



Agence fédérale pour la
Sécurité de la Chaîne alimentaire

Rapport d'activités service de médiation 2009

Comité consultatif

31 mars 2010

Frans Vromman



Plaintes et questions : analyse du contenu

- Relevé par catégorie

Nature du dossier	Nombre 2009	Pourcentage 2009	Nombre 2008	Pourcentage 2008
Plainte AFSCA	140	65,7	149	63,1
Plainte non AFSCA	8	3,8	1	0,4
Demande d'informations	36	16,9	58	24,6
Autre	29	13,6	28	11,9



Plaintes et questions : analyse du contenu

Thèmes des plaintes introduites

Thème	Nombre	Pourcentage
Financement	45	32,2
Interprétation réglementation + contestation mesures de contrôle	35	25,0
Plainte operator conc. autre opérateur / uniformité contrôles / contrôle insuffisant par l'AFSCA	13	9,3
Documents requis dure trop longtemps à obtenir / pas de réponse reçue	13	9,3
Comportement contrôleur ou inspecteur lors du contrôle	5	3,6
Service de médiation pas compétent	5	3,6
Application système bonus- malus	4	2,9
Contestation facture analyses de laboratoire	4	2,9
Négociation certification importation-exportation	3	2,1
Contestation résultat d'analyse	3	2,1
Délai d'attente résultat analyses de laboratoire	2	1,4
L'anonymat du plaignant n'est pas respecté	2	1,4
Documents dans une autre langue	2	1,4
Art. 7 convention d'implémentation CDM	2	1,4
Nécessité d'acquiescer le guide sectoriel coûteux	1	0,7
L'indemnité n'a pas été payée	1	0,7



Plaintes et questions : analyse du contenu

- Répartition plaintes AFSCA par secteur

Secteur	Pourcentage 2009	Pourcentage 2008
Production primaire	55,4	36,9
Transformation	16,9	20,0
Distribution	27,7	43,1



Plaintes et questions : analyse du contenu

- **Détail des plaintes concernant le financement**

Thème	Nombre	Pourcentage
Contestation obligation à payer les contributions ou les rétributions	13	28,9
Note de crédit pas encore restituée	11	24,5
Pas d'activité AFSCA, facture injuste	6	13,3
Contestation mise en demeure	3	6,7
Facture pas reçue	3	6,7
Données fautives sur la facture	3	6,7
Facturation double quant aux contributions	2	4,4
Aucune réponse reçue	2	4,4
Aucune formulaire de déclaration reçu	2	4,4



Plaintes et questions : analyse du contenu

Evolution quant aux plaintes AFSCA 2006 → 2009

	2006		2007		2008		2009	
	nombre	%	nمبر	%	nمبر	%	nمبر	%
Nombre de plaintes AFSCA	229	60,4%	164	59,2%	149	63,1%	140	65,7%
Financement	145	63,3%	93	56,7%	58	38,9%	45	32,2%
Contrôles réalisés	57	25%	54	33%	68	46%	68	49%



Plaintes et questions : analyse du contenu

- Demandes de renseignements

Thème	Nombre	Pourcentage
Réglementation	22	61,1
Financement	5	13,9
Contrôles AFSCA	4	11,1
Autre :	3	8,3
Services AFSCA	2	5,6



Plaintes et questions : aspects quant à la forme

- Choix de langue

Langue	Nombre 2009	Pourcentage 2009	Nombre 2008	Pourcentage 2008
néerlandophone	148	69,5	165	69,9
francophone	64	30,0	69	29,3
anglophone	0	0,	1	0,4
germanophone	1	0,5	1	0,4



Plaintes et questions: aspects concernant la forme

- Service traitant le sujet

Administration compétente	Nombre 2009	Pourcentage 2009	Nombre 2008	Pourcentage 2008
Service de médiation	130	61,1	137	58,0
Administrateur délégué	5	2,3	12	5,1
Services généraux	10	4,7	16	6,8
Contrôle	42	19,7	44	18,7
Politique de contrôle	21	9,9	24	10,2
Laboratoires	5	2,3	2	0,8
Externe	0	0,0	1	0,4



Plaintes et questions: aspects concernant la forme

- Délai de traitement

Délai de traitement	Pourcentage 2009	Pourcentage 2008
< 1 mois	64	71
> 1 mois et < 2 mois	22	16
> 2 mois	14	13



Trois exemples type

- L'échantillonnage dans le cadre de la délivrance des passeports végétaux
- Délivrance certificat sanitaire chevaux
- Contre-analyse après résultat positif salmonelles chez des poules pondeuses

