

Belmed
Résultats de l'enquête de satisfaction
25 octobre 2022



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

Introduction	4
1. Évolution du nombre de répondants à l'enquête	4
2. Profil des répondants	4
2.1. Origine des participants	4
2.2. Âge des participants	4
2.3. Profils des utilisateurs de Belmed.....	5
3. Canal de connaissances de Belmed.....	5
4. Qualité de l'information fournie sur Belmed	5
5. Procédure d'identification à Belmed	6
6. Usage du formulaire de demande de règlement amiable	6
7. Traitement de la demande de médiation	6
8. Les partenaires de Belmed	7
Conclusion.....	8

Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de répondants à l'enquête de satisfaction de Belmed	4
Tableau 2. Répartition des participants à l'enquête en fonction de l'âge.....	5
Tableau 3. Répartition par canal des réponses à la question « Comment avez-vous connu Belmed ? »	5
Tableau 4. Évaluation des réponses à la question « Les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges sur le site web répondent-elles à vos attentes ? »	5
Tableau 5. Évaluation des réponses relatives à l'identification à Belmed	6
Tableau 6. Évaluation des réponses relatives à l'encodage du formulaire de demande	6
Tableau 7. Évaluation des réponses relatives au traitement de la demande de médiation	6
Tableau 8. Évaluation des réponses relatives à la durée de traitement de la demande de médiation	7
Tableau 9. Classement des partenaires les plus sollicités.....	8

Introduction

Belmed est une plate-forme électronique qui permet de résoudre des litiges entre commerçants ou entre consommateurs et commerçants, par internet et en dehors des tribunaux, en faisant appel à un tiers indépendant. Le consommateur doit être issu d'un pays de l'Union européenne et l'entreprise doit être inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE). Belmed donne à la fois de l'information sur le règlement amiable mais offre aussi la possibilité de trouver un partenaire compétent pour tenter de régler son litige à l'amiable.

Belmed a établi une enquête de satisfaction afin de d'améliorer les services rendus aux utilisateurs de la plate-forme et ainsi mieux répondre à leurs besoins. Depuis son lancement en 2013, l'enquête fait l'objet d'une analyse périodique (1 à 2 fois par an).

Ce rapport présente les dernières tendances des réponses au 25 octobre 2022.

1. Évolution du nombre de répondants à l'enquête

Le nombre de participants à l'enquête de satisfaction de Belmed est en constante augmentation depuis 2020, passant de 474 répondants à 802 personnes pour 2022.

2022 enregistre une hausse de 35 % par rapport à 2021.

Tableau 1. Nombre de répondants à l'enquête de satisfaction de Belmed

	Nombre de répondants	Évolution par rapport à l'année précédente
2020	474	
2021	594	+25,3 %
2022	802	+35 %

Source : SPF Economie.

2. Profil des répondants

Les participants à l'enquête sont de personnes qui :

- visitent et consultent le volet informatif des pages web sur Belmed
- ont introduit une ou plusieurs demandes de règlement amiable de litige(s).

Ils ont tous ont indiqué leur « vécu » quant à cette expérience, de manière volontaire et anonyme.

2.1. Origine des participants

La grande majorité des participants, soit 87,25 %, sont établis en Belgique. Par rapport à l'enquête de 2021, on note une légère progression des visiteurs nationaux (87,25 % contre 85,66 % en 2021).

9,11 % sont originaires d'un autre pays de l'Union européenne, principalement l'Allemagne et la France, suivies, à égalité, de la Bulgarie et de l'Espagne.

3,64 % sont issus de l'extérieur de l'Europe.

2.2. Âge des participants

La répartition des participants à l'enquête en fonction de l'âge figure au tableau 2.

Toutes les catégories d'âge ont augmenté par rapport à 2021. Cependant c'est la tranche des 36-65 ans qui a enregistré la plus grande progression.

Tableau 2. Répartition des participants à l'enquête en fonction de l'âge

Âge des répondants	Nombre	En %
-18 ans	25	3,1
18-35 ans	198	24,7
36-65 ans	488	60,9
65 ans et plus	91	11,3

Source : SPF Economie.

2.3. Profils des utilisateurs de Belmed

Les consommateurs restent les principaux utilisateurs de Belmed : 87,12 % des participants ont indiqué consulter le site en tant que consommateurs contre 12,88 % en tant que professionnels.

3. Canal de connaissances de Belmed

Internet reste le premier canal via lequel les répondants ont découvert Belmed, suivi par les médias.

Ces deux canaux totalisent ensemble 83,66 % des réponses contre 82,84 % en 2021.

