

# RAPPORT 2018



## Table des matières

1. INTRODUCTION – une entité qualifiée pour les litiges entre clients et avocats.....	3
2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPETENCE ? .....	3
3. ACTUALITES 2018 .....	4
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE .....	5
5. FONCTIONNEMENT .....	5
6. FINANCES .....	7
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE .....	8
8. STATISTIQUES.....	8
9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE .....	10
9.1. Plaintes irrecevables: .....	10
9.2. Objet des plaintes traitées: .....	11
9.3. Dossiers traités en 2018 - résultats: .....	13
9.4. Statistiques par Barreau: .....	14
9.5. Délai de traitement.....	15
10. CONCLUSIONS - RECOMMANDATIONS .....	15

## 1. UNE ENTITÉ QUALIFIÉE POUR LES LITIGES ENTRE CLIENTS ET AVOCATS

L'Ordre de Barreaux francophones et germanophones ( OBFG ) en conformité avec la Directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des **Litiges de Consommation**, transposée dans la loi belge du 4 avril 2014 insérant le Livre XVI dans le Code de Droit Economique et l'Arrêté Royal du 26 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée dans ce dernier Livre, a souhaité offrir tant aux justiciables qu'aux avocats un Service géré par des spécialistes de la gestion de conflits et qui aient une connaissance du droit économique et des arcanes d'une profession aux règles complexes.

Le Service ombudsman de l'Ordre de Barreaux francophones et germanophones a été agréé le 15 juillet 2016 comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges et fonctionne sous contrôle du SPF Economie.

**CONFIDENTIALITE, IMPARTIALITE, INDEPENDANCE et NEUTRALITE** sont les valeurs fondamentales qui régissent le fonctionnement du Service qui est strictement autonome.

Le respect de ces principes combiné avec le caractère **VOLONTAIRE** de la participation des parties doit fonder la confiance des personnes qui recourent à son intervention.

Tous les intervenants qui composent le Service sont des médiateurs agréés par la Commission Fédérale de Médiation (CFM) qui sont rompus au respect de la **CONFIDENTIALITE**, au secret professionnel et à la gestion de conflits.

L'ombudsman remercie chaleureusement les ombudsmans locaux pour leurs efforts et leur persévérance pour faciliter les relations entre les avocats et leurs clients et le rôle important qu'ils jouent pour améliorer l'image du Barreau et de la profession de l'avocat garant de l'état de droit.

## 2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPETENCE ?

2.1. Le Service est compétent pour gérer les conflits survenus entre un avocat et son client relativement à un litige de consommation.

Il n'est donc pas compétent pour les litiges entre un client qualifiable d'entreprise (société, entrepreneur, commerçant, indépendant, architecte, réviseur d'entreprise, expert comptable, etc.) et son avocat.

Il n'est pas compétent pour les litiges contre un avocat exerçant un mandat de justice tel que médiateur de dettes, curateur de faillite, administrateur provisoire, etc.

2.2. L'ombudsman est une voie de règlement de conflits.

Il est utile de rappeler que, suivant la situation, le client peut choisir la voie la plus appropriée.

S'il estime que son avocat réclame trop d'honoraires pour le travail presté, il peut

**soit** déposer une plainte auprès du Service de l'ombudsman pour tenter de trouver un accord amiable ;

**soit** saisir le Service de conciliation sur honoraires du barreau de l'avocat concerné en écrivant au Bâtonnier ;

**soit** choisir un autre mode de résolution de conflits : soit la médiation, soit l'arbitrage, soit le tribunal.

S'il estime que l'avocat n'a pas agi avec toute la compétence requise, il peut

**soit** déposer une plainte auprès du Service de l'ombudsman pour tenter de trouver un accord amiable ;

**soit** choisir un autre mode de résolution de conflits : soit la médiation, soit l'arbitrage, soit le tribunal.

S'il estime que l'avocat ne mérite pas ce titre parce qu'il a l'impression de graves manquements déontologiques, il peut saisir le Bâtonnier de l'avocat concerné qui décidera éventuellement de poursuites disciplinaires.

Toutefois, cette procédure ne lui permettra pas d'être indemnisé du dommage causé par cet avocat et pour ce faire il devra lancer une des procédures mentionnées ci-dessus.

### **3. ACTUALITES 2018**

L'année 2018 a été consacrée par le Service à se déployer, à former ses équipes et à gérer, outre les plaintes effectives, les nombreuses demandes de renseignements et à tenter de réorienter les interlocuteurs.

En 2018, l'OBFG a étendu la compétence du Service aux avocats inscrits à l'ordre des avocats à la Cour de Cassation du rôle linguistique francophone ou germanophone tout comme l'OVV a étendu la compétence du Service homologue aux avocats inscrits à l'ordre des avocats à la Cour de Cassation du rôle linguistique néerlandophone.

La Division Actions externes de la Direction générale de l'Inspection Economique a mené en 2018 (et 2019) un audit approfondi du Service, pour vérifier si le Service répond aux critères stricts fixés tant par la législation que par le Ministère.

Les recommandations faites par les auditeurs ont été suivies d'actions leur donnant satisfaction.

