

Collège d'autorisation et de contrôle

Recommandation relative à la mise en œuvre de l'article 78 du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion

Les distributeurs de services mettent à la disposition du public un ou des services de radiodiffusion, sélectionné(s) et organisé(s) sous la responsabilité éditoriale des éditeurs de services. Comme tout secteur de la vie économique, celui de la distribution de services doit rencontrer certains objectifs d'intérêt général, parmi lesquels figure la protection du consommateur. C'est dans cet objectif général que l'on doit lire la disposition de l'article 78 du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion : « *Tout distributeur de services désigne un médiateur chargé de répondre à toutes les demandes et plaintes exprimées par les utilisateurs* ».

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel est, quant à lui, chargé de vérifier la juste application des dispositions décrétales par les distributeurs de services : en l'occurrence de vérifier que tous les distributeurs de services en Communauté française ont désigné un médiateur et que ce service fonctionne bien pour tout utilisateur, quelque soit le distributeur avec lequel il est lié contractuellement.

Dans le cadre de son activité de contrôle annuel, le CSA a constaté la diversité des situations en matière de médiation, en ce compris une confusion avec le service clientèle du distributeur, ce qui induit une certaine inégalité de traitement des utilisateurs selon qu'ils sont liés avec l'un ou l'autre des distributeurs.

Afin d'harmoniser les pratiques, le Collège d'autorisation et de contrôle recommande aux distributeurs de suivre les cinq principes suivants, inspirés de la pratique professionnelle du secteur de la médiation et plus particulièrement de la recommandation de la Commission européenne du 4 avril 2001¹ :

1. tout utilisateur doit pouvoir avoir accès à un service de médiation. Les utilisateurs ont ainsi la liberté de recourir à la médiation et la possibilité de l'interrompre à tout moment. Le distributeur doit dans cet objectif constituer une instance de recours extrajudiciaire qui soit au service du public;
2. les utilisateurs doivent pouvoir accéder aisément à la médiation, grâce à la gratuité du service et à la simplicité de la procédure ;
3. l'indépendance et l'impartialité du médiateur doivent être garanties notamment par le mode et la durée de désignation (le médiateur est nommé pour une durée déterminée parmi des personnalités dont les compétences et l'autorité sont reconnues), par la procédure d'instruction des dossiers (le médiateur instruit les

¹ Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (C (2001) 1016), JOCE, L 109/59.

- dossiers en toute indépendance et impartialité) et par la mise à disposition de moyens suffisants (en termes de personnel et de finances) ;
4. la transparence de la procédure de médiation et du fonctionnement du service de médiation doit être assurée notamment par le développement de l'information et de la communication à l'égard du grand public (concernant les modalités d'accès, les étapes du processus, etc.) et par la rédaction et la publication d'un rapport annuel dans lequel le médiateur dresse le bilan de sa mission et énonce d'éventuelles recommandations à destination du ou des distributeurs ;
 5. l'efficacité de la procédure doit être garantie par un bref délai de résolution du litige.

C'est au regard de ces principes que le Collège d'autorisation et de contrôle assurera l'évaluation des dispositifs de médiation adoptés par les distributeurs de services lors du prochain examen du respect des obligations des distributeurs de services.

Fait à Bruxelles, le 22 novembre 2006