



Agence fédérale
pour la Sécurité
de la Chaîne alimentaire

CA-Botanique - Food Safety Center
Boulevard du Jardin Botanique 55
1000 Bruxelles
Tél.: 02 211 82 11
www.afsca.be

Éditeur responsable: Herman Diricks
Février 2015



qualité honnête

professionnalisme

communicatif compréhensif

ouverture dynamique

discrétion **respect**

équité raisonnable

clair acceptable

fiable **intégrité**

transparent consciencieux

confiance



www.afsca.be



www.afsca.be

confiance

Nous créons un climat positif dans lequel chacun a **sa chance** et où chacun prend ses **responsabilités**. La **loyauté** et une **collaboration** constructive au-delà des frontières sont au coeur de notre politique.

- Je ne me concentre pas sur les erreurs ou sur le coupable, mais bien sur les solutions;
- Les suggestions d'amélioration sont les bienvenues;
- J'ose donner mon opinion de façon ouverte et constructive;
- Je défends mes collaborateurs;
- Je contrôle moi-même mon travail d'abord avant de le délivrer;
- Je donne une seconde chance aux autres;
- Je collabore activement à une solution en cas de conflit et je peux faire le premier pas;
- J'ose et peux dire comment je me sens;
- Je suis positivement disposé(e) et laisse l'avantage au doute;
- Je défends les décisions prises, même si je ne suis pas d'accord avec elles;
- Ma porte est ouverte et j'offre au besoin une oreille attentive;
- Je stimule et facilite la collaboration avec les autres services et organisations;
- Je peux partager et fêter un succès.

Depuis sa création, l'AFSCA est une organisation unique. Nous accordons une grande importance au développement d'une stratégie durable et donc également au capital humain de notre organisation. Au fil du temps, l'AFSCA a développé sa propre culture qui imprègne notre fonctionnement quotidien et nous distingue des autres organisations.

Au sein de cette culture, un certain nombre de valeurs que nous, en tant qu'organisation, estimons importantes se sont cristallisées. Ces valeurs communes, qui sont au centre des préoccupations de l'AFSCA, constituent un fil conducteur et une motivation pour chaque collaborateur et doivent être mises en avant dans nos actions quotidiennes. Elles sont le leitmotiv dans nos contacts avec les parties prenantes externes mais aussi avec nos clients.

En 2014, l'organisation a pris l'initiative d'actualiser ces valeurs, de les définir et de les préciser. Cette initiative a été et est encore entièrement soutenue par le Comité de direction. Et cela ne s'arrête pas là. Nous nous engageons ensemble pour les années à venir, à faire vivre ces valeurs et à les appliquer.

Le Comité de Direction

Valeurs et attitudes... cela commence par soi-même

Les valeurs sont plus que de simples mots

Afin de faire en sorte que les valeurs n'apparaissent pas que sur le papier mais soient également présentes au quotidien à travers l'organisation, une série d'exemples de comportement est énumérée pour chaque valeur. La liste des comportements n'est pas une check-list, mais plutôt un fil conducteur qui doit faire apparaître clairement à chacun ce que représente telle ou telle valeur. La liste des attitudes est une amorce, ce n'est pas un produit fini. Peut-être pouvez-vous, avec vos collègues, ajouter un certain nombre d'attitudes que vous trouvez importantes ? Ou bien y associer des actions concrètes ?

Telle valeur n'est pas plus importante que telle autre, elles ont chacune leur importance. Evidemment, il arrivera parfois que vous vous retrouviez dans une situation spécifique dans laquelle vous devrez déterminer à quelle valeur vous devez donner la priorité. Mais il y a de l'espace pour le faire, l'étude des valeurs n'est pas une science exacte !

La perception des valeurs commence par soi-même

Les valeurs ont été définies par le management et les collaborateurs. Afin de parvenir à un socle le plus large possible pour ces valeurs, nous devons tous ensemble veiller à ce que nos valeurs vivent véritablement au sein de l'AFSCA. Et le premier pas pour y parvenir, nous devons tous le faire nous-mêmes. Mettons-nous réellement en pratique les valeurs que nous prônons ?

ouverture

Nous communiquons à **temps**, **sur mesure**, **de manière claire et en toute transparence**. Nous engageons le dialogue **de manière constructive** en portant attention à chaque interlocuteur. Nous stimulons la participation et sommes ouverts aux **idées de tous**.

- J'informe spontanément les parties concernées;
- Je transmets les informations intégralement et à temps (en respectant la confidentialité);
- J'explique pourquoi et comment je fais quelque chose;
- J'explique pourquoi je décide quelque chose / trouve quelque chose important;
- Je demande conseil quand c'est nécessaire;
- J'écoute les apports des autres;
- Je suis ouvert(e) aux initiatives tendant à l'innovation et à l'amélioration;
- Je suis ouvert(e) à un feedback (constructif) et j'en fournis moi-même;
- Je communique de manière transparente et choisis à cette fin le moyen de communication adéquat;
- Je contribue à un déroulement constructif des réunions et de la concertation.

