

RAPPORT 2019



Marie-Anne BASTIN
Ombudsman principal
Grégoire DE WILDE
Ombudsman adjoint

A partir du 01/09/2020
Rue Haute, 139 bte 20
1000 Bruxelles
Tél. +32 2 648 20 98
Email : ombudsman@avocat.be

Table des matières

1. UNE ENTITÉ QUALIFIÉE POUR LES LITIGES ENTRE CLIENTS ET AVOCATS	3
2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPETENCE ?	3
3. ACTUALITES 2019	4
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE	5
5. FONCTIONNEMENT	5
6. FINANCES	7
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE	7
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 2019 - résultats:	14
9.4. Statistiques par Barreau:	16
9.5. Délai de traitement.....	17
10. CONCLUSIONS - RECOMMANDATIONS	18

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

L'Ordre de Barreaux francophones et germanophone (OBF) 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 germanophone 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 2019

L'année 2019 a vu le service atteindre un fonctionnement normal et a fait face à une augmentation significative des cas qui lui ont été soumis et des dossiers traités et des résultats positifs engrangés.

Ils ont été traités par une équipe solide et motivée.

Une augmentation significative des nombreuses demandes de renseignements et d'aides pour réorienter les justiciables vers les interlocuteurs compétents a été observée.

Bien que la compétence du Service ait été étendue aux avocats inscrits à l'ordre des avocats à la Cour de Cassation du rôle linguistique francophone ou germanophone aucun dossier ne lui a été soumis.

La Division Actions externes de la Direction générale de l'Inspection Economique a mené en 2019) un audit simplifié 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.

Un soutien constant a été apporté aux ombudsmen locaux qui ont par ailleurs suivi une formation permanente et une supervision, lesquels sont tous médiateurs agréés par la Commission Fédérale de Médiation et tous avocats, et par conséquent, ils ont une double obligation incontournable de formation permanente.

4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE

LIGECA : **L**itigation – **G**eschillen – **C**onsommateurs/**C**onsumenten – **A**vocats/**A**dvocatuur

<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 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, outre que les dossiers reçus par mail ou par courrier et qui sont de la compétence de l'ombudsman de l'OVB lui sont adressés automatiquement.

Le Service entretient avec l'ombudsman de l'OVB une collaboration agréable et constructive.

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 Germanophone.

Le Service est soumis a 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^{er} janvier 2018.

6.2. En 2019, le budget alloué était de 63.260,00€

Les dépenses se sont élevées à 48.976,79€

Elles ont couvert 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 la formation, les dépenses de secrétariat, téléphonie, timbres, copies, mails etc.), outre les honoraires des ombudsmans locaux et des frais de traduction .

Le solde positif (14.238,21€) est reporté pour couvrir notamment les factures qui seront reçues en 2020 pour des prestations de 2019 et pour constituer une réserve pour le financement d'un projet d'amélioration du système informatique et l'amélioration de la téléphonie.

Si pour 2019, 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 l'augmentation en général des prestations outre que les factures relatives à des prestations informatiques de 2019 ne lui seront facturées qu'en 2020.

Le budget 2020 doit donc être revu en conséquence.

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, 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.

Il est à noter qu'un certain nombre de mails sont adressés au service en anglais. Seul le courrier est traité en anglais.

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 2019, le Service a reçu 163 plaintes dont 22 ont été déclarées irrecevables d'emblée par le plateforme informatique..

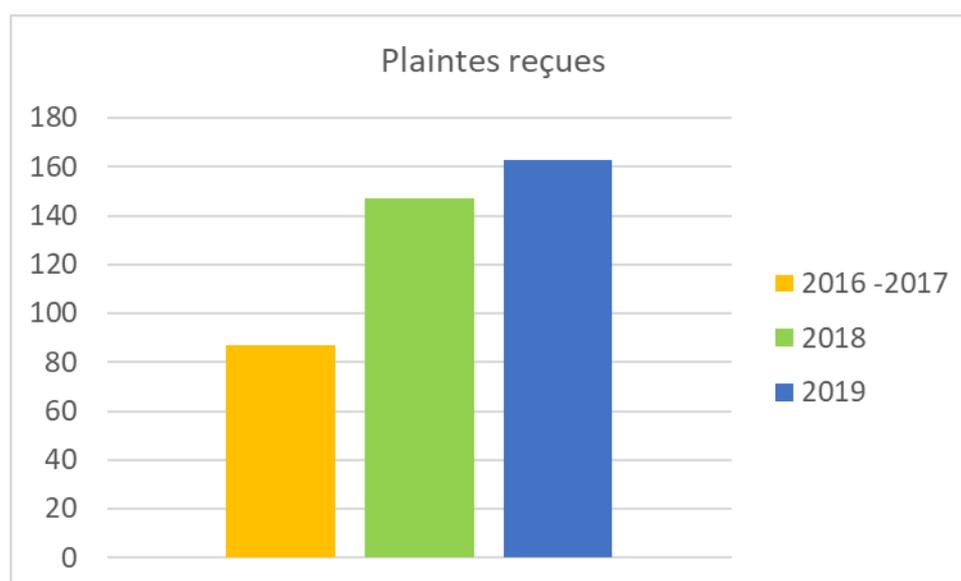
Le Service a donc traité 141 nouvelles plaintes en 2019 dont 36 ont été rejetées après examen.

Dans ces plaintes, 0 a été soumise par un avocat (0 %) et 141 l'ont été par un consommateur (100 %)

Le service a fermé, après traitement par les ombudsmen locaux, 140 dossiers en 2019. Un certain nombre de dossier de 2018 ont trouvé une issue en 2019 et des dossiers ouverts en 2019 trouverons une issue en 2020.

