

Check-list personnes chargées du traitement des dossiers	
1. Compétence : exigences de connaissances et d'aptitudes	Art.4 KB 16/02/2015 Art. XVI.25, 2° CDE
a) Avoir une connaissance générale du droit applicable : acquises par les études ou par l'expérience.	
b) Avoir des aptitudes nécessaires au règlement des litiges : <ul style="list-style-type: none"> • agrément en tant que médiateur sur base de la loi de 2005 = OK, • expérience professionnelle en matière de traitement de plaintes = OK. 	
c) Suivre régulièrement des formations dans CES domaines (droit applicable et règlement des litiges) : preuve via attestation, diplôme ou inscription à une formation	
2. Types de nomination	Art.2, 5° KB 16/02/2015
a) Soit à durée déterminée (minimum trois ans) avec possibilité de renouvellement, soit à durée indéterminée,	
b) Si licenciement alors juste motif (donc pas de licenciement sur base des résultats obtenus dans les dossiers RAL par exemple).	
3. Absence d'instructions de la part de l'entité/organisation ou association créatrice :	Art.2, 4° KB 16/02/2015
L'entité (responsable ET chacun des collaborateurs) a-t-elle pu traiter les dossiers en toute liberté ? Si elle doit prendre une décision sur un dossier, a-t-elle pu le faire en toute liberté ? Y a-t-il des instructions différentes pour les entreprises membres et non-membres de l'organisation créatrice ?	
4. Rémunération non liée au résultat	Art.2, 7° KB 16/02/2015
Les personnes chargées de prendre des décisions sont-elles actives à plein temps au sein de l'entité ou ont-elles d'autres activités dont elles tirent des avantages? Y a-t-il un conflit d'intérêts potentiel?	
Existe-t-il une procédure pour prévenir les conflits d'intérêts et cette procédure est-elle connue au sein de l'entité?	
5. Impartialité de la personne chargée du traitement des dossiers RAL	Art. XVI.26 WER Art.9 KB 16/02/2015
Exerce-t-elle son métier de médiateur à temps plein ou a-t-elle une ou d'autres activités ? : si oui laquelle/lesquelles ? y a-t-il un lien entre cette /ces activités et le métier exercé par les entreprises concernées par les litiges qu'elle traite ?	
6. L'entité dispose-t-elle d'un budget propre, spécifique et suffisant	Art.2, 3° KB 16/02/2015
a) L'entité dispose-t-elle d'un budget propre, spécifique et suffisant qu'elle peut utiliser indépendamment ?	
b) Budget suffisant : quelle est la situation financière générale ? L'exercice comptable s'est-il terminé par un résultat positif ou négatif ? L'entité a-t-elle dû demander un complément de budget et pourquoi ? Si elle ne l'a pas obtenu, quelles conséquences cela a eu sur son fonctionnement ?	