

Rapport annuel Belmed 2022



La plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale



Rapport annuel Belmed 2022

La plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de
nature commerciale




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)

 facebook.com/SPFEco

 [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

 instagram.com/spfecoco

 youtube.com/user/SPFEconomie

 <https://economie.fgov.be>

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Version internet

Table des matières

Le mot de Belmed.....	4
1. Résultats globaux.....	5
1.1. Nombre de visiteurs de Belmed.....	5
1.2. Pages Belmed visitées par langue.....	5
1.3. Évolution du nombre de demandes dans Belmed 2022 versus 2021, 2020, 2019.....	7
1.3.1. Demandes par langue.....	8
1.3.2. Demandes B2C versus demandes B2B.....	8
1.3.3. Demandes par méthode de vente.....	9
1.3.4. Demandes par statut.....	10
2. Secteurs économiques et catégories de litiges.....	12
2.1. Demandes par secteur économique.....	12
2.2. Demandes par sous-secteur économique.....	12
3. Partenaires Belmed.....	14
3.1. Demandes par partenaire.....	14
3.2. Transferts entre partenaires.....	15
3.3. Actions menées autour de l'outil Belmed.....	16
4. Des questions ?.....	17

Liste des graphiques

Graphique 1. Nombre de visiteurs, par langue et par année (2021-2022).....	5
Graphique 2. Nombre total de demandes, 2019-2021.....	7
Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue.....	8
Graphique 4. Répartition des demandes par méthode de vente.....	9
Graphique 5. Répartition des demandes par statut de clôture.....	10
Graphique 6. Répartition des demandes par problématique en 2022.....	14

Liste des tableaux

Tableau 1. Top 5 des pages en néerlandais les plus visitées.....	6
Tableau 2. Top 5 des pages en français les plus visitées.....	6
Tableau 3. Top 3 des pages en anglais les plus visitées.....	6
Tableau 4. Top 3 des pages en allemand les plus visitées.....	6
Tableau 5. Nombre de demandes introduites par secteur économique.....	12
Tableau 6. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed.....	13
Tableau 7. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%).....	14
Tableau 8. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed.....	16

Le mot de Belmed

Le SPF Economie vous présente l'édition 2022 du rapport annuel de la plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges de nature commerciale Belmed.

Cette plateforme donne de l'information sur le règlement extrajudiciaire des litiges mais offre aussi la possibilité de trouver un tiers neutre, compétent et indépendant pour tenter de régler un litige de nature commerciale (entre consommateurs et entreprises ou entre entreprises) à l'amiable en toute confidentialité. Payant ou non, le règlement amiable restera toujours plus avantageux à une action en justice.

Après le Covid, la crise énergétique et la crise économique ont affecté les consommateurs et les entreprises. Certaines entités de règlement amiable en ont été particulièrement impactées comme le médiateur de l'énergie ou encore le service de médiation pour le consommateur.

La recommandation reste la même : COMMUNIQUER, idéalement préventivement pour réduire le risque et le nombre de litiges. Le Covid a mis en lumière la nécessité de réagir rapidement et adéquatement en mettant en place une gestion de crise. Il est important de permettre à tout un chacun d'accéder facilement à un service clientèle ou service après-vente, quel que soit son nom. Y accéder par voie électronique mais aussi, fracture digitale oblige, permettre aux consommateurs de parler à un être humain. Ceci implique bien évidemment une bonne gestion et une bonne formation du personnel en contact avec le public.

Aller en justice ne garantit pas toujours un résultat optimal mais entraîne bien souvent une dépense énorme de stress, de temps et...d'argent. Il faut oser changer de paradigme et se demander : est-ce vraiment la meilleure solution de se battre, de rompre des contacts ? Ne devons-nous pas parler, négocier, faire des compromis ?

Belmed remercie, d'une part, tous ses partenaires anciens et nouveaux pour leur collaboration toujours aussi efficace et, d'autre part, tous ses interlocuteurs pour avoir bien voulu recevoir de l'information sur le règlement amiable et espère qu'elle leur permettra de poursuivre la réflexion et encore mieux, l'action !

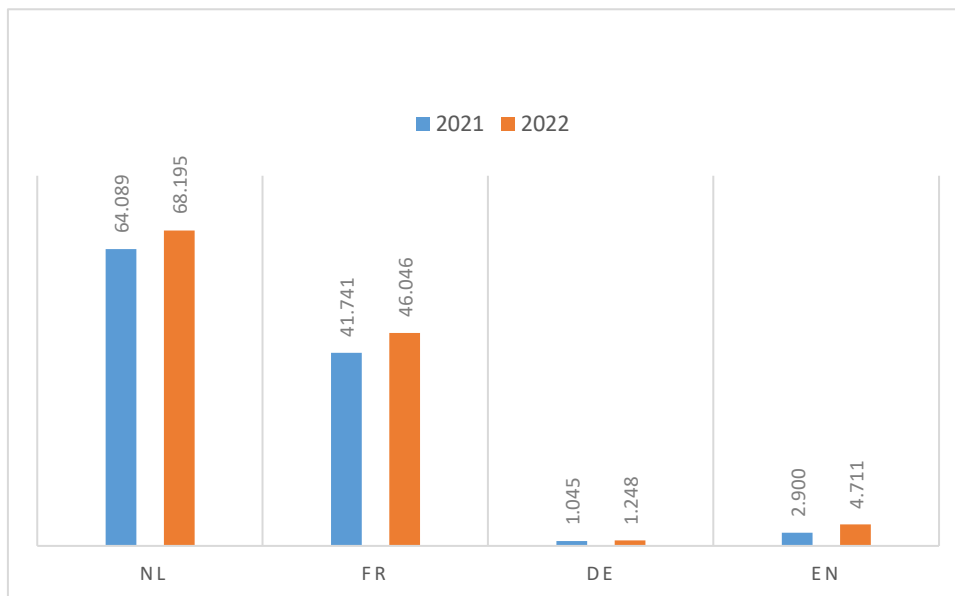
Bonne lecture !

