



afsc

Charte du service de médiation

Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire

.be

1. Mission du service de médiation

Le service de médiation a été créé le 1^{er} novembre 2005 pour gérer les plaintes externes relatives au fonctionnement de l'AFSCA¹. Ces plaintes sont principalement formulées par les opérateurs mais peuvent également provenir de consommateurs.

Le service de médiation est un service indépendant et impartial au sein de l'AFSCA et rapporte directement à l'administrateur délégué. Le service de médiation a été mis en place au sein du service AIQP car son fonctionnement s'inscrit dans le cadre de l'approche qualité globale de l'AFSCA, qui est axée sur une amélioration continue de son fonctionnement.

Les plaintes relatives au fonctionnement de l'AFSCA constituent une source précieuse d'informations sur les processus fondamentaux de l'AFSCA et sont considérées par le service de médiation comme des opportunités et des possibilités d'amélioration des différents processus de l'AFSCA. Celles-ci contribuent donc in fine à une plus grande satisfaction des clients.

Sur base des constatations faites lors du traitement des plaintes ou lors des recherches, le service de médiation formule des recommandations. Le service de médiation rapporte annuellement au Comité de direction et au Comité consultatif de l'AFSCA.

Le service de médiation fait partie du Réseau fédéral « gestion des plaintes », supervisé par le SPF BOSA et est un interlocuteur du Médiateur fédéral.

Le service de médiation de l'AFSCA est un prestataire de services objectif et indépendant pour le management et les stakeholders de l'AFSCA. Suite aux plaintes reçues, le service de médiation enquête et évalue, sur base d'une liste de 15 normes de bonne conduite administrative², si l'AFSCA a fourni un service de qualité. Sur la base des résultats d'enquête :

- le service de médiation donne une réponse qualitative au plaignant dans un délai raisonnable ;
- Il identifie les possibilités d'amélioration continue du fonctionnement de l'AFSCA ;
- Il intervient en tant que médiateur dans des plaintes en cours relatives au fonctionnement de l'AFSCA ; il a une fonction de conciliation.

¹ Le service de médiation a légalement été déterminé dans l'art. 3, §3, b. de l'arrêté royal du 20 décembre 2007 fixant le lieu d'établissement, l'organisation et le fonctionnement de l'AFSCA.

² Application conforme des règles de droit, égalité, impartialité, raisonnable et proportionnalité, sécurité juridique, confiance légitime, droit d'être entendu, délai raisonnable, gestion consciencieuse, coordination efficace, motivation adéquate, information active, information passive, courtoisie et accès approprié.

2. Champ d'application

Afin de maximiser les possibilités d'amélioration du fonctionnement de l'AFSCA, la définition d'une plainte est interprétée le plus largement possible. Une plainte est considérée comme toute expression de mécontentement vis-à-vis de la prestation de services de l'AFSCA ou de son fonctionnement. Cette plainte peut porter sur la prestation de services proprement dite, sur les résultats/conséquences de la prestation de services, sur la manière avec laquelle la prestation de services a été effectuée ou sur l'application (correcte) d'une réglementation existante.

Le service de médiation n'est pas une instance de recours pour les décisions de l'AFSCA. Le service de médiation peut examiner si la décision en question a été prise conformément aux 15 normes de bonne conduite administrative mais ne se prononce pas sur le fond de l'affaire.

2.1. Traitement des plaintes en première ligne et en deuxième ligne

Le service de médiation traite les plaintes en première ligne et en deuxième ligne :

En première ligne: Le plaignant peut s'adresser directement au service de médiation s'il le souhaite. La plainte est dans ce cas traitée en première ligne par le service de médiation .

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut se tourner vers le Médiateur fédéral.

En deuxième ligne: Pour plusieurs processus, il existe un service de première ligne de gestion des plaintes Il s'agit par exemple d'opérateurs qui ne sont pas d'accord avec leur facture (contributions, rétributions) ou les amendes administratives. Pour ce type de plainte, le plaignant peut d'abord s'adresser au service compétent concerné (service financement, service rétributions, service juridique).

Lors de ce traitement des plaintes, s'il est question d'un mécontentement par rapport à la prestation de services ou si l'on se trouve dans une impasse, le service de médiation peut alors intervenir.

Dans de tels cas, le service de médiation est donc un service de deuxième ligne.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse finale du service de médiation, il peut également s'adresser au Médiateur fédéral pour des plaintes de deuxième ligne.

2.2. Examen de recevabilité :

Les plaintes suivantes sont déclarées comme étant irrecevables :

1. Les plaintes qui portent sur des faits dont le plus récent s'est produit plus d'un an avant la date de dépôt de la plainte ;
2. Les plaintes anonymes qui sont transmises à l'administrateur général de l'AFSCA pour suite utile ;
3. La plainte est orale et n'a pas été confirmée par écrit par le plaignant ;
4. Les plaintes de consommateurs ;
5. Les plaintes internes ;

