



Agence fédérale
pour la Sécurité
de la Chaîne alimentaire

Service de médiation

CA-Botanique – Food Safety
Center
Boulevard du Jardin
botanique 55
B-1000 Bruxelles
Tél. 02 .211 82 11
info@afsca.be
www.afsca.be

Charte du service de médiation

1. Objectif du service de médiation

Le service de médiation de l'AFSCA a été mis en place pour que l'AFSCA soit un service public crédible et fiable, pour optimiser ses prestations de services et pour améliorer la qualité de son fonctionnement.

Du point de vue de sa mission légale, l'AFSCA est entre autres responsable de la surveillance de la sécurité de la chaîne alimentaire. Un élément important de cette mission est l'exécution de contrôles, inspections et audits auprès d'opérateurs. La présence d'un service de médiation doit permettre de canaliser et de traiter adéquatement toutes les plaintes relatives au fonctionnement de l'AFSCA et introduites par les "stakeholders" * de l'AFSCA.

La constitution du service de médiation s'inscrit dans le cadre d'une approche axée sur le client et d'une approche globale de la qualité de l'AFSCA, visant un fonctionnement de l'AFSCA le plus efficace possible. Le service de médiation fonctionne dans cette optique de qualité où les plaintes sont considérées comme des opportunités de progrès pouvant stimuler des améliorations de processus au sein de l'AFSCA. L'effet d'apprentissage ainsi atteint est un pas dans la direction de l'amélioration continue des prestations de services et du fonctionnement de l'AFSCA.

Le service de médiation a été mis en place pour les "stakeholders" * de l'AFSCA. Les consommateurs, eux, continuent de s'adresser au point de contact.

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.

* Parmi les stakeholders figurent les opérateurs, les vétérinaires agréés et les laboratoires externes.

2. Tâches principales du service de médiation

2.1. Examiner et traiter les plaintes

Le service de médiation examine et traite en priorité toutes les plaintes provenant des “stakeholders” * et portant sur les actions et le fonctionnement des services de l’AFSCA. La procédure en est décrite.

Le service de médiation n’intervient que lorsque les procédures existantes pour résoudre le problème ont déjà été suivies. Cela signifie que le “stakeholder” * doit d’abord prendre lui-même contact avec le service concerné afin de communiquer son problème. Ce n’est que lorsqu’il ne reçoit pas satisfaction qu’il peut faire appel au service de médiation.

Pour l’appréciation d’une plainte, le service de médiation se base sur des textes légaux et les règles internes et, en l’absence de ceux-ci, sur les bonnes pratiques, mais également sur les principes d’équité et de justice. Cela signifie qu’il faut toujours tenir compte des points de vue, à la fois du service concerné de l’AFSCA et de l’opérateur afin de parvenir à une approche équilibrée et fournir au plaignant une réponse objective centrée sur la nature de la plainte. En ce sens, le service de médiation garantit le contrôle de la qualité de la réponse au plaignant. En matière de communication interne, le service de médiation doit expliquer et faire comprendre au mieux le point de vue du plaignant et veiller au délai du traitement de la plainte. La réponse au plaignant est toujours signée par l’Administrateur délégué.

Dans le cadre de l’examen d’une plainte, le service de médiation peut prendre contact directement avec des internes ou des externes, par exemple pour obtenir des informations ou pour demander ou donner un état d’avancement. Tout contact direct avec le service qui fait l’objet de la plainte est confirmé par écrit avec copie à la hiérarchie concernée.

Afin de garantir l’objectivité, la neutralité et l’autonomie du service de médiation, ce dernier est pris sous l’aile du service d’audit interne. Si des plaintes révélaient d’importantes anomalies au sein de l’AFSCA ou s’il y avait des indications que, suite à l’introduction d’une plainte, le plaignant ne serait plus traité équitablement, il pourrait être fait appel au Service d’audit interne, en concertation avec l’Administrateur délégué et le Comité d’audit.

Lors de l’examen d’une plainte, l’attitude générale du service de médiation doit être basée sur la loyauté, l’intégrité et la crédibilité. Le service de médiation travaille rapidement de manière constructive et respectueuse tant des collaborateurs internes que du plaignant.

2.2. Formuler des propositions et des recommandations

Lors du traitement des plaintes, des problèmes structurels peuvent apparaître au sein de l’organisation. Ceux-ci dépassent alors le cadre du dossier individuel. Le service de médiation a pour mission de formuler des propositions et des recommandations sur base de telles constatations et ce en vue d’améliorer le fonctionnement et les prestations de services de l’AFSCA.

Cela se déroule dans le cadre du système de qualité de l’AFSCA. Les propositions et constatations sont reprises dans la revue de direction périodique sous la coordination du (des) responsable(s) qualité. L’analyse des plaintes reçues est un élément important au sein d’un système de qualité performant axé sur l’amélioration continue.

* Parmi les stakeholders figurent les opérateurs, les vétérinaires agréés et les laboratoires externes.

2.3. Réorienter

Lorsqu'une plainte introduite se révèle plutôt être une demande d'informations ou lorsque celle-ci ne relève pas de la compétence de l'AFSCA, le service de médiation doit, dans la mesure du possible, réorienter le citoyen. A cet effet, le service de médiation transmet la demande au chef de service (interne) ou à l'organisation (externe) concerné et envoie en même temps une réponse à l'opérateur avec les coordonnées du chef de service (interne) ou de l'organisation (externe) concerné. Lorsqu'une demande d'informations est transmise pour suite utile au service interne compétent par le service de médiation, une copie de la réponse est toujours fournie au service de médiation afin de créer un effet d'apprentissage maximal.

Bien que la diffusion d'informations ne fasse pas partie des objectifs du service de médiation, celle-ci offre une plus-value aux clients de l'AFSCA.

3. Compétence du service de médiation

Le service de médiation est compétent pour traiter toutes les plaintes concernant l'AFSCA et provenant des "stakeholders"^{**} mentionnés; dans ce cadre, il peut faire appel à tous les services de l'AFSCA. Pour un effet d'apprentissage optimal pour l'AFSCA et pour bénéficier au maximum d'un rôle de centralisation du service de médiation, la définition de plainte est prise dans son sens le plus large.

Les remarques suivantes limitent la compétence du service de médiation :

- les plaintes ne sont pas traitées si aucun contact préalable n'a été pris avec le service sur lequel porte la plainte ;
- les plaintes d'un "stakeholder" portant sur un autre "stakeholder" * ne relèvent pas de la compétence du service de médiation. Elles sont transmises sans délai au point de contact consommateur si le contenu le justifie ;
- dans sa réponse au plaignant, le service de médiation ne peut pas se prononcer sur le contenu ou le bien-fondé des dispositions légales. Le service de médiation veille toutefois à ce que l'application des dispositions réglementaires se déroule correctement ;
- les plaintes anonymes ne sont pas traitées par le service de médiation mais sont communiquées à l'Administrateur délégué ;
- lorsque les faits décrits dans la plainte se sont produits il y a plus d'un an (sans tenir compte du délai d'une éventuelle procédure de recours), la plainte n'est pas traitée ;
- si le sujet de la plainte ne relève pas de la compétence de l'AFSCA, celle-ci est transmise à l'organisation compétente ;
- les plaintes pour lesquelles l'opérateur a déjà engagé une procédure judiciaire ne sont pas traitées.

Pour le Comité de Direction,

Gil Houins (signé)
Administrateur délégué

* Parmi les stakeholders figurent les opérateurs, les vétérinaires agréés et les laboratoires externes.