1. Résultats globaux

1.1. Nombre de visiteurs de Belmed

En 2022, 140.167 visiteurs ont consulté le site Belmed, soit une augmentation de plus de 27 % par rapport à 2021 (109.785).

Graphique 1. Nombre de visiteurs, par langue et par année (2021-2022)



Source : SPF Economie.

Belmed a continué à fournir des efforts en matière de communication (voir point 3.3.) et d'attractivité de l'outil. Pour ce dernier point, il nous a semblé opportun de mettre l'accent sur le fait que beaucoup de nos partenaires donnent de l'information aux parties sur ce qu'ils font avant de réellement démarrer leur travail de règlement amiable. Les entités qualifiées en vertu du livre XVI du Code de droit économique le font car elles y sont légalement tenues mais les médiateurs agréés¹ en matière civile et commerciale ne le sont pas. Pour informer et sensibiliser le consommateur comme l'entreprise au fait que le règlement amiable peut constituer une solution plus rapide, plus efficace et moins chère que l'action en justice, nous avons demandé à nos partenaires de proposer un accès à l'information. Vous trouverez plus de détails à ce sujet sous le point 3.3.

1.2. Pages Belmed visitées par langue

Les visiteurs de Belmed ne viennent pas seulement sur la plateforme pour introduire des demandes de médiation mais aussi pour s'informer.

Voyons quelles pages sont les plus visitées selon la langue de l'internaute :

¹ Pour rappel, ces personnes, physiques ou morales ont attesté de leurs connaissances et de leurs formations permanentes auprès de la Commission fédérale d'agrément des médiateurs du Service public fédéral Justice. Elles respectent une déontologie ainsi que la [loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation](#).

Tableau 1. Top 5 des pages en néerlandais les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	Nombre de visites	% par rapport au nombre total de visites des pages NL (68.195)
Garantieregeling	8.309	12,18 %
Ombudsman van de Verzekeringen	5.675	8,32%
Consumentenombudsdienst	5.195	7,62 %
Vrederechters	5.059	7,42 %
Ombudsdienst voor financiële diensten	2.845	4,17 %
Total	72.983	39,71 %

Source : SPF Economie.

Tableau 2. Top 5 des pages en français les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	Nombre de visites	% par rapport au nombre total de visites des pages FR (46.046)
Règles de garantie	5.090	11,05 %
Ombudsman des assurances	2.493	5,41 %
Juges de Paix	2.129	4,62 %
Service de Médiation pour le Consommateur	1.694	3,68 %
Commission de conciliation construction	904	1,96 %
Total	12.310	26,72 %

Source : SPF Economie.

Tableau 3. Top 3 des pages en anglais les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	Nombre de visites	% par rapport au nombre total de visites des pages EN (4.711)
Wat is Belmed, out-court dispute/extrajudicial resolution	567	12,04 %
Insurance Ombudsman	311	6,6 %
Consumer Mediation Service	147	3,12%
Justices of the Peace	125	2,65 %
Total	1.150	24,41 %

Source : SPF Economie.

Tableau 4. Top 3 des pages en allemand les plus visitées

Pages les plus représentatives des visites	Nombre de visites	% par rapport au nombre total de visites des pages DE (1.248)
Garantiestreitigkeiten	119	9,53 %
Anerkannter Vermittler	92	7,37 %
Friedensrichter	33	2,64 %
Ombudsman der Versicherungen	30	2,4 %
Total	274	21,94 %

Source : SPF Economie.

Si les néerlandophones restent majoritaires du point de vue de la consultation des pages Belmed, les francophones arrivent en première position lorsqu'il s'agit d'introduire des demandes de règlement amiable via Belmed (voir point 1.3.1.).

Les règles en matière de garantie restent toujours plébiscitées dans les trois langues nationales.

