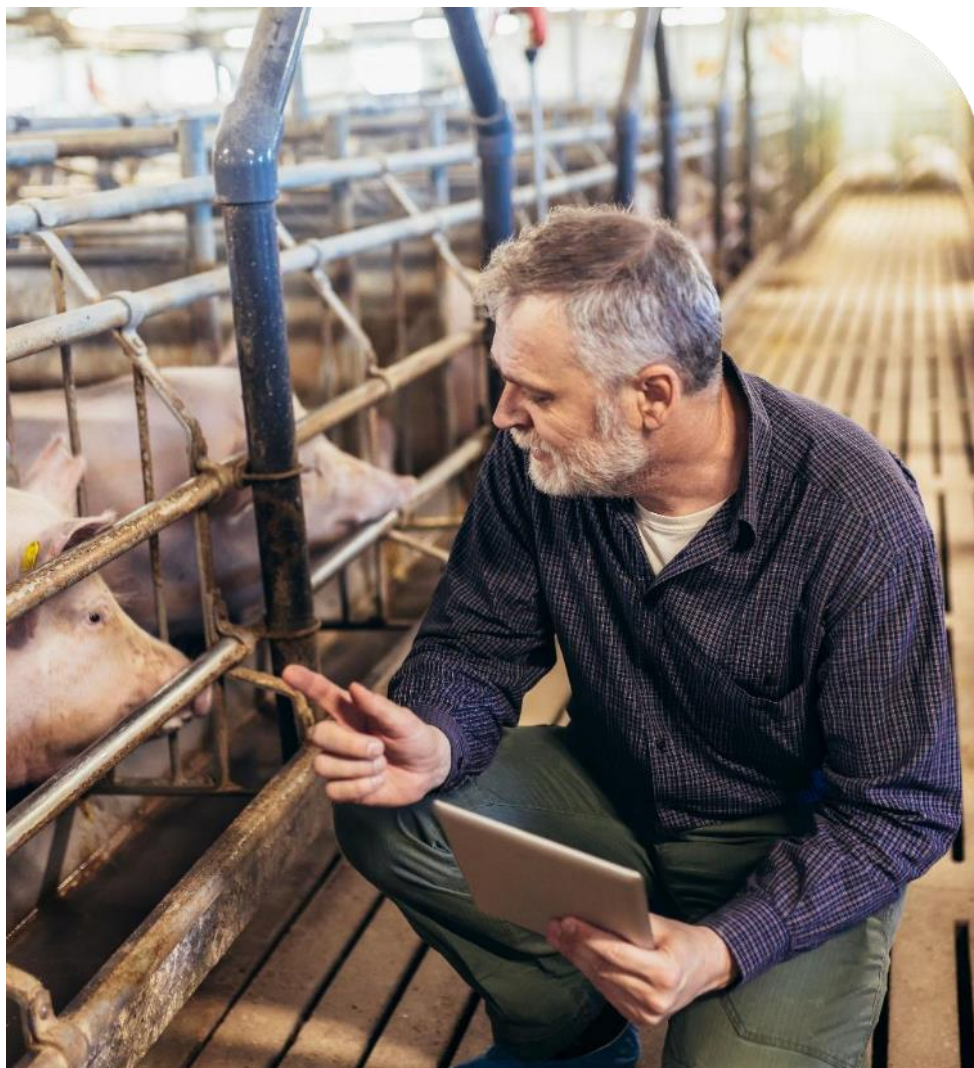




Belgian  
Feed  
Association



## Prescription électronique aliments médicamenteux

Informations pratiques

30/10/2025

## Sommaire

---

1. CONTEXTE.....	2
2. PRESTATAIRE AUTORISÉ .....	2
3. RÔLE DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	2
<i>a. Au niveau du contenu .....</i>	<b>2</b>
<i>b. Autres.....</i>	<b>3</b>
4. APPLICATION POUR TABLETTE ET SMARTPHONE: CONCEPT GÉNÉRAL.....	4
5. LOGICIEL/ APPLICATION ET HARDWARE.....	7
6. FONCTIONNEMENT DE L'APPLICATION TABLETTE ET SMARTPHONE.....	7
7. CONDITIONS DE PARTICIPATION POUR LES VÉTÉRINAIRES.....	8
8. CONDITIONS DE PARTICIPATION POUR LES FABRICANTS.....	9
9. PROCÉDURE D'INFORMATION EN CAS D'INCIDENTS, DE PLAINTES ET DE LITIGES...	10
10. RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET COUVERTURE D'ASSURANCE.....	10
ANNEXE 1 : ORDONNANCE POUR ALIMENT MÉDICAMENTEUX, RÉDIGÉE, SIGNÉE ET IMPRIMÉE DE MANIÈRE ÉLECTRONIQUE .....	12
ANNEXE 2 : LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	13

## 1. Contexte

---

En 2008, la Belgique a lancé un projet pilote ayant pour objectif le développement d'un système de prescription électronique d'aliments médicamenteux au service des vétérinaires, projet auquel les fabricants d'aliments médicamenteux et les vétérinaires pouvaient participer sur une base volontaire. Pour réaliser cet objectif, une application mobile (PDA et portable) avait alors été élaborée à la demande de BFA.