L'ombudsman a participé le 22 novembre 2018 à la Table Ronde organisée par le SPF Economie regroupant toutes les entités qualifiées du pays.

Il a également participé les 11 et 12 juin 2018 à l' « ADR Assembly » organisée par la Commission Européenne.

Il s'agissait d'un forum international d'échanges et de bonnes pratiques des parties prenantes en matière de modes alternatifs de règlements des conflits.

De concert avec l'ombudsman de l'OVB, un rapprochement s'est également fait entre les services homologues des notaires et des huissiers ayant pour objet l'échange de bonnes pratiques, la déontologie et autres sujets communs tels que la rationalisation de l'administration.

L'ombudsman et son suppléant ont participé à une formation au SPF Economie sur le programme BELMED.

Les membres du Service ont participé à des formations et notamment à un séminaire tenu le 21 septembre 2018 sur « Le Droit de la Consommation » appliquée aux litiges entre un consommateur et son avocat au regard des cas concrets rencontrés dans la pratique des ombudsmans et à des interventions outre qu'étant tous des médiateurs agréés par la Commission Fédérale de Médiation et tous avocats, ils ont une double obligation incontournable de formation permanente.

#### **4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE**

LIGECA : Litigation – Geschillen – Consommateurs/Consumenten – Avocats/Advocatuur

<http://www.ligeca.be>

Cette entité qualifiée, voulue par l'OBFG, a son pendant créé par l'OVB (Ordre van Vlaamse Balies) qui se nomme Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) qui est compétent pour intervenir dans les litiges entre les avocats inscrits dans un des barreaux néerlandophones membre de l'OVB et leurs clients.

Les deux services travaillent via la plateforme informatique [www.ligeca.be](http://www.ligeca.be) sur laquelle les plaintes sont enregistrées et suivies.

Le renvoi des dossiers est ainsi facilité lorsqu'une plainte concerne un avocat d'un autre rôle linguistique.

#### **5. FONCTIONNEMENT**

Le Service s'appuie sur un Règlement de procédure publié sur le site [ligeca.be](http://www.ligeca.be) et sur un Règlement d'ordre intérieur élaborés par l'OBFG.

Le Conseil d'Administration de l'OBFG a désigné l'ombudsman et son suppléant qui coordonnent le Service. Chaque barreau désigne des avocats qui seront désignés comme ombudsman locaux.

La liste est publiée sur le site.

Tous doivent être médiateurs agréés. Ils sont nommés pour 3 ans (renouvelables) et doivent répondre à des critères d'indépendance, de compétence et d'impartialité.

Le Service n'est pas compétent pour les litiges qui impliquent une entreprise ou si l'avocat concerné intervient dans un rôle de mandataire de justice tel que curateur – administrateur provisoire – médiateur de dettes – etc.

Le Service a un rôle de **FACILITATION** ou de **CONCILIATION**, en vue de dégager un règlement amiable.

Il n'impose aucune solution mais peut faire des recommandations non contraignantes.

Les plaintes sont traitées en deux étapes :

1°) L'ombudsman principal vérifie la **recevabilité** des plaintes déposées. Les plaintes sont reçues sur le site, par courrier et par mail. Il encourage le dépôt des plaintes via la plateforme Ligecca et accompagne, le cas échéant, les personnes qui rencontrent des difficultés d'utilisation du dépôt numérique.

En cas d'irrecevabilité, il informe le plaignant des motifs de refus.

Une plainte est irrecevable :

- a) « lorsqu'aucune demande n'a été adressée au préalable à l'avocat concerné ;
- b) lorsque la demande est anonyme ou lorsque l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable ;
- c) lorsque la demande est introduite plus d'un an après la date de l'interpellation de l'avocat concerné ;
- d) lorsque la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- e) lorsque la demande ne concerne pas un litige de consommation avec un avocat ;
- f) lorsque la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- g) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone. »

Il attribue les plaintes recevables à un **ombudsman local**, si possible géographiquement proche du consommateur et de l'avocat. L'ombudsman principal peut déroger à cette règle sans justification.

Les consommateurs peuvent souhaiter la désignation d'un ombudsman d'une autre région pour des raisons pratiques ou de confiance.

La participation au processus enclenché est **VOLONTAIRE** pour les deux parties.

Le processus est **CONFIDENTIEL** et **GRATUIT**.

Il n'y a pas de seuil minimal de recevabilité.

L'ombudsman local examine la plainte et les dossiers communiqués par les parties.

Il peut interroger l'avocat et le client consommateur pour être plus amplement informé.

Il peut, le cas échéant, organiser des réunions séparées ou conjointes. Les parties peuvent se faire assister d'un avocat.

Il recherche avec les parties une solution satisfaisante. Il peut formuler une recommandation non contraignante et travaille sous la supervision de l'ombudsman principal qui lui-même peut faire des recommandations non contraignantes.

En outre, l'ombudsman principal gère les nombreuses demandes d'information que le public lui adresse sur le fonctionnement du Service et les différentes voies qui lui sont ouvertes pour résoudre son conflit.

Il n'agit jamais en qualité de conseil, sauf à indiquer aux justiciables les différents modes de résolutions possibles.