Pour les places suivantes, on peut constater que :

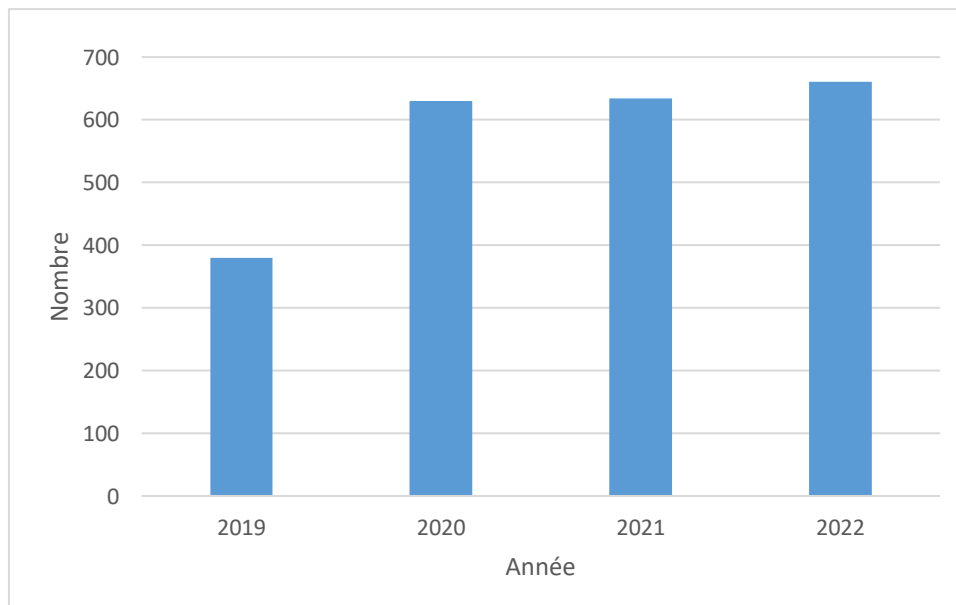
- Les néerlandophones étaient nombreux à consulter la fiche de l'Ombudsman des assurances puis celle du service de médiation pour le consommateur et enfin à vérifier comment le juge de paix peut les aider. Les assurances vie et d'habitation ont effectivement fait l'objet d'un certain nombre de demandes de règlement amiable sur Belmed. Quant au service de médiation pour le consommateur, de par sa fonction informative et résiduaire quant au traitement de dossiers non-pris en charge par une autre entité qualifiée, il a un rôle-clé dans les litiges de consommation ;
- Les francophones ont eu besoin de consulter les mêmes fiches mais dans un ordre différent. On remarque également une percée de la Commission de conciliation construction qui, rappelons-le, n'est compétente que pour les litiges de construction ou de rénovation d'immeubles liés à une problématique technique.
- Les germanophones se sont intéressés à une large variété de partenaires Belmed, y compris les médiateurs agréés en matière civile et commerciale.
- Les utilisateurs européens (pratiquant la langue anglaise) ont marqué leur intérêt pour les pages consacrées aux formes de règlement amiable mais aussi pour la page relative à la fiche de présentation de l'Ombudsman des Assurances et de la justice de paix (comme en 2021).

1.3. Évolution du nombre de demandes dans Belmed 2022 versus 2021, 2020, 2019

Après une stabilisation en 2021, le nombre de demandes a légèrement crû en 2022, passant de 634 à 661 (soit + environ 4,5 %)

D'autres organismes pratiquant le règlement amiable des litiges, notamment de consommation, ont fait le même constat voire ont constaté une diminution des demandes qui leur étaient adressées. L'ombudsman de l'énergie a bien évidemment vu son intervention extrêmement sollicitée !

Graphique 2. Nombre total de demandes, 2019-2021

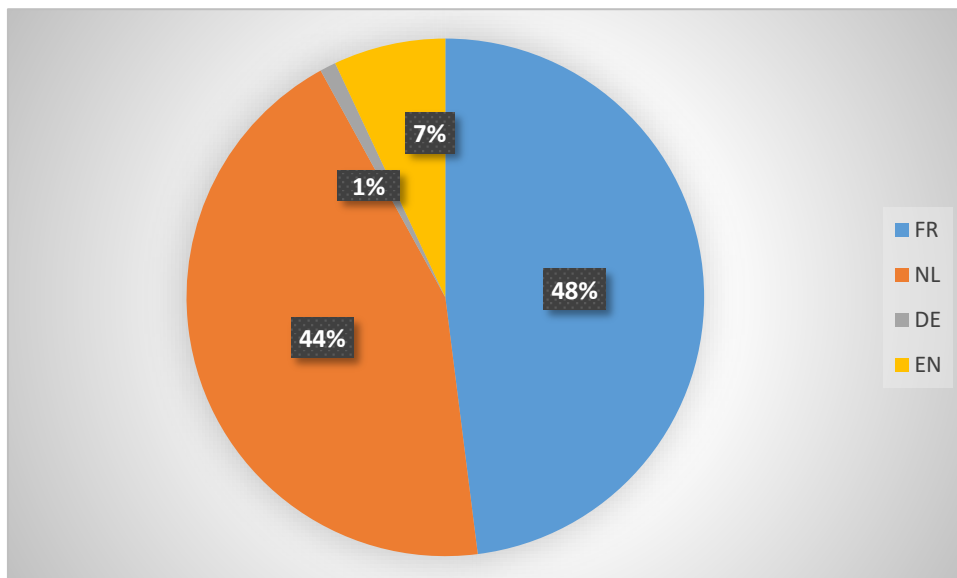


Source : SPF Economie.

1.3.1. Demandes par langue

En 2022, 661 demandes de règlement de litige ont été introduites via Belmed, dont 48 % en français (contre 54 % en 2021) et 44% en néerlandais (contre 39 % en 2021).

Graphique 3. Répartition des demandes de règlement amiable par langue



Source : SPF Economie.

