

## **Règlement d'ordre intérieur**

### **Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**

---

#### **Article 1er. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**

1.1. Il est institué, au sein de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone, un Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dans le cadre du livre XVI du Code de droit économique.

1.2. Le litige de consommation est celui survenant entre un consommateur et un avocat relatif à l'exécution du contrat de services conclu entre eux.

1.3. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique est reconnu par le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie comme entité qualifiée qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et figure dès lors sur la liste publiée sur son site web.

1.4. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone est également compétent pour le règlement extrajudiciaire des litiges survenant entre un avocat et une personne physique ou morale qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, relatifs à l'exécution du contrat de services conclu entre eux.

#### **Article 2. Composition du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**

2.1. Le conseil d'administration de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone désigne l'Ombudsman qui coordonnera le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone (ci-après dénommé « l'Ombudsman »).

Le mandat de l'Ombudsman est d'une durée de trois ans, renouvelable. Sauf juste motif, il ne peut y être mis fin, en cours de mandat.

2.2. Le règlement des litiges visés à l'article 1er s'effectue toujours par une personne, soit l'Ombudsman ou son suppléant, soit un Ombudsman local.

2.3. Le Service est composé de minimum trois Ombudsman locaux de chaque ressort de cour d'appel, qui sont avocats et médiateurs agréés.

En fonction des nécessités du service, l'Ombudsman peut faire appel à des Ombudsman locaux complémentaires.

Les candidatures des Ombudsman locaux sont proposées par les bâtonniers requis à cet effet.

L'Ombudsman les désigne.

Le mandat des Ombudsman locaux est de trois ans, renouvelable.

La liste est mise jour et publiée sur le site <http://obfg.ligeca.be>

2.4. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone vérifie si les Ombudsman locaux répondent aux dispositions du Livre XVI du Code de droit économique et ses arrêtés d'exécution, en particulier concernant les

exigences d'expertise, d'indépendance et d'impartialité et d'agrément par la Commission fédérale de médiation (CFM).

2.5. Si un Ombudsman local ne répond pas ou plus aux exigences précitées, l'Ombudsman le retire de la liste, sans devoir fournir la moindre justification à ce sujet.

2.6. Un Ombudsman suppléant est nommé par le conseil d'administration de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone, sur proposition de l'Ombudsman.

Ce suppléant assiste l'Ombudsman et reprend ses tâches à chaque fois que celui-ci est empêché ou si une des parties le sollicite.

Le suppléant est rémunéré pour ses tâches.

Le suppléant est désigné pour un délai de trois ans.

Son mandat est renouvelable, à chaque fois pour un délai de trois ans.

2.7 L'indemnité de l'Ombudsman est fixée par le conseil d'administration de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone. Cette indemnité permet au moins à l'Ombudsman de s'acquitter de ses tâches comme il se doit.

L'Ombudsman n'est pas rémunéré en fonction de l'issue du règlement extrajudiciaire de litiges.

2.8. L'Ombudsman, son suppléant et les Ombudsman locaux sont indépendants et impartiaux vis-à-vis des parties.

Ils informent sans délai les parties concernées de toute circonstance pouvant affecter leur indépendance et impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie. Cette obligation est constante tout au long de la procédure du règlement des conflits.

### **Article 3. Compétence, indépendance, impartialité et incompatibilités**

3.1. L'Ombudsman, l'Ombudsman suppléant et les Ombudsman locaux sont des avocats ayant au moins 10 ans d'inscription au tableau de l'ordre ou un avocat honoraire.

3.2. L'Ombudsman, l'Ombudsman suppléant et les Ombudsman locaux disposent d'une connaissance générale du droit applicable ; ils disposent des aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement des litiges.

Ils disposent d'une reconnaissance comme médiateur agréé.

3.3. L'Ombudsman suppléant et les Ombudsman locaux exercent leur mission en toute indépendance et impartialité.

3.4. L'Ombudsman, l'Ombudsman suppléant et les Ombudsman locaux ne peuvent être intervenus ni intervenir, à quelque titre que ce soit si ce n'est dans le cadre du Service d'Ombudsman, dans les litiges qui leur sont soumis par ce Service. Ils ne peuvent, après achèvement de leur mission d'Ombudsman, être le conseil de l'une des parties en litige ou intervenir contre elle, si ce n'est pour des questions totalement étrangères au litige dont ils ont eu à connaître.

3.5. Les fonctions d'Ombudsman, d'Ombudsman suppléant et d'Ombudsman local sont inconciliables avec celle de bâtonnier, membre du conseil de l'Ordre, de l'assemblée générale ou du conseil d'administration de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone. Ils ne peuvent siéger dans un conseil de discipline ni être chargés par le bâtonnier ou son délégué d'une enquête disciplinaire ou de toute mission de même nature.

#### **Article 4. Budget et moyens**

Un budget distinct et spécifique suffisant est fixé annuellement par l'assemblée générale de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone pour que le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone puisse s'acquitter de ses fonctions.

#### **Article 5. Site web**

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dispose d'un propre site web actualisé contenant au moins les données reprises à l'article 3 de l'AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique. Les frais de ce site web sont repris dans le budget précité.

#### **Article 6. Rapport**

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dresse un rapport de ses activités par année civile, au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante, contenant au moins les données citées à l'article 8 de l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

#### **Article 7 – Traitement des données**

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone traite les données conformément au RGPD et à la loi du 8 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Sa politique de traitement des données est publiée sur son site.

#### **Article 8. Divers**

Le présent règlement d'ordre intérieur entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2025.