Le positionnement de ces canaux s'explique du fait que certaines radios ont diffusé des émissions sur le règlement amiable à des heures de grande écoute ou encore du fait que certains organismes ont publié sur leurs sites web de l'information sur le sujet.

Tableau 3. Répartition par canal des réponses à la question « Comment avez-vous connu Belmed ? »

	En %
Par le bouche à oreille	6,01
Par les médias	21,88
Par internet	61,78
Via un événement	2,16
Via un prestataire de services (services sociaux...)	8,17

Source : SPF Economie.

4. Qualité de l'information fournie sur Belmed

Belmed propose aux utilisateurs (consommateur ou entreprise) différents types d'informations, comme les réglementations, les cas vécus, les fiches de présentation des partenaires....

61,8 % des répondants déclarent que les informations sur la résolution extrajudiciaire des litiges (médiation, arbitrage, conciliation, ombudsman...) répondent « plutôt bien » à « entièrement » à leurs attentes. Ce chiffre reste relativement stable par rapport à 2021.

Cependant, le SPF Economie prévoit d'adapter et de scinder le contenu des pages web relatives à Belmed afin de proposer des informations orientées consommateurs et d'autres orientées entreprises.

Tableau 4. Évaluation des réponses à la question « Les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges sur le site web répondent-elles à vos attentes ? »

	2021	2022
Entièrement	17,6 %	18,3 %
Plutôt bien	44,1 %	43,5 %
Plutôt mal	21,7 %	21,7 %
Absolument pas	16,6 %	16,4 %

Source: SPF Economie

5. Procédure d'identification à Belmed

77,5 % des participants estiment « plutôt facile à très facile » la procédure d'identification à Belmed, soit une augmentation de 2,7% par rapport à 2021.

La plate-forme permet de se connecter via la carte d'identité électronique (eID), un token ou itsme. Afin d'être accessible au plus grand nombre, la plate-forme autorise la connexion sans authentification (sans aucun des outils précités), notamment pour le consommateur européen.

Tableau 5. Évaluation des réponses relatives à l'identification à Belmed

	2021	2022
Très facile	37,8 %	37,1 %
Plutôt facile	37 %	40,4 %
Assez difficile	14,9 %	13,2 %
Difficile	10,4 %	9,3 %

Source : SPF Economie.

6. Usage du formulaire de demande de règlement amiable

Sur la plate-forme Belmed, l'utilisateur doit compléter un formulaire afin d'introduire une demande.

Selon les répondants, le processus d'encodage s'est déroulé relativement facilement. 75,3 % d'entre eux l'ont trouvé « plutôt facile » à « facile », soit le même pourcentage qu'en 2021.

Tableau 6. Évaluation des réponses relatives à l'encodage du formulaire de demande

	2021	2022
Facile	30,5 %	31,7 %
Plutôt facile	44,8 %	43,6 %
Plutôt difficile	17,1 %	17,4 %
Difficile	7,6 %	7,3 %

Source : SPF Economie.

7. Traitement de la demande de médiation

L'opinion des participants ayant introduit une demande de médiation via Belmed est partagée quant au traitement de celle-ci. Une majorité d'entre eux, soit 61,3 %, indiquent être plutôt satisfaits (« bien » et « plutôt bien »).

Tableau 7. Évaluation des réponses relatives au traitement de la demande de médiation

	2021	2022
Bien	28,8 %	26 %
Plutôt bien	33,6 %	35,3 %
Plutôt mal	14,2 %	14,7 %
Mal	23,4 %	24 %

Source : SPF Economie.

Les utilisateurs sont également plutôt satisfaits de la rapidité de traitement des demandes : 56,3 % d'entre eux ont indiqué que le traitement était « plutôt rapide » à « très rapide ». Ce chiffre reste stable par rapport à 2021.

Tableau 8. Évaluation des réponses relatives à la durée de traitement de la demande de médiation

	2021	2022
Rapide	21 %	20,7 %
Plutôt rapide	35,9 %	35,6 %
Plutôt lente	20,4 %	20,7 %
Lente	22,7 %	23 %

Source : SPF Economie.

L'opinion des répondants quant à la qualité et au délai de traitement de la demande de règlement amiable reste correcte et stable. Il convient de tenir compte du fonctionnement de Belmed afin de juger correctement cette appréciation.

En effet, Belmed collabore avec deux types de partenaires :

- les entités qualifiées sur la base du livre XVI du Code de droit économique et de son arrêté royal d'exécution et
- les médiateurs en matière civile et commerciale agréés par le SPF Justice sur la base du Code judiciaire.