Les demandes francophones sont toujours majoritaires mais diminuent légèrement au profit des demandes néerlandophones. Les demandes transfrontalières (EN) continuent leur progression (7,26 % contre 6 % en 2021).

1.3.2. Demandes B2C versus demandes B2B

Belmed continue d'être utilisée principalement par des consommateurs en 2021. Les demandes B2B (entre commerçants) progressent cependant et passent de 1,87 % à 3,28 % en 2022. Ceci est dû notamment aux actions de promotion ; pas moins d'une cinquantaine de rencontres ont été organisées en 2022, sur proposition du SPF :

- 07.02.22 : ADR-Belmed avec [Be-commerce](#)
- 04.04.22 : ADR-Belmed avec les [Business Angels Vlaanderen](#)
- 07.04.22 : ADR - Belmed avec le [Voka](#)
- 14.04.22 : ADR - Belmed avec [Modeunie-unizo](#)
- 21.04.22 : ADR-Belmed avec la [Sogepa](#) (devenue depuis lors Wallonie entreprendre)
- 09.05.22 : ADR-Belmed avec l'[ITAA](#)
- 09.05.22 : ADR (B2B) - Belmed - reizen ([Abto](#), [VVR](#), [Upav](#))
- 23.05.22 : ADR - Belmed avec [Feweb](#)
- 30.05.22 : ADR-Belmed - [FLRB/Recrea](#)
- 01.06.22 : ADR-Belmed avec [Mediawijs](#)
- 03.06.22 : ADR-Belmed avec [Horeca Vlaanderen](#)
- 07.06.22 : ADR- Belmed avec [viaBelgium](#)
- 08.06.22 : ADR-Belmed avec [Horeca Wallonie](#)
- 10.06.22 : ADR-Belmed avec [Indufed](#)
- 13.06.22 : ADR-Belmed avec [Febeg](#)
- 14.06.22 : ADR-Belmed avec [Funebra](#)
- 27.06.22 et 06.07.22 : ADR-Belmed avec le secteur de l'optique ([A.P.O.O.B.](#), [Fedoptica](#))
- 04.07.22 : ADR-Belmed avec l'[ADEB](#)

- 07.07.22 : ADR-Belmed avec l'[UNEB](#)
- 12.07.22 : ADR – Belmed avec [Gewu](#)
- 13.07.22 : ADR (B2B) – Belmed avec [Assuralia](#)
- 03.08.22 : ADR – Belmed avec [Febelhair](#)
- 16.08.22 et le 23.11.22 : ADR – Belmed avec l'[UCM](#)
- 18.08.22 : ADR – Belmed avec la [Navem](#)
- 29.08.22 + 29.09.22 : ADR – Belmed avec l'[UPEC](#)
- 31.08.22 : ADR-Belmed avec Etienne de Callatay
- 06.09.22 : ADR – Belmed avec la [Sowalfin](#) (devenue depuis lors Wallonie entreprendre)
- 07.09.22 : ADR – Belmed avec l'[APLSIA](#)
- 09.10.22 : ADR-Belmed avec la [FBAA](#)
- 19.10.22 : ADR – Belmed avec [Anizoo](#)
- 21.10.22 : ADR-Belmed avec [SDI](#) + avec [BKV](#)
- 25.10.22 : ADR – Belmed avec [Shoefed](#)
- 14.11.22 :

a) ADR-Belmed avec la [Fédération francophone du commerce ambulant](#)

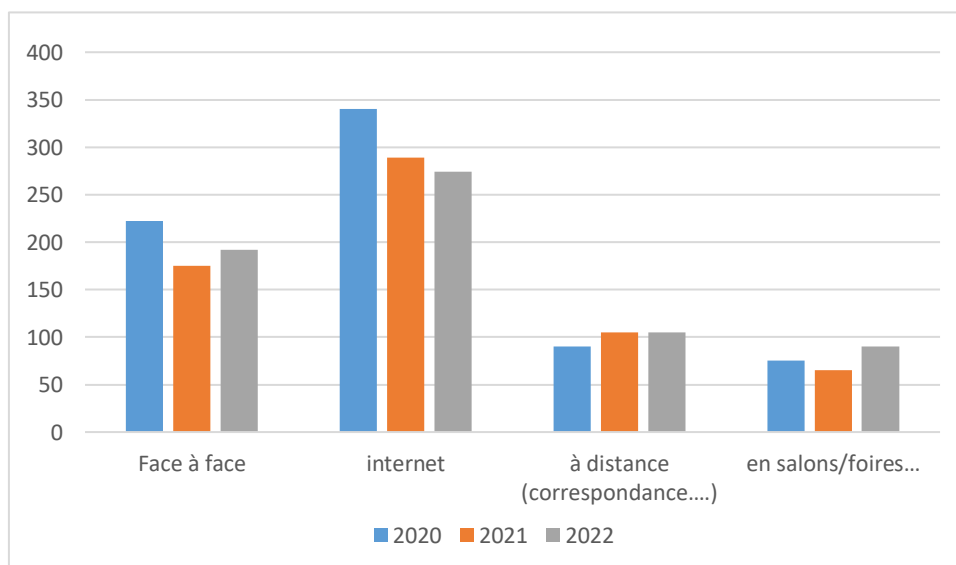
b) webinaire avec [Horeca Vlaanderen](#) (leden) sur l'ADR-Belmed