Grâce à la publication, en date du 29/01/2013, de *l'Arrêté Royal du 20 décembre 2012 portant modification de l'AR du 21 décembre 2006 établissant les conditions de préparation, de mise sur le marché et d'utilisation des aliments médicamenteux pour animaux*, le cadre légal fut créé permettant de rédiger et de délivrer des prescriptions sous forme électronique (par l'intermédiaire d'un prestataire de services autorisé, par le ministre, pour l'archivage et l'horodatage électronique). L'application mobile ainsi développée a alors été mise au point par BFA dans un souci de conformité avec les prescriptions légales en matière de prescription électronique d'aliments médicamenteux. L'Arrêté Royal du 4 décembre 2022 relatif à l'ordonnance vétérinaire pour les aliments médicamenteux a remplacé l'Arrêté Royal du 21 décembre 2006.

Une application pour tablette et smartphone a été élaborée à l'initiative de BFA en 2014-2015. Depuis le 1er juin 2016, l'application pour tablette et smartphone est la seule application pour laquelle BFA possède le statut juridique de prestataire de services

## 2. Prestataire autorisé

---

Dans le projet pilote, BFA (Fédération des Fabricants d'Aliments Composés pour Animaux – numéro d'entreprise 0409.022.967 – [www.bfa.be](http://www.bfa.be)) assume le rôle de prestataire de services. En date du 19/12/2013, BFA a introduit une demande officielle auprès des instances compétentes pour être reconnue en tant que prestataire de services autorisé pour l'archivage et l'horodatage électronique. BFA a obtenu l'autorisation d'exercer des activités en tant que prestataire de services du ministre en date du 01/06/2014. Dans le cadre de l'application pour tablette/smartphone, un dossier a été soumis officiellement en date du 21/04/2015. Après une période d'essai, qui s'est terminée avec succès le 31/01/2016, BFA dispose, pour l'application tablette/smartphone, d'une autorisation officielle de 5 ans (jusqu'au 31/01/2021). Cette autorisation a été prolongée d'un an en 2021. BFA suit actuellement une procédure pour la prolongation de l'autorisation. La liste des fabricants d'aliments médicamenteux équipés d'un logiciel pour la prescription électronique est consultable sur le site web de BFA. En 2023, l'autorisation a été prolongée jusqu'au 31/01/2028.

Les données de contact de BFA sont : Rue de l'Hôpital 29 – 1000 Bruxelles (Belgique). Tél : 02/512.09.55 Email : [info@bfa.be](mailto:info@bfa.be).

## 3. Rôle du prestataire de services

---

### a. Au niveau du contenu

---

- Gestion des listes des vétérinaires participants et les données pertinentes y relatives (nom & prénom du vétérinaire, numéro d'inscription à l'Ordre des vétérinaires, adresse, adresse email, certificat digital, numéro de suite, ...). La liste des vétérinaires participants peut être demandée. Les fabricants d'aliments

composés peuvent demander cette liste auprès de BFA. Si nécessaire, il est possible de mettre en inactivité les vétérinaires participants ;

- Demande et renouvellement de la signature électronique des vétérinaires (p.ex. certificat valable pour 2 ans / prix indicatif de 92 € hors TVA) ;
- Gestion des numéros de suite uniques des prescriptions électroniques (format légal, y compris "E" – p.ex. 0 1234 E 005678) et enregistrement de la date et de l'heure de chaque prescription ;
- Gestion des listes des fabricants participants [agrés pour la production d'aliments médicamenteux] (un menu déroulant dans l'application – cf. infra) et des données pertinentes accompagnantes (nom du fabricant, le numéro MED, ...). La liste des fabricants participants est publiée sur le site web de BFA; si nécessaire, il est possible de mettre en non-activité les vétérinaires participants ;
- Gestion des listes des espèces animales et des groupes d'animaux (un menu déroulant cf. infra) – basée sur la liste consolidée des médicaments vétérinaires autorisés publiée par le SPF Santé publique (cliquez [ici](#)) ;
- Gestion et actualisation de la liste des indications possibles (un menu déroulant cf. infra) – basée sur la liste consolidée des médicaments vétérinaires autorisés publiée par le SPF Santé publique ;
- Gestion et actualisation de la liste des médicaments vétérinaires autorisés en Belgique (y compris les substances actives présentes et la concentration, doses (suggestions / adaptables par le vétérinaire), délais d'attente (suggestions / adaptables par le vétérinaire), durée de l'application (suggestions / adaptables par le vétérinaire) – basée sur la liste consolidée des médicaments vétérinaires autorisés publiée par le SPF Santé publique.

#### IMPORTANT :

(1) Remarquez que la liste du SPF Santé publique utilisée par le prestataire de services est une liste **indicative** qui est susceptible de contenir des erreurs et qui n'est pas toujours à jour! Les informations officielles ont été reprises dans le RCP de chaque médicament vétérinaire (ces CRP ont été approuvés par l'AFMP).

