

Vous venez de recevoir une visite
de contrôle d'un service d'inspection
de la Direction générale de la Qualité
et de la Sécurité du SPF Economie ?

Comment se déroulent les contrôles ?



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (numéro gratuit)
-  ○ SPFEco
-  ○ @spfeconomie
-  ○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)
-  ○ [instagram.com/spfecocom](https://www.instagram.com/spfecocom)
-  ○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)
-  ○ economie.fgov.be

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

212-21

Avant-propos

Vous venez de recevoir une visite de contrôle d'un service d'inspection de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie ? Vous vous posez des questions :

- Qu'est-ce que la réglementation me prescrit exactement ? Et où puis-je la trouver ?
- Comment puis-je me mettre en règle ?
- Comment se déroule la procédure de suivi ?
- Que se passe-t-il si je ne me mets pas en règle ?

Le but de ce guide est de vous accompagner tout au long du processus de contrôle.



Quels sont les objectifs des contrôles de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité ?

Le SPF Economie assure la surveillance permanente du marché belge. C'est pourquoi il charge les inspecteurs et inspectrices de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité d'opérer des contrôles auprès des opérateurs économiques. Ces contrôles concernent une série de domaines.

Des contrôles sont réalisés afin de garantir la sécurité des produits, des services et installations ainsi que les performances des produits de construction. Des contrôles métrologiques vérifient que les instruments de mesure utilisés effectuent des opérations de mesurage correctes et traçables.

En outre, d'autres contrôles visent la sécurité publique. C'est le cas de la surveillance du transport et la distribution de gaz par canalisations ainsi que du transport, du stockage et de l'utilisation des explosifs.

Enfin, les contrôles contribuent également à une concurrence saine et loyale entre les entreprises. Le gouvernement veille à ce que chaque opérateur économique adopte les mêmes règles du jeu et que les contrevenants soient sanctionnés.

Qui est susceptible de recevoir une visite de contrôle ?

Tous les acteurs du marché engagent leur responsabilité et peuvent faire l'objet d'un contrôle. Les acteurs sont multiples. Ainsi, dans certains cas, ce sont des vendeurs qui assument l'entière responsabilité, dans d'autres cas, ce sont de simples intermédiaires qui peuvent être contrôlés.

Qui décide des contrôles à effectuer et sur quelle base ?

La Direction générale de la Qualité et de la Sécurité effectue des inspections sur la base d'un plan de contrôle pluriannuel. Nous élaborons ce plan après avoir réalisé une enquête auprès de nos parties prenantes (fédérations sectorielles, organisations de consommateurs...). Celles-ci peuvent formuler des propositions de domaines/thèmes pour lesquels elles estiment qu'il serait utile de mener une surveillance du marché. Les suggestions reçues sont pondérées selon un certain nombre de critères objectifs puis classées par ordre de priorité. Cet exercice est répété chaque année. En fonction des ressources disponibles, un plan de contrôle annuel est ainsi déterminé.

Par ailleurs, nous mettons également en place des contrôles en réponse aux plaintes, accidents et incidents signalés, ainsi qu'à la suite des initiatives européennes de campagnes de contrôle...



Comment se déroulent les contrôles ?

Les inspecteurs et inspectrices peuvent annoncer leur visite. Ils peuvent également venir vous contrôler de façon inopinée. Ils peuvent être seuls ou accompagnés d'autres inspecteurs.

Ils se présentent toujours et montrent leur carte de légitimation lorsqu'ils s'adressent à vous dans le cadre d'un contrôle. Cependant, dans certains cas, le Code de droit économique autorise le « mystery shopping » (la visite d'un client mystère).

Ils expliquent l'objectif du contrôle et son déroulement ultérieur. Vous avez toujours le droit de demander les coordonnées du service traitant le dossier (adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail générale...). Ces informations vous seront toujours communiquées par écrit si des manquements à corriger sont identifiés lors du contrôle.

Ils effectuent différents types de contrôles. Il peut s'agir de contrôle administratif (par exemple, vérifier des documents), de contrôle technique (par exemple, réaliser des opérations de mesurage) ou d'une combinaison des deux. Il est également possible qu'un ou plusieurs produits soient échantillonnés dans le but de faire tester ces produits en laboratoire.

En règle générale, les inspecteurs et inspectrices sont autorisé(e)s à pénétrer dans les locaux de l'entreprise. Ils peuvent demander des factures, des preuves, des lettres et autres documents pertinents qu'ils jugent utiles pour mener l'enquête. Ces documents demandés sont couverts par le secret de l'enquête et ne seront pas divulgués à des tiers. La plupart de leurs pouvoirs sont décrits dans le livre XV du Code de droit économique. Pour les règlements qui ne relèvent pas de l'application de ce Code, des dispositions spécifiques s'appliquent en ce qui concerne les pouvoirs du personnel de l'inspection.

À la fin du contrôle, ils passent en revue et commentent les constats avec la personne contrôlée. S'ils identifient des manquements, ils expliquent la suite de la procédure et les mesures que vous devez prendre. Dans ce cas, il y aura toujours un contrôle de suivi.