- 25.11.22 : ADR-Belmed avec les [Belgian Chambers](#)
- 01.12.22 : ADR B2B -Belmed avec Amazon
- 08.12.22 : ADR-Belmed avec le [CIB](#) (pendant NL de [Federia](#))
- 12.12.22 : ADR-Belmed avec la fédération du commerce ambulant [NL](#)
- 20.12.22 : ADR – Belmed avec l'[IBJ](#)

1.3.3. Demandes par méthode de vente

L'e-commerce reste le canal de vente le plus concerné par les demandes de litiges introduites en 2022, il représente ainsi 41,5 % contre 45,58 %, en 2021 et 46,83 % en 2020. Toutefois, il diminue au profit du commerce physique qui reprend un peu des couleurs par rapport à 2021 (+10 %). La vente par correspondance reste stable tandis que la vente en salons et foires remonte logiquement depuis la fin des mesures sanitaires restrictives (+40 %).

Graphique 4. Répartition des demandes par méthode de vente



Source : SPF Economie

1.3.4. Demandes par statut

Sur les 634 demandes répertoriées, 530 ont été traitées. Le graphique 5 indique la répartition des demandes introduites entre les différents statuts.

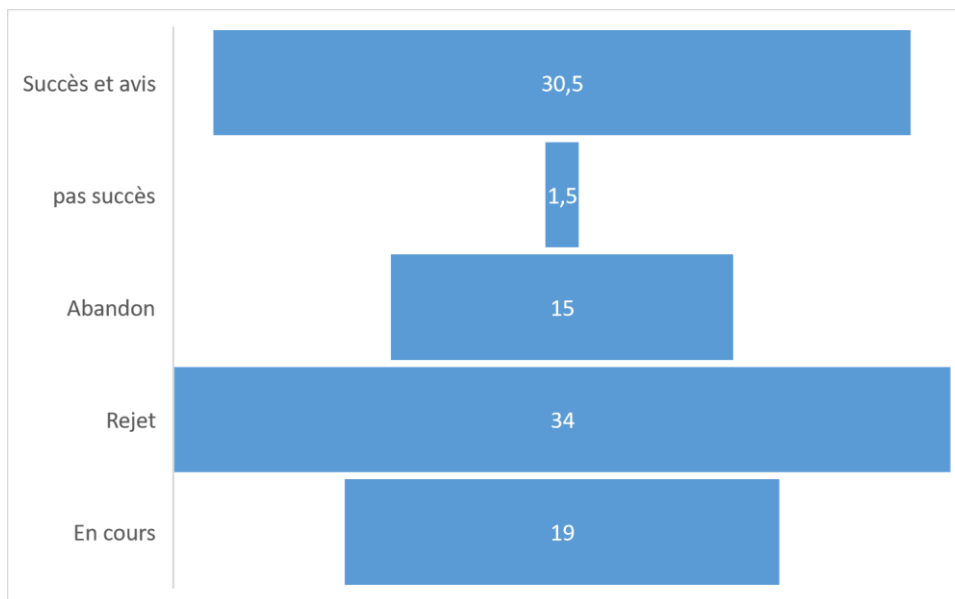
Les nouvelles demandes Belmed ont toujours le statut « Réceptionné » par défaut. Ce statut peut évoluer mais, au final, le partenaire Belmed doit sélectionner un statut de clôture dans le back-office. Il dispose des choix suivants :

- **Rejeté** : soit par le partenaire Belmed en cas de non-recevabilité de la demande, soit par la partie adverse qui n'a pas souhaité participer.
- **Abandonné** : le demandeur a quitté le processus anticipativement, peu importe la raison.
- **Transféré** : le partenaire ne peut pas traiter le dossier mais l'a attribué à un autre partenaire directement dans Belmed.
- **Clôturé avec un accord.**
- **Clôturé sans accord.**
- **Clôturé avec un avis.**

Lors du traitement d'un dossier, le partenaire Belmed est libre également d'utiliser d'autres statuts :

- **Déclaré recevable** : le partenaire utilise ce statut pour informer le demandeur qu'il peut traiter le dossier.
- **En traitement** : le partenaire utilise ce statut pour informer le demandeur que le dossier est en cours de traitement.

Graphique 5. Répartition des demandes par statut de clôture



Source : SPF Economie.

81 % des dossiers entrés en 2022 ont été clôturés. Les dossiers ayant suivi le processus **complet** de règlement amiable peuvent être clôturés :

- avec accord ;
- avec avis (pas encore d'accord mais évolution vers une possible solution) ;
- par un rejet (le partenaire a refusé le dossier et l'a éventuellement transféré vers une autre entité de règlement amiable OU une des parties a refusé d'entrer en règlement amiable ou a rejeté la solution proposée) ;
- par un abandon (une des parties a quitté le processus).