Les entités qualifiées pour le règlement des litiges de consommation (litiges entre un commerçant et un particulier) sont légalement tenues de respecter un délai maximum de traitement (90 jours, éventuellement renouvelable une seule fois pour les litiges plus complexes). Des audits périodiques vérifient cet aspect réglementaire. Si une entité contrevient à cette disposition, elle perd sa qualification. Les médiateurs en matière civile et commerciale répondent aussi à des critères – partiellement communs à ceux de la qualification- mais n'incluent pas un délai de traitement maximum.

Cette différence de traitement entre les partenaires de Belmed a une influence directe sur le fonctionnement de Belmed. Elle explique le degré de satisfaction modéré des répondants en ce qui concerne la qualité et le délai de traitement de la demande de règlement amiable.

8. Les partenaires de Belmed

L'asbl Commission Litiges Voyages est compétente pour certains litiges entre un voyageur et un organisateur de voyages (tour-opérateur) et/ou un intermédiaire de voyages (agence de voyages). Elle est le partenaire qui a été le plus souvent sollicité et soumis à l'évaluation des participants ayant introduit une demande de médiation. L'asbl conserve sa première place du classement, avec 12,66 % contre 12,5% en 2021.

À la deuxième place vient le médiateur « Bemiddelingsplatform », agréé par le SPF Justice, avec 10,76 % du nombre total d'appréciations (contre 11,2 % en 2021).

Le Centre européen des Consommateurs (CEC), ex aequo avec la Commission de litiges entre consommateurs et entreprises de l'entretien du textile, clôturent le top 3 des partenaires les plus sollicités avec 9,49 %. Le CEC informe les consommateurs sur leurs droits dans le cadre d'achats transfrontaliers au sein de l'Union européenne et leur prête assistance en cas de plaintes à ce sujet.

Le classement 2022 des partenaires les plus sollicités n'a donc pas changé par rapport à celui de 2021.

Les instances reprises dans le tableau 9 représentent ensemble 87,97% de toutes les évaluations effectuées, contre 92,1 % en 2021.

Tableau 9. Classement des partenaires les plus sollicités

Entité	En %
Commission litiges Voyages*	12,66
Bemiddelingsplatform (médiateur agréé)	10,76
CEC*	9,49
CACET (entretien du textile)*	9,49
Service de médiation pour les télécommunications*	8,23
CEBEGECO (médiateur agréé)	7,59
1+1 = 1 au carré (médiateur agréé)	7,59
Commission conciliation construction*	6,33
Alteryx (médiateur agréé)	4,43
Commission litiges meubles	3,80
Service de médiation pour les litiges financiers*	2,53
Olivier Dulon (médiateur agréé)	2,53
Service de médiation pour le secteur ferroviaire	1,27
Ombudsman des Assurances*	1,27
Alpheus advocaten (médiateur agréé)	1,27

Note : Les entités marquées d'une * sont des entités qualifiées en vertu du livre XVI du Code de droit économique. La qualification signifie que ces instances ont répondu à des critères légaux de qualité comme : l'impartialité, la neutralité, la compétence, la transparence, l'accessibilité, la pratique d'un tarif modique pour le consommateur, le traitement des litiges de consommateurs limitée à 90 jours éventuellement renouvelés un seule fois maximum (soit 180 jours).

Source : SPF Economie.

Conclusion

L'enquête de satisfaction sur la prestation de service de Belmed met en lumière les aspects positifs à très positifs suivants :

- la recommandation du recours au règlement amiable (très positif)
- la clarté du formulaire de demande de règlement amiable (positif)
- la facilité de remplissage du formulaire (relativement positif)
- la compétence des partenaires
- le délai de traitement
- le tarif (notez que les entités qualifiées en vertu du livre XVI du Code de droit économique sont tenues de pratiquer un tarif modique **pour le consommateur**. Cette obligation légale n'existe pas pour les médiateurs agréés en matière civile et commerciale)
- la confidentialité et la rapidité du processus de règlement amiable
- la possibilité d'arrêter le processus de règlement amiable à tout moment

Cependant les points suivants mériteraient des actions d'amélioration :

- l'utilité de la liste des partenaires potentiellement aptes à prendre en charge le litige proposé
- la disponibilité des partenaires
- la qualité de l'information fournie par le partenaire sur son intervention. Notez **qu'entretemps**, une majorité des partenaires de Belmed – médiateurs agréés – ont accepté de proposer aux parties intéressées une première session d'information avant de commencer toute médiation. Cette session, gratuite, permet de vérifier si le litige se prête effectivement à un règlement amiable, d'expliquer aux parties ce qu'est la médiation et de convenir avec elles (si elles veulent aller plus loin) de l'ordre de mission du médiateur.