



Chambre des classes moyennes

Règlement extrajudiciaire des litiges

Comment régler vos litiges en dehors des tribunaux?

Aperçu avec exemples et liste de vérification pratique.

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale



Introduction - Comment utiliser cet ouvrage?

Tout le monde est un jour confronté à un conflit. Qu'il s'agisse de conflits avec des clients, des fournisseurs ou des membres du personnel, ou encore avec les autorités. Comment pouvez-vous régler ces conflits? Dans le présent guide pratique, nous souhaitons vous présenter un aperçu des différentes possibilités de régler les litiges en dehors des tribunaux.

Vous souhaitez en savoir davantage sur les négociations, l'arbitrage ou la médiation? → partie 1

Dans la partie 1, vous apprendrez si la négociation, l'arbitrage, la médiation peuvent être utiles pour votre litige. Dans vos contrats ou conditions générales, il vous est possible d'opter au préalable pour la médiation ou l'arbitrage. Nous présentons quelques exemples de clauses que vous pouvez utiliser à cet effet. Quelques entrepreneurs témoignent de leur expérience en matière de médiation ou d'arbitrage.

Vous recherchez davantage d'informations pour un différend concret? → partie 2

Dans la partie 2, vous trouverez une liste de vérification pour la négociation et la médiation et un aperçu de quelques organismes, ainsi qu'un arbre décisionnel et des exemples pour vous conduire vers l'organisme adéquat.

Vous souhaitez en savoir davantage sur qui fait quoi? → partie 3

Dans la partie 3, vous pouvez retrouver un aperçu des organismes d'arbitrage et de médiation. Cette liste est incomplète par définition car de nouvelles initiatives s'y ajoutent régulièrement et parce que nous nous sommes limités aux litiges commerciaux pour un entrepreneur bruxellois. Il y a trois aperçus, à savoir un aperçu par secteur (A), un aperçu par type d'organisme (service de médiation-ombudsman, organismes d'arbitrage ou de médiation) (B) et un aperçu alphabétique de chaque organisme.

Table des matières

Introduction - Comment utiliser cet ouvrage?	2
Partie 1: Comment régler les litiges en dehors des tribunaux?	6
Négocier	6
Schéma: comparaison entre tribunal, médiation et arbitrage.....	6
De quoi s'agit-il?	9
Qui est médiateur?.....	9
Comment se déroule une médiation?.....	9
Quels sont les avantages de la médiation par rapport au tribunal ou à l'arbitrage?	10
Comment devez-vous vous préparer?	11
Combien cela coûte-t-il?	11
Comment pouvez-vous prévoir au préalable la médiation dans votre contrat?	11
Êtes-vous concerné?.....	12
Arbitrage.....	14
De quoi s'agit-il?	14
Qui est l'arbitre?.....	14
Comment se déroule l'arbitrage?.....	14
Quels sont les avantages de l'arbitrage par rapport au tribunal ou à la médiation?.....	15
Comment devez-vous vous préparer?	15
Combien cela coûte-t-il?	15
Comment pouvez-vous prévoir au préalable l'arbitrage dans votre contrat?.....	15
Êtes-vous concerné?.....	16
Partie 2: Que dois-je faire concrètement en cas de litige?	17
Arbre décisionnel	18
Exemples type	19
Exemple type 1: litige avec votre fournisseur	19
Exemple type 2: litige avec votre prestataire de télécoms	22
Exemple de situation 3: litige avec votre client	23
Exemple de situation 4: litige avec votre entrepreneur ou architecte	25
Préparation de la liste de vérification pour la négociation ou la médiation.....	28
Partie 3: Aperçu des instances de médiation et d'arbitrage et des services de médiation.....	31
Aperçu A: par secteur.....	31

Aperçu B: par type d'organisme.....	33
Aperçu général (par ordre alphabétique)	35
Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles.....	35
Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel	37
beCommerce Commission des litiges.....	39
Institut professionnel des comptables et fiscalistes agréés (IPCF)	41
bMediation	43
CEPANI	45
Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière (CCAI)	48
Collège des médiateurs fédéraux.....	50
Commission de la protection de la vie privée (CPVP)	52
Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)	54
Service de Médiation pour le Consommateur	55
Centre européen des consommateurs Belgique (CEC)	57
Services de conciliation fiscale	58
Commission « Meubles »	60
Commission « Voyages »	63
Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux (IEC)	66
Institut d'Arbitrage	68
Jury d'éthique publicitaire.....	71
Chambre d'Arbitrage et de Médiation	73
Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'expression néerlandaise (Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen, NGROD).....	75
Service de Médiation de l'Energie	76
Service de médiation Pensions.....	79
Service de Médiation pour le secteur postal.....	82
Service de médiation pour les télécommunications	84
Ombudsfin: Service de médiation des services financiers	86
Service de médiation auprès de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles	89
Ombudsman des Assurances.....	91
Ombudsman du Commerce	94
Ombudsman pour le notariat.....	97

Ombudsrail: Service de Médiation pour les voyageurs ferroviaires	99
Conseil d'Arbitrage	101
Commission de Conciliation - Construction	104
Service de Médiation flamand - Vlaamse Ombudsdienst	107
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	109
Organisation flamande de Médiation et d'Arbitrage (Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage, VOBA)	111
Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles	115

Partie 1: Comment régler les litiges en dehors des tribunaux?

Négociier

Il est toujours possible de négocier, même lorsqu'il est convenu dans votre contrat que les litiges sont soumis au tribunal ou à l'arbitrage ou même lorsqu'une médiation est contractuellement obligatoire.

Afin de vous aider dans la préparation de votre négociation, vous trouverez une liste de vérification à la page 28.

Vous pouvez négocier vous-même directement avec l'autre ou les autres parties. Tout ce que vous écrivez, même dans un courriel ordinaire, peut être utilisé comme preuve devant le tribunal, à votre avantage mais aussi à votre encontre. C'est pourquoi il peut être souhaitable d'avoir un avocat avec soi. Votre avocat peut, au moyen d'une lettre confidentielle, faire une proposition qui ne pourra être utilisée devant le tribunal.

Sauf convention contraire, tout reste en principe confidentiel dans une médiation.

Si un service de médiation est prévu pour votre litige, vous – ou votre client – pouvez vous y adresser. De tels services sont organisés par le groupement professionnel lui-même ou par le secteur (par exemple les assurances, les télécoms, les voyages). Un tel service de médiation constitue donc un premier point de contact/interlocuteur utile.

Schéma: comparaison entre tribunal, médiation et arbitrage

	Tribunal	Médiation	Arbitrage
Quand est-ce possible?	Toujours, en principe, mais le juge ne pourra traiter l'affaire s'il existe une clause d'arbitrage ou de médiation dans votre contrat. Exception : une procédure	En cas de clause de médiation dans votre contrat. S'il n'y a pas de clause de médiation dans votre contrat: celle-ci est également possible lorsque toutes les parties sont d'accord pour tenter la médiation. La médiation est volontaire et un terme peut y être mis à tout moment. La médiation peut être entreprise même après une citation à comparaître, c'est-à-dire après que l'affaire est rendue pendante devant le tribunal. Vous pouvez demander au juge qu'il transmette l'affaire à un médiateur.	En cas de clause d'arbitrage dans votre contrat. S'il n'y a pas de clause d'arbitrage dans votre contrat: c'est également possible lorsque toutes les parties sont d'accord pour entamer la procédure d'arbitrage. L'arbitrage n'est pas possible dans les procédures du travail, sauf lorsque les deux parties sont d'accord après la naissance du différend.

	<p>e en référé devant le tribunal est toujours possible. En cas de clause d'arbitra ge: vous devez recourir à l'arbitrag e. En cas de clause de médiatio n et si la partie adverse y renonce: vous devez d'abord faire une tentative de médiatio n, à moins que les deux parties ne le souhaite nt pas, car la médiatio n est volontair e.</p>		
Qui décide	Le juge	Vous-même, avec l'autre partie.	L'arbitre
Pouvez-vous décider vous-	Non	Oui	Non

même			
Considérations juridiques ou encore d'ordre commercial sous-jacentes	Juridiques	Les intérêts économiques sont prioritaires.	Juridiques
Une discussion privée est possible	Non	Oui	Non
Public ou confidentiel	Public	Confidentiel	Confidentiel
Rapidité	Au cas par cas	Relativement rapide, se déroule parfois en une session d'une demi-journée, parfois en quelques semaines, en fonction de l'agenda de tous les participants et de la complexité.	Relativement rapide, généralement de quelques mois à un an.
Frais	Toujours: les honoraires de son propre avocat. Si vous perdez: frais de citation et droits de mise au rôle + indemnité de procédure. Il s'agit d'un montant qui est (généralement) établi en fonction	Toujours: honoraires de votre avocat, si vous consultez un avocat. Les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale peuvent bénéficier d'une subvention pour la médiation. http://www.bmediation.eu/index.php/fr/services/frais	Toujours: les honoraires de son propre avocat. Les frais de l'arbitrage dépendent de la valeur du litige. Pour un litige jusqu'à 25000, le coût minimal est de 1500 €. Exemple: http://www.cepani.be/fr/arbitrage/bar%C3%A8mes/montants-%E2%82%AC-25-000

	de la valeur du litige.		
Assurance protection juridique	Possible	Possible	Possible

Médiation

De quoi s'agit-il?

Vous tentez de résoudre vous-même le litige, sur une base volontaire, avec l'aide d'un tiers neutre (le médiateur). Il ne s'agit pas d'un arbitrage, pour lequel un arbitre décide. Vous prenez les choses en mains et décidez vous-même. Une médiation a toujours lieu sur une base volontaire. Il se peut que la médiation soit prévue dans votre contrat. Vous devez alors faire au moins une tentative mais, bien sûr, vous n'êtes pas tenu de parvenir à un accord avec l'autre partie. Le tribunal peut également vous renvoyer à un médiateur.

Le médiateur aide les parties à parvenir à une solution. Si la médiation échoue, il est encore et toujours possible de saisir le tribunal ou d'entreprendre une procédure d'arbitrage.

La médiation n'est bien sûr pas une solution miracle. Si un précédent est requis, que vous ne pouvez ou ne voulez décider vous-même, une médiation n'est pas souhaitable.

Qui est médiateur?

Vous et l'autre partie pouvez choisir vous-mêmes le médiateur. S'il est fait appel à un organisme de médiation (telle que CEPANI ou bMediation, etc.), vous pouvez alors toujours demander à ce qu'elle désigne un médiateur pour vous. Le médiateur doit être neutre. Cela signifie qu'il ne peut manifester aucune préférence pour une des parties.

Certains médiateurs sont agréés par la commission fédérale de médiation (www.fbc-cfm.be). Il n'est pas obligatoire de travailler avec un médiateur agréé. L'avantage réside cependant dans le fait qu'un médiateur agréé a suivi une formation obligatoire et que vous pouvez faire approuver (homologuer) un éventuel accord de médiation par le tribunal, mais cela n'est pas obligatoire. En cas de non-respect de l'accord, il est alors plus facile d'en imposer le respect.

Comment se déroule une médiation?

Phase 1 : Préparation

Préparation Il convient de préparer une médiation tout comme une négociation. Vous pouvez, à cet effet, utiliser la liste de vérification à la page 28. Votre avocat, notaire, comptable ou autre conseiller peut également être présent pendant la médiation.

Phase 2 : Le début de la médiation

- Le médiateur expliquera quel est son rôle, que tout est confidentiel, que vous pouvez demander un entretien privé confidentiel et séparé avec lui, qu'il peut être mis un terme à la médiation à tout moment.
- Modalités pratiques.
- Les parties concernées sont-elles assises à la table? Peuvent-elles décider?

Phase 3 : Quels sont les faits? Qu'est-ce qui est important?

- Qu'est-ce qui divise les parties? L'exposé par les parties.
- Pourquoi les parties ne peuvent-elles résoudre la question entre elles?
- Des accusations et positionnements à des souhaits et intérêts réalisables. Le médiateur vous demandera ce qui est important pour vous, ce qui est prioritaire et pourquoi.

Phase 4 : La phase de négociation

- Quelles sont les solutions possibles? Chaque partie peut faire des propositions.
- Ces solutions sont-elles réalistes? Techniquement réalisables? Légales? Financièrement réalisables?

Phase 5 : La phase d'achèvement

- En cas d'accord:
 - Établissement et signature de l'accord de médiation.
 - Qu'advient-il de la procédure ou des procédures pendantes devant le tribunal?
 - Arrangements pratiques sur la suite : qui fait quoi, quand ?

Phase 6 : La phase de la suite

Convenir de la personne qui suivra l'exécution de l'accord de médiation.

Qu'advient-il de la procédure ou des procédures pendantes devant le tribunal ?

Phase 7 (facultatif) : homologation de l'accord de médiation

Éventuellement: homologation de l'accord de médiation (si le médiateur est agréé par la commission fédérale de médiation). L'homologation par le tribunal n'est pas obligatoire et n'est souvent pas nécessaire.

Quels sont les avantages de la médiation par rapport au tribunal ou à l'arbitrage?

Pour de nombreux litiges, la médiation offre bon nombre d'avantages, surtout lorsqu'il y a plus de deux parties concernées, par exemple des sous-traitants:

- Vous ne renoncez pas à votre litige pour laisser décider un juge ou un arbitre, mais vous jouez vous-même un rôle actif. Vous recherchez une solution, avec l'aide du médiateur. De la sorte vous pouvez, du moins si c'est utile, par exemple pour un projet informatique complexe, maintenir vos relations commerciales.

- Dans un litige devant le tribunal, vous ne pouvez choisir votre juge. Mais dans la médiation, vous pouvez vous-même choisir un ou plusieurs médiateurs qui ont une connaissance de votre secteur ou qui disposent du bagage juridique et/ou technique nécessaire.
- La langue de la médiation est également libre. Ce n'est pas toujours le cas dans une procédure devant le tribunal. Il arrive parfois que certaines pièces doivent être traduites. Par exemple, une médiation peut avoir lieu en français ou en néerlandais, avec un contrat et des courriels en anglais.
- Le médiateur peut faire intervenir les motifs économiques sous-jacents et ne doit pas se limiter à une vision juridique ou technique de l'affaire.
- Chaque partie peut même parler « entre quatre yeux » avec le médiateur, par exemple sur des propositions confidentielles ou d'éventuels points faibles dans le dossier même. Une discussion privée avec le juge n'est pas possible car la procédure doit être contradictoire. Cela signifie que tout ce que vous soumettez au juge doit également être soumis au préalable à la partie adverse.
- Contrairement à une procédure publique devant le tribunal, une médiation n'est pas publique mais confidentielle. Si la médiation échoue, les propositions confidentielles ne peuvent être utilisées par la suite devant le tribunal.
- Une médiation se déroule le plus souvent assez rapidement. Les procédures dépendant de l'agenda des parties et du médiateur ainsi que de la complexité du litige. Dans les affaires plus complexes, plusieurs rencontres sont nécessaires.

Comment devez-vous vous préparer?

Pour la préparation d'une médiation, vous pouvez utiliser la même liste de vérification que pour les négociations (voir page 28).

Combien cela coûte-t-il?

La médiation est généralement plus rapide et le plus souvent moins onéreuse que les procédures habituelles devant un juge. Les coûts varient au cas par cas et dépendent également de l'organisme de médiation auquel vous faites appel (voir page 33).

Comment pouvez-vous prévoir au préalable la médiation dans votre contrat?

Voici quelques exemples de clauses que vous pouvez insérer dans votre contrat avec votre client ou fournisseur:

Exemple 1:

« En cas de désaccord entre les parties sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et si ce désaccord ne peut être réglé à l'amiable, les parties s'engagent à tenter de parvenir à un compromis, et ce conformément au règlement de médiation de bMediation (www.bmediation.eu, avenue Louise 500, 1050 Bruxelles). »

Exemple 2:

« En cas de désaccord entre les parties sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et si ce désaccord ne peut être réglé à l'amiable, les parties s'engagent à tenter de parvenir à un compromis, et ce conformément au règlement de médiation de bMediation (www.bmediation.eu, avenue Louise 500, 1050 Bruxelles). La médiation débute au plus tard [15] jours après que la demande de médiation a été »

communiquée par une partie à l'autre partie [aux autres parties] et, sauf accord exprès des parties, la durée de la médiation ne peut être supérieure à [15] jours.

Choix:

Soit: En cas d'échec de la médiation, les parties soumettent le litige à l'arbitrage, conformément

Soit: En cas d'échec de la médiation, seul le tribunal de est compétent." »

Exemple 3:

« Les parties s'engagent à soumettre tous les litiges qui pourraient résulter de, ou en relation avec le présent contrat, au règlement de médiation du CEPANI. Le siège de la médiation est situé à Bruxelles. La langue de la médiation est le [NL/FR/ENG]. En cas d'échec de la médiation, le différend sera définitivement tranché suivant le règlement d'arbitrage du CEPANI, par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement. »

Exemple 4:

« Les parties conviennent de soumettre à la médiation tous les litiges en relation avec le présent contrat, conformément au règlement sur la médiation de la VOBA ».