(2) La banque de données du prestataire de services ne contient que des médicaments vétérinaires autorisés en Belgique (cf. liste du SPF Santé publique). Le vétérinaire ne peut choisir d'autres médicaments vétérinaires (p.ex. des prémélanges médicamenteux enregistrés dans un autre pays européen) dans le cadre de l'ordonnance électronique d'aliments médicamenteux. Si le vétérinaire souhaite appliquer la cascade lors de la préparation d'une ordonnance électronique, il doit contacter BFA.

## Autres

- Le prestataire de services adoptera une attitude neutre et impartiale vis-à-vis des utilisateurs de services (vétérinaire et fabricants d'aliments composés pour animaux). BFA a préparé un document **d'Engagement** à cet égard, qui a été approuvé par l'Organe d'administration de BFA. Cet engagement faisait partie du dossier que BFA avait soumis au ministre en vue d'être reconnue officiellement en tant que prestataire de services.
- Des moyens raisonnables (en fonction des possibilités techniques) sont utilisés en vue de garantir un environnement sécurisé à la banque de données et aux données indispensables dans le cadre de la prestation des services. Le prestataire de services doit veiller à ce que les données ne se perdent pas/ne soient pas endommagées ou déformées/ ne tombent pas entre les mains de personnes non compétentes. Le respect de cette exigence était un des critères décisifs pour obtenir la reconnaissance de prestataire de services. Dans le cas d'une application tablette/smartphone, BFA fait appel à des services d'hébergement externes. Les services d'hébergement sont

conformes aux prescriptions nécessaires en matière de qualité et de surveillance de données

- Le prestataire de services doit assurer la présence de suffisamment de personnel qualifié en vue d'assurer une prestation de service adéquate. Le personnel est soumis à l'obligation de confidentialité et le prestataire de services ne conservera et ne consultera que les données électroniques qui sont nécessaires dans le cadre de la prestation des services. Un document de [déclaration de confidentialité](#) a été rédigé et approuvé par l'Organe d'administration de BFA. Cette déclaration faisait partie du dossier que BFA avait soumis au ministre en vue d'obtenir une reconnaissance officielle de son statut de prestataire de services.
- Le prestataire de services doit disposer d'une liste de numéros de suite uniques, utilisés par chaque vétérinaire, accompagnés de l'enregistrement de l'heure et de la date. Le prestataire de services est tenu de conserver ces informations pendant une période minimale de 5 ans et doit pouvoir les mettre à disposition (sous forme électronique) sur simple demande des services ou des personnes chargées du contrôle. Les informations doivent être transmises aux personnes chargées du contrôle en cas de retrait de l'autorisation d'exercer des activités de prestation de services (ou en cas de cessation de ces activités).

**IMPORTANT:** le prestataire [ne connaît pas le contenu](#) des prescriptions électroniques établies par les vétérinaires (en aucune manière, ou sous n'importe quel format), en d'autres mots, il ne connaît pas: (liste non limitative) le nom du fabricant d'aliments médicamenteux sélectionné (participant ou non participant), l'espèce animale concernée/le groupe d'animaux concerné (et le nombre / l'âge), le(s) médicaments vétérinaires utilisé(s), la dose/les doses, la quantité d'aliments pour animaux médicamenteux, la diagnose, la durée d'administration et les délais d'attente. Ceci signifie que ces données ne peuvent jamais être transmises (sous forme électronique ou autre) aux personnes chargées du contrôle (ou à d'autres personnes). Etant donné que le prestataire de services n'a pas accès à ces informations, il ne peut ni les conserver ni les consulter.

- Le prestataire de services a introduit une déclaration auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

Au cas où le vétérinaire souhaite annuler sa prescription électronique (prescription à laquelle un numéro de suite a déjà été attribué), il suivra la même procédure qu'en cas d'une prescription sur papier. En tout cas, un numéro déjà utilisé ne peut être ni retiré ni attribué à une autre prescription.