L'ombudsman principal prépare le Rapport annuel et formule ses recommandations à l'Ordre des Barreaux Francophones et Germanophones.

Le Service est soumis à un audit régulier du SPF Economie qui a pour mission de tenir la liste des entités qualifiées.

## **6. FINANCES**

6.1. Chaque année, l'OBFG vote un budget annuel pour le fonctionnement du Service et l'ombudsman le gère en toute indépendance depuis 2018.

Les ombudsmans locaux sont rémunérés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

6.2. En 2018, le budget alloué était de 62.360€

Les dépenses se sont élevées à 45.268,12€

Elles ont couvert la remise en ordre du Service (5.660€) ; la gestion du Service (c'est-à-dire notamment les honoraires, l'audit, le suivi journalier des dossiers, l'analyse de la recevabilité des plaintes, la gestion des demandes d'informations, la gestion informatique, les relations avec l'ombudsman de l'OVB, avec l'OBFG, les barreaux locaux, le SPF Economie, l'Union Européenne, les autres entités qualifiées, la gestion des ombudsmans locaux, l'organisation de formations, les dépenses de secrétariat, téléphonie, etc.), outre les honoraires des ombudsmans locaux et des frais de traduction.

Le résultat est de 11.431,48€

Le solde positif (11.431,48€) est reporté pour couvrir notamment les factures qui seront reçues en 2019 pour des prestations de 2018 et pour constituer une réserve pour le financement d'un projet d'amélioration du système informatique et l'amélioration de la téléphonie.

Si pour 2018, le budget s'est avéré suffisant, le constat de l'augmentation du nombre de plaintes reçues par le Service va voir augmenter les rémunérations à payer aux ombudsmans locaux et les nécessaires dépenses informatiques impliquent une révision du budget 2019 à la hausse.

## 7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE

Le Service accueille les plaintes qui sont dirigées contre des avocats qui sont inscrits dans un des barreaux de l'Ordre des Barreaux Francophones et Germanophone ou émises par les avocats ressortant de l'un des barreaux francophone ou germanophone.

Le Service ombudsman néerlandophone, créé par l'OVB, utilise le même site web : [ligeca.be](http://ligeca.be), ce qui permet de transférer facilement les plaintes que le Service ombudsman de l'OBFG aurait reçues d'avocats dépendant de l'OVB (Orde van Vlaamse Balie) et réciproquement.

Le Service traite les plaintes en français, allemand et néerlandais.

Pour des plaintes introduites dans une autre langue, le plaignant est invité à la traduire dans une des trois langues nationales.

## 8. STATISTIQUES

Pour l'année 2018, le Service a reçu 147 plaintes dont 39 ont été déclarées irrecevables d'emblée par la plateforme informatique.

Le Service a ainsi traité 108 nouvelles plaintes en 2018 dont 24 ont été rejetées après examen.

Dans ces plaintes, une seule a été soumise par un avocat (1 %) et 106 l'ont été par un client-consommateur (99 %)

Le Service a fermé, après traitement par les ombudsmans locaux, 125 dossiers en 2018. Un certain nombre de dossier de 2017 ont trouvé une issue en 2018 et des dossiers ouverts en 2018 trouverons une issue en 2019.

Par rapport à la période précédente (2016-2017) durant laquelle 14 dossiers avaient été fermés après traitement par les ombudsmans locaux, la progression est de 893 %.

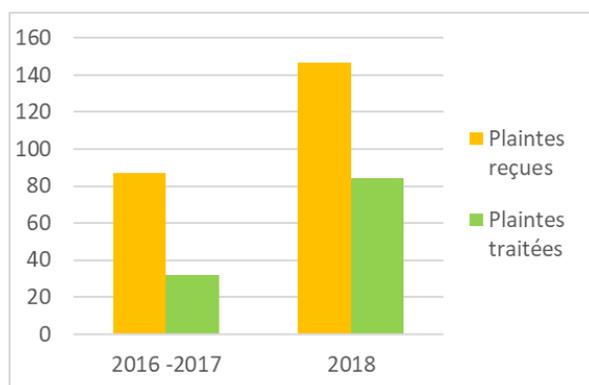
Cela s'explique par la réorganisation du Service comme expliqué dans notre rapport précédent.

<b>Plaintes reçues en 2018</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>
Plaintes rejetées d'office	39	27%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	24	16%
Plaintes traitées	84	57%