Quelques exemples de www.fbc-cfm.be :

Exemple 1:

« En cas de désaccord entre les parties sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et si ce désaccord ne peut être réglé à l'amiable, les parties tentent de régler le litige par la médiation. Les parties désignent un médiateur parmi les médiateurs agréés par la commission fédérale de médiation. »

Exemple 2:

« Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif à la présente convention, et notamment ceux découlant de son interprétation ou de son application sera, préalablement à toute action en justice, soumis à une médiation.

A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation, en personne ou en y déléguant une personne ayant autorité de décision ; le médiateur sera choisi par les parties parmi les médiateurs agréés par la Commission fédérale de médiation.

Le coût de la médiation sera réparti par part virile entre parties. »

Exemple 3:

« En cas de litige entre les parties relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, qui ne pourrait être résolu à l'amiable, les parties tenteront de résoudre ce litige par la médiation. Les parties désigneront un médiateur parmi les médiateurs agréés par la Commission fédérale de médiation.

La médiation débutera au plus tard [15] jours après la demande de médiation notifiée par une partie à [aux] l'autre[s] partie[s] et la durée de médiation ne peut excéder [15] jours, sauf accord exprès des parties.

En cas d'échec de la médiation, seuls les tribunaux de seront compétents. »

Êtes-vous concerné?

Quelques témoignages d'entrepreneurs bruxellois.

Nous fabriquons et installons des cuisines. L'un de nos clients n'était pas satisfait de notre travail et a refusé de payer la facture finale pour la cuisine. Selon nous, ce refus n'était pas justifié. Le client avait changé plusieurs fois d'avis et nous avons tout installé comme convenu contractuellement. Dans le vestiaire, le client souhaitait encore une armoire encastrée mais nous avons refusé d'exécuter ce travail car nous exigeons d'abord le paiement de notre facture. Quelques semaines plus tard, nous avons reçu une lettre de mise en demeure de l'avocat du client. Il proposait une médiation car il restait encore quelques travaux de finition et son client voulait d'abord tenter un règlement à l'amiable. Nous avons été d'accord pour tenter la médiation. Finalement, il a été convenu, avec le médiateur, que le client devrait payer intégralement la facture de la cuisine. Nous avons ensuite réalisé les armoires encastrées et avons complètement réalisé les finitions chez le client. Le client a également intégralement payé ces travaux, sans discussion ultérieure. Nous avons divisé par deux les frais de la médiation.

* * *

Nous avons un commerce de gros en sanitaires. Nos clients sont des installateurs indépendants de sanitaires. Ils commandent via notre site Internet. Notre gestion des stocks et la facturation se déroulent automatiquement avec les commandes des clients. Chaque commande via le site Internet est donc automatiquement traitée dans notre gestion des stocks, éventuellement complétée et facturée au client. L'année dernière, nous avons fait installer un nouveau système logiciel complet, un système ERP. Pour raccourcir un long exposé technique, nous dirons que toute l'affaire a échoué et a provoqué de très nombreux problèmes. Les commandes ne parvenaient pas ou parvenaient de façon erronée, il y avait des commandes erronées dans le stock et une facturation erronée. Cela nous a causé un grand préjudice commercial et a porté atteinte à notre réputation, sans parler du retard et des frustrations quotidiennes de notre personnel qui recevait toutes les plaintes. Une catastrophe complète donc. Cependant, nous avons fait procéder à une analyse de notre système informatique par le prestataire, qui nous avait confirmé qu'il était en mesure de le faire. Nous avons fait preuve d'une grande patience à l'égard de notre prestataire informatique, et avons accordé chaque fois plus de temps pour résoudre le problème. Naturellement, nous avons bien retenu quelques factures afin d'exercer une pression supplémentaire. Et le comble, c'est que notre patience a ensuite été utilisée à notre encontre. Le prestataire a commencé à se préserver de tous les côtés et a prétendu que nous étions d'accord avec de nouveaux délais de livraison, etc. Il ne voulait plus travailler avant d'avoir été complètement payé. Nous avons bien sûr refusé. Nous avons fait appel à notre avocat qui a envoyé une lettre de mise en demeure à notre prestataire informatique. Finalement, il a été convenu, avec l'avocat du prestataire et notre avocat, d'organiser une procédure de médiation. Je souhaitais d'ailleurs faire avancer rapidement les choses car mon entreprise ne pouvait continuer de la sorte.

Cette médiation n'a pas été facile, surtout au début. Le prestataire contestait même, à ce moment-là, que quelque chose n'avait pas bien fonctionné. En définitive, il a été convenu – après une navette diplomatique de la part du médiateur – que le prestataire allait faire déterminer la cause, à ses frais, par un expert indépendant. Le prestataire y a ensuite apporté une solution, à ses frais, dans le délai convenu conjointement. Le prestataire nous a également payé un dédommagement. En contrepartie,

nous avons ensuite payé toutes les factures, nous avons établi par écrit que nous tiendrions l'affaire confidentielle et, enfin, nous avons assuré que nous allions ainsi clôturer l'affaire.

* * *

Nous souhaitons faire créer un nouveau site Internet pour notre entreprise. Nous n'avions pas de contrat mais avons simplement signé le bon de commande du concepteur du site Internet, qui renvoyait à ses conditions contractuelles générales. Dans celles-ci figurait une clause de médiation. Au début, tout se déroulait bien, mais après quelques mois, il s'est avéré que nous nous retrouvions vraiment plongés dans un mauvais film. Ce que notre concepteur du site avait livré ne fonctionnait pas comme il nous l'avait proposé. Nous lui avons donné et largement expliqué toutes les descriptions fonctionnelles. Il n'y avait tout simplement plus moyen de discuter avec ces informaticiens. Nous avons refusé de payer certaines factures. Les choses se sont ensuite envenimées et nous avons soudainement reçu des lettres recommandées du prestataire. Nous avons alors nous-mêmes proposé de rechercher un accord à l'amiable car nous devons poursuivre avec ce concepteur de site Internet. Nous ne voulions pas tout recommencer de zéro. Cela coûte cher en temps et en argent. Ensemble, nous avons choisi un médiateur dans la liste des organismes de médiation qui figurait dans les conditions contractuelles du concepteur de site Internet. Il connaissait fort heureusement son métier et a dénoué l'affaire en quelques heures. Nous sommes sortis de la procédure de médiation avec des conventions plus claires entre nous et le concepteur de site Internet avec des délais d'exécution précis.

Arbitrage

De quoi s'agit-il?

L'arbitrage est une forme de règlement extrajudiciaire des litiges dans le cadre duquel un arbitre se prononcera sur un conflit. L'arbitre, ou le tribunal arbitral, rend une sentence arbitrale contraignante après avoir entendu les deux parties. Si nécessaire, cette sentence arbitrale est également rendue susceptible d'exécution forcée.

L'arbitrage n'est possible qu'avec l'accord exprès de toutes les parties concernées. Cet accord peut faire partie d'un contrat existant, par exemple dans une clause d'arbitrage, mais les parties peuvent également convenir d'appliquer l'arbitrage après la naissance du litige.

Qui est l'arbitre?

Les parties peuvent, de commun accord, choisir elles-mêmes un arbitre. Il est également possible de demander à l'institution d'arbitrage (par ex. le CEPANI) de choisir l'arbitre pour vous.

Comment se déroule l'arbitrage?

La procédure se déroule généralement en deux phases. Il y a d'abord une phase écrite dans le cadre de laquelle les parties, avec leur avocat, rédigent une défense écrite, comme pour le tribunal. L'affaire est ensuite exposée oralement par les avocats, éventuellement avec les parties, devant l'arbitre ou les arbitres. Les arbitres rendent ensuite une décision écrite sur l'affaire.

L'arbitre peut décider de désigner un expert, par exemple un comptable ou un expert informatique, ou de rendre directement une décision finale. Il peut éventuellement demander aussi des informations complémentaires aux parties et ne décider qu'ensuite. Sauf convention contraire, il n'y a pas de recours possible, contrairement à un arrêt rendu par un tribunal.

Quels sont les avantages de l'arbitrage par rapport au tribunal ou à la médiation?

- Rapidité. Une procédure d'arbitrage dure en moyenne quelques mois, en fonction de la complexité de l'affaire et du calendrier convenu entre les parties ou leurs avocats.
- Confidentialité. Une procédure d'arbitrage est strictement confidentielle, contrairement à une procédure devant le tribunal, qui est publique. Les arbitres sont tenus à une stricte confidentialité. Les parties et leurs avocats sont entendus à huis clos. La sentence arbitrale ne peut être rendue publique qu'avec l'assentiment des parties.
- Choix de l'arbitre. Vous pouvez vous-même (faire) choisir un arbitre qui dispose de l'expertise adéquate.

Comment devez-vous vous préparer?

La préparation d'un arbitrage est comparable à la préparation d'un différend qui est soumis devant le tribunal.

Combien cela coûte-t-il?

Les frais dépendent de différents facteurs (complexité, avocats, nombre d'arbitres, valeur du litige). Généralement, les coûts sont calculés par rapport à la valeur financière des exigences du litige. Par exemple, vous pouvez consulter auprès du CEPANI les tarifs sur le site Internet cepani.be de façon à obtenir au préalable une évaluation précise des frais de l'arbitrage. En raison de l'absence de recours à une instance supérieure à l'encontre de la décision arbitrale et du déroulement plus rapide de la procédure, il est possible d'économiser sur les frais.

Comment pouvez-vous prévoir au préalable l'arbitrage dans votre contrat?

Exemples de clauses que vous pouvez insérer dans votre contrat avec votre client ou fournisseur:

Exemple 1:

« Tous différends découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci seront tranchés définitivement suivant le règlement d'arbitrage du CEPANI par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement. Le tribunal arbitral sera composé d'un (1) arbitre. Le siège de l'arbitrage sera Bruxelles. La langue de la procédure sera le (...). Le droit belge est applicable. »

Exemple 2:

« En cas de désaccord sur la validité, la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du présent contrat, les parties conviennent de faire appel à la Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en Matière Immobilière dont le siège est situé Place Bosch n°17 à 1300 Wavre (site : www.ccai.be), saisie par la partie la plus diligente, et de recourir, suivant le règlement de la Chambre sur l'arbitrage (sous réserve de l'acceptation de cette procédure d'arbitrage par l'assurance RC des parties). Les frais et honoraires relatifs à la procédure choisie seront avancés par parts égales, pour chacun des intervenants. Aucune procédure judiciaire ne pourra être engagée avant la mise en œuvre de la procédure ainsi convenue, à l'exception des éventuelles mesures provisoires et conservatoires qui n'entraîneront pas renonciation à celle-ci. »

Êtes-vous concerné?

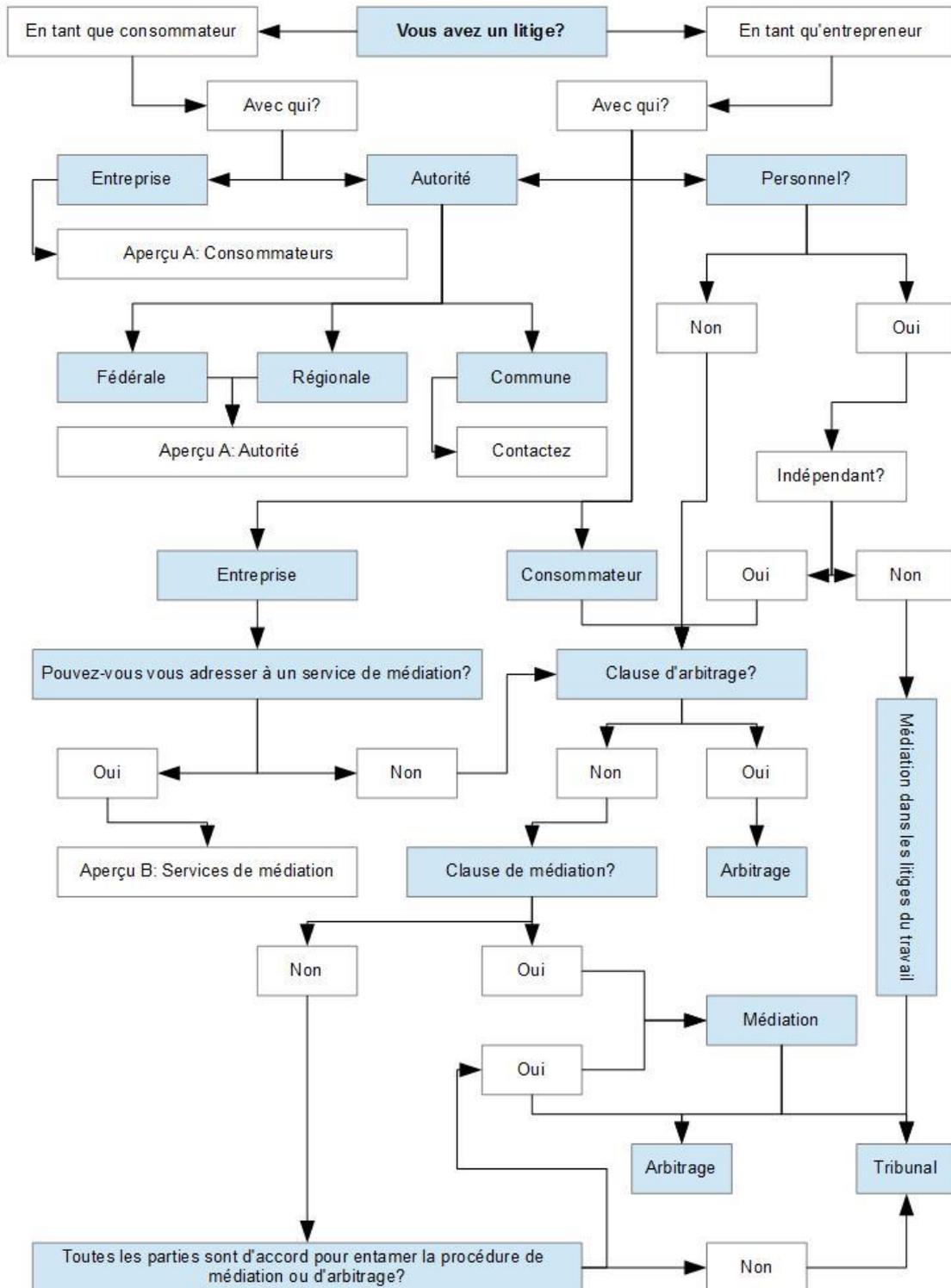
Un témoignage d'un entrepreneur bruxellois.

Nous sommes dans le secteur de la construction. Pour l'un de nos clients, nous avons dessiné tout l'intérieur de son entreprise et exécuté les travaux, parfois avec des sous-traitants spécialisés. Il s'agissait de l'un de nos plus grands projets de l'exercice fiscal. Cela n'a pas fonctionné avec l'un des sous-traitants. Notre client a refusé de payer. Dans tous les contrats, tant avec le client qu'avec notre sous-traitant, figurait la même clause d'arbitrage. La procédure d'arbitrage a été réalisée par un arbitre. Chaque partie a pu exposer son point de vue, tout comme devant le tribunal. L'arbitre a ensuite pris sa décision. Cela s'est déroulé rapidement et facilement.

Partie 2: Que dois-je faire concrètement en cas de litige?

La deuxième partie présentera une application pratique de la première partie. Elle vous indiquera auprès de quel organisme vous pourrez soumettre votre litige. Le premier arbre décisionnel (théorique) vous donne une idée permettant de déterminer si vous devez vous adresser à un service de médiation-ombudsman, un organisme d'arbitrage ou de médiation. Nous vous présenterons ensuite quelques exemples de situations pratiques, telles qu'un conflit avec votre fournisseur.

Arbre décisionnel



Exemples type

Quelques exemples de situation sont présentés ci-dessous. Veuillez noter que dans certaines clauses contractuelles, un organisme d'arbitrage ou de médiation peut être désigné. Le cas échéant, vous devrez bien sûr vous adresser à cet organisme.