## 4. Application pour tablette et smartphone : concept général

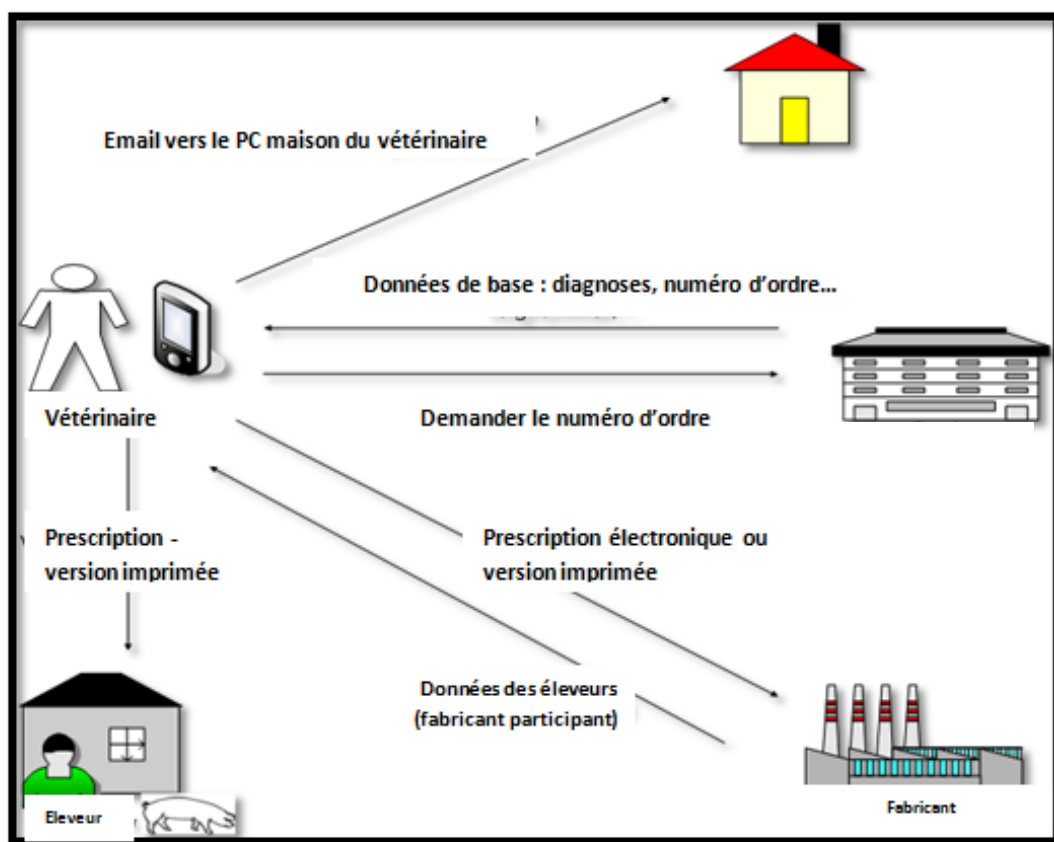
En bref, l'application pour tablette/smartphone contient les fonctionnalités suivantes :

- "L'appareil mobile" permet de rédiger de manière électronique les prescriptions pour les aliments médicamenteux (avec une banque de données sous-jacente gérée par le prestataire de services – cf. supra);
- Signature digitale par le vétérinaire des prescriptions pour aliments médicamenteux;
- L'impression "mobile" (par le vétérinaire) de prescriptions pour aliments médicamenteux (1, 2 ou 3 volets) – cf. infra;

- L'envoi de prescriptions électroniques (format PDF ou XML, considéré comme un format sécurisé) pour aliments médicamenteux pour animaux au fabricant d'aliments médicamenteux équipés d'un logiciel (cf. la liste publiée sur [www.bfa.be](http://www.bfa.be));
- L'envoi de prescriptions électroniques pour aliments médicamenteux au vétérinaire (via email) en vue de leur archivage électronique;
- "Offline, still working": en cas d'absence du réseau, l'application continue de fonctionner, les prescriptions ne seront envoyées qu'au moment où le réseau est disponible;

Les schémas ci-dessous illustrent le concept **en détail**:

Le premier schéma: un vétérinaire équipé d'un smartphone ou tablette sur lequel/laquelle le logiciel (ou l'accès au logiciel) est installé pour la rédaction d'une prescription électronique pour les aliments médicamenteux. Les données du vétérinaire figurent dans la banque de données gérée par le prestataire de services.



Le vétérinaire contacte le prestataire de services en vue de connaître le numéro de suite correct de la prescription suivante (les prescriptions portent un numéro de suite unique de format légal). Le vétérinaire obtient auprès du prestataire de services d'autres informations de base relatives à l'application (liste des médicaments vétérinaires autorisés et des paramètres correspondants comme p.ex. le délai d'attente, la liste des indications et les espèces animales /groupes d'animaux,...).

A partir de ces données de base (fournies par le prestataire de services) et du numéro de suite correct, le vétérinaire rédigera sa prescription. Le vétérinaire signera sa prescription sur place chez l'éleveur à l'aide d'une signature digitale. Il imprimera au besoin le volet destiné au responsable des animaux. Si l'agriculteur choisit un fabricant d'aliments médicamenteux qui n'est pas équipé pour recevoir des prescriptions par voie électronique, il convient d'imprimer les copies nécessaires pour les remettre physiquement au fabricant concerné (le volet destiné



au vétérinaire peut toujours être envoyé par voie électronique). Lors de la finalisation de la prescription, le vétérinaire peut déterminer les volets qu'il doit ou souhaite imprimer.