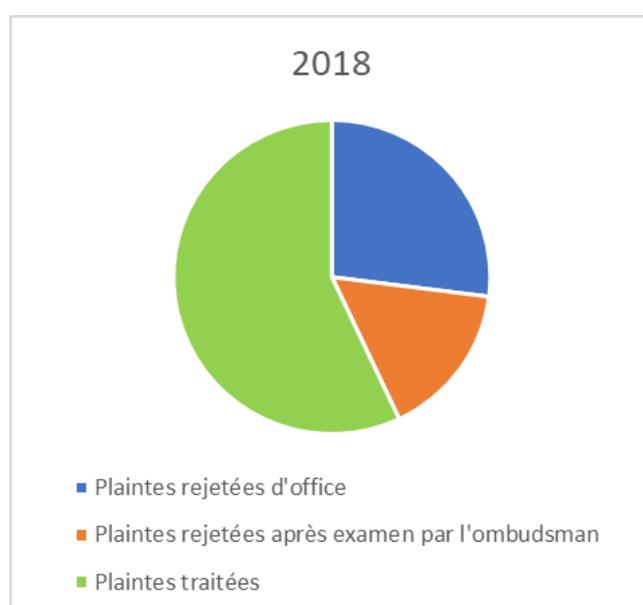
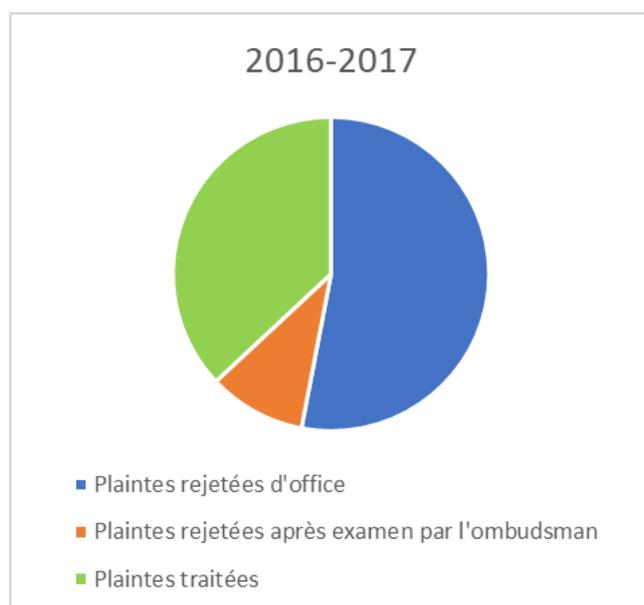
En comparaison avec la période précédente (2016-2017 car le Service a été créé mi 2106), la progression est évidente.

	2016 - 2017		2018		Progression 2018 en nombre de dossier	Progression 2018 en %
<b>Plaintes reçues</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>69%</b>
Plaintes rejetées d'office	46	53%	39	27%	-7	-15%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	9	10%	24	16%	15	167%
Plaintes traitées	32	37%	84	57%	52	163%

Le nombre de plaintes reçues et traitées est en forte progression qui est due à la plus grande visibilité du Service.



Proportionnellement, le nombre de plaintes rejetées pour cause d'irrecevabilité (voir infra) diminue fortement. Cela est sans doute dû au travail pédagogique important réalisé par le Service auprès des consommateurs via le traitement des nombreuses demandes d'information (mails, téléphone, etc.).



Outre la gestion des plaintes formellement reçues, le Service est interpellé par les justiciables qui souhaitent des informations sur la procédure, les possibilités de dépôt de plaintes, les diverses voies de recours, les obligations déontologiques.

Ainsi en 2018, ce ne sont pas moins de 65 demandes de justiciables que le Service a traité en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE.

Nombre de justiciables ont des difficultés à recourir directement à la plateforme informatique et à encoder correctement le formulaire de plainte et à intégrer des pièces annexées.

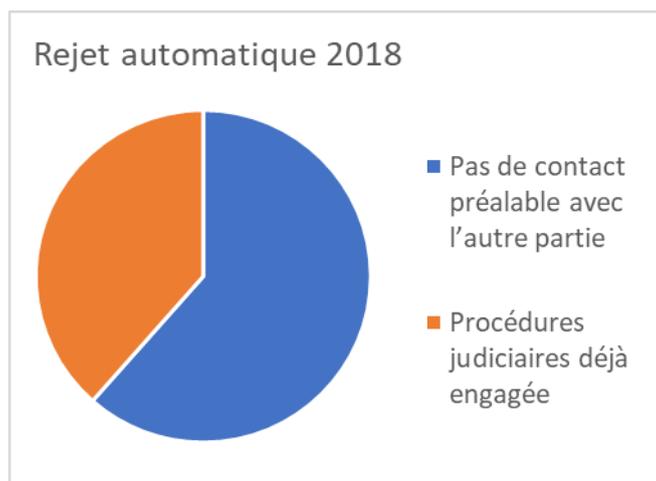
Le Service est amené à gérer nombre de situations par téléphone et son travail pédagogique est incontestable.

## 9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

### 9.1. Plaintes irrecevables :

#### 9.1.1. Rejet automatique

	<b>Motifs</b>		
<b>2018</b>	Pas de contact préalable avec l'autre partie	24	61,5 %
<b>2018</b>	Procédures judiciaires déjà engagée	15	38,5 %
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>100%</b>