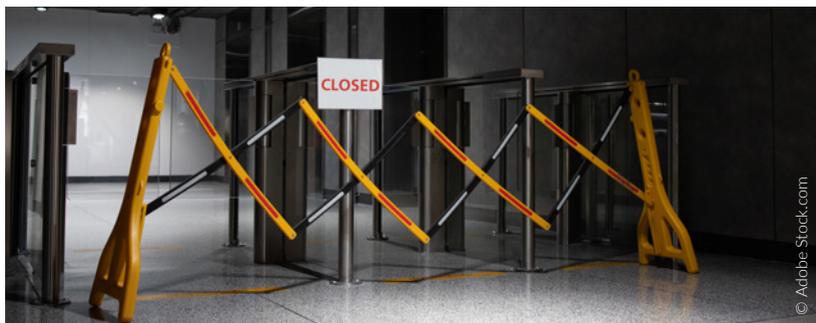
Quelles décisions et mesures le service d'inspection peut-il prendre à l'issue d'un contrôle ?

En fonction des constats, les inspecteurs et inspectrices clôturent le dossier (si celui-ci est en règle), émettent un avertissement ou rédigent immédiatement un procès-verbal. Sous certaines conditions, ils peuvent saisir des objets et apposer des scellés.

Étant donné que de nombreux contrôles concernent la sécurité des utilisateurs, ils peuvent également prendre des mesures immédiates et contraignantes si nécessaire. Par exemple, mettre immédiatement hors service des équipements d'aires de jeu, des ascenseurs...

Sur la base des tests réalisés sur les produits, ils peuvent également en arrêter la vente, retirer le produit du marché ou lancer une action de rappel auprès des consommateurs. Ces mesures sont communiquées par écrit au moyen d'un courrier dénommé « lettre de mesures ».

Dans tous les cas, ils prennent en compte le principe de proportionnalité. Autrement dit, la mesure prise sera toujours proportionnelle à la nature du/des constat(s). Les autorités motiveront toujours les décisions prises et informeront l'opérateur économique sur les possibilités de recours, l'instance devant laquelle il doit l'introduire, le délai et les modalités nécessaires de son dépôt.



Que se passe-t-il si vous n'êtes toujours pas en règle après le contrôle de suivi ?

Tout manquement fait l'objet d'un suivi.

Si lors du contrôle de suivi, les inspecteurs et inspectrices constatent que le contrevenant n'a pas apporté de solution aux manquements ou que la mesure prise est insuffisante, ils établiront un procès-verbal (procès-verbal initial). Vous en recevez une copie par courrier, ainsi qu'un formulaire de réponse. Ce dernier vous permet de faire une déclaration écrite ou d'indiquer que vous souhaitez être entendu.

Si vous désirez une audition, vous recevrez une convocation à un interrogatoire et un document décrivant vos droits par rapport à son déroulement (Réglementation Salduz). Lors de cet interrogatoire, vous pouvez toujours demander d'ajouter certains documents, photos... au dossier.

Si les manquements concernent les produits dangereux et qu'aucune justification adéquate n'est donnée en réponse à la lettre de mesures, un arrêté ministériel à l'interdiction de la mise à disposition du produit sur le marché belge est rédigé et publié au Moniteur belge.

Dans certains cas, votre coopération est sollicitée en tant que simple intermédiaire dans la chaîne de distribution.

Le directeur général de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité peut également proposer une transaction (règlement à l'amiable) à la suite du constat d'infractions aux réglementations relevant du Code de droit économique. Une transaction consiste en une proposition de versement d'une certaine somme à l'État belge. Cela ne s'effectue qu'à l'issue de l'établissement d'un procès-verbal et après que vous ayez eu la possibilité d'être entendu (par exemple au moyen d'une déclaration écrite ou d'un interrogatoire). Une transaction n'est pas synonyme d'amende : vous n'êtes pas obligé d'accepter la proposition.

Si la transaction est payée, le procès-verbal n'est pas envoyé au ministère public et les poursuites pénales deviennent caduques.

En revanche, dans l'éventualité du non-paiement de la proposition de transaction, le procès-verbal est envoyé au ministère public. Le procureur du Roi compétent décide alors des suites à lui donner. Il peut décider de convoquer le contrevenant devant le tribunal compétent et inviter la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité à mener des actions d'enquête supplémentaires. Il peut aussi décider de procéder au classement sans suite du procès-verbal, etc.

Dans tous les cas, les manquements constatés font l'objet d'un suivi permanent jusqu'à ce que la régularisation soit établie.



Où trouver plus d'informations sur la réglementation ?

Les domaines pour lesquels les inspecteurs et inspectrices de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité ont été désignés comme responsables de la surveillance du marché sont très divers.

Vous trouverez un aperçu clair de la mission, des compétences et des tâches du SPF Economie sur la page « A propos du SPF Economie » de son site internet (<https://economie.fgov.be/fr/>). Sous l'onglet « Qualité et Sécurité », vous pouvez également consulter les règlements, textes et documents pour lesquels le personnel de l'inspection est compétent, répartis par sujet.

Vous avez des suggestions, des idées ou des propositions pour améliorer la qualité de notre méthode de travail ou de nos documents ?

Envoyez-nous vos propositions constructives. La rubrique « Qualité et Sécurité » du site internet du SPF Economie (<https://economie.fgov.be/fr/themes/qualite-securite>) vous permet de cliquer sur le service ou la division concerné. Chaque lettre ou e-mail reprend également le nom d'une personne de contact.

Vous rencontrez des problèmes ? Vous avez des questions ou des aspects pratiques à régler en rapport avec l'application d'une réglementation ?

N'attendez pas le contrôle, demandez à nos services des conseils préventifs.





SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
economie.fgov.be