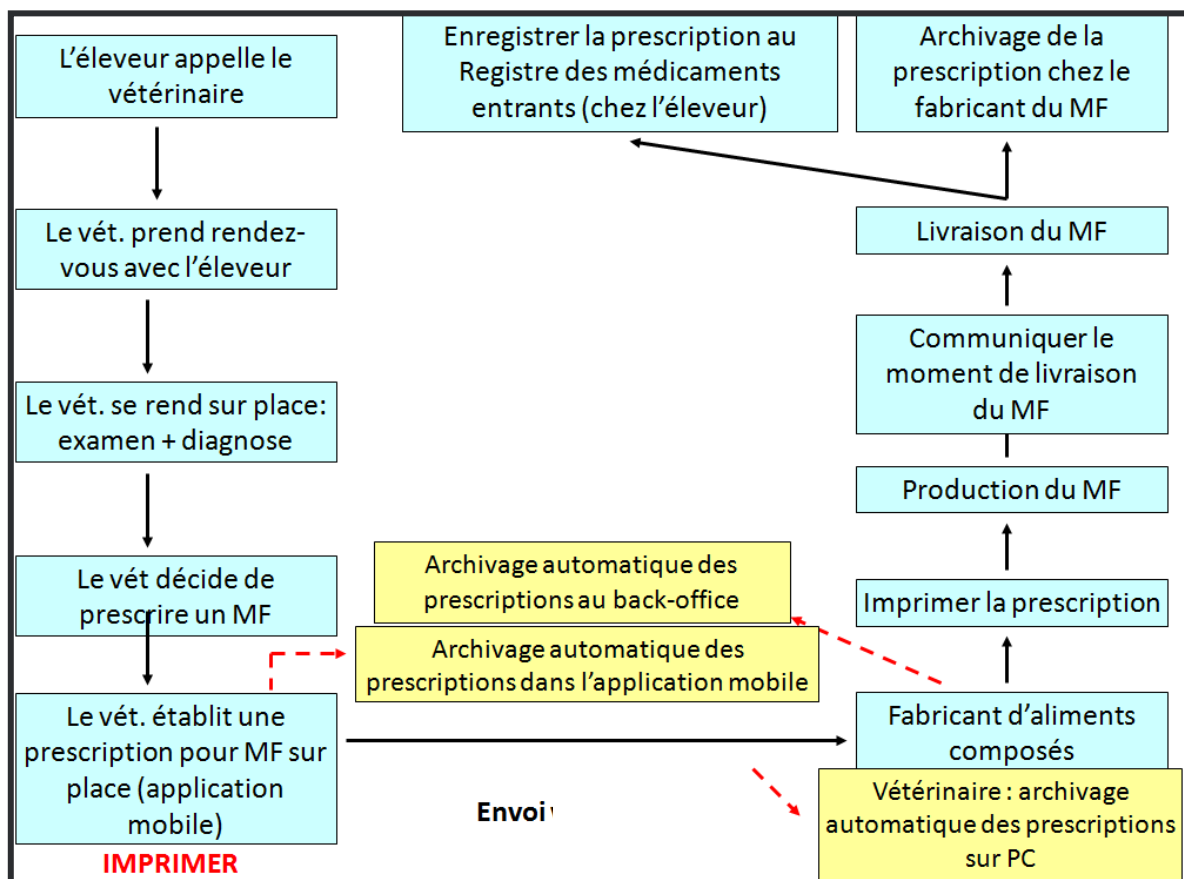
La prescription sera mise à la disposition du **vétérinaire** sous forme digitale (en vue d'être archivée). Le prestataire de services enregistrera le numéro de suite attribué à la prescription en précisant la date et l'heure exactes. La prescription sera envoyée (si possible) de manière électronique **au fabricant de l'aliment médicamenteux** (la liste des fabricants est gérée par le prestataire de services dans sa banque de données – cf. la liste publiée sur [www.bfa.be](http://www.bfa.be)). Outre l'archivage de la prescription, le volet destiné au responsable des animaux et le volet destiné au fabricant de l'aliment médicamenteux pour animaux seront imprimés et complétés par le fabricant.

Ci-dessous une capture d'écran montrant les possibilités d'impression et d'envoi dans l'application.

**Application pour tablette et smartphone**

The screenshot shows a web application window titled 'Prescriptions'. The main heading is 'PRESCRIPTION' in green. Below it, a 'Numéro' field contains '0 9996 E 000037'. There are two main sections: 'Imprimer' (Print) and 'Envoyer' (Send). Each section has three rows for 'Responsable de troupeau', 'Fabricant', and 'Vétérinaire'. In the 'Imprimer' section, each row has a green 'Imprimer' button. In the 'Envoyer' section, each row has a 'Non' or 'Oui' button, and a green 'Envoyer' button is at the bottom. At the very bottom of the window are two buttons: '< Précédant' and 'Fermer'.

Le schéma ci-dessous explique en détail les différentes étapes dans la prescription et la production d'aliments médicamenteux pour animaux en général et, le cas échéant, les étapes dans la prescription électronique en particulier. Le point de départ est donc un diagnostic réalisé par le vétérinaire lors d'une visite chez l'éleveur (exceptions: cf. les conditions reprises par l'AR aliments médicamenteux et le Règlement 2019/4) et l'éventuelle décision de recourir à un aliment médicamenteux pour animaux. L'éleveur choisit ensuite le fabricant/producteur de l'aliment médicamenteux et communique son choix au vétérinaire). L'étape suivante est la rédaction électronique de la prescription et la signature digitale (en utilisant un certificat ou une eID) par le vétérinaire, l'envoi de la prescription au fabricant d'aliments médicamenteux pour animaux et au vétérinaire (en vue de l'archivage), et l'impression des volets à compléter. Les deux volets dûment complétés accompagneront la livraison de l'aliment médicamenteux (préalablement fabriqué ou non). Le fabricant d'aliments médicamenteux pour animaux archivera ensuite le volet dûment complété qui lui est destiné; le volet (dûment complété) destiné au responsable des animaux sera archivé par celui-ci.



