



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

[www.afsca.be](http://www.afsca.be)

## Charte du service de médiation

### 1. Objectif du service de médiation

Le service de médiation a été spécialement créé pour recevoir et traiter les plaintes externes concernant le fonctionnement de l'AFSCA.

La mission légale fondamentale de l'AFSCA est d'assurer la sécurité de la chaîne alimentaire. Elle est compétente pour effectuer des contrôles, inspections et audits auprès d'opérateurs. Le service de médiation constitue un interlocuteur devant permettre de canaliser et de traiter adéquatement les plaintes concernant l'AFSCA.

Etant donné qu'elles émanent du client lui-même, les plaintes constituent une source d'information particulièrement intéressante. La mise en place d'un service de médiation s'inscrit dès lors dans le cadre d'une démarche orientée vers le client et d'une approche globale de la qualité de l'AFSCA, visant une amélioration continue de son fonctionnement. Le service de médiation fonctionne dans cette optique de qualité, où les plaintes sont considérées comme des opportunités de progrès pouvant déboucher sur une amélioration des différents processus de l'AFSCA et donc de la satisfaction des clients.

Le service de médiation est donc destiné à augmenter la crédibilité et la fiabilité de l'AFSCA en tant que service public.

Le traitement des plaintes concernant des opérateurs ne relève pas de sa mission.

### 2. Compétences du service de médiation

Le service de médiation est compétent pour traiter toutes les plaintes externes concernant l'AFSCA. Afin de saisir un maximum d'opportunités d'amélioration pour l'AFSCA, la définition de plainte est prise dans son sens le plus large : il s'agit de toute manifestation d'insatisfaction concernant les services prestés par l'AFSCA ou son fonctionnement. Cette plainte peut concerner la prestation de service en elle-même, les résultats de la prestation de service, la manière suivant laquelle le service a été réalisé ou l'application d'une réglementation existante.

La procédure de traitement des plaintes est décrite et est disponible sur le site internet de l'AFSCA.

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.

Les plaintes orales sont soit confirmées par écrit, soit formulées lors d'un rendez-vous avec le service de médiation. Les plaintes anonymes ne sont pas traitées par le service de médiation mais sont transmises à l'administrateur délégué pour suite utile.

En outre, sont irrecevables :

- Les plaintes qui ne concernent pas un fait précis mais constituent plutôt des critiques vagues et/ou générales ;
- Les plaintes qui concernent des faits dont le plus récent s'est produit plus d'un an avant la date d'introduction de la plainte, à moins qu'un autre délai soit prévu par la législation ;
- Les plaintes qui concernent uniquement le contenu de la législation ou une décision politique ;
- Les plaintes qui font déjà l'objet d'une procédure judiciaire ou d'un recours administratif ;
- Les plaintes qui font suite à une plainte déjà traitée, et pour laquelle aucun nouvel élément n'est invoqué.

Le plaignant peut s'adresser au service concerné par sa plainte afin de tenter de résoudre la situation d'une manière plus directe avec les premiers intéressés et le service de médiation ne peut alors être saisi que lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée avec ce service. Dans de tels cas, le service de médiation intervient comme service de deuxième ligne pour le traitement des plaintes.

Le plaignant peut également s'adresser directement au service de médiation s'il le souhaite. Le service de médiation traite alors la plainte en première ligne. Cela signifie donc qu'en cas de désaccord quant à la réponse, le plaignant peut s'adresser directement au Médiateur fédéral s'il souhaite voir sa plainte traitée par un service de deuxième ligne.

### **2.1. Formuler des demandes de corrections, des propositions et des recommandations**

Lorsque l'analyse de la plainte met en évidence l'existence d'un problème ponctuel et la nécessité d'effectuer une correction, le service de médiation en fait la demande au service concerné.

Si par contre l'analyse met en lumière un problème structurel au sein de l'organisation, le service de médiation peut faire des propositions d'amélioration et des recommandations. L'analyse des plaintes reçues est un élément important au sein d'un système de qualité performant axé sur l'amélioration continue.

## **3. Engagements du service de médiation**

Lors de l'exécution de ses tâches, le service de médiation s'engage à différents niveaux.

### **3.1. Objectivité – impartialité - autonomie**

Le service de médiation s'efforce de traiter les plaintes de manière objective, et demeure impartial durant l'ensemble des phases du processus du traitement de la plainte.

Le service de médiation s'efforcera notamment de refléter au mieux le point de vue du plaignant auprès des services contactés.

Lors de l'évaluation d'une plainte, le service de médiation se réfère aux principes de bonne conduite administrative tels que développés par le Médiateur fédéral. En examinant chaque plainte en fonction de ces principes, le service de médiation garantit une réponse objective, centrée sur la nature de la plainte.