équité

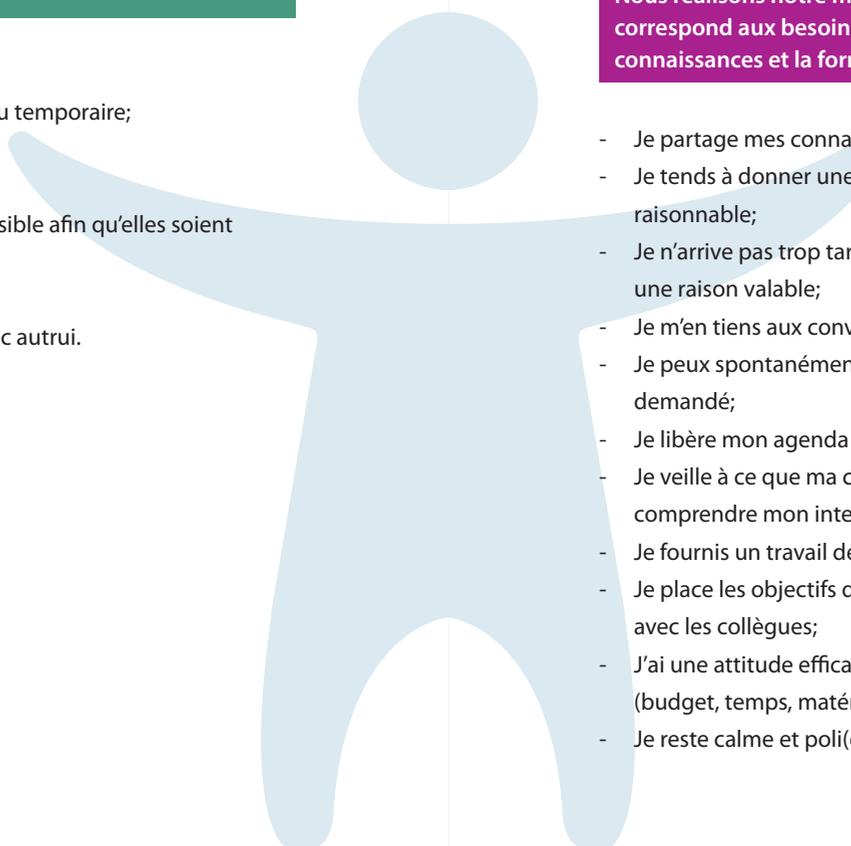
Nous sommes **justes** et **raisonnables**. Nos actions et nos décisions sont **proportionnelles** et **acceptables**.

- J'essaie d'appliquer des critères équitables;
- Je tiens compte d'une situation personnelle et/ou temporaire;
- Je suis compréhensif;
- J'évalue/décide en mon âme et conscience;
- Je motive et encadre mes décisions le mieux possible afin qu'elles soient comprises;
- J'évite les traitements de faveur / le copinage;
- Je fais preuve d'humanité dans mes relations avec autrui.

professionnalisme

L'AFSCA est une organisation **dynamique** avec des collaborateurs **engagés**. Nous réalisons notre mission de manière **efficace**, **qualitative** et **ciblée** qui correspond aux besoins et aux attentes de nos clients. L'échange des connaissances et la formation continue garantissent notre **expertise**.

- Je partage mes connaissances et me recycle afin de garantir mon expertise;
- Je tends à donner une bonne prestation de services et ce dans un délai raisonnable;
- Je n'arrive pas trop tard à un rendez-vous ou à une réunion, à moins d'avoir une raison valable;
- Je m'en tiens aux conventions passées;
- Je peux spontanément faire un peu plus que ce qui m'est strictement demandé;
- Je libère mon agenda pour m'attaquer à un dossier urgent;
- Je veille à ce que ma connaissance des langues soit suffisante pour comprendre mon interlocuteur;
- Je fournis un travail de qualité et tends vers le meilleur résultat possible;
- Je place les objectifs de l'équipe en première place et collabore spontanément avec les collègues;
- J'ai une attitude efficace et responsable à l'égard des moyens disponibles (budget, temps, matériel, ...);
- Je reste calme et poli(e), même dans des circonstances difficiles.



intégrité

Nous agissons conformément à nos valeurs. Nous sommes **honnêtes**, corrects et traitons les informations confidentielles en toute **discretion**. Nous sommes **fiables** et **conscientieux** dans nos prestations de service.

- Je ne manipule pas et ne me laisse pas manipuler;
- Je signale à temps un conflit d'intérêts;
- Je donne des informations fiables;
- J'essaie d'agir et d'évaluer le plus objectivement possible;
- Je communique franchement et ne retiens pas d'informations pertinentes (tout en respectant la confidentialité);
- Je prends en considération tous les éléments pertinents lorsqu'il s'agit de prendre une décision;
- Je suis un interlocuteur fiable;
- Je peux admettre que j'ai fait une erreur;
- Je ne dis pas de mal d'autrui.

respect

Le respect pour l'homme et l'environnement se trouve au coeur de nos actions. Nous **écoutons**, montrons de la compréhension et **agissons de manière humaine**. Nous utilisons nos ressources de manière efficace et durable.

- Je salue les autres personnes spontanément, et pas par obligation;
- J'accepte la différence;
- J'écoute et suis disponible;
- Je tiens compte de la personnalité de chacun et me concentre sur les côtés positifs;
- Je tiens compte du planning et de la disponibilité des autres;
- Je suis courtois dans ma communication;
- J'essaie de comprendre les arguments d'autrui;
- Je soutiens et aide autant que possible, et le fais spontanément;
- Un remerciement de temps en temps ne fait pas de mal;
- Je comprends et respecte la position de mon chef;
- Je peux manier l'humour sans être gênant ou blessant;
- J'approche chacun avec un esprit ouvert et donc sans préjugés.