## 5. Logiciel / application et hardware



Le logiciel développé pour établir, envoyer et archiver des prescriptions électroniques y compris au niveau du vétérinaire, via une tablette ou un smartphone peut être utilisé sur des appareils mobiles (smartphone & tablette) équipés d'un **système d'exploitation iOS** (p.ex. iPhone et iPad) ou **Android** (p.ex. Samsung). L'application peut également être utilisée pour Windows Desktop, ce qui est surtout intéressant pour les fabricants. L'application peut également être installée sur d'autres appareils (p.ex. tablettes) équipés d'un système d'exploitation Windows (Windows 8, 10, 11 et Windows Server 2012, 2016, 2019). Par contre, elle ne fonctionne pas avec des systèmes d'exploitation que Microsoft a spécifiquement développés pour le marché mobile (ex. Windows Mobile, Windows RT, Windows Phone,...).

Un manuel pour [fabricants](#) et [vétérinaires](#) est disponible sur [www.bfa.be](http://www.bfa.be).

## 6. Fonctionnement de l'application tablette et smartphone

Les prescriptions imprimées sont conformes au modèle figurant à l'annexe I de l'AR "Aliments médicamenteux" (voir exemple à l'annexe 1). Ils portent également les légendes "copie destinée au vétérinaire", "copie destinée au détenteur des animaux" ou "copie destinée au fabricant ou fournisseur de l'aliment médicamenteux". Les prescriptions doivent comprendre :

- Le nom et l'adresse du vétérinaire prescripteur (automatique)
  - Un numéro de série automatique attribué par le fournisseur de services (format conforme à l'AR)



- Numéro 0 ou 1 (selon le Conseil de l'Ordre dont relève le vétérinaire)
  - Le numéro d'inscription à l'Ordre des vétérinaires
  - Un numéro de série composé de 6 chiffres, unique par vétérinaire.
  - La lettre "E" ajoutée au numéro de série
  - Autres données résultant de l'émission de la prescription ;
    - Date d'émission (= automatique)
    - Période de validité (= automatique sur la base de la date d'émission)
    - Numéro et adresse du troupeau et nom de la personne responsable des animaux
    - L'espèce, la catégorie, l'âge et le poids de l'animal (si nécessaire).
    - L'affection ou les affections diagnostiquées/évitables
    - Le nom du (des) médicament(s) vétérinaire(s)
    - La quantité totale d'aliments médicamenteux, la teneur en médicaments vétérinaires par kg d'aliments et la teneur en substance(s) active(s) en milligrammes par kilogramme.
    - Les instructions d'utilisation pour le responsable des animaux et tout avertissement nécessaire pour assurer une utilisation correcte et, le cas échéant, une utilisation prudente des antimicrobiens.
    - La durée du traitement
    - Le temps d'attente
    - Indiquer s'il s'agit d'un médicament antimicrobien destiné à la métaphylaxie ou d'un médicament utilisé en cascade, en justifiant ce choix.
    - Sa signature (= l'utilisation d'un certificat numérique personnel sera signée en entrant le mot de passe et l'exemple imprimé indiquera alors "PRESCRIPTION SIGNÉE NUMÉRIQUEMENT").
- ➔ Si un fabricant participant a été sélectionné : prescription disponible électroniquement pour le vétérinaire et pour le fabricant concerné.
- ➔ Si un fabricant non participant a été choisi : prescription disponible électroniquement pour le vétérinaire. Les volets imprimés et signés pour le fabricant d'aliments médicamenteux sont remis par la personne en charge des animaux (ou son délégué) au fabricant d'aliments médicamenteux concerné.

## 6. Conditions de participation pour les vétérinaires

- Tous les vétérinaires (pas seulement les vétérinaires belges) peuvent participer, à condition qu'ils soient inscrits auprès de l'Ordre des vétérinaires (le vétérinaire doit soumettre au prestataire de services une copie de sa carte d'identité);
- Le vétérinaire soumet au prestataire de services un document d'engagement, dans lequel il confirme qu'il préviendra le prestataire de services en cas de retrait (définitif ou temporaire) de son autorisation de prescrire des aliments médicamenteux. Le prestataire de service mettra alors le vétérinaire en inactivité (pour une certaine période) dans la banque de données. Le vétérinaire sera remis en activité dès qu'il soumettra au prestataire de services un document qui prouve qu'il a regagné le droit de prescrire des aliments médicamenteux;
- Le vétérinaire remplit un formulaire contenant les informations de base requises pour pouvoir être inclus dans la banque de données du prestataire de services et pour pouvoir introduire une demande pour l'obtention d'une signature digitale;
- Le vétérinaire paie **un coût unique = coût d'entrée** à raison de **350 €** depuis 2016. Le prix d'entrée comprend une licence; cette licence vous permet d'utiliser l'application sur un seul appareil. Si un vétérinaire travaille avec plusieurs applications alors plusieurs licences sont nécessaires (**1 licence supplémentaire coûte 310 €**);

