

## ET ENSUITE ?

Nous nous efforçons de vous fournir une réponse dans les 15 jours ouvrables après la réception de votre plainte.

## TOUJOURS PAS SATISFAIT ?

Vous pouvez introduire une plainte auprès du Médiateur fédéral. Pour cela, utilisez le formulaire disponible sur le site [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be).

Médiateur fédéral  
Rue de Louvain 48 bte 6  
1000 Bruxelles

✉ [contact@mediateurfederal.be](mailto:contact@mediateurfederal.be)  
☎ 0800 999 61 (gratuit)

## CONTACT

Fedris - Fonds amiante  
Coordinateur des plaintes  
Avenue de l'Astronomie 1  
1210 Bruxelles



[plaintes@fedris.be](mailto:plaintes@fedris.be)  
☎ + 32 2 272 21 00



[www.fedris.be](http://www.fedris.be)  
[www.fondsamiante.be](http://www.fondsamiante.be)



ER: Pascale Lambin, Fedris, avenue de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles • Mars 2023



Vous n'êtes pas satisfait du fonctionnement de l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) ou du Fonds amiante (AFA) et vous souhaitez exprimer votre mécontentement ?

Vous pouvez déposer une plainte auprès de notre service Gestion des plaintes.

Votre avis nous est précieux. Il nous permet d'améliorer la qualité de nos services.

## QUI PEUT INTRODUIRE UNE PLAINTE ?

Toute personne ou tout groupe de personnes qui n'est pas satisfait(e) de la qualité des services fournis par Fedris ou le Fonds amiante.

## QUELS TYPES DE PLAINTES ?

- Vous avez reçu des informations incomplètes, inexactes ou incompréhensibles.
- Vous avez été mal accueilli ou le comportement d'un de nos collaborateurs n'était pas adéquat.
- Vous êtes insatisfait de la rapidité ou de la disponibilité de nos services.

## NE SONT PAS TRAITÉES :

- Les plaintes anonymes.
- Les plaintes concernant des faits datant de plus d'un an.
- Les plaintes concernant une décision dans votre dossier : dans ce cas, vous devez vous adresser au tribunal du travail compétent.
- Les plaintes pour lesquelles un recours en justice a été introduit.
- Les plaintes concernant la législation sur les accidents du travail, les maladies professionnelles ou le Fonds amiante.
- Les plaintes concernant des matières qui ne relèvent pas de la compétence de Fedris ou du Fonds amiante.

## COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTE ?

- Par téléphone au + 32 2 272 21 00
- En ligne : remplissez le formulaire de plainte sur [www.fedris.be](http://www.fedris.be) ou envoyez un e-mail ([plaintes@fedris.be](mailto:plaintes@fedris.be)) avec vos coordonnées, le numéro de dossier éventuel, la date et la description des faits.
- Par courrier :  
Fedris - Fonds amiante  
Coordinateur des plaintes  
Avenue de l'Astronomie 1  
1210 Bruxelles

Attention : si vous souhaitez obtenir ou communiquer des informations ou poser une question, prenez directement contact avec votre gestionnaire de dossier. Son nom figure sur tous les courriers envoyés par notre institution. Si vous ne connaissez pas votre gestionnaire de dossier, appelez le + 32 2 272 20 00.

