultats
- Récupération des résultats ('on ne dialogue que si on est certain d'avoir un avis qui confirme ce que l'on pense')
- Processus non reconnu par les stakeholders
- Pseudo-démocratie (démocratie fast-food)
  - Ne pas utiliser les résultats
  - Se baser uniquement sur les résultats du dialogue (pas de complémentarité avec les autres organes)
  - Ne pas atteindre les plus marginalisés
- Mauvaise préparation → perte de crédibilité
- Manque de neutralité
  - Information aux citoyens
  - Animation
  
- Les consommateurs ne voient pas l'intérêt ni la différence
  - Confiance que leur input sera pris en compte
  - On n'aura pas l'occasion de le faire deux fois!

# Ce type d'approche doit répondre à des principes de base

- Crédibilité et légitimité du preneur de l'initiative (adhésion des stakeholders)
  - Support du commanditaire et stratégie claire pour ce type d'approche
  - Vrai dialogue et gain d'information dans les 2 sens (win-win)
  - Impact sur la prise de décision
  - La décision reste au niveau du décideur (no management by consumers)
  - Complémentaire aux canaux et aux processus existants
  - Retour vers les participants
  - Transparence des règles du jeu
  - No one-shot
  - Il s'agit d'un processus; il n'y a **pas de modèle unique** mais un certain nombre d'étapes qui peuvent se décliner et se combiner de diverses façons
  - Objectif et thème clairs – bien gérer les attentes de chaque parties
  - Inclusivité et diversité du public cible
- 
- Cf aussi, National Consumer Council, 'Involving Consumers – everyone benefits', sept. 2002  
([http://www.ncc.org.uk/involvingconsumers/involving\\_consumers.pdf](http://www.ncc.org.uk/involvingconsumers/involving_consumers.pdf))

# Bien définir l'objectif du dialogue et ce qui est attendu des participants



Pour l'AFSCA:



- Collecte d'information et d'éléments, d'opinions, à joindre au dossier lors de la prise de décision
- À mettre en parallèle avec les avis des autres organes consultatifs

# Il faut choisir un thème qui se prête au dialogue

- Le degré de maturité du thème
  - latent (découverte), émergent (sphère des experts), ou mature (débat dans la société et avis diversifiés)
  - Pas de thèmes institutionnalisés (plus de marge de manœuvre)
- Thème proche du citoyen, qui le concerne
- Question claire et formulée en termes simples
- Probablement pas un thème qui nécessite une action immédiate (processus qui nécessite du temps et des ressources)
- Thème sur lequel le commanditaire a de l'influence (pour pouvoir intégrer les avis des consommateurs)
- Cf aussi OECD, 'Policy case study series: participatory decision-making for sustainable consumption', 21/03/2002  
([http://www.oelis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/LinkTo/env-epoc-wpnep\(2001\)17-final](http://www.oelis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/LinkTo/env-epoc-wpnep(2001)17-final))

# La FRB a identifié trois pistes possibles pour l'intégration de ce type de processus au sein de l'AFSCA

1. Un panel de consommateurs/trices
2. Des consommateurs/trices au sein du Comité Consultatif
3. Une instance chargée d'organiser des dialogues à la demande

## **HYPOTHESES DE BASE POUR TOUTES LES PISTES**

- L'objet n'est pas d'atteindre un consensus mais d'explorer les différents points de vue et arguments des participants sur une question donnée
- Collecte d'information (fontaine décisionnelle)
- Output à joindre au dossier lors de la prise de décision et disponible au public
- Avec des consommateurs/trices, pas des semi-experts

## Piste 1: Un panel diversifié de consommateurs

- A l'instar de ce qui est effectué en Norvège p.ex à la demande du Ministère de l'Agriculture ('Food Policy Consumer panels') et financé par The Norwegian Food Control Authority ([http://forbrukerportalen.no/filearchive/Food\\_policy\\_consumer\\_par](http://forbrukerportalen.no/filearchive/Food_policy_consumer_par))
- Modèle similaire à celui que nous avons testé via le pilote
- Constitution
  - Pourrait reprendre le panel déjà constitué
  - A renouveler tous les deux ans par exemple pour éviter d'avoir des consommateurs experts (ou minimum un an et max 3 ans)
  - On pourrait avoir un nombre plus restreint de participants (une dizaine)
  - Sélection par annonce
  - Dédommagement

## Piste 1: Un panel diversifié de consommateurs

- Le panel pourrait se réunir deux fois par an pendant deux jours ou à la demande, pour discuter de thèmes définis par l'AFSCA et le SPF qui approuvent les questions et le budget
- Une équipe de soutien doit développer un dossier d'information à l'attention des participants et organiser les réunions, rédiger les rapports

☹ Structure plus lourde

☹ Garantir la participation aux panels

☺ Utilise ce qui est déjà créé

☺ Possibilité de combiner avec d'autres éléments en fonction du thème (+ enquête, + focus groupes, etc)

☺ Diversité des participants

☺ Modèle qui semble fonctionner

## Piste 2: Des consommateurs au sein du Comité Consultatif

- Cf 'Involving Consumers on Boards', Center for Medicare Education, issue brief vol. 3, n°8, 2002
- Intégrer deux consommateurs/trices au sein du Comité, sélectionnés par annonce, via le panel pilote, ou à la suggestion d'autres organisations de consommateurs p.ex. renouveler tous les deux ou trois ans
- ☹ Sélectionner des personnes qui n'ont pas trop de difficultés à s'exprimer, tout en évitant d'avoir affaire à des experts
- ☹ Ils/elles doivent comprendre le besoin de coopérer à ce type de débat
- ☹ Doivent pouvoir maintenir leur indépendance lors des travaux
- ☹ Comment atteindre ceux qui sont les plus marginalisés?
- ☹ Il faut les informer sur le processus décisionnel et le fonctionnement du Comité
- ☹ Acceptation par les structures existantes?
- ☹ Pas le même niveau d'expertise que les membres du Comité → il faut les informer avant les débats
- ☺ Structure moins lourde, moins onéreuse qu'un panel

## Piste 3: une structure interne qui organise des dialogues à la demande

- Pas de modèle fixe
  - Approche à définir en fonction de l'objectif et du thème
  - Peut-être à disposition d'autres services publics ('shared services')
  - Nécessite des spécialistes en organisation de dialogues
  - Pourrait utiliser un panel existant qui se prononce sur divers sujets, à renouveler maximum tous les 3 ans
- 
- ☹ On doit recommencer à chaque fois
  - ☹ Nécessite une équipe, un service qui y est dédié
  - ☹ Bien définir les conditions de fonctionnement, structure à mettre en place
  - ☹ Risque de manipulation si pas structurel dans le processus décisionnel
  - 😊 Manière d'institutionnaliser ce processus au sein des autorités