Exemple type 1: litige avec votre fournisseur

Témoignage d'un entrepreneur bruxellois:

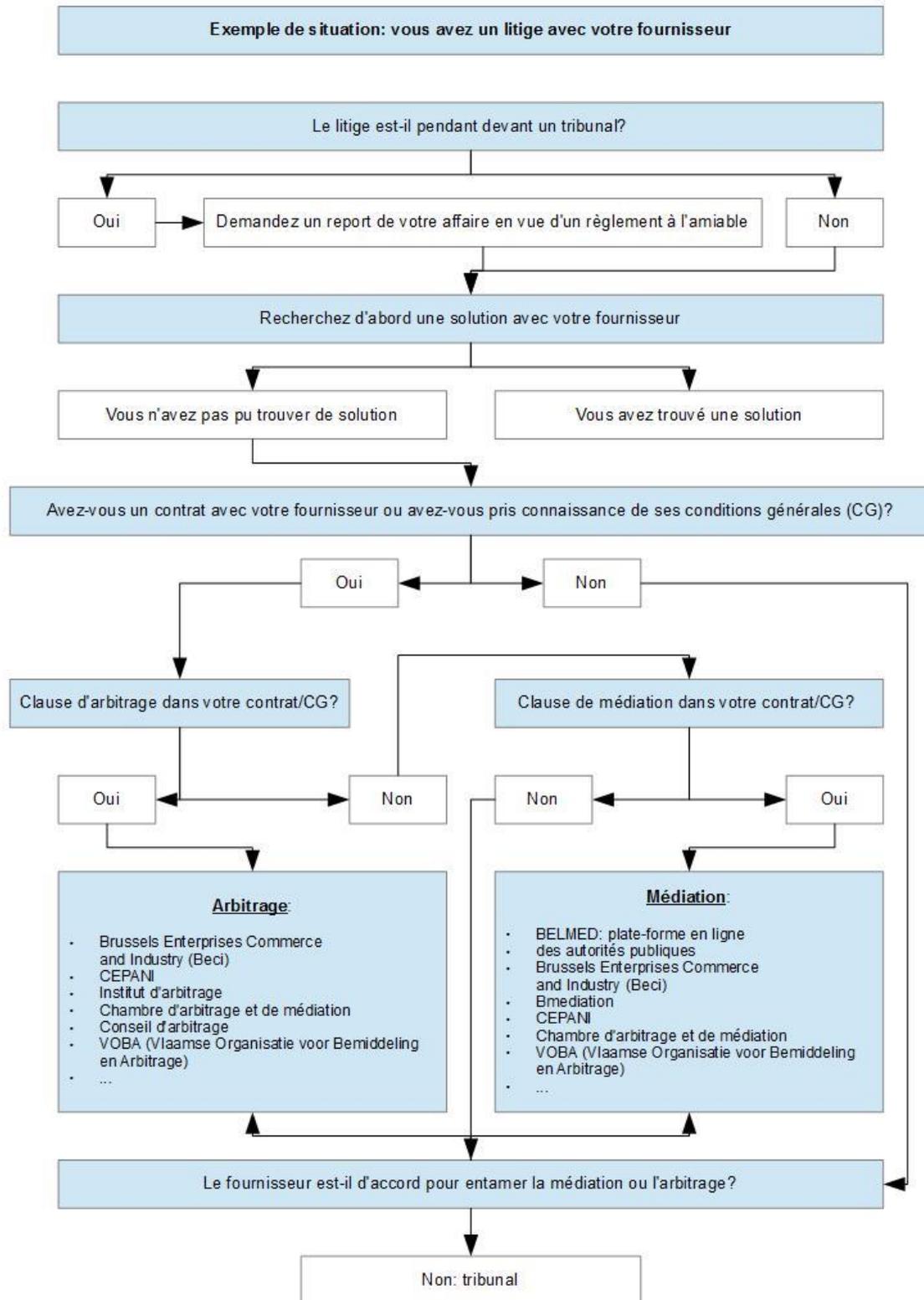
Nous avons un commerce de gros en sanitaires. Nos clients sont des installateurs indépendants de sanitaires. Ils commandent via notre site Internet. Notre gestion des stocks et la facturation se déroulent automatiquement avec les commandes des clients. Chaque commande via le site Internet est donc automatiquement traitée dans notre gestion des stocks, éventuellement complétée et facturée au client. L'année dernière, nous avons fait installer un nouveau système logiciel complet, un système ERP. Pour raccourcir un long exposé technique, nous dirons que toute l'affaire a échoué et a provoqué de très nombreux problèmes. Les commandes ne parvenaient pas ou parvenaient de façon erronée, il y avait des commandes erronées dans le stock et une facturation erronée. Cela nous a causé un grand préjudice commercial et a porté atteinte à notre réputation, sans parler du retard et des frustrations quotidiennes de notre personnel qui recevait toutes les plaintes. Une catastrophe complète donc. Cependant, nous avons fait procéder à une analyse de notre système informatique par le prestataire, qui nous avait confirmé qu'il était en mesure de le faire. Nous avons fait preuve d'une grande patience à l'égard de notre prestataire informatique, et avons accordé chaque fois plus de temps pour résoudre le problème. Naturellement, nous avons bien retenu quelques factures afin d'exercer une pression supplémentaire. Et le comble, c'est que notre patience a ensuite été utilisée à notre encontre. Le prestataire a commencé à se préserver de tous les côtés et a prétendu que nous étions d'accord avec de nouveaux délais de livraison, etc. Il ne voulait plus travailler avant d'avoir été complètement payé. Nous avons bien sûr refusé. Nous avons fait appel à notre avocat qui a envoyé une lettre de mise en demeure à notre prestataire informatique. Finalement, il a été convenu, avec l'avocat du prestataire et notre avocat, d'organiser une procédure de médiation. Je souhaitais d'ailleurs faire avancer rapidement les choses car mon entreprise ne pouvait continuer de la sorte.

Cette médiation n'a pas été facile, surtout au début. Le prestataire contestait même, à ce moment-là, que quelque chose n'avait pas bien fonctionné. En définitive, il a été convenu – après une navette diplomatique de la part du médiateur – que le prestataire allait faire déterminer la cause, à ses frais, par un expert indépendant. Le prestataire y a ensuite apporté une solution, à ses frais, dans le délai convenu conjointement. Le prestataire nous a également payé un dédommagement. En contrepartie, nous avons ensuite payé toutes les factures, nous avons établi par écrit que nous tiendrions l'affaire confidentielle et, enfin, nous avons assuré que nous allions ainsi clôturer l'affaire.

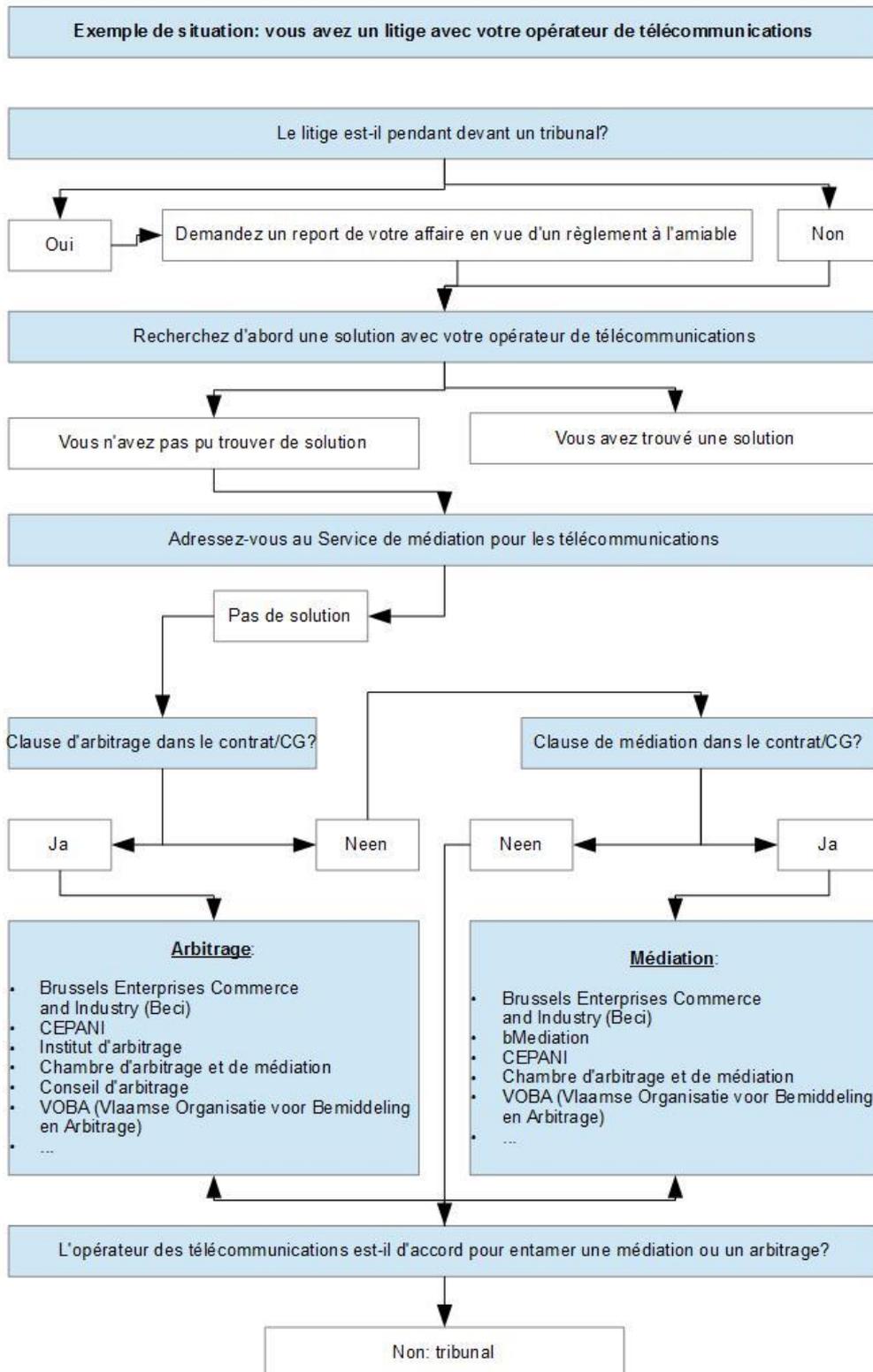
Témoignage d'un entrepreneur bruxellois:

Nous souhaitions faire créer un nouveau site Internet pour notre entreprise. Nous n'avions pas de contrat mais avons simplement signé le bon de commande du concepteur du site Internet, qui

renvoyait à ses conditions contractuelles générales. Dans celles-ci figurait une clause de médiation. Au début, tout se déroulait bien, mais après quelques mois, il s'est avéré que nous nous retrouvions vraiment plongés dans un mauvais film. Ce que notre concepteur du site avait livré ne fonctionnait pas comme il nous l'avait proposé. Nous lui avons donné et largement expliqué toutes les descriptions fonctionnelles. Il n'y avait tout simplement plus moyen de discuter avec ces informaticiens. Nous avons refusé de payer certaines factures. Les choses se sont ensuite envenimées et nous avons soudainement reçu des lettres recommandées du prestataire. Nous avons alors nous-mêmes proposé de rechercher un accord à l'amiable car nous devons poursuivre avec ce concepteur de site Internet. Nous ne voulions pas tout recommencer de zéro. Cela coûte cher en temps et en argent. Ensemble, nous avons choisi un médiateur dans la liste des organismes de médiation qui figurait dans les conditions contractuelles du concepteur de site Internet. Il connaissait fort heureusement son métier et a dénoué l'affaire en quelques heures. Nous sommes sortis de la procédure de médiation avec des conventions plus claires entre nous et le concepteur de site Internet avec des délais d'exécution précis.



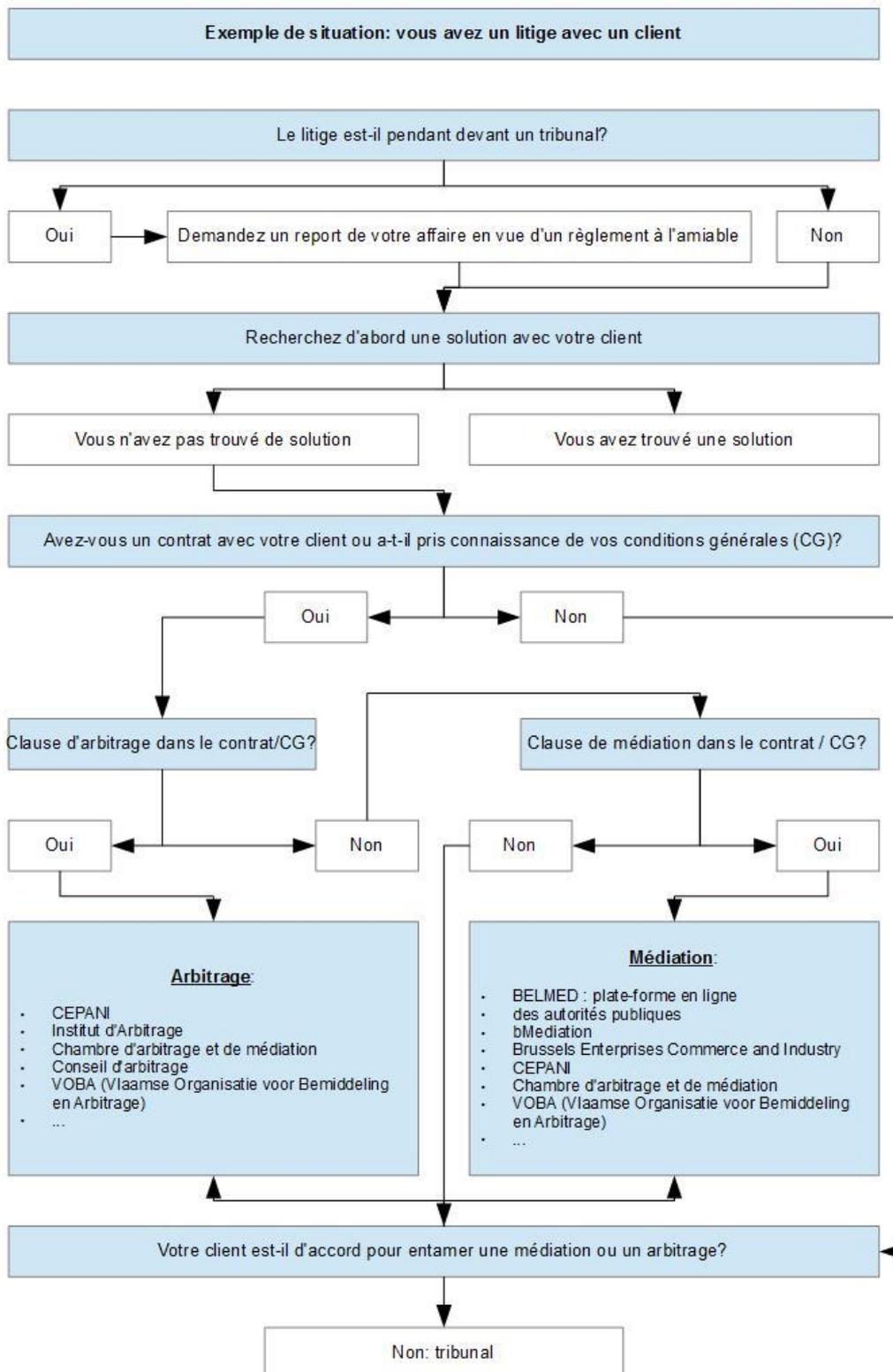
Exemple type 2: litige avec votre prestataire de télécoms



Exemple de situation 3: litige avec votre client

Témoignage d'un entrepreneur bruxellois:

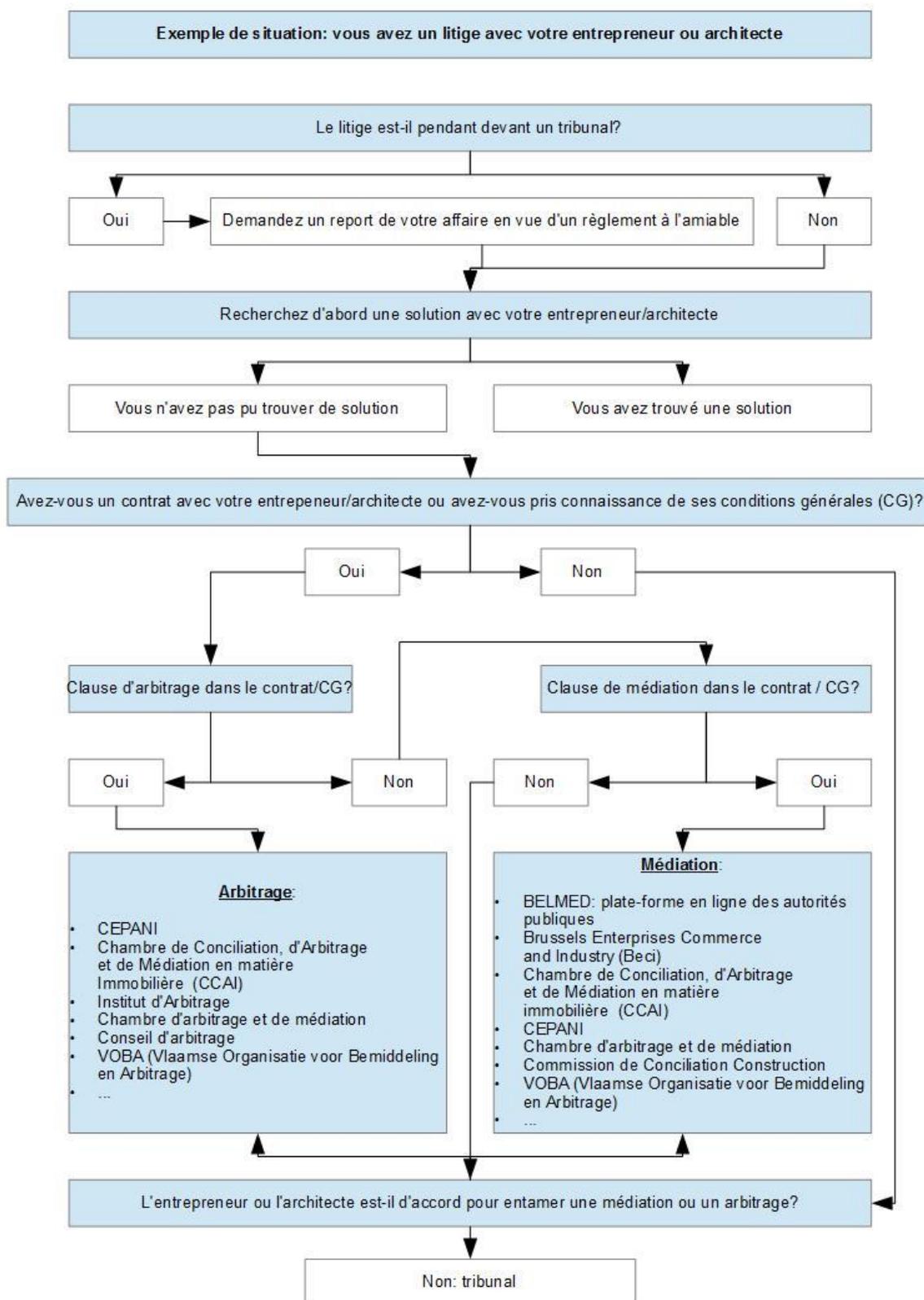
Nous fabriquons et installons des cuisines. L'un de nos clients n'était pas satisfait de notre travail et a refusé de payer la facture finale pour la cuisine. Selon nous, ce refus n'était pas justifié. Le client avait changé plusieurs fois d'avis et nous avons tout installé comme convenu contractuellement. Dans le vestiaire, le client souhaitait encore une armoire encastrée mais nous avons refusé d'exécuter ce travail car nous exigeons d'abord le paiement de notre facture. Quelques semaines plus tard, nous avons reçu une lettre de mise en demeure de l'avocat du client. Il proposait une médiation car il restait encore quelques travaux de finition et son client voulait d'abord tenter un règlement à l'amiable. Nous avons été d'accord pour tenter la médiation. Finalement, il a été convenu, avec le médiateur, que le client devrait payer intégralement la facture de la cuisine. Nous avons ensuite réalisé les armoires encastrées et avons complètement réalisé les finitions chez le client. Le client a également intégralement payé ces travaux, sans discussion ultérieure. Nous avons divisé par deux les frais de la médiation.



Exemple de situation 4: litige avec votre entrepreneur ou architecte

Un témoignage d'un entrepreneur bruxellois.

Nous sommes dans le secteur de la construction. Pour l'un de nos clients, nous avons dessiné tout l'intérieur de son entreprise et exécuté les travaux, parfois avec des sous-traitants spécialisés. Il s'agissait de l'un de nos plus grands projets de l'exercice fiscal. Cela n'a pas fonctionné avec l'un des sous-traitants. Notre client a refusé de payer. Dans tous les contrats, tant avec le client qu'avec notre sous-traitant, figurait la même clause d'arbitrage. La procédure d'arbitrage a été réalisée par un arbitre. Chaque partie a pu exposer son point de vue, tout comme devant le tribunal. L'arbitre a ensuite pris sa décision. Cela s'est déroulé rapidement et facilement.





Chambre des classes moyennes

Préparation de la liste de vérification pour la négociation ou la médiation.

1. Les parties concernées sont-elles assises à la table?
 - a. Qui peut décider? Quelqu'un doit-il encore l'approuver ultérieurement?
 - b. Y a-t-il des tiers qui doivent être consultés? Devez-vous convaincre la base (partenaire, actionnaires, conseil d'administration, etc.)?
2. Quelle est l'alternative si la négociation échoue? Y a-t-il des contraintes de temps?
 - a. Pour moi-même:
 - i. Suis-je pressé par le temps?
 - ii. Dans l'affirmative, comment puis-je atténuer cette contrainte?
 - iii. Quelle est mon alternative? Comment puis-je (encore) améliorer mon alternative? Puis-je influencer cette impression chez l'autre partie en ce qui concerne mon alternative? Comment puis-je lui faire croire que je dispose d'une très bonne alternative?
 - b. Pour l'autre partie (les autres parties)
 - i. Est-elle pressée par le temps?
 - ii. Dans la négative, comment puis-je créer cette pression? Dans l'affirmative, comment puis-je maintenir/accroître cette pression?
 - iii. Quelle est son alternative? Comment puis-je la rendre moins attrayante? Comment puis-je influencer son idée concernant son alternative? Comment puis-je lui faire croire qu'elle dispose d'une moins bonne alternative qu'elle ne le pensait au départ?
3. Pour les négociations sur les montants ou les prix:
 - a. Quelle est ma limite de prix? Choisissez un montant réaliste. Vous ne la communiquez bien sûr pas à l'autre partie.
 - b. Quel prix souhaiterais-je obtenir de la négociation? Choisissez un montant ambitieux. Il s'agit de votre objectif.
 - c. Offre d'ouverture:
 - i. ouvrir avec une offre « *étayée et raisonnablement extrême* ». Y a-t-il des critères/normes/avis objectifs de tiers que je peux utiliser commodément pour étayer mon offre?
 - ii. Est-ce que je dispose d'informations suffisantes/nombreuses?
 1. Dans l'affirmative, il est alors raisonnablement sûr d'établir, pour l'offre d'ouverture, → un point d'ancrage et le cadre de la problématique de la négociation

2. Dans la négative, recueillir d'abord des informations (auprès de tiers/soi-même/poser des questions)
 - iii. Mon offre d'ouverture dans cette négociation est la suivante: _____
4. « D'abord agrandir le gâteau et le partager seulement ensuite ».
 - a. Analyse des intérêts de toutes les parties, tant les nôtres que ceux de l'autre/des autres partie(s).
 - i. De quels points souhaitons-nous discuter (par ex. qualité, délai de livraison, prix)? Quelles sont les positions adoptées par les parties à ce sujet? Quels intérêts ou besoins sous-tendent ces positions?
 - ii. Quels sont nos intérêts?
 - iii. Quels sont les intérêts de l'autre partie?
 - iv. Existe-t-il des intérêts de tiers dont il faut tenir compte?
 - v. Comment concilier nos intérêts et ceux de l'autre/des autres partie(s)?
 1. Intérêts communs
 2. Intérêts contraires mais compatibles
 3. Intérêts contraires et incompatibles
 - b. Quelles sont les solutions éventuelles pour chaque problème de négociation? Comment pouvons-nous créer de la valeur (« agrandir le gâteau ») en générant des solutions/options créatives? Quelles propositions pouvons-nous faire qui simultanément:
 - i. résolvent la problématique de négociation, et
 - ii. répondent le plus possible à nos intérêts, et
 - iii. répondent cependant encore suffisamment aux intérêts de l'autre/des autres partie(s)?
 - c. Qu'est-ce qui est important et que souhaitons-nous réellement obtenir? Qu'est-ce qui est moins important et sur quoi pouvons-nous faire des concessions? En échange de quoi? Sur quoi ne pouvons-nous certainement pas faire de concessions (nous préférons alors plutôt opter pour notre alternative) ?
 - d. Sur la base des informations dont je dispose:
 - a. Qu'est-ce qui est important pour l'autre partie?
 - b. Qu'est-ce qui est moins important?
5. Ensuite, seulement, « partager le gâteau »

- a. Partager éventuellement le gâteau sur la base de critères objectifs
 - b. Échanger éventuellement (grande <> petite valeur)
 - c. Faire éventuellement des montages globaux
6. Les personnes – la relation – la communication– la méthode/le processus de négociation
- a. Qui est l'autre partie? Que sais-je à son sujet? Qui peut m'aider à cet égard?
 - b. Quel est mon style lors des négociations et sous stress (compétitif, fuyant, axé vers le compromis)? Et quel est probablement le style de l'autre partie?
 - c. Quel est l'intérêt personnel de l'autre <> l'intérêt de son donneur d'ordre?
 - d. La relation (commerciale) est-elle (encore) importante?
7. Concrétisation des arrangements s'il y a un accord.
- a. Concrétisation des propositions: qui fait quoi pour quand? Quelqu'un d'abord, ou donnant donnant?
 - b. Traduire ces arrangements en un accord contraignant
 - c. Qui signe?
 - d. Existe-t-il des procédures (tribunal/administration/arbitrage, etc.), désistement/créance, ou des coûts auxquels il convient de réfléchir?

* * *

Partie 3: Aperçu des instances de médiation et d'arbitrage et des services de médiation

La troisième partie comprend trois aperçus, à savoir un aperçu par secteur (A), un aperçu par type d'organisme (service de médiation-ombudsman, instances d'arbitrage ou de médiation) (B) et un aperçu de chaque instance par ordre alphabétique.

Aperçu A: par secteur

Organismes (et services) généraux

- [bMediation](#)
- [CEPANI](#)
- [Institut d'Arbitrage](#)
- [Chambre d'Arbitrage et de Médiation](#)
- [Conseil d'Arbitrage](#)
- [Organisation flamande de Médiation et d'Arbitrage - Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage, VOBA](#)

Construction (par ex. entrepreneur, architecte, ...)

- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Commission de conciliation construction](#) (uniquement en votre qualité de consommateur pour les litiges particuliers en matière de construction)
- Voir également: organismes généraux

Autorités

- [Collège des médiateurs fédéraux](#)
- [Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#)
- [Service de médiation flamand - Vlaamse Ombudsdienst](#)

Médias

- [Jury d'éthique publicitaire](#)
- [Vlaamse Regulator voor de Media \(VRM\)](#)
- [Conseil supérieur de l'audiovisuel \(CSA\)](#)
- Voir également: organismes généraux

Finances

- [Institut professionnel des comptables et fiscalistes agréés](#)
- [Services de conciliation fiscale](#)
- [Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux](#)
- [Ombudsfin: Service de médiation des services financiers](#)
- [Ombudsman des Assurances](#)

- Voir également: organismes généraux

Mobilité

- [Service de médiation auprès de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles](#)
- [Ombudsrail: Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires](#)
- Voir également: organismes généraux

(Petit) commerce

- [Ombudsman du Commerce](#) (uniquement pour un litige avec un des commerçants enregistrés)
- Voir également: organismes généraux

Consommateurs

- [Service de Médiation pour le Consommateur](#)
- [Ombudsman du Commerce](#) (uniquement pour un litige avec un des commerçants enregistrés)
- [beCommerce Commission des litiges](#) (uniquement pour un litige avec un des entrepreneurs affiliés à beCommerce)
- [Centre européen des consommateurs Belgique \(CEC\)](#)
- Voir également: organismes généraux

Juridique

- [Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles](#)
- [Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel](#)
- [Ombudsman pour le notariat](#)
- Voir également: organismes généraux

Divers

- [Commission de la protection de la vie privée](#)
- [Commission « Meubles »](#)
- [Commission « Voyages »](#)
- [Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'expression néerlandaise \(Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen\)](#)
- [Service de Médiation de l'Energie](#)
- [Service de Médiation pour le secteur postal](#)
- [Service de médiation Pensions](#)
- [Service de médiation pour les télécommunications](#)

Aperçu B: par type d'organisme

Arbitrage

- [Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles](#)
- [Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel](#)
- [CEPANI](#)
- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Centre européen des consommateurs Belgique \(CEC\)](#)
- [Commission « Meubles »](#)
- [Commission « Voyages »](#)
- [Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux](#)
- [Institut d'Arbitrage](#)
- [Jury d'éthique publicitaire](#)
- [Chambre d'Arbitrage et de Médiation](#)
- [Conseil d'Arbitrage](#)
- [Organisation flamande de Médiation et d'Arbitrage - Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage, VOBA](#)

Médiation

- [beCommerce Commission des litiges](#)
- [bMediation](#)
- [CEPANI](#)
- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Commission de la protection de la vie privée](#)
- [Conseil supérieur de l'audiovisuel \(CSA\)](#)
- [Centre européen des consommateurs Belgique \(CEC\)](#)
- [Services de conciliation fiscale](#)
- [Commission « Voyages »](#)
- [Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux](#)
- [Jury d'éthique publicitaire](#)
- [Chambre d'Arbitrage et de Médiation](#)
- [Commission de Conciliation - Construction](#)
- [Vlaamse Regulator voor de Media \(VRM\)](#)
- [Organisation flamande de Médiation et d'Arbitrage - Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage, VOBA](#)

Services de médiation-ombudsman

- [Collège des médiateurs fédéraux](#)
- [Service de Médiation pour le Consommateur](#)
- [Service de Médiation de l'Energie](#)
- [Service de médiation Pensions](#)

- [Service de Médiation pour le secteur postal](#)
- [Service de médiation pour les télécommunications](#)
- [Ombudsfin: Service de médiation des services financiers](#)
- [Service de médiation auprès de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles](#)
- [Ombudsman des Assurances](#)
- [Ombudsman du Commerce](#)
- [Ombudsman pour le notariat](#)
- [Ombudsrail: Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires](#)
- [Service de médiation flamand - Vlaamse Ombudsdienst](#)
- [Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#)

Aperçu général (par ordre alphabétique)

Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles

Adresse	Place Poelaert 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 519 85 59
Fax (évt.)	0032 2 514 16 53
Site Internet	http://www.barreaudebruxelles.info/index.php/fr/
Courriel	ordre@barreaudebruxelles.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'indépendance et à la déontologie des membres du barreau des avocats • Outre la médiation et l'arbitrage, il y a également le conseil non contraignant en matière d'honoraires et la procédure contradictoire de fixation d'honoraires.
Langue de travail	Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Plaintes contre les avocats
Qui peut saisir l'organisme?	<ul style="list-style-type: none"> • Le justiciable qui recherche un avocat; • le justiciable qui a des problèmes avec son avocat.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Le Bâtonnier (chef de l'Ordre des avocats) et le Conseil de l'Ordre (conseil d'administration du Barreau).

<p>Faut-il figurer sur une liste ou être reconnu en cette qualité par l'organisme?</p>	<p>Médiation: l'avocat doit être reconnu comme médiateur agréé pour procéder à la médiation.</p>
<p>Les parties peuvent-elles, lors de l'introduction du litige, choisir quelqu'un dans une liste, ou cette personne est-elle désignée par l'organisme?</p>	<p>Elle est choisie par les parties. Seuls les avocats qui sont déclarés compétents par la Commission fédérale de médiation peuvent parvenir à une décision qui peut être sanctionnée par la suite par un tribunal et qui peut être déclarée exécutoire.</p>
<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>L'arbitre et le conciliateur sont rémunérés par les parties.</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Les parties se composent du client et de son (ancien) avocat</p>
<p>Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?</p>	<p>Oui</p>

Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel

Adresse	Palais de justice, Place Poelaert 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 508 67 62
Fax (évt.)	0032 2 514 22 66
Courriel	http://www.baliebrussel.be/nl
Site Internet	orde@baliebrussel.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'indépendance et à la déontologie des membres du barreau des avocats • Outre la médiation et l'arbitrage, il y a également le conseil non contraignant en matière d'honoraires et la procédure contradictoire de fixation d'honoraires.
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Plaintes contre les avocats
Qui peut saisir l'organisme?	<ul style="list-style-type: none"> • Les justiciables qui recherchent un avocat; • les justiciables qui ont des problèmes avec leur avocat.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	<p>Le Bâtonnier (chef de l'Ordre des avocats) et le Conseil de l'Ordre (conseil d'administration du Barreau).</p> <p>La chambre de médiation pour les contestations relatives aux honoraires. Celle-ci se compose de deux anciens membres du</p>

	<p>Conseil qui tentent de concilier l’avocat et son (ancien) client.</p> <p>Pour pouvoir procéder à une médiation, l’avocat doit être agréé en tant que médiateur.</p> <p>Les parties peuvent choisir elles-mêmes un médiateur ou un arbitre.</p>
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l’organisme?	Gratuit
Certains frais doivent-ils être payés à l’organisme après le règlement du différend?	Non
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Les parties se composent du client et de son (ancien) avocat
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Oui

beCommerce Commission des litiges

Forme sociale	asbl
Adresse	Wetenschapspark 1 - lab 1 Campuslaan 1 3590 Diepenbeek
Numéro de téléphone	0032 1 126 89 26
Site Internet	https://www.becommerce.be/fr/consommateurs/commission-de-surveillance
Courriel	info@becommerce.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Le consommateur prend d'abord lui-même contact avec l'entreprise avec laquelle il a un différend. Lorsque cela ne donne pas de résultat, il peut soumettre son différend à la commission des litiges dans un délai de trois mois. Si la plainte est déclarée recevable et fondée, la commission peut imposer une ou plusieurs sanctions.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges entre un consommateur et un entrepreneur qui est membre de beCommerce, concernant la réalisation et l'exécution d'un accord concernant une vente à distance et les produits et services à livrer ou livrés.
Qui peut saisir l'organisme?	Les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Les membres de la commission sont nommés par le conseil d'administration.