6. Les plaintes qui portent sur des sujets qui ne relèvent pas de la compétence de l'AFSCA (par ex. : fraude sociale, bien-être animal, permis d'environnement, allégations nutritionnelles sur les denrées alimentaires, etc.) ;
7. Les plaintes qui n'ont pas été traitées préalablement par le service de première ligne ;
8. Les signalements énoncés dans le cadre de la Loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé (d'annonceurs – canal de signalement externe) ;
9. Les signalements énoncés dans le cadre de la Loi du 8 décembre 2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée ;
10. La plainte a été traitée en interne et il n'y a pas de nouveaux éléments Les plaintes qui ne portent pas sur un fait précis mais qui concernent plutôt des critiques vagues et/ou générales ;
11. Les plaintes qui portent uniquement sur le contenu de la législation ou d'une décision politique, sur des prescriptions et réglementations généralement en vigueur ;
12. Les plaintes qui concernent en fait un recours administratif ;
13. Les plaintes qui font l'objet d'une procédure judiciaire ;
14. Un recours administratif est en cours ;
15. Lorsque la plainte est offensante ou insultante, lorsque le plaignant adopte une attitude offensante ou insultante lors du traitement de la plainte ou lorsque le traitement de la plainte compromettrait le fonctionnement effectif du service de médiation.

Lorsqu'une plainte est considérée comme irrecevable, le service de médiation formule une réponse motivée sur le motif d'irrecevabilité. Si la plainte a trait à une prestation de services d'un autre service, le service de médiation transmet cette plainte au service concerné et le plaignant en est informé.

2.3. Formuler des demandes de correction, des propositions et des recommandations

Dès que l'examen de la plainte est clôturé, le service de médiation informe le plaignant et le service concerné de la conclusion (fondement de la plainte). Le service de médiation essaie toujours de formuler sa réponse dans un délai raisonnable.

Lorsqu'il ressort de l'examen qu'il s'agit d'une erreur unique qui peut être corrigée, le service médiation introduit alors une demande de correction (par ex. créditer une facture) auprès du service concerné.

Toutefois, s'il ressort de l'examen qu'il s'agit d'un problème structurel, le service de médiation peut alors formuler une recommandation à l'attention du service concerné.

Le suivi des corrections demandées et/ou recommandations est assuré dans le cadre du système de gestion de la qualité par le(s) service(s) concerné(s).

3. Engagement du service de médiation

Le service de médiation applique les valeurs fédérales³ lors de ses recherches. Plusieurs de ces valeurs sont mises en avant ci-dessous.

3.1. Objectivité - impartialité - autonomie

Le service de médiation traite des plaintes de manière objective et reste impartial à tous les stades de l'examen de la plainte. Le service de médiation évite toute forme de conflit d'intérêt et entend toutes les parties sans porter de jugement.

Dans le cas d'une conciliation, le service de médiation donne une version fidèle du point de vue du plaignant au(x) service(s) concerné(s). Par le biais d'un dialogue constructif, le service de médiation tente d'arriver à un consensus avec les parties concernées.

Pour l'évaluation d'une plainte (fondée/non fondée), le service de médiation se base sur la législation et la réglementation en vigueur, les principes généraux de bonne gouvernance et les 15 normes de bonne conduite administrative. En examinant chaque plainte selon ces principes, le service de médiation garantit une réponse objective, basée sur la nature de la plainte.

3.2. Service orienté client

Le service de médiation est orienté client, tant en interne qu'en externe. Cela implique notamment que le service s'engage à être disponible aux heures et à l'endroit qui sont indiqués sur le site web de l'AFSCA.

Afin de rester accessible à tous, le service de médiation est joignable via un numéro de téléphone gratuit, par courrier, par e-mail et par le biais d'un formulaire de plainte en ligne.

Un entretien personnel peut être organisé sur rendez-vous au bureau du service de médiation ou par vidéoconférence.

Le service de médiation essaie de traiter les plaintes dans un délai raisonnable et se tient à la disposition des plaignants pour les informer sur l'état d'avancement de leur plainte. Le service de médiation donne une réponse à tous les éléments repris dans la plainte et communique dans une langue compréhensible pour le plaignant. Le plaignant peut compter sur le fait que le service de médiation communique de manière transparente et claire.

3.3. Équité

Le service de médiation prend le temps d'écouter activement le plaignant et reste empathique et compréhensif. Le service de médiation traite tout le monde de manière égale, sans traitement de faveur, et met en avant la courtoisie et le respect lors du traitement des plaintes.

³ Intérêt général, responsabilité sociale, respect, confiance, professionnalisme, nous sommes là pour vous. Pour de plus amples informations, voir : [Valeurs fédérales | BOSA \(belgium.be\)](https://www.belgium.be/bosa)

En outre, le service de médiation collabore de manière constructive avec tous les interlocuteurs afin d'arriver à une solution acceptable, sans remettre en question son impartialité.

3.4. Respect de la réglementation

Le service de médiation respecte toujours 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 légale ou réglementaire.

3.5. Confidentialité et respect de la vie privée

Le service de médiation est lié à un devoir de discrétion : il traite les données à caractère personnel du plaignant et les informations relatives à la plainte de manière confidentielle et exclusivement dans le cadre de la plainte. Le service de médiation respecte la réglementation en matière de protection des données.

4. Engagement du Comité de direction

Le Comité de direction s'engage à ne pas influencer l'examen de la plainte par le service de médiation et reconnaît l'impartialité et l'indépendance du service de médiation.

En outre, le Comité de direction s'engage à tenir compte des recommandations formulées par le service de médiation afin d'améliorer le fonctionnement de l'AFSCA et, dans la mesure du possible, de les mettre en pratique.

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