

PROCÉDURES POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES LITIGES

*Version adoptée par le Conseil d'administration le 24 mars 2022 et entrée en vigueur le 1^{er}
août 2022*

TABLE DES MATIÈRES

Articles		Pages
ARTICLE 1.	INTRODUCTION	2
ARTICLE 2.	OBJECTIF	2
ARTICLE 3.	DÉFINITION DES PLAINTES.....	2
ARTICLE 4.	INTRODUCTION DES PLAINTES	3
ARTICLE 5.	RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES	3
ARTICLE 6.	TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR AEB	3
ARTICLE 7.	INFORMATION REQUISE.....	4
ARTICLE 8.	REGISTRE	4
ARTICLE 9.	SITE INTERNET	5
ARTICLE 10.	SERVICE DE CONTRÔLE DES SOCIÉTÉS DE GESTION DE DROITS D'AUTEUR.....	5
ARTICLE 11.	MODIFICATIONS	5



ARTICLE 1. INTRODUCTION

Conformément à l'article XI.273/1 du Code de droit économique ("**CDE**") les sociétés de gestion mettent à la disposition des ayants droit, des sociétés de gestion, des organismes de gestion collective et des utilisateurs d'œuvres et de prestations protégées, "*des procédures efficaces et rapides de traitement des plaintes*".

"Les ayants droit, les sociétés de gestion et les organismes de gestion collective qui ont confié la gestion des droits qu'elles ou ils représentent dans le cadre d'un accord de représentation, et les utilisateurs d'œuvres et de prestations protégées, ont le droit d'introduire directement une plainte auprès des sociétés de gestion à l'encontre des actes de gestion des droits d'auteur ou des droits voisins, en particulier, en ce qui concerne l'autorisation de gestion des droits, la résiliation ou le retrait de droits, les conditions d'affiliation, la perception des sommes dues aux ayants droit, les déductions et les répartitions".

"La société de gestion réagit aussi vite que possible à la plainte et au plus tard dans un délai d'un mois à dater du jour de son introduction. Elle met tout en œuvre pour trouver des réponses claires, pertinentes et satisfaisantes". "Pour des motifs exceptionnels motivés, le délai de traitement de la plainte peut être prorogé d'un mois supplémentaire au maximum". "La réponse donnée se fait sur un support durable." "Lorsque la société de gestion répond que la réclamation est en tout ou en partie non fondée, elle motive sa réponse."

ARTICLE 2. OBJECTIF

La présente procédure est destinée à traiter les plaintes soumises à AEB.

Cette procédure, une fois mise en œuvre, doit garantir le respect des exigences suivantes :

- être cohérent et équitable dans le traitement de la plainte de l'ayant droit, de la société de gestion, de l'organisme de gestion collective ou de l'utilisateur d'œuvres protégées (un "Plaignant") ;
- mener une enquête impartiale en adoptant un point de vue équilibré sur toutes les informations ou preuves recueillies ;
- prendre des mesures raisonnables pour protéger activement les données à caractère personnel du plaignant ;
- tenir compte des circonstances et des besoins individuels.

ARTICLE 3. DÉFINITION DES PLAINTES

Une plainte au titre de cette politique est définie comme suit : "*le mécontentement d'un titulaire de droits, d'une société de gestion collective ou d'un utilisateur d'œuvres protégées à l'égard des actes de gestion du droit d'auteur ou des droits voisins d'AEB, notamment en ce qui concerne l'autorisation de gérer les droits, la résiliation ou le retrait des droits, les conditions d'adhésion, la perception des montants dus aux ayants droit, les déductions et les distributions*".



ARTICLE 4. INTRODUCTION DES PLAINTES

Toutes les plaintes doivent être introduites au moyen du formulaire intitulé "Procédure de plainte" (dont le modèle est annexé aux présentes procédures):

- Par lettre recommandée à :

Agicoa Europe Brussels CV
Service des plaintes
Rue des Chartreux 19C/32
1000 Bruxelles
Belgique

- Et par e-mail à: complaint@agicoabrussels.eu

Les plaintes concernant la perception et/ou la répartition des redevances par AEB pour une année d'exploitation donnée doivent, à peine d'irrecevabilité, être introduites en envoyant le formulaire "Procédure de plainte" aux deux adresses susmentionnées, au plus tard trois (3) mois après l'expiration de la période de déclaration de trois (3) ans suivant le 31 décembre de l'année d'exploitation pour laquelle les redevances ont été perçues.