<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Une provision de 70 euros doit être payée pour faire appel à l'organisme; cette somme est remboursée si le consommateur obtient gain de cause ou est provisoirement remboursée s'il a provisoirement gain de cause.</p>
<p>Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?</p>	<p>La commission fait savoir dans un délai de trois semaines après réception si le litige est recevable et, s'il ne l'est pas, elle communique son refus motivé.</p>

Institut professionnel des comptables et fiscalistes agréés (IPCF)

Forme sociale	Organisme de droit public, conformément à l'article 43 de la loi du 22 avril 1999
Adresse	Avenue Legrand 45 1050 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 626 03 80
Fax (évt.)	0032 2 626 03 90
Site Internet	http://www.ipcf.be/Index.asp?Idx=4
Courriel	info@ipcf.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Vous pouvez introduire une plainte auprès de l'IPCF contre votre bureau comptable en raison de lacunes dans le travail fourni ou si vous avez des questions ou des réclamations dans le cadre de la relation de travail avec le comptable.</p> <p>Le rôle de l'Institut est ici bien limité à un examen des faits par rapport aux règles de déontologie. Vous ne pouvez attendre une décision indiquant que vous ne devez pas payer d'honoraires ou en payer moins ou si vous avez droit à une indemnisation. Le comptable peut toutefois se voir infliger une sanction disciplinaire.</p> <p>Il est possible d'instaurer une commission de conciliation lorsqu'il existe un différend entre comptables (voir article 18 du règlement de déontologie).</p>
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais

De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges entre les clients et les comptables
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs qui sont des clients d'un comptable/fiscaliste ou qui interviennent eux-mêmes dans cette fonction.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. En cas de contestation concernant les honoraires, la facture contestée sera soumise devant la Chambre exécutive compétente.

bMediation

Forme sociale	asbl
Adresse	Avenue Louise 500 1050 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 643 78 33
Fax (évt.)	0032 2 640 93 28
Site Internet	http://www.bmediation.eu
Courriel	info@bmediation.eu
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • La promotion et l'élaboration de modes alternatifs de règlement des litiges • Des formations axées sur la prévention et le règlement extrajudiciaire des litiges.
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges de nature commerciale ou civile.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Oui. Les parties peuvent faire leur choix sur une liste de médiateurs agréés du centre.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	<p>Les frais administratifs pour une médiation s'élèvent à 125 EUR hors TVA pour chaque partie.</p> <p>La première réunion de médiation coûte 500 EUR hors TVA pour chaque partie.</p> <p>Lorsqu'une deuxième réunion de médiation</p>

	<p>est nécessaire, elle coûte 75 EUR par heure hors TVA et par partie.</p> <p>bMediation demande également un montant forfaitaire de 1000 EUR pour un maximum de 10 heures de médiation, y compris les frais de dossier.</p> <p>Les entreprises bruxelloises peuvent obtenir des subventions pour la médiation à hauteur de 50% des frais de médiation.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>45 jours</p>

CEPANI

Forme sociale	asbl
Adresse	Rue des Sols 8 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 515 08 35
Fax (évt.)	0032 515 08 75
Site Internet	http://www.cepani.be/nl
Courriel	info@cepani.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation de procédures d'arbitrage et de médiation; • La promotion active de l'arbitrage, de la médiation et d'autres formes de règlement extrajudiciaire des litiges
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges en matière de droit des sociétés, noms de domaines, litiges en matière de construction, etc.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Les parties peuvent elles-mêmes désigner une personne, à condition qu'elle soit indépendante et confirmée par le comité de nomination. Il doit s'agir de personnes ayant une expérience suffisante en matière de modes de règlement extrajudiciaire des litiges, telles que des juristes, des comptables, des gestionnaires, etc.

<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Voir CEPANI annexe I: Barème pour l'arbitrage</p> <p>Les frais administratifs du CEPANI sont fixés forfaitairement à 10% des honoraires et frais des arbitres/médiateurs.</p> <p>Ces frais administratifs sont assujettis à la TVA.</p> <p>Pour les arbitrages où le montant de la demande principale n'excède pas 25 000 EUR, un montant non remboursable de 750,00 EUR (hors TVA) sera demandé en tant que frais d'enregistrement.</p> <p>Pour les arbitrages où le montant de la demande principale se situe entre 25 000,00 et 250 000,00 EUR, un montant non remboursable de 1.250,00 EUR (hors TVA) sera demandé en tant que frais d'enregistrement.</p> <p>Pour les arbitrages où le montant de la demande principale est supérieur à 250 000 EUR, un montant non remboursable de 1 750,00 EUR (hors TVA) sera demandé en tant que frais d'enregistrement.</p> <p>Médiation: voir la liste des tarifs sur le site du CEPANI.</p>
<p>Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?</p>	<p>Cela varie. En 2016:</p> <p>0 – 12.500 € 18%</p> <p>12.500€ - 125.000 € 28%</p> <p>125.000€ - 625.000€ 21%</p> <p>625.000€ - 2.500.000€ 21%</p> <p>2.500.000 – 12.500.000€ 3%</p> <p>> 12.500.000€ 9%</p>

Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	15 mois en 2016
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	2 mois
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	6 mois
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Oui

Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière (CCAI)

Forme sociale	asbl
Adresse	Place Alphonse Bosch 17 1300 Wavre
Numéro de téléphone	0032 10 22 76 72
Fax (évt.)	0032 10 22 22 64
Site Internet	http://www.ccai.be/
Courriel	info@ccai.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Il peut s'agir de conciliation, d'arbitrage ou de médiation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de conciliation, les conciliateurs tenteront, après avoir entendu les parties, de parvenir à une solution pour elles. • En cas d'arbitrage, trois arbitres vont tenter de parvenir à une solution contraignante (comme dans un tribunal). • En cas de médiation, les médiateurs vont tenter d'aider les parties à parvenir elles-mêmes à une solution qui se rapproche le plus des intérêts des deux parties.
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Tous les litiges concernant l'immobilier.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Qui peut intervenir en qualité d'arbitre, de conciliateur ou de médiateur?	En cas d'arbitrage, deux arbitres (un juriste et un technicien) sont choisis par le bureau, conformément au règlement d'ordre

	<p>intérieur. Ceux-ci sont choisis sur une liste qui est établie par le conseil administratif. Ces deux arbitres en choisissent encore un troisième qui va présider le collège.</p> <p>En cas de médiation, il s'agit d'un tiers neutre et impartial. Les médiateurs sont officiellement approuvés conformément à la loi du 21 février 2005.</p>
Langue de travail	Français
Faut-il figurer sur une liste ou être reconnu en cette qualité par l'organisme?	Oui
Les parties peuvent-elles, lors de l'introduction du litige, choisir quelqu'un dans une liste, ou cette personne est-elle désignée par l'organisme?	Elle est désignée par l'instance.
Au cas où une liste serait établie, les parties peuvent-elles également choisir un arbitre, un conciliateur ou un médiateur dans la liste?	Non
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	<p>Acompte de 400 euros</p> <p>140 euros/heure pour les arbitres.</p> <p>95 euros/heure pour les conciliateurs et les médiateurs</p>
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Deux mois en moyenne
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre ou un médiateur ne se mette à l'œuvre?	Ils sont désignés dans un délai de 15 jours.

Collège des médiateurs fédéraux

Forme sociale	Organe indépendant au sein du pouvoir législatif
Adresse	Chaussée de Louvain 48, boîte 6 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0800 999 62 (numéro vert) 0032 2 289 27 27
Fax (évt.)	0032 2 289 27 28
Site Internet	http://www.mediateurfederal.be/fr
Courriel	contact@mediateurfederal.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Traitement des plaintes concernant certains actes des administrations fédérales (une erreur vous portant préjudice, mauvais traitement de la part d'un fonctionnaire, etc.)
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les plaintes concernant le travail ou les actes d'une autorité administrative fédérale.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Les médiateurs fédéraux sont nommés.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure,	74,01% des plaintes traitées en 2016 l'ont été dans les 6 mois (86,34% dans l'année).

de l'introduction à la fin?	(Chiffres du Rapport annuel 2016)
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Le Collège s'efforce de donner une première réponse au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables (elle peut porter sur la recevabilité de la plainte, le manque d'informations...).
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	<p>Sur les plaintes qui ont été jugées (partiellement) fondées, une réparation (partielle) a lieu dans 95% des cas après un examen au fond (chiffres du Rapport annuel 2016).</p> <p>Le Collège visait un résultat positif dans 518 sur 527 cas lorsqu'il est intervenu dans le cadre d'une médiation en 2016.</p>
Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?	<p>L'organisme ne possède pas de chiffres à ce sujet mais il n'arrive presque jamais qu'il doive rouvrir une plainte (litige) clôturée.</p> <p>Après la clôture d'une plainte, il arrive parfois qu'il traite de nouvelles plaintes émanant d'un même plaignant (sur un autre sujet).</p>
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Cela a lieu régulièrement.

Commission de la protection de la vie privée (CPVP)

Forme sociale	Organe indépendant de contrôle et de conseil
Adresse	Rue de la Presse 35 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 274 48 00
Fax (évt.)	0032 2 274 48 35
Site Internet	https://www.privacycommission.be
Courriel	commission@privacycommission.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	La Commission examine les plaintes qui lui sont transmises. Ces plaintes peuvent concerner sa mission relativement à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel ou d'autres missions qui lui sont confiées par la loi. (Art. 31 de la loi du 8 décembre 1992 - loi sur la protection de la vie privée)
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Tous les litiges concernant le traitement des données à caractère personnel.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. La CPVP intervient en qualité de collège assisté d'un secrétariat, composé de conseillers juridiques.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.

<p>Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?</p>	<p>La Commission n'a pas compétence pour se prononcer sur l'octroi d'une indemnisation pour préjudice moral ou matériel. Le plaignant doit saisir la justice avec l'avis de la Commission.</p> <p>À partir de 2018, la Commission pour la protection de la vie privée pourra infliger des amendes administratives.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>Une durée moyenne ne constitue pas une indication fiable. Certains dossiers sont réglés en deux semaines et d'autres durent des années, en fonction de la demande et de la complexité du dossier. Sur la base de l'accord de niveau de service interne, la Commission essaie de clôturer le plus de dossiers possibles dans un délai de 6 mois, ce qui est réellement le cas.</p>
<p>Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?</p>	<p>Sur la base des chiffres pour 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans 26% des cas, aucune violation de la vie privée n'a été établie sur la base de la plainte. • Dans 64% des dossiers, une violation de la vie privée est effectivement constatée, qui est réglée par un arrangement à l'amiable. • Ce n'est que dans 2,5% des cas où une violation de la vie privée a été constatée qu'aucun arrangement à l'amiable n'est trouvé.
<p>Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?</p>	<p>Les parties n'informent pas nécessairement la Commission à ce sujet.</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Parfois. Les parties tenteront d'éviter une procédure judiciaire avec un avocat.</p>

Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Forme sociale	Institution publique
Adresse	Boulevard de l'Impératrice 13 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 349 58 80
Fax (évt.)	0032 2 349 58 97
Site Internet	http://www.csa.be/
Courriel	info@csa.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Le CSA est chargée de contrôler le respect de la législation audiovisuelle au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le contrôle porte sur les entreprises qui fournissent des services audiovisuels (services de télévision, radio, etc.), les entreprises qui fournissent des services audiovisuels (Belgacom, Be TV, Telenet, etc.) et les gestionnaires de réseaux. Lorsque ces entreprises ne respectent pas la législation, elles peuvent être sanctionnées par le CSA.</p> <p>Les plaintes parviennent au Collège d'autorisation et de contrôle qui les examine. Si elles sont justifiées, le Collège sanctionne l'auteur de l'infraction.</p>
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Plaintes relatives aux programmes de la radio ou de la télévision francophone.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Langue de travail	Français

Service de Médiation pour le Consommateur

Forme sociale	Institution publique
Adresse	North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 Boîte 1 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 702 52 00
Fax (évt.)	0032 2 808 71 20
Site Internet	http://www.mediationconsommateur.be/fr
Courriel	contact@mediationconsommateur.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Le consommateur doit d'abord contacter lui-même l'entreprise concernée. Si cela ne permet pas de régler le litige, il peut faire appel au service de médiation pour le consommateur. Si la plainte est déclarée recevable, fondée et complète, elle est suivie d'un examen ayant pour but de parvenir à un arrangement à l'amiable.</p> <p>⇒ Règlement de procédure: http://www.consumentenombudsdiest.be/sites/default/files/content/SMCDocuments/neerlandais - smc - _reglement_de_procedure.pdf</p>
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Tout litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de services, ou l'utilisation d'un produit.

Qui peut saisir l'organisme?	Les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le service de médiation pour le consommateur est un service public autonome qui est géré par son comité directeur qui se compose lui-même de dix médiateurs.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	Il n'est pas toujours possible d'exprimer les différends en argent. Il est dès lors impossible de communiquer une valeur financière moyenne. Souvent, les litiges portent sur la qualité de la prestation de services, sur une prestation défectueuse, sur des problèmes de garantie, etc. et ces questions ne peuvent être directement exprimées en argent.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Dans le cas où tout le délai légal serait utilisé, cette durée serait en moyenne de 70 jours ouvrables.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Le délai légal de trois semaines est toujours respecté. C'est souvent plus rapide, mais on ne dispose pas de chiffres à ce sujet.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Une médiation en 2016 durait en moyenne 55 jours
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2016, l'institution est parvenue à un arrangement à l'amiable dans la moitié des dossiers.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Généralement pas, mais cela arrive.

Centre européen des consommateurs Belgique (CEC)

Forme sociale	Institution créée par la Commission européenne
Adresse	Rue de Hollande 13 1060 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 542 33 46
Site Internet	http://www.eccbelgium.be
Courriel	info@eccbelgium.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Apporter gratuitement une aide et un conseil aux consommateurs de l'UE, de Norvège et d'Islande, qui ont effectué un achat transfrontalier. Ainsi que des informations générales sur les droits des consommateurs
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges transfrontaliers entre consommateurs et commerçants. Par exemples, des plaintes entre consommateurs étrangers et entreprises belges ou l'inverse. Les commerçants ne peuvent pas s'adresser à ce centre.
Qui peut saisir l'organisme?	Les consommateurs (également étrangers)

Services de conciliation fiscale

Forme sociale	Service instauré par le SPF Finances
Adresse	Boulevard Roi Albert II 33 - boîte 46 1030 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 576 23 60
Fax (évt.)	0032 2 579 80 57
Site Internet	https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/services_autonomes/conciliation_fiscale
Courriel	conciliateurs.fiscaux@minfin.fed.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Médiation dans les litiges relatifs à la détermination et au recouvrement de la taxe par le SPF Finances.
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges avec l'administration fiscale fédérale. Ces litiges portent sur la détermination et le recouvrement des impôts par le SPF Finances. Cela concerne les impôts directs, la TVA, les droits d'enregistrement et de succession, l'impôt foncier et les douanes et accises.
Qui peut saisir l'organisme?	Tous les contribuables (citoyens ou entreprises)
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Les médiateurs fiscaux sont désignés, après un appel à candidatures, sur la base de la description de fonction et du profil de compétence en annexe à l'AR. Collège des médiateurs fiscaux, composé de minimum

	trois et de maximum cinq membres. (art. 1er de l'AR du 9 mai 2007 portant exécution du Chapitre 5 du Titre VII de la loi du 25 avril 2007).
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Cela dépend fortement de la demande et de l'introduction de l'acte d'opposition/requête. On dispose de six mois pour traiter l'acte d'opposition et le clôturer. L'objectif est d'intervenir par voie de médiation dans un délai prévisible.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	Dans 75% des cas
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Cela dépend. Parfois pas, mais parfois un avocat ou un comptable peut assister le contribuable.

