

Pourquoi un service de médiation ?

Dans le passé, les activités de contrôle de l'Agence alimentaire ont parfois donné lieu à des plaintes. Le mécontentement à l'égard de la législation ou l'impression d'avoir été contrôlé plus sévèrement que le voisin ont occasionnellement amené des entreprises à exprimer leur mécontentement vis-à-vis de l'AFSCA.

L'Agence alimentaire se veut un service public crédible et fiable. C'est pourquoi, elle a créé un service de médiation afin d'optimiser sa prestation de services aux entreprises.

Toutes les plaintes relatives au fonctionnement de l'Agence introduites par les entreprises sont désormais prises en charge par le Service de médiation. Cela donne aux entreprises la garantie que leur plainte est traitée correctement. Le Service de médiation intervient lorsque toutes les procédures existantes en vue de résoudre le problème ont été épuisées.

De son côté, l'Agence peut assurer un meilleur suivi des plaintes, et en cas de problèmes fondamentaux elle peut élaborer des solutions génériques par le biais de son service qualité. En effet, les plaintes peuvent aussi être utiles à l'Agence pour améliorer son propre fonctionnement. Ce service de médiation est placé sous la houlette du service audit interne afin de garantir son objectivité.

Le service de médiation a été développé uniquement pour les entreprises ou les personnes qui sont susceptibles d'être contrôlées par l'Agence alimentaire. Il est entièrement indépendant et n'a rien à voir avec le « Point de contact pour le consommateur », créé antérieurement, qui reste opérationnel.