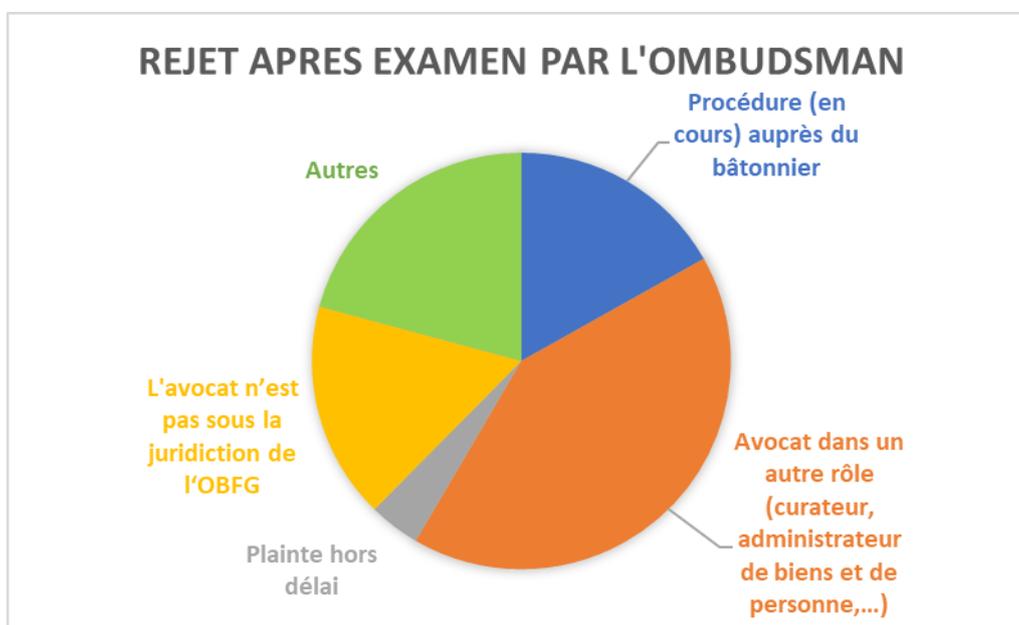


Il semble que les plaignants lorsqu'ils remplissent le formulaire confondent la procédure menée par leur avocat avec la procédure éventuelle déjà entamée contre leur avocat ou par leur avocat à leur encontre.

Cette confusion peut amener à un rejet automatique par le système qui peut être rectifié par des explications adéquates lorsque le plaignant adresse un courrier au Service.

### 9.1.2. Rejet après examen par l’Ombudsman

<b>2018</b>	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	4	17%
<b>2018</b>	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l'adversaire, médiateur,...)	10	42%
<b>2018</b>	Plainte hors délai	1	4%
<b>2018</b>	L'avocat n'est pas sous la juridiction de l'OBFG	4	17%
<b>2018</b>	Autres	5	21%
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>



## 9.2. Objet des plaintes traitées :

Les plaintes portent régulièrement sur

### ✚ les **honoraires** :

- absence d’explications avant la conclusion du mandat de l’avocat
- la demande est tardive parfois 3 ans après les prestations
- la demande n’est pas détaillée ou est peu claire
- les honoraires sont trop chers du point de vue du plaignant
- les prestations seraient ou sont surfacturées
- la demande finale est surprenante au regard des provisions versées et on manque de prévisibilité
- il n’a pas été annoncé que la première consultation était payante

✚ la **qualité des services** de l'avocat :

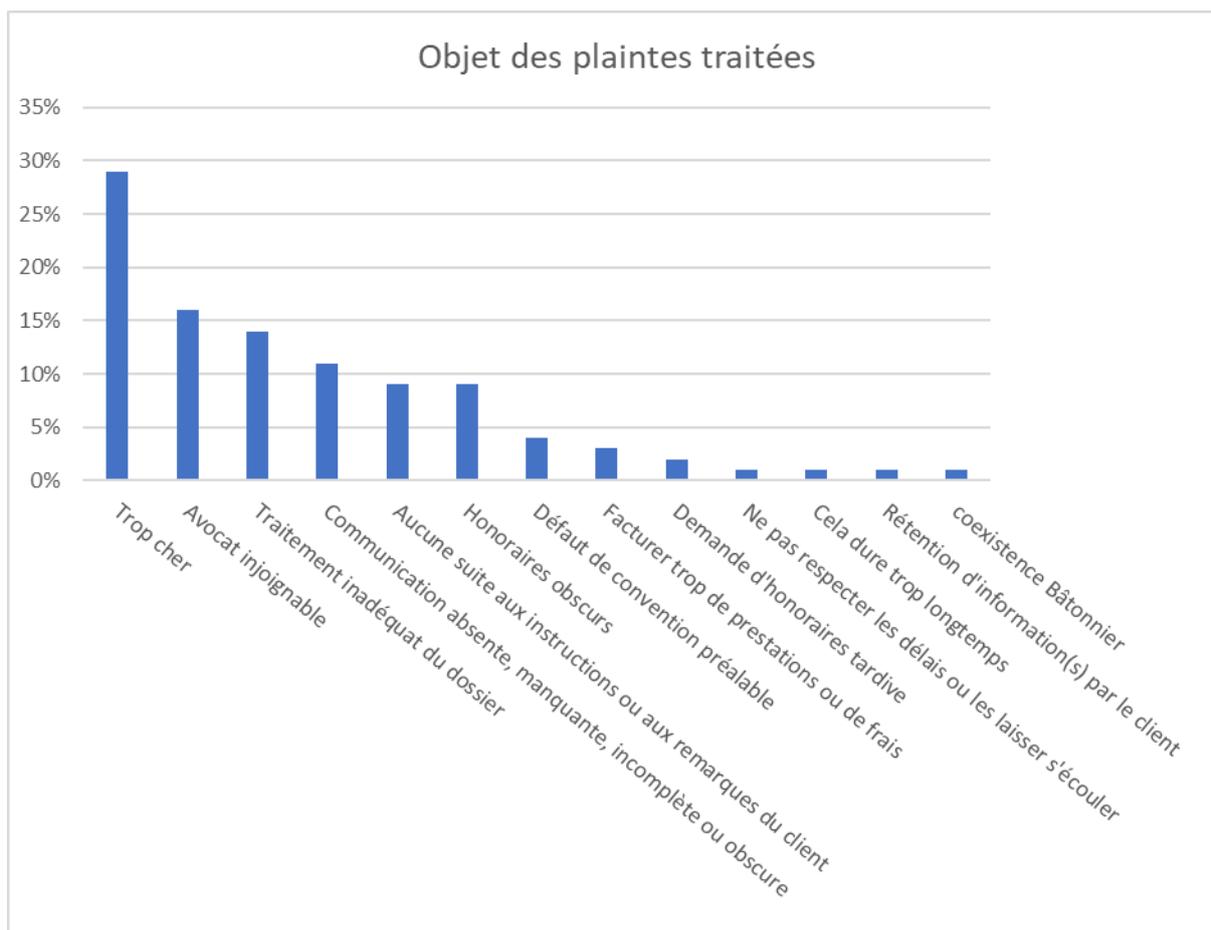
- soit avocat injoignable
- soit absence de réaction / réponse
- soit lenteur du traitement du dossier
- soit absence ou manque d'information
- soit gestion inadéquate, inexistante ou incomplète
- soit aucune suite aux remarques et instructions du client
- soit envoi de stagiaire au lieu d'aller en personne
- soit ne pas respecter les délais avec conséquences dommageables
- soit devoirs effectués au-delà de la volonté du client