Commission « Meubles »

Forme sociale	asbl
Adresse	Kasteelstraat 1A B10 1700 Dilbeek
Numéro de téléphone	0032 2 478 47 58
Site Internet	https://www.gcm-clm.be/
Courriel	clmeubles@gcmeubelen.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Régler les litiges (par voie d'arbitrage) entre les consommateurs et les vendeurs de meubles; • éviter les litiges par des conditions de vente équilibrées.
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges dans le secteur du mobilier
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs qui ont un litige avec un vendeur de meubles qui applique les conditions générales de la Commission « Meubles ».
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non, il existe un collège arbitral composé d'un président qui est titulaire d'une maîtrise en droit, une personne du secteur du meuble et un représentant des utilisateurs. Les arbitres sont passés screenés. Ils doivent subir un audit de l'autorité et ils sont nommés sur la base de leur expérience et de leur expertise.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La partie demanderesse paie une provision de 100 euros de frais de procédure. Si le collège

	<p>arbitral désigne un expert qui demande une provision avant d'entreprendre sa mission, cette provision est à charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> -de la partie qui a demandé l'expertise -du demandeur, si aucune des deux parties n'a demandé d'expertise. <p>Les frais de plainte et les frais d'expertise sont supportés, en fin de compte, par la partie perdante.</p>
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	Entre 3 000 et 4 000 euros.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	À compter du moment où une plainte est formellement introduite, une décision est rendue dans les 60 jours. On s'efforce de faire en sorte que tout soit clôturé dans un délai de 90 jours.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Les parties ont un mois pour trouver une solution entre elles. En cas d'échec, la procédure débute.
Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?	En moyenne, 20% des plaintes.
Combien de plaintes sont retirées pour une autre raison qu'une sentence arbitrale, ou un règlement à l'amiable?	En moyenne, 80% des plaintes.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Oui
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Oui, systématiquement. La décision est déposée au greffe du tribunal de première instance du lieu où s'est tenu l'arbitrage.



Chambre des classes moyennes

Commission « Voyages »

Forme sociale	asbl
Adresse	Rue du Progrès 50 - 1210 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 277 62 15 0032 2 277 61 80
Fax (évt.)	0032 2 277 91 00
Site Internet	http://www.clv-gr.be/index_fr.html
Courriel	litiges-voyages@clv-gr.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Régler ou résoudre les différends entre les voyageurs et les intermédiaires de voyages ou organisateurs de voyages. <ul style="list-style-type: none"> • La Cellule Conciliation a pour objectif de régler à l'amiable les litiges. • La Cellule Arbitrage a pour objectif de résoudre les différends entre les voyageurs et les organisateurs de voyage.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges sur le déroulement d'un voyage. Le litige ne peut pas concerner des dommages corporels, une assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, des litiges non-contractuels, etc.
Qui peut saisir l'organisme?	Les consommateurs qui ont réservé un voyage et qui ne sont pas satisfaits par l'un de ses aspects.

<p>Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?</p>	<p>Non. Les membres du collège arbitral sont nommés pour une durée indéterminée par le conseil d'administration. Ils sont donc repris sur une liste.</p> <p>Ils sont choisis par le secrétariat à tour de rôle.</p> <p>Le collège arbitral se compose de: un ou deux représentants du secteur des voyages et du même nombre de représentants pour les usagers. Ils siègent de façon paritaire. Le président est une personne titulaire d'un doctorat ou d'une maîtrise en droit.</p>
<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En conciliation: Le voyageur paie 50 euros. Pour les intermédiaires de voyages et les organisateurs de voyages, la participation aux frais de procédure s'élève à 75 EUR, montant qui doit être majoré de la TVA. • En arbitrage: Dans le cas d'une demande inférieure à 1000 euros: 50 euros. Dans le cas d'une demande supérieure à 1000 euros: 75 euros. <p>Les défenseurs du secteur des voyages paient un montant forfaitaire par procédure perdue. Cette somme s'élève à 200 EUR pour les membres des différentes associations professionnelles et est majorée de 300 EUR pour les non-membres. Ceux-ci paient en outre des frais administratifs d'un montant de 100 euros par dossier.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une procédure de médiation durait en moyenne 69 jours en 2016. • Une procédure d'arbitrage durait en moyenne 76,56 jours en 2016. <p>(Maximum 90 jours civils après réception de la demande complète, conformément à</p>

	l'art. 25 §1, 9° du Livre XVI du Code de droit économique).
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Cela dépend du nombre de dossiers à traiter. Les litiges concernant un voyage au cours d'une année donnée sont rarement traités au cours de la même année par le collège arbitral. Il arrive souvent qu'ils ne le soient que l'année suivante.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	90 jours civils après réception de la demande complète, conformément à l'art. 25 §1, 9° du Livre XVI du Code de droit économique.
Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?	En 2016, 25% des litiges ont été clôturés en conciliation car un accord à l'amiable avait été obtenu.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	75% des dossiers traités en 2016 ont donné lieu à un accord de conciliation.
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Oui, elles sont systématiquement transmises au greffe par le secrétariat.

Institut des Experts-comptables et des Conseils fiscaux (IEC)

Forme sociale	Institut, instauré par la loi du 22 avril 1999 relative aux professions comptables et fiscales. Il est doté de la personnalité civile.
Adresse	Renaissance Building Boulevard Emile Jacqmain 135/2 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 543 74 90
Fax (évt.)	0032 2 543 74 91
Site Internet	https://www.iec-iab.be/fr/Pages/Default.aspx
Courriel	info@iec-iab.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la formation et assurer l'organisation permanente d'un corps de spécialistes qui sont compétents pour exercer les fonctions d'experts-comptables et de conseils fiscaux. • L'institut veille également à ce que ses membres et les personnes qui sont soumises à sa surveillance et à son pouvoir disciplinaire exécutent leurs missions comme il se doit.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les contestations relatives aux honoraires.
Qui peut saisir l'organisme?	Les experts comptables, les conseils fiscaux et leurs clients.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un	Non. L'institut nomme les membres de la commission d'arbitrage. Celle-ci se compose

arbitre ou médiateur?	d'un magistrat ou avocat et d'un membre de l'institut. Le président est un magistrat.
Faut-il figurer sur une liste ou être reconnu en cette qualité par l'organisme?	Uniquement pour les différents entre membres de l'IEC/clients (et inversement) relatifs aux honoraires.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Les parties déterminent elles-mêmes leur calendrier de procédure, qui est d'un an en moyenne.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	En fonction du calendrier des procédures.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	En moyenne, moins d'un an à partir de la demande d'arbitrage.
Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?	Tous les litiges sont clôturés par une sentence arbitrale. 3 à 4 sur une base annuelle, dont la moitié peuvent être clôturés par un règlement à l'amiable.
Combien de plaintes sont retirées pour une autre raison qu'une sentence arbitrale, ou un règlement à l'amiable?	Aucun.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Le plus souvent, mais cela n'est toutefois pas obligatoire.
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Oui

Institut d'Arbitrage

Forme sociale	asbl
Adresse	Avenue Jules Bordet 13 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 319 41 03
Site Internet	http://www.euro-arbitration.org/node.php/fr/intro
Courriel	info@euro-arbitration.org
Action (+ évt. Statut ou règlement)	⇒ Règlement: http://www.euro-arbitration.org/resources/fr/sdrfr.pdf
Langue de travail	Néerlandais, Français, Anglais, Espagnol, Italien, Roumain
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit surtout de litiges concernant des questions techniques (construction, transport, divers) et financières. • Mais les litiges concernent en fait tous les secteurs, voir la liste des commissions sur www.euro-arbitration.org.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Les parties peuvent librement choisir l'arbitre. Si elles choisissent de ne pas le faire, l'institut en désignera un pour elles. Ce sont chaque fois des arbitres qui ont suivi un cursus ou qui ont l'expérience et la disponibilité nécessaires. Ce sont toujours des avocats.

<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Les frais administratifs s'élèvent à 100 EUR par demande qui n'est pas introduite via le site www.lisidirect.net.</p> <p>Les parties qui introduisent une requête doivent, dans un délai de 15 jours, à la demande du secrétariat/des greffes, verser une provision sous peine d'irrecevabilité en première instance ou d'absence de recours.</p> <p>L'enregistrement d'une demande et la désignation du tribunal arbitral s'élèvent, par partie, à 100 EUR en première instance, et à 200 EUR en appel.</p> <p>L'Institut d'Arbitrage a différentes procédures dont les coûts s'élèvent (en moyenne) comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conciliation/médiation: coût moyen de 100 EUR - mini-arbitrage: coût moyen de 100 EUR - arbitrage classique: 500 EUR. Ce montant est majoré d'un pourcentage (qui est dégressif, plus le montant est important) figurant dans le règlement standard de l'Institut d'Arbitrage . - degré d'appel: 1 000 EUR.
<p>Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?</p>	<p>L'Institut d'Arbitrage traite régulièrement de litiges dont la valeur varie entre 250 EUR et 4 000,00 EUR.</p> <p>La catégorie la plus élevée comprend surtout des dossiers internationaux ou concerne des conflits entre actionnaires.</p> <p>La valeur moyenne est toutefois de 3.500 EUR.</p>

<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conciliation/médiation: 1 mois - mini-arbitrage : 1 mois - arbitrage classique: 4 à 6 mois - degré d'appel: 4 à 6 mois
<p>Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conciliation/médiation: 5 jours - mini-arbitrage : 1 jour - arbitrage classique: 10 jours ouvrables - degré d'appel: 15 jours ouvrables
<p>Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conciliation/médiation: 65% par un règlement à l'amiable - mini-arbitrage / arbitrage classique / degré d'appel: 98% par une sentence - En degré d'appel: 5 à 8 % selon les années
<p>Combien de plaintes sont retirées pour une autre raison qu'une sentence arbitrale, ou un règlement à l'amiable?</p>	<p>Environ 2%</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Oui, dans 95% des dossiers</p>
<p>Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?</p>	<p>Toujours, sauf si les deux (toutes les) parties s'y opposent (dossiers internationaux). Cf. Code judiciaire, art.1714 §3.</p>

Jury d'éthique publicitaire

Forme sociale	Organe d'autorégulation du secteur de la publicité en Belgique, instauré par le Conseil de la publicité asbl.
Adresse	Rue Bara 175 1070 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 502 70 70
Fax (évt.)	0032 2 502 77 33
Site Internet	http://www.jep.be
Courriel	info@jep.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Le JEP examine si le contenu des messages publicitaires est conforme aux règles de l'éthique publicitaire. Il se fonde à cet effet sur les lois et les codes d'autodiscipline. Les plaintes doivent être écrites, concerner un message publicitaire concret diffusé dans les médias, mentionner le nom et l'adresse du plaignant et toujours être motivées.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges qui sont dirigés contre le contenu publicitaire diffusé via les médias audiovisuels, Internet, des prospectus, etc.
Qui peut saisir l'organisme?	Les personnes physiques ou morales suivantes, pour autant qu'elles agissent en vue de la défense des intérêts des consommateur et/ou de l'image de la publicité: consommateur, organisation de consommateurs, association socio-culturelle,

	<p>organisation professionnelle ou fédération, membre ou représentant d'une instance officielle ou d'un pouvoir public.</p> <p>Les plaintes des entreprises individuelles et des professions libérales contre une autre entreprise et un titulaire d'une profession libérale ne sont pas recevables.</p>
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le jury est fixe. Celui-ci est composé, de façon paritaire, par des personnes du secteur publicitaire et de personnes de la société civile. Les présidents du jury en première instance et ceux du jury en appel sont choisis parmi des magistrats honoraires et des membres éminents du barreau, du monde universitaire ou publicitaire. Les membres du jury sont choisis par le JEP.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine est gratuite en première instance. En degré d'appel, une garantie de 500,00 EUR pour l'annonceur et de 30,00 EUR pour le plaignant doit être versée. Cette garantie est remboursée si le recours en appel est déclaré fondé.
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	Sans objet: le JEP ne traite pas tellement de litiges mais de plaintes, et examine celles-ci sous l'angle de l'intérêt du consommateur et/ou de l'image de la publicité, et non sous l'angle des intérêts (financiers) individuels.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	10 jours

Chambre d'Arbitrage et de Médiation

Forme sociale	asbl
Adresse	Rue des Chandeliers 18 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 511 39 90
Fax (évt.)	0032 2 513 63 29
Site Internet	http://www.arbitrage-mediation.be/index.htm
Courriel	info@arbitrage-mediation.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Les parties peuvent:</p> <ul style="list-style-type: none"> entamer une procédure d'arbitrage (règlement: http://www.arbitrage-mediation.be/info-reglement-procedure-arbitrage.htm) ou une procédure de médiation (procédure: http://www.arbitrage-mediation.be/info-procedure-mediation.htm)
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges entre sociétés commerciales/asbl et litiges dans le secteur de la construction, mais la chambre peut également traiter d'autres affaires.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. La chambre choisit ses membres sur la base de leur aptitude, de leurs compétences et de leur qualification. Tous les membres

	<p>sont des juristes avec différentes formations: notaires, juristes d'entreprises, conseillers, avocats et magistrats.</p>
<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Les coûts de l'Arbitrage varient en fonction de l'importance de l'affaire, entre 100 et 5 000 euros, avec une limitation à 1.240 euros pour les litiges concernant les contrats de bail compte tenu du lieu de résidence principal du locataire.</p>
<p>Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?</p>	<p>De quelques centaines à quelques millions d'euros.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>Environ cinq à six semaines dans les affaires simples, mais, dans les affaires plus complexes, la procédure peut durer quelques mois. L'arbitre se met quasi immédiatement à l'œuvre, dès réception de la requête.</p>
<p>Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?</p>	<p>Rarement.</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Oui</p>
<p>Les décisions sont-elles déposées aux greffes du tribunal?</p>	<p>Oui, elles le sont d'office par l'arbitre.</p>

Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires d'expression néerlandaise (Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen, NGROD)

Adresse	Driekoningenplein 12 9820 Merelbeke
Numéro de téléphone	09 225.58.18
Site Internet	https://www.ordederdierenartsen.be
Courriel	info@ordederdierenartsen.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Tous les litiges de nature déontologique concernant des conventions entre vétérinaires doivent, avant chaque procédure judiciaire ou arbitrale, être soumis au président du Conseil régional en vue d'une éventuelle médiation. Les parties peuvent aussi toujours discuter d'une proposition de transaction pour les Contrats de la Commission.
Langue de travail	Néerlandais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges de nature déontologique qui portent sur des contrats conclus entre vétérinaires.
Qui peut saisir l'organisme?	Les vétérinaires et les clients
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le président du conseil régional intervient en tant que médiateur en cas de litige entre vétérinaires.

Service de Médiation de l'Energie

Forme sociale	Institution publique
Adresse	Boulevard Roi Albert II 8 - boîte 6 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 211 10 60
Fax (évt.)	0032 2 211 10 69
Site Internet	http://www.mediateurenergie.be/fr
Courriel	plainte@mediateurenergie.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Si la plainte est jugée recevable, le service de médiation traite la plainte selon des procédures transparentes, simples et peu coûteuses, qui permettent un règlement rapide et équitable du litige.</p> <p>⇒ Règlement de procédure: http://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/procedure_reglement_reglement_de_procedure.pdf</p>
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	<ul style="list-style-type: none"> • Les plaintes sur le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. • Les litiges entre le client final et une entreprise d'électricité ou de gaz naturel.
Qui peut saisir l'organisme?	Chaque personne physique ou morale qui achète de l'électricité ou du gaz pour son

	propre usage.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur est nommé.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	Il n'y a pas de statistiques à ce sujet mais elle varie généralement entre 0 et 250.000 euros.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	En 2016, cette durée était de 137 jours.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Dans un délai de 3 semaines après réception, le service de médiation informe le client final de la recevabilité de sa plainte.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	En 2016, la durée moyenne du règlement des litiges, après que la plainte a été déclarée recevable, était de 116 jours.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2016, un accord a été obtenu pour 77,8 % des litiges recevables.
Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?	Il n'existe pas d'informations disponibles à ce sujet, mais les clients finaux de Bruxelles ont toutefois la possibilité, après une médiation du service des médiations, de s'adresser au service régional des litiges, établi au sein de BRUGEL http://www.brugel.be/fr/particuliers/porter-plainte-en-matiere-de-consommation-d-energie).
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Il n'y a pas de statistiques à ce sujet, mais cela se produit régulièrement. Les intermédiaires les plus fréquents sont les CPAS et les

	avocats.
--	----------

Service de médiation Pensions

Adresse	Boulevard Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 274 19 80
Fax (évt.)	0032 2 274 19 99
Site Internet	http://www.mediateurpensions.be/
Courriel	plainte@mediateurpensions.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Un examen de la qualification et de la recevabilité est effectué après l'introduction de la plainte. S'il est positif, un examen sur le plan du contenu est effectué et une procédure de médiation débute ensuite. ⇒ http://www.mediateurpensions.be/fr/handling/handling.htm
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Si vous êtes pensionné ou futur pensionné et que vous avez un problème avec un service de pensions, votre plainte sera examinée. Les plaintes peuvent porter aussi bien sur les activités que le fonctionnement des services de pensions. L'établissement des droits à une pension légale ainsi que le paiement des pensions ou leur montant peuvent également donner lieu à l'ouverture d'un dossier. C'est aussi le cas pour les plaintes concernant le revenu garanti aux personnes âgées, la garantie de revenu aux personnes âgées, les pensions de réparation et toutes les autres allocations possibles des services de pensions. Par service des pensions, on entend tous les

	<p>organismes publics ou privés qui octroient, paient ou gèrent des pensions légales.</p> <p>Les services de pensions relevant de la sphère <u>publique</u> sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Service fédéral des pensions (depuis la fusion du 1^{er} avril 2016 de l'Office national des pensions pour les pensionnés, les travailleurs, et le Service des pensions pour le secteur public, les fonctionnaires, tant en ce qui concerne l'attribution et le calcul que le paiement). • L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) – Direction Pensions • L'ONSS • La Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB) – • L'administration du personnel/Service des Pensions - (pour le personnel statutaire) <p>Les services de pensions relevant de la sphère <u>privée</u> sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ethias (ancien SMAP) – Service des Pensions - (ancien personnel de certaines communes) • Les Caisses d'assurances sociales – Direction Pensions - (pension inconditionnelle des indépendants) • Compagnies d'Assurances – Direction Pensions - (pension inconditionnelle des indépendants et ancien personnel de certaines communes)
<p>Qui peut saisir l'organisme?</p>	<p>Les pensionnés et futurs pensionnés.</p>

Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur est nommé.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Pour les plaintes recevables, la durée du traitement était de 57 jours en 2016. Pour les plaintes irrecevables, la durée de traitement était de 5 jours.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Dans un délai de cinq jours après la réception de la plainte, le plaignant reçoit un accusé de réception l'informant du collaborateur du service de médiation chargé d'examiner sa plainte.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Ce délai n'est pas connu: il dépend du nombre et de la complexité des dossiers que le gestionnaire doit examiner.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En ce qui concerne la médiation pour les plaintes fondées, en 2016, la médiation était positive dans 91% des cas et sans résultat dans 9% des cas.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Si, pour l'un ou l'autre motif, le plaignant ne peut lui-même prendre contact avec le médiateur, quelqu'un d'autre peut le faire à sa place au moyen d'une procuration.