Le nombre de dossiers clôturés sans accord continue de diminuer (seulement 1,5 % contre 5 % en 2021) tout comme les dossiers clôturés en raison d'un abandon (15 % contre 21 % en 2021), ce qui semble indiquer que les parties en litige entrent plus facilement dans un processus de

règlement amiable. Par contre, le nombre de dossiers clôturés en raison d'un rejet a augmenté avec une part de 34 % (contre 31,4 % en 2021). Plusieurs raisons possibles :

- soit le partenaire saisi a estimé qu'il n'était pas compétent ou que la demande n'était pas recevable (demande incomplète, ne se prêtant pas à un règlement amiable...);
- soit le partenaire a estimé qu'une autre entité était mieux à même de prendre le dossier en charge. Les entités qualifiées sont tenues par la loi de rediriger les dossiers entre elles lorsqu'elles ne s'estiment pas compétentes ;
- soit une des parties au moins a refusé la solution proposée.

Le nombre de dossiers transférés reste stable avec 19 % des dossiers traités (contre 21 % en 2021). Il s'agit d'une obligation pour les entités qualifiées de rediriger vers l'entité ad hoc un dossier qui ne relèverait pas de leurs compétences. Belmed a prévu cette possibilité et, en parallèle, le demandeur est informé de ce transfert ainsi que de l'entité finalement en charge du dossier.

2. Secteurs économiques et catégories de litiges

2.1. Demandes par secteur économique

Lorsqu'il souhaite introduire une demande de résolution des litiges à l'amiable, le consommateur a le choix entre différents « secteurs économiques ». Ceux-ci sont précisés dans le tableau 5.

En nombre de demandes, le secteur « Biens de consommation » domine toujours le classement. En 2022, 27 % des demandes de résolution de litige ont concerné des biens de consommation, contre 28 % en 2021.

Le secteur « Autres biens et services » occupe toujours la deuxième place, mais son nombre a diminué, ce qui est positif.

Le troisième secteur le plus représentatif des demandes de résolution de litiges reste celui des « Services financiers » avec 14,5 % des dossiers traités. Viennent ensuite celui des « Services de loisirs » et des « Services d'énergie et eau » à égalité avec respectivement 11 % des dossiers traités. Le secteur des loisirs a encore subi les règles sanitaires restrictives et n'a donc pas pu organiser tous les événements prévus ; quant à l'énergie, il va sans dire que la guerre en Ukraine et ses conséquences sur les prix des carburants et combustibles en sont responsables. Enfin, les demandes relatives aux « Services généraux aux consommateurs » et aux « Services de transport » représentent respectivement 11 % et 9,5 % des demandes traitées.

Tableau 5. Nombre de demandes introduites par secteur économique

Secteur économique	En %
Biens de consommation	27
Autres biens et services	17
Services financiers	14,5
Services de loisirs	9
Services d'énergie et eau	9
Services de transport	8
Services généraux aux consommateurs	7
Services postaux et communications électroniques	6,5
Services de santé	2
Total	100 %

Source : SPF Economie.

2.2. Demandes par sous-secteur économique

Le tableau 6 donne un aperçu des sous-secteurs économiques au sujet desquels la plupart des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges ont été introduites en 2022 via Belmed. La catégorie résiduelle « Autres biens et services » a été retirée du tableau afin de mieux refléter les intérêts relatifs des différents secteurs économiques identifiables. En outre, seuls les sous-secteurs économiques pour lesquels au moins 10 dossiers ont été introduits sont repris pour que le tableau ne soit pas trop long.

Tableau 6. Classement des sous-secteurs économiques les plus visés par les demandes Belmed

Sous-secteurs économiques (hormis « Autres biens et services »)* **
Transport aérien
Services liés à la fourniture de gaz et/ou l'électricité
Services financiers liés à des comptes paiement
Articles électroniques
Articles TIC
Gros électroménagers
Meubles
Services d'entretien du logement
Services agences voyages/voyages à forfait
Services liés à d'autres sources d'énergie (que le gaz, l'électricité, l'eau)
Articles de sport et loisirs
Hôtels
Services internet
Articles d'habillement
Articles d'entretien du logement
Assurances santé
Assurances habitation
Services liés à la santé
Services de téléphonie mobile
Services de messagerie
Véhicules d'occasion
Véhicules neufs

* Seuls les sous-secteurs avec au moins 10 demandes ont été repris (tous sont couverts excepté le secteur de l'enseignement).

** Le nombre total de demandes, hormis « Autres biens et services » s'élève à 500.

Source : SPF Economie.