De l'analyse des plaintes, on peut déduire que les grands axes de plaintes sont focalisés directement ou indirectement sur :

✚ un **manque d'information préalable** tant sur le mode de calcul des honoraires, la hauteur probable de ceux-ci, que sur le déroulement et les aléas du dossier ;

✚ un **souci de communication** soit une communication interrompue ou inadéquate ou peu empathique.

<b>2018</b>	Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	11	9%
<b>2018</b>	Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	1	1%
<b>2018</b>	Avocat injoignable	20	16%
<b>2018</b>	Cela dure trop longtemps	1	1%
<b>2018</b>	Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	1	1%
<b>2018</b>	Traitement inadéquat du dossier	17	14%
<b>2018</b>	coexistence Bâtonnier	1	1%
<b>2018</b>	Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	14	11%
<b>2018</b>	Défaut de convention préalable	5	4%
<b>2018</b>	Demande d'honoraires tardive	3	2%
<b>2018</b>	Facturer trop de prestations ou de frais	4	3%
<b>2018</b>	Honoraires obscurs	11	9%
<b>2018</b>	Trop cher	36	29%
<b>Total 2018</b>		125	100%

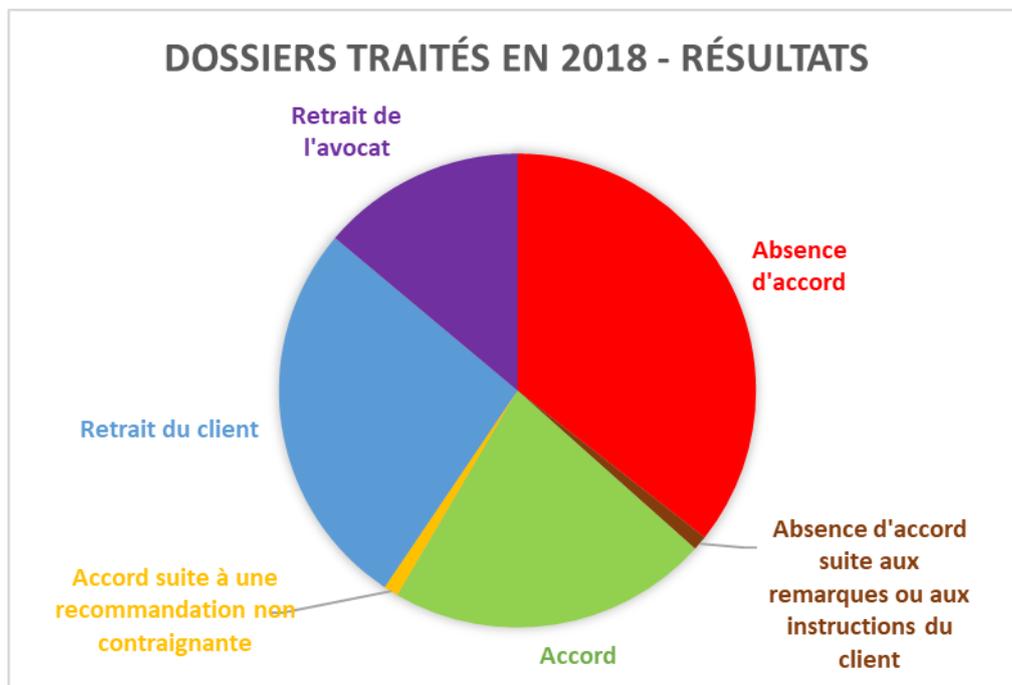


Les plaintes relatives à la question des honoraires représentent 43 % des dossiers traités.