Service de Médiation pour le secteur postal

Adresse	Boulevard Roi Albert II 8 - boîte 4 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 221 02 20
Fax (évt.)	0032 2 221 02 44
Site Internet	http://www.omps.be
Courriel	info@omps.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Le service de médiation procède à un examen et tente de parvenir à un accord à l'amiable. Si un tel accord n'est pas obtenu, il formule une recommandation.</p> <p>⇒ Règlement de procédure http://www.omps.be/fr/677/ShowContent/2355/Reglement_de_procedure/Traitement_d_une_plainte.aspx</p>
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	<ul style="list-style-type: none"> • Les litiges en relation avec les activités de Bpost (Ombudfin est compétent pour la plupart des activités de Bpost Bank; pour les autres, un plaignant peut s'adresser au Service de médiation pour le secteur postal), ou pour les produits (pas pour la propriété de ces produits-mêmes) qu'elle propose en sous-traitance. • Les litiges en relation avec les activités postales d'autres entreprises qui sont actives sur le marché belge.

Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants (pour autant qu'ils ne proposent pas eux-mêmes de services postaux) et les consommateurs.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur-ombudsman (h/f) est nommé(e).
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	On ne dispose pas de chiffres à ce sujet. Les litiges qui se présentent ici sont souvent de nature non financière. (Par ex. des lettres qui n'arrivent pas, qui atterrissent dans la mauvaise boîte, qui sont en retard...)
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	La durée moyenne est de 32 jours pour les plaintes recevables.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	L'examen de la recevabilité dure en moyenne un jour ouvrable.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Le délai de traitement moyen était de 32 jours ouvrables en 2015 et 2016.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2015, 72% des plaintes recevables ont été réglées. (Elles peuvent être de nature matérielle ou morale). Les chiffres de 2016 sont disponibles fin mai.
Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?	Les litiges qui se présentent ne sont pas automatiquement liés à des litiges précédents. Parfois, les intéressés reviennent pour une répétition d'un litige, parfois pour un nouveau litige.
Les parties peuvent-elles normalement se faire	Une très faible minorité le font. Le service de

assister de conseils?	médiation déclare accorder une priorité absolue à la facilité d'accès et est ouvert à toute personne qui souhaite invoquer un litige.
-----------------------	---

Service de médiation pour les télécommunications

Adresse	Boulevard Roi Albert II 8 - boîte 3 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 223 09 09 (NL et DE) 0032 2 223 06 06 (FR et EN)
Fax (évt.)	0032 2 219 86 59 (NL et DE) 0032 2 219 77 88 (FR et EN)
Site Internet	http://www.ombudsmantelecom.be
Courriel	klachten@ombudsmantelecom.be (NL et DE) plaintes@mediateurtelecom.be (FR et EN)
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Il convient d'introduire d'abord une plainte auprès de l'entreprise concernée. Si le litige n'est pas réglé, une plainte peut alors être introduite auprès du service de médiation. Celui-ci tentera d'obtenir un règlement à l'amiable. (Pour plus d'informations, voir le site Internet pour le règlement de procédure)
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Tout litige de l'utilisateur final d'un service qui est en rapport avec les activités d'un service de télécommunications.

Qui peut saisir l'organisme?	Les utilisateurs finaux.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le service de médiation compte deux membres, nommés par le roi, dans le cadre d'une décision arrêtée par le conseil des ministres, pour une période reconductible de 5 ans.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	97,85 % des plaintes ont pu être traitées, en 2016, en moins de 3 mois.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Cela dure en moyenne un jour.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Cela dure en moyenne 34 jours.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	Dans 95,2% des cas, un accord à l'amiable a pu être obtenu en 2016.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Les parties ne se font normalement pas assister de conseils.

Ombudsfin: Service de médiation des services financiers

Forme sociale	asbl
Adresse	North Gate II Boulevard Roi Albert II 8 - boîte 2 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 545 77 70
Fax (évt.)	0032 2 545 77 79
Courriel	Ombudsman@ombudsfin.be
Site Internet	www.ombudsfin.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Il convient d'abord de déposer une plainte auprès du service compétent du service financier en question. Si le litige n'est pas réglé de la sorte, une plainte peut alors être introduite auprès du service de médiation. Celui-ci procèdera d'abord à un examen de la qualification et de la recevabilité. Le traitement du litige sera ensuite suivi d'un avis. Dans cet avis, la solution obtenue est confirmée ou, en l'absence de solution, le médiateur exprime son point de vue concernant la problématique.</p> <p>⇒ Statut: https://www.ombudsfin.be/sites/default/files/15102251.pdf</p> <p>⇒ Règlement de procédure: http://www.ombudsfin.be/sites/default/files/Nouveau%20r%C3%A8glement%20de%20proc%C3%A9dure%20Ombudsfin%20%2824-11-16%29.pdf</p>
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais

De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Ombudsfin traite les plaintes des particuliers et des indépendants ou entrepreneurs contre les établissements financiers: banques, sociétés de crédit, ...
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs qui sont les clients d'un établissement financier.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Il s'agit du médiateur-ombudsman (h/f) nommé.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	En 2015, le délai moyen de l'ensemble du traitement était de 52 jours.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Le demandeur doit d'abord s'adresser au service interne des plaintes de l'établissement financier afin que ce dernier ait la possibilité de résoudre le problème. Lorsque cela ne donne pas le résultat espéré, il peut s'adresser à Ombudsfin.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Lorsqu'Ombudsfin juge la plainte recevable, celle-ci doit être traitée dans un délai de 90 jours (3 mois). Ce délai ne peut être prolongé qu'une seule fois de 90 jours.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2015, 32,6 % des plaintes ont été réglées par Ombudsfin. La raison tient au fait que 70% des plaintes des entreprises concernant la perte de fonds, le dédommagement demandé par la banque en cas de remboursement anticipé d'un crédit. Une discussion juridique a lieu depuis plusieurs années à ce sujet. Pendant cette discussion, Ombudsfin tente de négocier le montant du dédommagement. Les réductions qui sont

	proposées par les banques sont souvent trop limitées de sorte qu'aucun accord à l'amiable ne peut être obtenu entre les parties.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	La plupart des entrepreneurs introduisent eux-mêmes la plainte par courriel.

Service de médiation auprès de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles

Forme sociale	Organe de conseil indépendant instauré par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale
Adresse	Rue Jonkers 3 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 515 31 35
Site Internet	http://www.stib-mivb.be/article.html?_guid=40b146cd-3d83-3410-cdac-8b7f768b3222&l=fr#contentBodyList1
Courriel	mediateur@stib.brussels
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Le demandeur dépose d'abord une plainte auprès de la STIB. La plainte doit porter sur des faits qui se sont produits moins de 3 mois plus tôt. Après 30 jours, il peut introduire une plainte auprès du médiateur. Ce dernier traitera la plainte dans un délai de 30 jours.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les plaintes concernant la STIB et les services qu'elle propose.
Qui peut saisir l'organisme?	Les consommateurs. L'institution traite les problèmes des clients de la STIB qui les touchent personnellement, à l'exclusion des problèmes soumis par les riverains ou qui concernent le code de la route.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur-ombudsman (h/f) est nommé(e) par l'autorité

Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	La médiation dure en moyenne une semaine.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Il n'y a pas de délai d'attente; le médiateur commence dès que possible par l'ouverture du dossier.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	La médiation dure en moyenne une semaine.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2016, 63% des litiges ont été réglés à la satisfaction du plaignant.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Non.

Ombudsman des Assurances

Forme sociale	asbl
Adresse	Square de Meeûs 35 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 547 58 71
Fax (évt.)	0032 2 547 59 75
Site Internet	http://www.ombudsman.as
Courriel	info@ombudsman.as
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>Demande écrite d'un traitement du litige. Si elle est déclarée recevable, le médiateur proposera un conseil ou une solution dans un délai de 90 jours après avoir reçu la demande. Ce délai peut être prolongé une seule fois de 90 jours. L'avis rendu n'est pas contraignant, mais il a une grande autorité morale.</p> <p>⇒ Statuts: http://www.ombudsman.as/fr/documents/status.pdf</p> <p>⇒ Règlement de procédure: http://www.ombudsman.as/fr/documents/reglementprocedurefr.pdf</p>
Langue de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Notifications: Néerlandais, Français, Allemand, Anglais • Traitement: Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Tous les litiges avec une société d'assurance ou un courtier en assurances concernant des contrats d'assurance (auxquels le droit belge est applicable). Elle ne peut toutefois intervenir qu'à l'égard des assureurs et

	courtiers en assurance qui sont enregistrés auprès de la FSMA.
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur est désigné par le conseil d'administration.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine est gratuite pour le consommateur.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	La durée moyenne d'une procédure, en 2016, était de 62 jours. Ce délai va de la réception de la plainte à l'avis final. Les autres délais (voir questions suivantes) ne sont pas connus.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	Le consommateur a obtenu satisfaction dans 52% des dossiers examinés et clôturés. (Remarque: ce taux inclut également les plaintes qui ont été qualifiées comme non fondées)
Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?	En 2016, il s'agissait de 51% des cas. 49% des dossiers traités sont par contre non fondés. Dans ces plaintes, le point de vue de l'assureur est largement expliqué au consommateur. Dans 1% seulement des dossiers traités, le médiateur n'a pu parvenir à une solution satisfaisante avec l'assureur/courtier en assurances. Dans ces dossiers, le médiateur recommande de demander un avis complémentaire à un autre conseil, qui peut éventuellement introduire le dossier en justice.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Non, c'est inhabituel étant donné que le service de médiation se compose d'une équipe de juristes.

	2% des plaintes sont toutefois introduites par un avocat.
--	---

Ombudsman du Commerce

Forme sociale	asbl
Adresse	Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8 1160 Bruxelles
Site Internet	http://www.ombudsmanducommerce.be/fr
Courriel	info@ombudscom.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<p>L'Ombudsman du Commerce est compétent pour traiter les litiges entre un consommateur et un commerçant membre relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit.</p> <p>L'Ombudsman du commerce n'est pas compétent pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les demandes relatives à l'indemnisation de dommages corporels; • les demandes relatives à la responsabilité du fait des produits défectueux; • les demandes qui relèvent de domaines spécifiques pour lesquels une autre entité qualifiée est compétente; • les demandes initiées par un commerçant ou quelqu'un agissant à titre professionnel.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges entre le consommateur et le commerçant concernant les produits/services achetés/fournis.

<p>Qui peut saisir l'organisme?</p>	<p>Les clients/consommateurs s'ils ont un litige avec une entreprise qui est membre du service de médiation.</p>
<p>Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?</p>	<p>Non. Les conciliateurs sont des experts indépendants en matière de litiges de consommation. Le secrétariat leur envoie des demandes de conciliation sur la base de leur disponibilité et de la langue du dossier. Il y a également un système de rotation. Avant d'accepter, les conciliateurs déclarent qu'ils sont compétents, indépendants et impartiaux. Les conciliateurs sont nommés pour un mandat renouvelable de trois ans.</p>
<p>Quelles chaînes sont déjà membres?</p>	<p>BRICO, Standaard Boekhandel, Carrefour Hypermarchés, Carrefour express, Kruidvat, Chaussures Luxus, ALDI, SPAR, Delhaize shop&go, IKEA, ICI Paris XL, Media Markt, ProxyDelhaize, Planet Parfum, Carrefour Market, DATS24, COLLECT&GO, Colruyt, HEMA, Carrefour easy, Louis Delhaize, Delhaize, Okay, BioNat, LIDL, Intermarché, Carrefour hypermarchés, CRU, MAKRO, CLUB, CORA, Delhaize.be, Dreambaby, Dreamland, Directverkoop, Carrefour drive, Rob the Gourmets' market, Chaussures Maniet, di beauty&care, ColliShop, Trafic, Pomelo, BIO-planet</p>
<p>Faut-il figurer sur une liste ou être reconnu en cette qualité par l'organisme?</p>	<p>Oui, voir ci-dessus.</p>
<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Les frais de procédure sont supportés par le commerçant dans le cadre de son enregistrement auprès de l'Ombudsman du commerce. La procédure est gratuite pour le consommateur.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure,</p>	<p>Dans un délai de 21 jours à compter du début</p>

<p>de l'introduction à la fin?</p>	<p>de la procédure, un conciliateur est désigné par le Service de médiation. Au plus tard 40 jours après sa désignation, le conciliateur présente un accord de conciliation. Ce délai peut être prolongé une seule fois de 40 jours civils.</p>
<p>Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?</p>	<p>Un conciliateur est désigné dans un délai de 21 jours civils à compter de l'introduction de la demande. Sauf décision contraire du conciliateur, les parties disposent d'un délai raisonnable de 14 jours civils au maximum pour prendre connaissance et répondre à tous les documents, arguments et faits qui sont avancés par l'autre partie ou à toute demande du conciliateur.</p>
<p>Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?</p>	<p>Au plus tard 40 jours après sa désignation, le conciliateur présente un accord de conciliation.</p>

Ombudsman pour le notariat

Forme sociale	asbl
Adresse	Rue des Bouchers 67 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 801 15 00
Site Internet	https://www.ombudsnotaire.be/
Courriel	info@ombudsnot.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	L'Ombudsman examine le dossier dans le but de parvenir à un accord à l'amiable. Après son examen, il rend un avis non contraignant. ⇒ Règlement de procédure: https://www.ombudsnotaire.be/wp-content/uploads/2015/06/20150531_ombudsnot_procedurereglement.pdf
Langue de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Notifications: Néerlandais, Français, Allemand • Traitement: Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges avec un notaire
Qui peut saisir l'organisme?	Tout client d'un notaire belge.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur-ombudsman (h/f) est nommé(e).
Faut-il figurer sur une liste ou être reconnu en cette qualité par l'organisme?	Non.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.