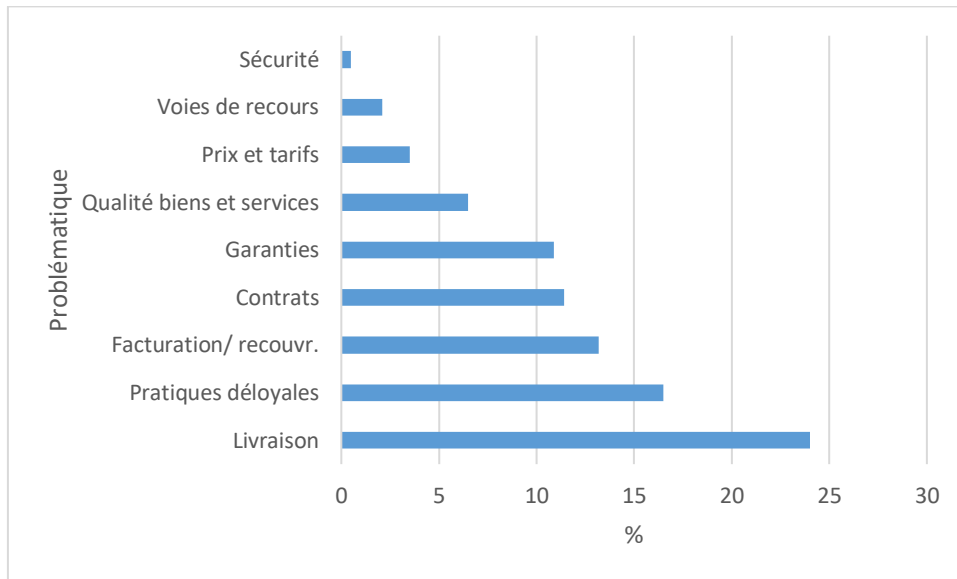
Le tableau 6 montre avant tout la large répartition du nombre de demandes entre les sous-secteurs économiques. Cela apparaît également quand nous examinons le total que représentent les sous-secteurs inclus dans le tableau, lequel ne reprend que 84 % de toutes les demandes introduites. Outre les 556 dossiers répartis dans le tableau ci-dessus, il y a 124 dossiers repris sous la rubrique « autres ».

Par ailleurs, le sous-secteur « Transport aérien » (secteur des transports) a été sélectionné relativement souvent. Bien que nous ne connaissions pas le contenu des dossiers, il est probable que les conséquences de la pandémie de coronavirus n'y soit pas étrangère. Viennent ensuite le sous-secteur des comptes de paiement (secteur des services financiers), celui des services de fourniture de gaz et/ou électricité (secteur : énergie) et celui des articles électroniques (biens de consommation).

Lorsqu'un utilisateur introduit sa demande Belmed, il doit également indiquer le type de problème. Il s'agit du thème du litige, par exemple une facture erronée ou un service mal exécuté. Les problèmes de livraisons de biens ou d'absence d'exécution de services restent, comme en 2021, en tête des demandes introduites dans Belmed de 2022. Étant donné que les achats se font de plus en plus sur internet, une augmentation des plaintes concernant les problèmes de livraison n'est pas surprenante. Le top trois est complété par les pratiques déloyales et les problèmes de facturation et de recouvrement de créance.

Graphique 6. Répartition des demandes par problématique en 2022

En %



Source : SPF Economie.

3. Partenaires Belmed

3.1. Demandes par partenaire

En 2022, un peu plus de la moitié (24) des 47 partenaires Belmed ont reçu au moins une demande de résolution de litige. Le partenaire le plus sollicité reste le [Service de Médiation pour le Consommateur](#), avec 63,09 % de toutes les demandes Belmed (contre 61,43 % en 2021). Derrière le service de Médiation pour le Consommateur, nous constatons une large répartition.

Tableau 7. Répartition des demandes entre les partenaires Belmed (%)

Partenaire Belmed	En %	Entité qualifiée
Service de Médiation pour le Consommateur	58,5 %	Oui
Service de médiation des services financiers	7,1 %	Oui
Ombudsman des assurances	6,7 %	Oui
Ombudsman du commerce	5,4 %	Oui
Service de médiation pour les télécommunications	4,8 %	Oui
Service de Médiation de l'Energie	4,8 %	Oui
Service de Médiation pour le Secteur Postal	1,4 %	Oui
Commission de Litiges Voyages asbl	2,9 %	Oui
Billiet & Co	1,1 %	Non (médiateur agréé)
Conflictbemiddeling	0,9 %	Non (médiateur agréé)
Commission conciliation automoto	0,8%	Non
Commission litiges Meubles	0,8%	Non
MEDIATEUR.LEGAL	0,8 %	Non (médiateur agréé)
Centre Européen des Consommateurs (CEC)	0,7 %	Non
Commission de Conciliation Construction	0,5 %	Oui

Alexandra Boël	0,3 %	Non (médiateur agréé)
Centre Belge de Gestion des Conflits (CEBEGECO)	0,5 %	Non (médiateur agréé)
Hilde Van Parys	0,5%	Non (médiateur agréé)
De Ronde Tafel	0,3 %	Non (médiateur agréé)
Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires	0,3 %	Non
Commission de Litiges Meubles asbl	0,3 %	Non
Ombudsman pour le notariat	0,3%	Oui
De Ronde Tafel	0,3%	Non (médiateur agréé)
Total	100 %	Oui : 93,1 %

Source : SPF Economie.

La troisième colonne du tableau 7 indique si :

- le partenaire Belmed est une [entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation \(B2C\)](#) ou
- un médiateur agréé par le SPF Justice en matière civile et commerciale (B2C et/ou B2B)

En 2022 comme en 2021, 93 % de toutes les demandes ont été envoyées à des entités qualifiées, contre 95 % en 2020. Dans la mesure où les entités qualifiées sont tenues d'être gratuites pour le consommateur ou de travailler moyennant une rémunération équitable², ce résultat n'est donc pas surprenant.