Vu le peu de plaintes quantifiables en 2016-2017, il n'est pas probant d'examiner la progression par type de plainte.

### 9.3. Dossiers traités en 2018- résultats :

<b>2018</b>	Absence d'accord	<b>36</b>	36%
<b>2018</b>	Absence d'accord suite aux remarques ou aux instructions du client	<b>1</b>	1%
<b>2018</b>	Accord	<b>22</b>	22%
<b>2018</b>	Accord suite à une recommandation non contraignante	<b>1</b>	1%
<b>2018</b>	Retrait du client	<b>27</b>	27%
<b>2018</b>	Retrait de l'avocat	<b>14</b>	14%
<b>TOTAL</b>		<b>101</b>	100%



Le pourcentage de dossier qui se sont conclus par un accord formel est donc de **23 %**.

A cela, s'ajoute le nombre de dossiers dans lesquels le consommateur, plaignant initial, s'est retiré du processus. Ce retrait du processus se fait soit explicitement soit tacitement par une absence répétée de réponse aux interpellations et propositions de l'ombudsman local.

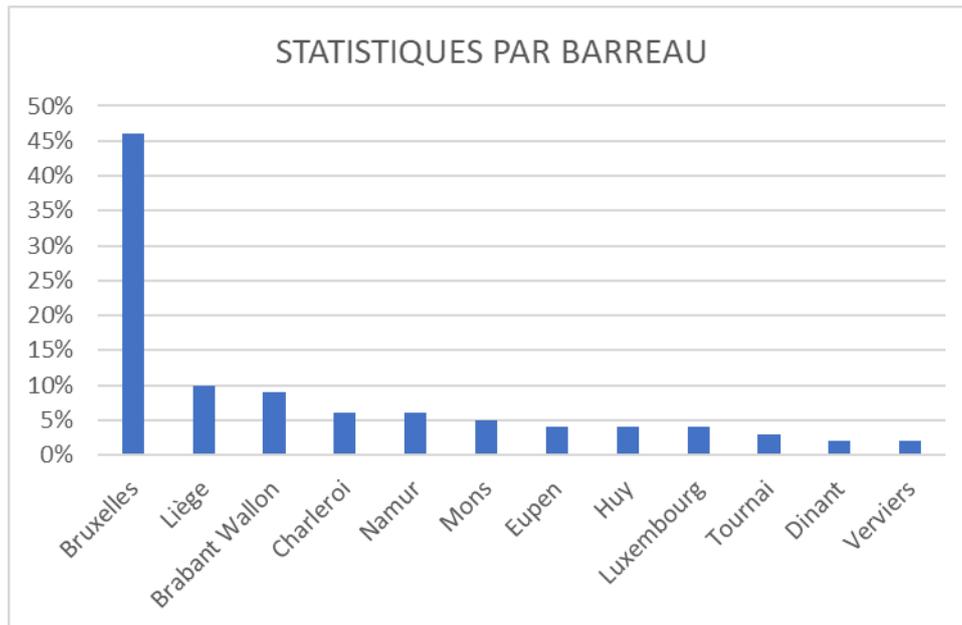
Un certain nombre de plaignants retirent également leur plainte suite aux explications reçues grâce à l'intervention de l'ombudsman.

Certaines collaborations entre le plaignant et son avocat ont également pu être reprises après l'intervention de l'ombudsman.

#### 9.4. Statistiques par Barreau :

Statiquement, les avocats impliqués ressortent des barreaux suivants :

<b>2018</b>	Brabant Wallon	11	9%
<b>2018</b>	Bruxelles	57	46%
<b>2018</b>	Charleroi	7	6%
<b>2018</b>	Dinant	3	2%
<b>2018</b>	Eupen	5	4%
<b>2018</b>	Huy	5	4%
<b>2018</b>	Liège	12	10%
<b>2018</b>	Luxembourg	5	4%
<b>2018</b>	Mons	6	5%
<b>2018</b>	Namur	7	6%
<b>2018</b>	Tournai	4	3%
<b>2018</b>	Verviers	3	2%
<b>Total 2018</b>		125	100%



### 9.5. Délai de traitement :

Le délai de traitement moyen des dossiers a été de 140 jours entre le dépôt de la plainte la fermeture du dossier.

Ce long délai s'explique par la clôture de plusieurs dossiers ouvert depuis 2106 ou début 2107 qui n'avaient pas été traités suite aux difficultés du Service exposées dans notre rapport précédent.

Ce délai n'est cependant pas représentatif du réel délai de traitement.

C'est en effet au moment de l'attribution du dossier, que le Service a examiné la plainte et vérifié qu'elle était complète.

Dans la pratique, par contre, le délai de traitement moyen des dossiers est de 74 jours entre l'acceptation du dossier par l'ombudsman local et la fermeture du dossier par celui-ci.