- Le **montant de l'abonnement mensuel d'hébergement** (hosting server) s'élève à **10 €**;
- **Certificat digital (validité de 2 ans)** de **92 €** (prix indicatif);
- Le vétérinaire paie le **coût de l'abonnement annuel** au prestataire de services à raison de **120 €** depuis 2021 .
- Il est nécessaire de prévoir la possibilité d'établir des prescriptions sur papier au cas où cela serait nécessaire (garder les carnets/ documents valables DGZ / ARSIA sous la main). La numérotation (le numéro de suite composé de 6 chiffres) des prescriptions électroniques et des prescriptions sur papier se déroule indépendamment l'une de l'autre. Les prescriptions (prescrites par le même vétérinaire) électroniques se distinguent clairement de celles sur papier par la lettre «E» qui précède le numéro de suite d'une prescription électronique (+ signature du vétérinaire, etc.);  
Disposer d'un propre système de backup et d'un système de protection pour la réception de prescriptions digitales;
- Si l'application est utilisée dans un autre pays européen (en dehors de la Belgique) , le vétérinaire doit vérifier si la prescription électronique est légalement autorisée. L'application, le modèle de prescription et le caractère électronique de la prescription est conforme à la législation belge.

Coût d'entrée (coût unique)	Certificat digital (prix indicatif pour 2 ans)	Extra licence (par appareil)	Abonnement (coût annuel)	Hosting server (coût mensuel)
€ 350	€ 92	€ 31	€ 120	€ 10

## 7. Conditions de participation pour les fabricants

- Tous les fabricants agréés par BFA pour la fabrication d'aliments médicamenteux entrent en ligne de compte (ils sont invités à soumettre un document de preuve au prestataire de services). L'application peut être utilisée par des fabricants résidant dans un autre Etat membre de l'UE, pourvu qu'ils disposent d'un agrément délivré par leur autorité compétente;
- Le fabricant présente au prestataire de services un engagement écrit dans lequel il confirme qu'il préviendra le prestataire de services en cas de retrait (définitif ou temporaire) de son agrément pour la production d'aliments médicamenteux. Le prestataire de services mettra alors le fabricant en inactivité (pour une certaine période) dans la banque de données. Le fabricant sera remis en activité dès qu'il soumettra au prestataire de services un document qui prouve qu'il a regagné le droit de fabriquer des aliments médicamenteux;
- Le fabricant remplit un formulaire contenant les informations de base requises pour pouvoir être inclus dans la banque de données du prestataire de services;
- **Au niveau du site de production:** paiement d'un **coût d'entrée unique** (à raison de **500 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés < 50.000 T, à raison de **1.500 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés entre 50.000 et 150.000 T, à raison de **4.500 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés ≥ 150.000 T). Les tarifs sont applicables depuis 2016. Ce coût d'entrée comprend le prix de **1 licence**; cette licence permet de faire fonctionner l'application sur un seul appareil (tablette ou smartphone). Si le fabricant utilise plusieurs appareils, il doit disposer de plusieurs licences (**1 licence supplémentaire coûte 310 €**);
- **Au niveau du site de production:** paiement d'un **coût d'entrée unique supplémentaire "Medicated Feed" App** (à raison de **350 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés < 50.000 T, à raison de **750 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés entre 50.000 et 150.000 T, à raison de

**2.250 €** en cas d'une production annuelle d'aliments composés  $\geq 150.000$  T. Les tarifs sont applicables depuis 2016.

- **Au niveau du site de production** : le coût de l'abonnement mensuel d'hébergement (hosting server) s'élève à **10 €**;
- **Au niveau du site de production**: le fabricant paie le **coût de l'abonnement annuel** au prestataire de services à raison de **550 €** depuis 2021;
- Le fabricant dispose d'un propre système de backup et d'un système de protection pour la réception d'ordonnances digitales.

Volume de production	Coût d'entrée unique (par site)	Coût d'entrée unique supplémentaire pour le MF App (par site)	Licence supplémentaire (par appareil)	Abonnement (coût annuel par site)	Hosting server (coût mensuel par site)
< 50.000 T	€ 500	€ 350	€ 310	€ 550	€ 10
50 – 150.000 T	€ 1.500	€ 750	€ 310	€ 550	€ 10
> 150.000 T	€ 4.500	€ 2.250	€ 310	€ 550	€ 10

## 8. Procédure d'information en cas d'incidents, de plaintes et de litiges

L'utilisateur de prestations peut prendre contact avec le prestataire, les données de contact lui ont été préalablement transmises (jours ouvrables de 8 à 17 h, sauf les jours fériés légaux et autres jours où les bureaux du prestataire sont fermés). Chaque message transmis par téléphone, sera confirmé par mail par l'utilisateur des prestations dans les 24 h qui suivent l'appel téléphonique.

En cas d'un incident technique, qui ne peut pas immédiatement être résolu par le prestataire (ou par l'utilisateur de prestations), le prestataire contactera le fournisseur du logiciel en vue de trouver une solution. Les frais de cette intervention seront répercutés par le prestataire à l'utilisateur de ce service (ou au groupe d'utilisateurs confrontés au même problème technique).