Cependant, le recours à des médiateurs/conciliateurs privés augmente lentement mais sûrement. Si vous vous référez au [rapport annuel 2021](#) de Belmed, vous constaterez qu'un plus grand nombre de médiateurs agréés ont été saisis. Cela signifie que l'information et la promotion du règlement amiable commence à faire son chemin : les médiateurs privés sont certes payants et plus chers qu'une entité qualifiée mais ils ont un taux de succès élevé et un délai de traitement intéressant. L'utilisateur Belmed est en tout cas informé des tarifs pratiqués par les différents partenaires au moment où il en choisit un.

Le top 4 des partenaires ayant reçu le plus grand nombre de demandes Belmed sont tous gratuits. Les médiateurs agréés demandent par contre une certaine rémunération pour leurs services.

3.2. Transferts entre partenaires

En vertu du Livre XVI du Code de droit économique, les entités qualifiées ont l'obligation de transférer entre elles les plaintes de consommateurs qui ne relèvent pas de leurs compétences. Depuis novembre 2018, les partenaires Belmed disposent de la possibilité de transmettre les demandes qui leur sont adressées dans le back office Belmed à d'autres partenaires Belmed agréés en tant qu'[entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire de litiges](#). Cela permet de ne pas devoir clôturer immédiatement ces demandes, ce qui signifie un meilleur service pour les utilisateurs.

Au total, 101 dossiers ont été transférés en 2022. Le tableau 9 indique quels partenaires Belmed ont transmis un dossier.

² Code de droit économique, article XVI.25, § 1^{er}, 5^o

Tableau 8. Transfert de dossiers entre partenaires Belmed

Partenaire Belmed ayant transféré des dossiers	% par rapport au nombre total de transferts en 2022 (101)
Service de Médiation pour le Consommateur	59,7
Ombudsman du commerce	32
Commission de Litiges Voyages asbl	2,8
Service de médiation pour les télécommunications	2,8
Un médiateur agréé - Lexaliter	1,4
Ombudsman des assurances	1,4
Total	100 %

Source : SPF Economie.

Le Service de Médiation pour le Consommateur et l'Ombudsman du commerce sont responsables de plus de 90 % des transferts et se sont souvent transmis des dossiers l'un à l'autre. Cela est dû au fait que l'Ombudsman du commerce n'intervient que si le commerçant impliqué dans le dossier reconnaît l'Ombudsman et est enregistré auprès de lui³. Dans le cas contraire, c'est le Service de Médiation pour le Consommateur qui est compétent.

Le service de médiation pour le consommateur a également transféré quelques dossiers vers l'ombudsman en conflits financiers et l'ombudsman en assurances. À noter qu'un médiateur agréé a jugé utile de réorienter un consommateur vers le Service de Médiation pour le Consommateur, sans doute en raison de la faible valeur du litige.

3.3. Actions menées autour de l'outil Belmed

Beaucoup de nos partenaires donnent de l'information aux parties sur ce qu'ils font avant de réellement démarrer leur travail de règlement amiable. Les entités qualifiées en vertu du Livre XVI du Code de droit économique le font car elles y sont légalement tenues mais les médiateurs agréés⁴ en matière civile et commerciale ne sont pas tenus de le faire. Cependant, sur notre initiative, la majorité des partenaires Belmed – médiateurs agréés/ confirmé ont accepté de le faire et de l'indiquer à toute personne introduisant une demande de règlement amiable via Belmed. Cette session d'information vise deux objectifs :

- expliquer comment le partenaire travaille, en quoi consiste son intervention, son tarif...
- vérifier que le dossier qui lui est soumis se prête effectivement bien à une tentative de règlement amiable.

À la suite de cette session d'information, les parties peuvent décider si oui ou non, elles veulent rentrer dans un processus de règlement amiable. Dans l'affirmative, la mission du partenaire est définie et lancée et son tarif commence à s'appliquer.

Cette option d'information préalable a été introduite fin 2022 et nous pourrions voir dans le courant de 2023 son impact sur le nombre de demandes introduites via Belmed.

Par ailleurs, l'enquête de satisfaction en ligne est toujours disponible ; vous pouvez consulter les [résultats de fin 2022](#) en ligne. Elle a été revue fin 2022 pour être encore plus précise et conviviale. Nous verrons les conséquences de cette révision en 2023.

³ <https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/a-propos-de-nous/commerçants>

⁴ Pour rappel, ces personnes, physiques ou morales ont attesté de leurs connaissances et de leurs formations permanentes auprès de la Commission fédérale d'agrément des médiateurs du Service public fédéral Justice. Elles respectent une déontologie ainsi que la [loi du 21 février 2005 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne la médiation](#).

Du point de vue de la communication, outre les réunions et webinaires cités sous le point 1.3.2., des actions ont été menées en concertation avec la Direction Communication du SPF Economie. Grâce à ces actions, des conseils propres à une problématique ou à un secteur particulier sont diffusés. Ces actions font également le lien avec un partenaire de Belmed ou encore rappellent l'intérêt de faire appel à Belmed. Ainsi, des news ont été mises en ligne sur le site web du SPF. Elles avaient trait aux sujets suivants :

- [litiges impliquant des entreprises](#)
- [litiges impliquant un consommateur](#)

Plusieurs messages ont également été publiés sur les réseaux sociaux en avril, août, octobre et décembre 2022.

4. Des questions ?

Vous avez des questions ou des suggestions ? N'hésitez pas à nous les transmettre par e-mail à : belmed@economie.fgov.be.



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

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