<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>Cela dépend de la complexité, mais elle est de 90 jours au maximum. Ce délai est reconductible une fois.</p>
<p>Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?</p>	<p>Le délai de traitement moyen est de 72 jours.</p>
<p>Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?</p>	<p>Dans 45% des litiges en 2016, le litige a pu être réglé de manière constructive. 36% des litiges ont été interrompus pour diverses raisons (par ex. pas de réponse du plaignant et/ou du notaire)</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Non. 46 des 1023 demandes, en 2016, ont été introduites par un « intermédiaire » (avocat, service juridique, autre).</p>

Ombudsrail: Service de Médiation pour les voyageurs ferroviaires

Forme sociale	Organe indépendant instauré par l'Autorité
Adresse	Cantersteen 4 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 525 40 00
Fax (évt.)	0032 2 525 40 10
Site Internet	http://www.ombudsmanrail.be
Courriel	ombudsman@b-rail.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Le Service de médiation transmet d'abord un accord à l'amiable. Il procédera à cet effet à toutes les recherches nécessaires et les clôturera avec une proposition de conciliation. Si cette proposition est rejetée, il procédera à un examen supplémentaire et formulera un avis.
Langue de travail	Néerlandais, Français, Allemand, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges entre les entreprises ferroviaires (telles que la SNCB, Thalys, NS...) ou les gestionnaires des chemins de fer et leurs voyageurs ou utilisateurs.
Qui peut saisir l'organisme?	Tout voyageur ou utilisateur de l'infrastructure des chemins de fer peut introduire une plainte.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur-ombudsman (h/f) est nommé(e) par l'autorité

<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>La saisine de l'organisme est gratuite.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>La durée, de l'introduction à la fin, sera de maximum 4 mois. (Dans certains cas exceptionnels, ce délai sera reconductible une fois. Ces cas seront toujours motivés).</p>
<p>Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?</p>	<p>Dès lors qu'une plainte est recevable, le service de médiation se met directement à l'œuvre. L'examen de recevabilité dure au maximum une semaine mais, dans la pratique, il est plus rapide.</p>
<p>Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?</p>	<p>La durée, de l'introduction à la fin, sera de maximum 4 mois. (Dans certains cas exceptionnels, ce délai sera reconductible une fois. Ces cas seront toujours motivés).</p>
<p>Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?</p>	<p>En 2015, une réponse totalement ou partiellement satisfaisante a été donnée dans 68,4% des cas. (Remarque: Une réponse partiellement satisfaisante peut par exemple se présenter lorsque l'entreprise ferroviaire donne son accord à la solution présentée pour le problème individuel du voyageur, mais ne peut directement se rallier aux améliorations structurelles mentionnées dans cet avis).</p>
<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Généralement pas, mais cela se produit exceptionnellement pour de plus grands sinistres.</p>

Conseil d'Arbitrage

Forme sociale	asbl
Adresse	Leuvensesteenweg 613 1930 Zaventem
Numéro de téléphone	0032 2 757 98 46
Fax (évt.)	0032 2 757 98 48
Site Internet	http://raadvoorarbitrage.be/index.html
Courriel	<ul style="list-style-type: none"> • Questions générales: info@raadvoorarbitrage.be • Procédures: procedure@raadvoorarbitrage.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des procédures d'arbitrage dans les litiges nationaux et internationaux. • Intervenir en tant qu'intermédiaire volontaire dans les procédures d'arbitrage, désigner les arbitres et encaisser les frais de procédure.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges commerciaux
Qui peut saisir l'organisme?	Les entreprises
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non, l'arbitre est directement nommé par l'institution. Le président est un avocat ou un juriste; les experts sont des experts financiers/fiscaux et des membres d'organisations professionnelles reconnues.

<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>La partie demanderesse paie, au début de la procédure, une provision égale à la moitié du coût estimé de la procédure. Les frais de procédure sont liés à la valeur du litige et doivent être intégralement supportés par la partie qui n'a pas eu gain de cause. Cette partie doit également payer à cet effet 450 EUR de frais administratifs.</p>
<p>Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?</p>	<p>La durée maximale pour une procédure d'arbitrage nationale est de 6 mois et de 12 mois pour une procédure d'arbitrage étrangère.</p>
<p>Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?</p>	<p>Dès réception de la provision, le tribunal arbitral est immédiatement désigné et la procédure d'arbitrage peut commencer.</p>
<p>Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?</p>	<p>La durée maximale pour une procédure d'arbitrage nationale est de 6 mois et de 12 mois pour une procédure d'arbitrage étrangère.</p>
<p>Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?</p>	<p>Tous les litiges introduits donnent lieu à une sentence arbitrale. Au cas où les parties parviendraient à un règlement à l'amiable au cours de la procédure d'arbitrage, l'institution conseille de faire acter ce règlement à l'amiable par l'arbitre afin qu'il soit plus facile à exécuter si une des parties ne respectait pas le règlement convenu à l'amiable.</p>
<p>Combien de plaintes sont retirées pour une autre raison qu'une sentence arbitrale, ou un règlement à l'amiable?</p>	<p>En principe, aucun litige n'est retiré d'une procédure arbitrale. Cela ne s'est pas encore produit auprès de l'institution. Cela tient au fait que si la partie demanderesse retire un litige d'une procédure d'arbitrage, l'avance versée reste acquise à l'institution.</p>

<p>Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?</p>	<p>Pour les petits litiges, les entreprises ne se font généralement pas assister par un conseil car, dans la plupart des cas, cette assistance est assurée par le comptable de la partie demanderesse. Il arrive qu'exceptionnellement, un conseil soit cependant choisi.</p> <p>Pour les litiges importants et complexes, la partie demanderesse et la partie défenderesse ont recours à un conseil.</p>
<p>Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?</p>	<p>Après réception de la sentence arbitrale, celle-ci est signifiée aux deux parties et elle est également envoyée au tribunal de première instance de Bruxelles pour homologation.</p>

Commission de Conciliation - Construction

Forme sociale	asbl
Adresse	Espace Jacquemotte Rue Haute 139 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 504 97 86
Fax (évt.)	0032 2 504 97 84
Site Internet	http://www.constructionconciliation.be/
Courriel	info@constructionconciliation.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Régler les litiges en prenant en compte les positions des parties concernées dans le cadre d'une procédure rapide, peu onéreuse et impliquant un minimum de formalités.
Langue de travail	Néerlandais, Français
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges techniques qui naissent, lors de travaux de construction ou de rénovation, entre le consommateur et l'architecte et/ou le ou les entrepreneurs
Qui peut saisir l'organisme?	Le consommateur, l'architecte ou l'entrepreneur.
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. La commission choisit les experts (par ex. architectes, entrepreneurs, spécialistes en construction, etc.). Ceux-ci satisfont aux conditions en matière d'expertise. Les parties peuvent récuser les experts lors de l'audience. La commission est composée de membres de la Confédération Construction,

	de la Bouwunie, de Test-achats et de la Fédération royale des associations d'architectes et du Réseau des architectes de Flandre.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	<p>200 euros (hors TVA) pour la première visite des lieux et l'établissement du procès-verbal de conciliation ou le rapport technique contraignant. Pour des devoirs d'enquête supplémentaires, des honoraires de 75 euros (hors TVA) par heure, des indemnités de déplacement de 1 euro par kilomètre et des frais de secrétariat de 31 euros par heure sont dus.</p> <p>http://www.constructionconciliation.be/sites/default/files/6-tarifs%2001-04-2013.pdf)</p> <p>Dans 89% des litiges en 2016, la valeur moyenne des frais de procédure était inférieure à 600 euros.</p>
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	En moyenne de 7.500 à 20 000 EUR.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	Dans 94% des dossiers en 2016, les parties sont parvenues à une conciliation dans un délai de 6 mois, et 70% d'entre elles dans un délai de 12 semaines.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Au plus tard trois semaines après la réception de la demande complète, la commission décide si la demande est recevable. 14 jours après la confirmation de la recevabilité de la demande, l'audience a lieu.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Dans 94% des dossiers, les parties sont parvenues à une conciliation dans un délai de 6 mois, et 70% d'entre elles dans un délai de 12 semaines.

Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2016, la Commission a obtenu une conciliation dans 78% des cas; dans les 22% des cas restant, il y a eu un troisième rapport contraignant.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Un avocat est intervenu dans 30% des cas en 2016.

Service de Médiation flamand - Vlaamse Ombudsdienst

Forme sociale	Organe indépendant au sein du pouvoir législatif
Adresse	Chaussée de Louvain 86 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	1700 (numéro vert)
Fax (évt.)	0032 2 552 48 00
Courriel	klachten@vlaamseombudsdienst.be
Site Internet	www.vlaamseombudsdienst.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Une tentative d'assistance rapide a d'abord lieu. En cas d'échec, un examen du médiateur a lieu. Dans ce cas, il essaie d'abord de concilier votre point de vue et celui du service public. Si cette tentative échoue également, il formule une recommandation.
Langue de travail	Néerlandais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges qui ont un lien avec un service proposé par l'autorité flamande. Par ailleurs, ce service de médiation veille aux litiges en matière de discrimination. ⇒ Règlement d'ordre intérieur: http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/dienst/20101223huishoudelijk_reglement.pdf
Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un	Non. Le médiateur flamand est nommé par le

arbitre ou médiateur?	parlement flamand.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Certains frais doivent-ils être payés à l'institution après le règlement du différend?	Non.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	La procédure de service rapide dure au maximum quelques jours ouvrables. S'il est décidé, dans le cadre de celle-ci, de procéder à un examen, elle l'entame directement. En moyenne, les examens sont clôturés dans un délai de 3 à 4 mois.
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Vous pouvez attendre une réponse dans un délai de 20 jours.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	Si le litige ne peut être résolu avec la procédure de service rapide, il faut attendre en moyenne 3 à 4 mois avant que l'examen e soit clôturé.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	En 2016, 39% des litiges ont été réglés par conciliation, 2% ne l'ont pas été et 59% n'étaient pas conciliables. (Une plainte ne peut par exemple être conciliable si le service de médiation ne dispose pas d'informations suffisantes).
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Le service de médiation communique de préférence directement avec l'intéressé. Si ce dernier opte cependant pour une représentation, le service demandera toujours à ce que cela soit confirmé par un mandat.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

Forme sociale	Pouvoir public de la Région flamande et de la communauté flamande
Adresse	Boulevard Roi Albert II 20 - boîte 21 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 553 45 04
Fax (évt.)	0032 2 553 45 06
Site Internet	http://www.vlaamseregulatormedia.be/nl/contact/klachten
Courriel	vrn@vlaanderen.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	L'intéressé dispose de 15 jours après l'émission sur laquelle porte sa plainte pour faire connaître celle-ci. Si cette plainte est déclarée recevable, la chambre compétente communiquera sa décision dans un délai de 45 jours, à moins qu'un examen préalable supplémentaire ne soit nécessaire. Si celui-ci est demandé, une audition peut avoir lieu. Elle est suivie par une délibération et, après la délibération, une communication des décisions du VRM est effectuée. Il est possible de faire appel de celles-ci auprès du Conseil d'État.
Langue de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinairement: Néerlandais • International: Français, Anglais
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Les litiges concernant la publicité néerlandophones, les chaînes de télévision, le parrainage et les annonces d'utilité générale.

Qui peut saisir l'organisme?	Les commerçants et les consommateurs
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Il n'est pas prévu d'arbitre ni de médiateur ou d'ombudsman au VRM. En fonction de la nature de l'infraction, la chambre générale ou la chambre pour l'impartialité et la protection des mineurs rend une sentence.
Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
Quelle est la valeur financière moyenne des litiges?	Dans la plupart des cas, il s'agit d'infractions contre la réglementation sur la communication commerciale par des sociétés de radiodiffusion télévisée. Le VRM peut infliger des sanctions allant d'un avertissement à une amende administrative de 125.000 euros.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	La durée moyenne de la procédure entre la signification d'une procédure et la sentence est d'environ 45 jours.
Combien de temps faut-il encore en moyenne dès qu'il se met à l'œuvre?	45 jours, sauf si un examen préalable a été nécessaire.
Combien de litiges sont réglés de façon satisfaisante pour les intéressés?	Le VRM prend une centaine de décisions par an.
Dans combien de cas un arrangement est-il suivi d'un nouveau litige?	Le VRM ne travaille pas avec des arrangements.
Les parties peuvent-elles normalement se faire assister de conseils?	Dans la plupart des procédures de plaintes, il n'est pas fait appel aux avocats.

Organisation flamande de Médiation et d'Arbitrage (Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage, VOBA)

Forme sociale	asbl
Adresse	Rue du Moniteur 8 1000 Bruxelles
Numéro de téléphone	0032 2 227 54 70
Fax (évt.)	0032 2 227 54 79
Site Internet	www.voba.be
Courriel	info@voba.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en tant qu'organisme de référence lors d'un arbitrage ou d'une médiation pour des litiges de nature civile et/ou commerciale; • Promotion de la médiation et de l'arbitrage en tant que mode de règlement extrajudiciaire des litiges. • Organisation de la médiation et de l'arbitrage. <p>⇒ Statuts: http://www.voba.be/CLIENTS/VOBA/Documenten/2006-6-2-(142722)_statuten%20vzw%20VOBA%2023%2002%202006_.pdf</p>
Langue de travail	Le néerlandais, mais il est possible d'y déroger de commun accord.
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Litiges dans les affaires civiles et commerciales.

<p>Qui peut saisir l'organisme?</p>	<p>Les commerçants et les consommateurs</p>
<p>Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?</p>	<p>Le VOBA possède des listes de personnes qui peuvent intervenir en tant qu'arbitre ou médiateur. Les parties peuvent elles-mêmes proposer quelqu'un.</p> <p>La VOBA travaille toujours avec des médiateurs agréés, qui figurent sur la liste des médiateurs agréés de la Commission de médiation fédérale et qui sont membres de la VOBA. Les arbitres sont choisis sur la base de leur expertise dans un domaine déterminé.</p> <p>Les parties peuvent choisir quelqu'un qui ne figure pas dans la liste pour autant qu'il satisfasse à l'exigence d'indépendance et à l'exigence de qualification nécessaires.</p>
<p>Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?</p>	<p>Le médiateur est rémunéré pour ses services à raison d'un tarif minimal de 125 EUR par heure. Les parties peuvent cependant convenir d'un tarif horaire plus élevé avec le médiateur. Les honoraires dépendent de la valeur totale du litige. Ce montant est payé conjointement avec les frais administratifs (250,00 euros pour les litiges inférieurs à 10.000 euros et 500,00 euros pour les litiges supérieurs à ce montant) dans la provision. À la fin de la médiation, la VOBA établit le coût définitif. Celui-ci est alors réparti à parts égales entre les parties, à moins qu'il n'ait été convenu d'une autre clé de répartition. Ni la provision, ni le coût définitif éventuellement variable ne comprennent de dédommagements ou d'intérêts qui pourraient cependant être dus après une sentence arbitrale ou comme convenu dans l'accord de médiation.</p>
<p>Quelle est la valeur financière moyenne des</p>	<p>Celle-ci est très variable. Il s'agit de litiges</p>

litiges?	présentant une valeur financière de 2.000 à 2.000.000 d'euros.
Quelle est la durée moyenne de la procédure, de l'introduction à la fin?	<p>La durée de la procédure d'arbitrage écrite pour les affaires présentant une faible valeur (moins de 10.000 euros) est généralement de trois mois.</p> <p>La durée d'une procédure d'arbitrage ordinaire devrait avoisiner les 6 mois, mais elle peut aller jusqu'à 8 ou 10 mois en fonction de la complexité de l'affaire.</p> <p>En raison de leur nature, les dossiers de médiation durent généralement plus longtemps. Cette durée peut aller jusqu'à un an.</p> <p>Il existe des exceptions dans les deux cas, des affaires qui durent beaucoup plus longtemps et d'autres qui sont beaucoup plus courtes.</p>
Combien de temps cela prend-il avant qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman ne se mette à l'œuvre?	Cela ne dure jamais plus d'une semaine à une semaine et demie à compter du moment où l'institution demande au médiateur ou à l'arbitre si un quelconque conflit d'intérêt peut se poser et s'il peut se charger de l'affaire.
Combien, parmi les litiges introduits, sont clôturés par une sentence arbitrale, par un règlement à l'amiable?	Tous les arbitrages qui sont introduits auprès des institutions se clôturent par une sentence arbitrale.
Combien de plaintes sont retirées pour une autre raison qu'une sentence arbitrale, ou un règlement à l'amiable?	Les arbitrages sont entrepris en raison de la présence d'une clause d'arbitrage dans le contrat entre les parties. Cela signifie qu'une sentence arbitrale doit être prononcée s'il est constaté que l'arbitrage a échoué.
Les parties peuvent-elles normalement se faire	Les parties se font normalement assister de

assister de conseils?	conseils
Les décisions sont-elles déposées au greffe du tribunal?	Pour les arbitrages, la VOBA veille à ce que la sentence soit déposée, aux frais des parties, au greffe du tribunal de première instance du lieu où l'arbitrage a eu lieu, si les parties en font la demande par écrit.

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Forme sociale	Pouvoir public
Adresse	Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur
Numéro de téléphone	0032 8 132 19 11
Site Internet	http://www.wallonie.be/fr/guide/guide-services/15935
Courriel	courrier@le-mediateur.be
Action (+ évt. Statut ou règlement)	Le médiateur-ombudsman s'efforce de concilier les points de vue du demandeur et des services concernés. En l'absence de réponse satisfaisante de l'instance administrative à l'encontre de laquelle une plainte est déposée au cours d'un délai fixé par le médiateur, il peut rendre public sa sommation. (Art. 12. Décret instaurant un médiateur pour la Région wallonne).
Langue de travail	Français, Allemand
De quel type de litiges l'organisme traite-t-il?	Le Médiateur reçoit des plaintes concernant leurs relations avec les citoyens, le fonctionnement des organes d'administration de la Région wallonne ou la Communauté française.
Qui peut saisir l'organisme?	Toute personne physique ou morale
Les parties peuvent-elles choisir elles-mêmes un arbitre ou médiateur?	Non. Le médiateur est nommé et traite les plaintes.

Quels sont les coûts (moyens) pour faire appel à l'organisme?	La saisine de l'organisme est gratuite.
---	---