En cas de plainte ou de litige (autre qu'un incident technique), il est possible d'organiser un entretien entre le prestataire de services (et éventuellement un tiers mandaté par ce dernier) et l'acheteur/les acheteurs des services (et éventuellement un tiers mandaté par celui-ci/ceux-ci). Cet entretien aura lieu dans les 15 jours après réception de la notification écrite par le prestataire. Le prestataire peut solliciter le conseil du SPF Santé publique.

## 9. Responsabilités, garanties et couverture d'assurance

Dans le cadre des prestations de services, le prestataire met à disposition du vétérinaire une application et une banque de données pour lui faciliter la rédaction des ordonnances. Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu exact des prescriptions électroniques rédigées et imprimées. Seul le vétérinaire en assume l'entière responsabilité.

Le prestataire ne peut être en aucun cas être tenu responsable de la non-réception de prescriptions rédigées et envoyées par voie électronique au fabricant d'aliments composés pour animaux et au vétérinaire. Le prestataire doit uniquement veiller à ce que les numéros des prescriptions soient uniques et conformes au format légal et qu'en cas d'une modification du numéro de suite, l'enregistrement de la date et de l'heure soit faite correctement.

Le prestataire n'est pas tenu responsable du fait qu'un vétérinaire, (temporairement) mis en inactivité, prescrit des ordonnances ou du fait qu'une prescription est envoyée à un fabricant.

qui ne disposerait (temporairement) pas d'un agrément pour la production d'aliments médicamenteux.

Le prestataire ne peut garantir un fonctionnement sans faille de l'application, mais mettra tout en œuvre pour que l'application fonctionne correctement. C'est pourquoi chaque vétérinaire est tenu d'avoir ses carnets/documents (DGZ / ARSIA) sous la main, au cas où il serait obligé de rédiger une ordonnance sur papier. En cas de problèmes, le prestataire mettra tout en œuvre pour résoudre les problèmes dans un délai raisonnable (si nécessaire par l'intermédiaire du fournisseur du logiciel).

Le prestataire n'a pas souscrit de police d'assurance spécifique dans le cadre de la prestation de ces services.

ANNEXE 1 : Prescription pour aliment médicamenteux, rédigée, signée et imprimée de manière électronique

NUMERO UNIQUE DE L'ORDONNANCE		ii) ORDONNANCE VETERINAIRE D'ALIMENTS MEDICAMENTEUX POUR ANIMAUX		
Nom, prénom et coordonnées du vétérinaire		Date de délivrance: ..... / ... / 20 ..... Valable jusqu'au: ..... / .... / 20 (si inférieur au maximum légal)		
		N° DU TROUPEAU Si d'application		
		NOM + PRÉNOM DU DÉTENTEUR D'ANIMAUX : ADRESSE (DU TROUPEAU) :		
La présente ordonnance ne peut être réutilisée en cas d'animaux producteurs de denrées alimentaires et d'animaux à fourrure.				
Identification : Espèce animale : Catégorie : Age : ..... Jours/Semaines/Mois (biffer l'inutile) Nombre : Poids (si d'importance) :		Maladie ou affection diagnostiquée / à prévenir (biffer l'inutile) :		
Dénomination du (des) MEDICA- MENTS(S) VETERINAIRE(S) / subs- tance(s) active(s) / n° de l'autorisation :	Quantité totale de l'ALIMENT médicamenteux (kg) :	Teneur en MEDICAMENT VETERINAIRE par kg d'aliment :  Teneur en SUBSTANCE(S) ACTIVE(S) en mg/kg d'aliment :	Durée du traitement Nombre de jours : Du (date) : Au (date) :	Temps d'attente pour animaux producteurs de denrées alimentaires (nombre de jours ou 0) Viande : Œufs : Lait :
Médicament antimicrobien à des fins métaphylactiques (visé par l'article 107, du règlement (UE) 2019/6) ? <input type="checkbox"/> (cocher si d'application)				
Médicament en application du principe de la cascade (l'article 112, à l'article 113 ou à l'article 114 du règlement (UE)2019/6) ? <input type="checkbox"/>				
Mode d'emploi destiné au détenteur d'animaux (pourcentage de la ration journalière ou quantité par animal et par jour, fréquence, précautions d'emploi nécessaires pour garantir une utilisation correcte, ...) :				
Signature du vétérinaire	N° de lot de l'aliment médicamenteux : Date de délivrance de l'aliment : Nom ou raison sociale et adresse du fournisseur ou du mélangeur à la ferme :		Signature du fournisseur ou du mélangeur à la ferme	

Original pour le fabricant ou le fournisseur de l'aliment médicamenteux. Copie pour le détenteur des animaux. Copie pour le médecin vétérinaire.

---

## ANNEXE 2 : Liste des abréviations

---

BFA	Belgian Feed Association
AFSCA	l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire
AFMPS	l'Agence fédérale des médicaments et des produits de santé
SPF Santé publique	le Service fédéral Santé publique
g	gramme
GPRS	General Packet Radio Service
AR	Arrêté Royal
KG	kilogramme
MG	milligramme
PC	Personal Computer
PDF	Portable Document Format
RCP	Résumé des Caractéristiques du Produit
T	Tonne
XML	Extensible Markup Language