



# CHARTRE DU PERSONNEL.

L'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires se veut être une organisation où les valeurs de service public et le respect des règles de transparence constituent les fondements des rapports de confiance entre les membres de son personnel et entre ces derniers et les usagers.

Dans ce cadre, cette charte a pour but de formaliser les règles communes, et les bonnes pratiques professionnelles que tout le personnel de l'ONSSA défend et s'engage à respecter en toutes circonstances.

## **ARTICLE 1. RESPECTER LES PRINCIPES D'INTEGRITE**

Le personnel de l'ONSSA est tenu d'agir avec intégrité, droiture, honnêteté et transparence.

Il est strictement interdit de recevoir des paiements et des contre parties permettant de faciliter, d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives (tel que les demandes d'agrément ou de certificats).

## **Article 2. Respecter les principes d'IMPARTIALITE**

Les usagers, les clients et les partenaires de l'ONSSA doivent être traités de la même manière, sans discrimination aucune ou favoritisme.

## **Article 3. Avoir le SENS du SERVICE PUBLIC**

Tout usager des services de l'ONSSA doit être traité avec respect et recevoir un accueil de qualité basé sur l'écoute et la mise à disposition d'informations.

## **Article 4. Observer avec rigueur la règle professionnelle de CONFIDENTIALITE et de RESERVE :**

Le personnel de l'ONSSA est tenu à la stricte confidentialité des informations qui ne seraient pas publiques.

Les inspecteurs qui, au cours de leurs activités de contrôle ou d'inspection, ont accès à des informations confidentielles ont l'obligation de les protéger contre toute divulgation. Ils sont donc tenus de conserver en toute sécurité toutes les données aussi bien celles sous format papier qu'électronique.

## **Article 5. Observer les dispositions relatives à la COMMUNICATION EXTERNE :**

Une communication publique au nom de l'ONSSA est une responsabilité qui ne peut s'exercer qu'avec l'approbation de la hiérarchie.

Toute personne relevant de l'ONSSA ayant été désignée pour représenter l'Office doit se comporter avec professionnalisme et veiller à la cohérence de l'expression

et de l'image de l'Office (stratégie, identité visuelle et conformité aux valeurs).

## **Article 6. COMPORTEMENT :**

Le personnel doit se comporter au sein de l'office d'une manière exemplaire, et être respectueux des autres.

En cas de doute sur la conduite à tenir en situation professionnelle le personnel de l'ONSSA est invité à prendre conseil auprès des personnes compétentes.

## **Article 7. Connaître et appliquer les dispositions du SYSTEME QUALITE**

Mettre en œuvre le système qualité pour permettre, grâce à une organisation adaptée, de mesurer le respect des engagements prévus et l'atteinte des objectifs.

## **Article 8. Respect des règles d'HYGIENE ET SECURITE :**

Chaque membre du personnel est tenu de respecter les règles d'hygiène et de sécurité mises en place dans les locaux de travail mais aussi dans les locaux tiers où il exerce ses activités d'inspection ou de contrôle.

Il est tenu de maintenir les locaux de l'ONSSA propres et de ne pas détériorer le matériel et les équipements qui sont mis à sa disposition.

## **Article 9. Responsabilité environnementale**

L'ONSSA s'engage à se mobiliser dans le cadre d'une démarche de Développement Durable et prend en compte dans son activité sa responsabilité environnementale. Il prend des mesures concrètes, pour économiser les énergies, trier les déchets et adopter les bonnes pratiques environnementales dans son activité quotidienne.

En conséquence, afin de faire de l'ONSSA une organisation citoyenne, le personnel est invité à réduire l'impact sur l'environnement chaque fois que c'est possible (Economiser l'énergie telle que l'électricité et l'eau, s'organiser pour réduire le nombre de déplacement et de voyages inutiles, recycler le papier, etc.).

## **Article 10. Traitement des réclamations :**

Dans le cadre de son système qualité, l'ONSSA a mis en place une procédure de traitement des réclamations aussi bien interne qu'externe (Plan Qualité « Traitement des Réclamations »).

Cette procédure doit être appliquée afin que l'ONSSA s'inscrive dans une approche d'amélioration continue.