Préalablement à son envoi, la réponse adressée au plaignant est visée par l'administrateur délégué de l'AFSCA qui atteste, par sa signature, avoir pris connaissance de la plainte ainsi que de la réponse adressée au plaignant. Cette signature permet également de libérer le budget nécessaire lorsqu'une compensation financière est proposée au plaignant.

Afin de garantir l'objectivité, l'impartialité et l'autonomie du service de médiation, ce dernier est pris sous l'aile du service d'audit interne, qualité et prévention.

### **3.2. Orientation client**

Le service de médiation est orienté vers le client, tant interne qu'externe. Cela implique notamment qu'il s'engage à être disponible aux heures et lieu indiqués sur le site internet de l'AFSCA.

Les membres du service de médiation collaborent de manière constructive avec les services de l'AFSCA. Ils prennent le temps d'écouter toutes les personnes qui s'adressent à eux dans le cadre d'une plainte. Ils s'efforcent de traiter les plaintes dans un délai raisonnable, et se rendent disponible pour informer les plaignants du traitement de leur plainte dès qu'ils le souhaitent.

Lorsqu'une plainte introduite se révèle plutôt être une demande d'informations, lorsque celle-ci concerne un opérateur ou lorsqu'elle ne relève pas de la compétence de l'AFSCA, le service de médiation doit, dans la mesure du possible, réorienter le plaignant. 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 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. En effet, 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.

### **3.3. Respect de la réglementation**

Le service de médiation respecte à tout moment la législation et tient compte des limites de celle-ci lorsqu'il traite une plainte. Le service ne prend pas position sur le bien-fondé d'une disposition législative ou réglementaire.

### **3.4. Demandes de correction et recommandations**

L'analyse des plaintes reçues est un élément important au sein d'un système de qualité performant axé sur l'amélioration continue.

Lorsque l'analyse de la plainte met en évidence l'existence d'un problème ponctuel et la nécessité d'effectuer une correction, le service de médiation en fait la demande au service concerné.

Si par contre l'analyse met en lumière un problème structurel au sein de l'organisation, le service de médiation adresse une recommandation à la direction.

### **3.5. Respect des valeurs de l'AFSCA**

Dans l'exercice de ses tâches, le service de médiation s'engage également à respecter les six valeurs de l'AFSCA.

#### **3.5.1. Intégrité**

Les membres du service de médiation sont intègres. Ils sont fiables et consciencieux dans l'exécution de leurs tâches. Ils sont également attentifs aux conflits d'intérêt qui peuvent surgir dans le cadre du traitement d'une plainte.

#### **3.5.2. Confiance - discrétion**

Les membres du service de médiation se montrent dignes de confiance, tant vis-à-vis des collaborateurs internes que des plaignants. Ils s'engagent à rester discrets concernant les éléments qui sont portés à leur connaissance et ne communiquent à autrui que les éléments nécessaires au traitement d'une plainte.

Les membres du service de médiation créent un climat positif dans lequel chacun a sa chance et chacun prend ses responsabilités. Lorsqu'une erreur ou un manquement est mis en évidence dans un dossier, le service de médiation se concentrera davantage sur la mise en place de solution que sur la recherche du coupable.

#### **3.5.3. Professionalisme**

Le service de médiation exécute ses tâches de manière efficace. La qualité est recherchée dans le traitement des dossiers. Les conventions prises vis-à-vis des autres sont respectées.

#### **3.5.4. Equité**

Les membres du service de médiation sont justes et raisonnables dans l'exercice de leurs fonctions. Ils prennent position en leur âme et conscience, et les solutions proposées tiennent compte du principe de proportionnalité. Ils font preuve d'humanité dans le traitement des plaintes, tout en évitant les traitements de faveur.

#### **3.5.5. Respect**

Les membres du service de médiation sont à l'écoute des autres et tiennent compte de la personnalité de chacun. Ils restent calmes et courtois en toute circonstance.

#### **3.5.6. Ouverture**

Les membres du service de médiation abordent le dialogue avec les tiers de manière constructive. Ils communiquent de manière transparente concernant leur action tout en respectant la confidentialité inhérente à certains dossiers. Ils sont ouverts aux initiatives et au feedback.

#### 4. Engagements du Comité de direction

Le Comité de direction s'engage à ne pas influencer les conclusions du service de médiation dans le cadre du traitement d'une plainte, et reconnaît l'impartialité du service de médiation.

Lorsque leurs services sont sollicités dans le cadre du traitement d'une plainte, les membres du Comité de direction s'engagent à ne dissimuler aucun élément utile à l'enquête.

Pour le service de médiation,

Pour le Comité de direction,

Anne-Laure DESMIT  
Médiatrice (Sé)

08.09.2016

Herman DIRICKS  
Administrateur délégué (Sé)