

## Des plaintes sur nos prestations ? Dites-le-nous !

Chaque jour, les agents de l'AFSCA font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

Mais il peut arriver que vous ne soyez pas totalement satisfait(e).

Si vous souhaitez que des erreurs soient rectifiées, vous pouvez toujours vous adresser au service en charge de votre dossier. Contacter directement ce service peut permettre de lever certaines incompréhensions et de résoudre le problème plus rapidement puisque ce service a une connaissance de votre situation concrète.

Toutefois, vous pouvez vous adresser directement au service de médiation si vous le souhaitez.

Ce service traite les plaintes externes concernant l'AFSCA dans un souci d'amélioration continue.

Grâce à votre plainte, l'AFSCA mettra tout en œuvre pour éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir et pourra améliorer son fonctionnement et ses services.

En résumé : des plaintes sur nos prestations : dites-le-nous !

## Coordonnées

### AFSCA - Service de médiation

Centre administratif Botanique

Food Safety Center, local K08/120216

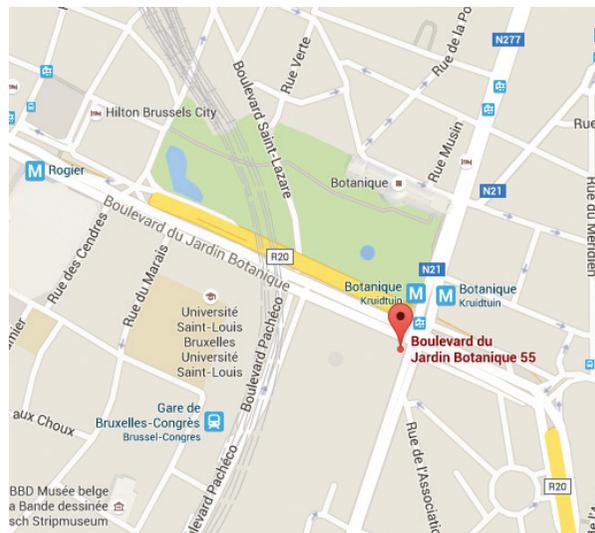
Boulevard du Jardin Botanique 55

B-1000 BRUXELLES

Tél. (gratuit) : +32 800 13 455 (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30)

E-mail : [servicemediation@afsc.a.be](mailto:servicemediation@afsc.a.be)

Site web : <http://www.favv-afsc.a.fgov.be/servicemediation/>



Editeur responsable: Herman Diricks

Dépôt légal: D/2016/10413/1



Des plaintes sur nos prestations?



Agence fédérale  
pour la Sécurité  
de la Chaîne alimentaire



## Des plaintes sur nos prestations ?

## Dites-le-nous!

## Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui est insatisfaite des services prestés par l'AFSCA ou de son fonctionnement.

## Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur 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.

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence de l'AFSCA, comme par exemple (liste non exhaustive) :

- La manière dont un contrôle s'est déroulé au sein de votre établissement ;
- Un problème concernant la certification d'un animal ou d'un produit destiné à quitter la Belgique ;
- Un désaccord concernant les exigences appliquées par l'AFSCA ;
- La disponibilité d'un service de l'AFSCA ;
- Une facture établie par l'AFSCA qui vous semble excessive.

## Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- Les plaintes orales (à moins qu'elles ne soient confirmées par un document écrit) ;

- 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 ;
- Les plaintes qui concernent 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.

### Attention : une plainte n'est pas un recours !

Le recours est une demande de révision d'une décision dont les modalités (notamment les délais) sont prescrits par un texte légal ou réglementaire. La procédure de recours à suivre est généralement précisée sur la lettre avec la décision administrative.

## Comment introduire une plainte ?

- Par courrier :  
AFSCA - Service de médiation  
Centre administratif Botanique  
Food Safety Center, local K08/120216  
Boulevard du Jardin Botanique 55  
B-1000 BRUXELLES
- Par e-mail : [servicemediation@afsca.be](mailto:servicemediation@afsca.be)
- Sur rendez-vous, à l'adresse mentionnée ci-dessus.  
A l'issue de l'entretien, un rapport écrit est établi et sera considéré comme constituant la plainte.

## Qu'advient-il de votre plainte ?

Dès la réception de votre plainte, le service de médiation l'enregistre et vous envoie un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables. Ensuite, toutes les informations nécessaires à l'examen de la plainte sont rassemblées et analysées.

Une fois l'analyse terminée, le service de médiation vous adresse une réponse écrite reprenant ses conclusions. Le service de médiation met tout en œuvre pour traiter les plaintes dans le mois après l'introduction de votre plainte. Toutefois, ce délai peut être plus ou moins long en fonction de la complexité de votre dossier et du nombre de plaintes devant être traitées simultanément.

Toutes les plaintes sont évaluées annuellement et l'AFSCA établit un plan d'action dans le but d'améliorer son fonctionnement et ses services.

## Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du service de médiation, contactez le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées :  
[www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)  
Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles  
Numéro gratuit 0800 99 961