



Des plaintes sur nos prestations?

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

Chaque jour, les membres du personnel de l'AFMPS sont là pour vous aider. Ils font tout leur possible pour vous offrir des services de qualité.

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

En cas d'erreur, vous pouvez toujours vous adresser à la personne qui est en charge de votre dossier.

Si vous n'obtenez pas de réponse, vous pouvez introduire une plainte. Notre division Qualité la traitera. Il vous sera proposé une solution ou l'erreur sera corrigée.

Votre plainte permettra à l'AFMPS d'améliorer son fonctionnement et ses services, et ainsi, d'éviter que des plaintes similaires ne se représentent à l'avenir.

En résumé ...

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



agence fédérale des médicaments et des produits de santé

### Coordonnées

Agence fédérale des médicaments  
et des produits de santé

Avenue Galilée 5/03  
1210 BRUXELLES

Téléphone +32 2 528 40 00

## Mécontent de nos services ?



## Dites-le nous !

Copyright©AFMPS2021 - Éditeur responsable : Xavier De Cuyper, Administrateur général



Des plaintes sur nos prestations?

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



agence fédérale des médicaments  
et des produits de santé

.be

# Mécontent de nos services ? Dites-le nous !

## Qui peut introduire une plainte ?

Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services de l'AFMPS peut introduire une plainte.

## Quel type de plainte ?

Votre plainte peut porter sur :

- les services et les produits fournis par l'AFMPS,
- la qualité de ceux-ci,
- le traitement d'une demande,
- l'application de la législation.

Il doit toutefois s'agir d'affaires qui relèvent de la compétence de l'AFMPS.

Exemples :

- un dossier qui n'est pas clôturé dans les délais légaux,
- une vente illégale d'un médicament.

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

Si vous voulez faire annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours auprès du Conseil d'Etat.

## Quelles plaintes ne sont pas recevables ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme non recevables :

- les plaintes ne relevant pas de la compétence de l'AFMPS,
- les plaintes anonymes,
- les plaintes non motivées (vous devez pouvoir démontrer un intérêt),
- les plaintes relatives à des faits remontant à plus d'un an,
- les plaintes soumises à une procédure judiciaire.

Les plaintes orales doivent toujours être confirmées par écrit.

## Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez :

- de préférence, compléter le formulaire de plainte en ligne sur [www.afmps.be](http://www.afmps.be) > Plaintes,
- envoyer un courrier, avec la mention « Confidentiel » à :

Agence fédérale des médicaments et des produits de santé  
Xavier De Cuyper, administrateur général  
Avenue Galilée 5/03  
1210 BRUXELLES

## Qu'advient-il de votre plainte ?

Vous recevez d'abord un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement unique. Ensuite vous recevez dans les trente jours ouvrables :

- une réponse motivée  
**ou**
- une rectification  
**ou**
- une solution.

Chaque année, nous évaluons les plaintes soumises et établissons un plan d'action en vue d'améliorer notre fonctionnement et nos services.

## Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse à votre plainte, vous pouvez contacter 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



Vos médicaments et produits de santé, notre préoccupation



Des plaintes sur  
nos prestations?