Il en ressort qu'un effort doit être accomplis auprès des Ombudsman locaux pour qu'ils acceptent plus rapidement les dossiers qui leur sont attribués.

## 10. CONCLUSIONS - RECOMMANDATIONS

10.1. Pour de nombreux justiciables, un avocat est un avocat et le concept de casquette différente et de règles applicables différentes suivant la fonction est difficilement compréhensible lorsque l'avocat est mandataire de justice (administrateur provisoire, médiateur de dettes, etc.) ou médiateur. Un effort de communication semble nécessaire à cet égard.

Il est symptomatique de constater que les plaintes contre les médiateurs de dettes et les administrateurs provisoires ciblent le plus souvent des problèmes de communication.

- 10.2. De même, alors que le Service semble bien perçu par le public, le rejet d'une plainte au motif qu'il ne s'agit pas d'un litige de consommation entre un avocat/entreprise et son client-consommateur est souvent difficilement compréhensible.

Ce constat est d'autant plus criant lorsque le client est un indépendant ou une petite PME ou une petite ASBL qui souhaite rechercher une solution amiable à moindre frais.

Il est à noter que le Service BELMED s'interroge sur la faisabilité d'extension de l'application à un Service « Business to Business » précisément pour les petites PME et les indépendants.

L'ombudsman recommande à l'OBFG de se pencher sur le sujet et d'envisager d'élargir le champ de compétence du Service.

- 10.3. Force est de constater qu'un trop grand nombre d'avocats adoptent à l'égard du Service une attitude négative :

**soit** parce qu'ils ne répondent pas du tout à une demande d'information de l'ombudsman en charge du dossier ;  
**soit** parce qu'ils refusent d'entrer dans un processus amiable.

Certes, le processus offert est volontaire et nul ne peut forcer une partie à y participer.

Toutefois, une meilleure compréhension du rôle positif du tiers facilitateur qu'est l'ombudsman peut permettre dans un grand nombre de cas de trouver un terrain d'entente ou de construire des solutions même dans des cas où l'avocat estime que ce n'est même pas envisageable et ce faisant d'éviter des pertes de temps, d'énergie et d'argent.

En effet, on sait que dans un grand nombre de cas, une plainte est le résultat d'un « mal-entendu », d'un manque de dialogue, d'une mauvaise communication sans que le travail de l'avocat puisse être remis en cause.

Le tiers facilitateur qu'est l'ombudsman, s'il est informé correctement, pourra souvent désamorcer une escalade, rétablir une communication, faire œuvre de pédagogie, donner de l'information, prendre le temps.

Il est donc souhaitable d'encourager les avocats à faire confiance au Service pour ne plus le percevoir comme un ennemi et de son côté le Service s'attache à renforcer cette confiance. Cette confiance est d'autant mieux placée qu'elle est protégée par la confidentialité.

Une norme déontologique pourrait être adoptée à cet égard faisant de la réponse à l'ombudsman une obligation accompagnée et une œuvre pédagogique peut être déployée faisant entendre que le temps consacré à nous répondre est du temps gagné car les différendaires qui s'adressent au Service ont généralement décidé de ne pas laisser tomber.

- 10.4. Le Service se trouve régulièrement confronté à un problème de conflit de compétences lorsqu'un différendaire saisit en même temps le Bâtonnier et/ou la Commission d'honoraires du barreau concerné et le Service de l'ombudsman.

On ne peut demander à deux personnes différentes de gérer le même problème.

Dans ce cas, la position du Service est claire : il est demandé au justiciable de faire un choix.

Cette occurrence révèle une fois de plus les difficultés des citoyens à s'y retrouver dans les concepts et les différentes voies d'accès qui s'offrent à lui pour résoudre son problème.

- 10.5. Il se peut qu'à l'analyse d'un dossier l'ombudsman se rende compte qu'un même avocat fait l'objet de plusieurs plaintes ou que si les dires du plaignant sont justifiés, il y a manifestation des soucis déontologiques.

La confidentialité ne lui permet pas de faire remonter aucune information aux instances ordinales.

L'ombudsman suggère à la Commission de déontologie de l'OBFG de se pencher sur ces sujets et d'analyser les pratiques d'autres professions ordinales et de son homologue l'OVB.

- 10.6. La problématique qui tourne autour des honoraires et notamment l'absence de convention préalable doit être soulignée encore et encore et rappeler aux avocats les dispositions impératives du Code de Droit Economique.

- 10.7. L'ombudsman ne saurait trop recommander aux avocats de se former aux techniques de communication et de gestion du stress qui est souvent source de mauvaise communication.

Les clients ont besoin d'être entendus, reconnus dans leurs émotions et informés précisément et clairement que ce soit sur les honoraires, les risques et les aléas.

\* \* \*

En conclusion, l'avocat du XXIème Siècle n'est plus cet être intouchable, sur un piédestal.

Il est avec le client un partenaire qui l'aide à gérer de la manière la plus appropriée ses difficultés.

Continuer à construire cette nouvelle posture à la satisfaction des deux partenaires est l'objectif auquel s'emploie le Service.

\* \* \*