ARTICLE 5. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne chargée de traiter les plaintes chez AEB (le "**Responsable**") doit posséder l'objectivité et l'indépendance requises pour accomplir cette tâche. Elle doit également disposer de connaissances suffisantes pour accomplir correctement cette tâche et être suffisamment informée des procédures internes applicables. Le nom de la personne responsable du traitement des plaintes est publié sur le site Internet d'AEB.

ARTICLE 6. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR AEB

Dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte, le Responsable est tenu d'envoyer un accusé de réception au Plaignant.

AEB effectuera un premier examen de la plainte et déterminera si des informations ou des documents supplémentaires sont nécessaires pour pouvoir effectuer une enquête.

AEB peut, si nécessaire, contacter le plaignant pour obtenir des informations supplémentaires.



En principe, **AEB doit fournir, dans un délai de deux (2) semaines** après l'envoi de l'accusé de réception, une réponse définitive au plaignant (réponse écrite sur un support durable), pour autant que la plainte soit valable et complète. Si le traitement prend plus de deux (2) semaines, AEB est dans l'obligation d'informer le plaignant des raisons de ce retard.

Tous les écrits adressés au plaignant mentionnent obligatoirement les éventuelles démarches et procédures ouvertes.

ARTICLE 7. INFORMATION REQUISE

Lorsque AEB enquêtera sur une plainte, elle se basera sur les informations fournies par le plaignant et sur les informations dont elle dispose déjà.

Pour un traitement rapide et efficace de la plainte par AEB, les informations suivantes sont nécessaires pour que la plainte soit considérée comme valable tant sur le fond que sur la forme :

- les coordonnées du plaignant ;
- le cas échéant, son numéro d'ayant droit ;
- le cas échéant, le numéro de l'ouvrage ;
- la nature de la relation avec AEB;
- la personne responsable chez le plaignant ;
- la nature de la plainte ;
- les détails de toute action déjà entreprise pour résoudre le problème ;
- des copies de tous les documents à l'appui de la plainte.

ARTICLE 8. REGISTRE

AEB tient un registre des plaintes, régulièrement mis à jour, qui contient les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du plaignant ;
- les faits relatés dans la plainte ;
- les mesures prises à la suite de l'enquête sur la plainte ;
- les échanges entre AEB et le plaignant.

AEB enregistre les plaintes dans le but d'améliorer continuellement la gestion, d'assurer un suivi grâce à des enquêtes régulières et d'atténuer l'impact des problèmes identifiés.

Les informations personnelles sont enregistrées conformément aux lois applicables en matière de confidentialité et à la *politique de confidentialité dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes* d'AEB.



ARTICLE 9. SITE INTERNET

Les ayants droit, les sociétés de gestion et les organismes de gestion, ainsi que le public, sont informés de l'existence de la procédure de plainte au moyen d'un avis publié sur le site Internet d'AEB.

ARTICLE 10. SERVICE DE CONTRÔLE DES SOCIÉTÉS DE GESTION DE DROITS D'AUTEUR

Le Service de contrôle des sociétés de gestion de droits d'auteur et de droits voisins fait partie de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie.

Le Service de contrôle veille à ce que ces entreprises appliquent la loi et leurs statuts, ainsi que les tarifs et les règles de collecte et de distribution. Les utilisateurs, les ayants droit et des tiers peuvent introduire une plainte contre une société de gestion des droits d'auteur sur <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue/>, lorsque les décisions et mesures prises par la société de gestion ne sont pas conformes à ses obligations légales, contractuelles ou statutaires.

MODIFICATIONS

Toute modification apportée à ces procédures doit faire l'objet d'une approbation par l'Assemblée générale.