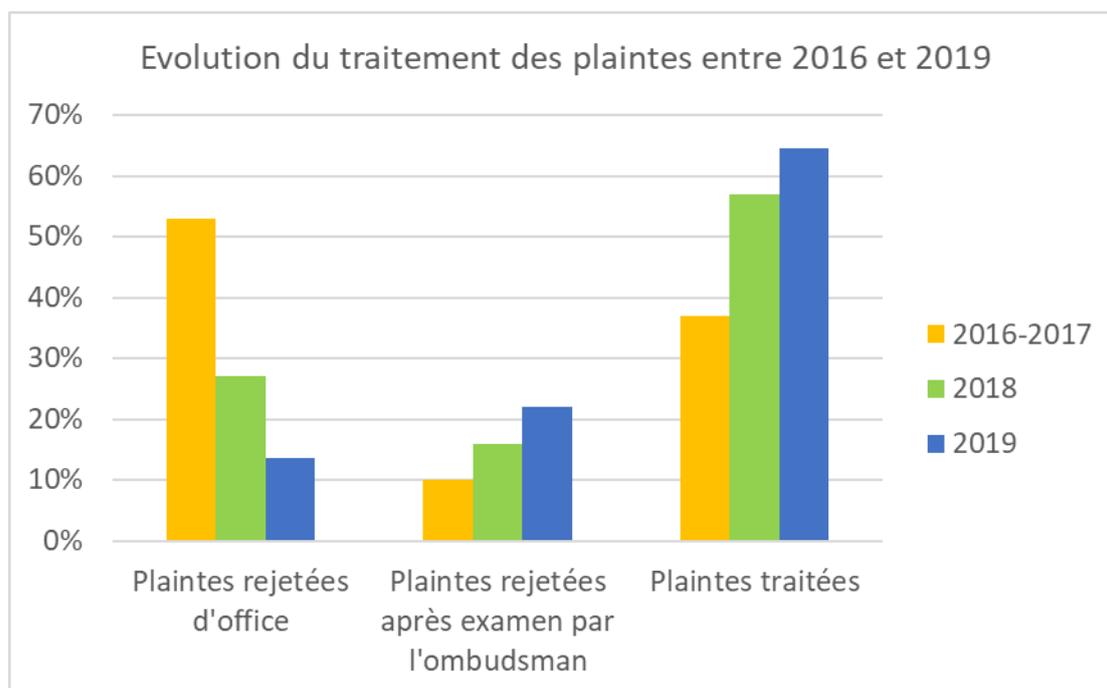
Le nombre de plaintes bénéficiant d'un traitement complet par le service a augmenté de 25 % par rapport à l'exercice 2018.

Plaintes reçues en 2019	163	100%
Plaintes rejetées d'office	22	13,5 %
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	36	22 %
Plaintes traitées	105	64,5 %



La progression par rapports aux périodes précédentes.

	2016 -2017		2018		2019		Progression 2019 en nombre de dossier	Progression 2019 en %
Plaintes reçues	87	100%	147	100%	163	100 %	16	11 %
Plaintes rejetées d'office	46	53%	39	27%	22	13,5 %	- 17	- 44%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	9	10%	24	16%	36	22 %	12	50%
Plaintes traitées	32	37%	84	57%	105	64,5 %	21	25%



On constate donc que le nombre de plaintes reçues et traitées est en forte progression. Cela est dû 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 (mail, téléphone,...) en dehors de la plateforme.

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, la déontologie, la communication avec les autorités ordinales, le choix d'un avocat, etc...

Ainsi en 2019, ce sont pas moins de 77 demandes de justiciables que le service a traitées en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE soit une augmentation de 19 % par rapport à 2018.

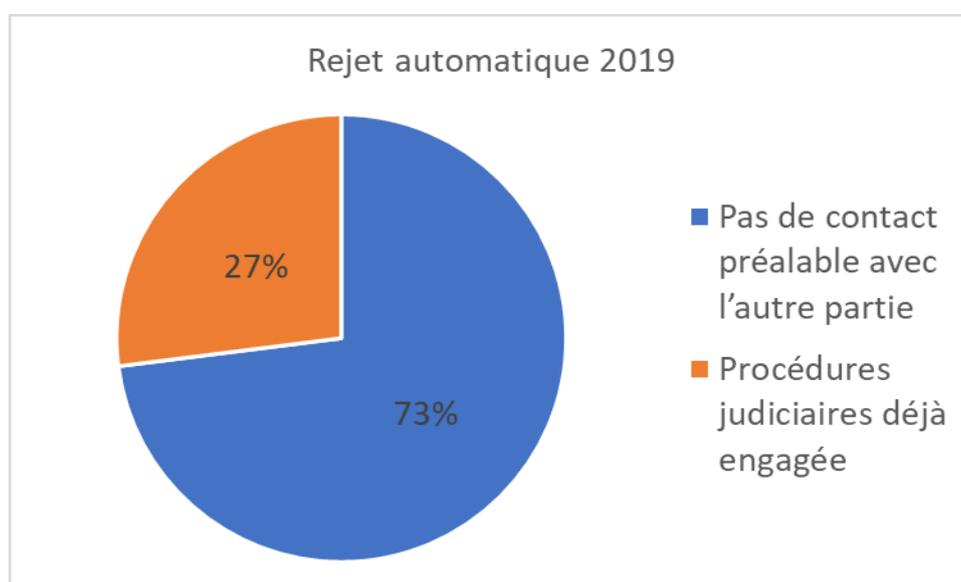
A ces interpellations par mail, s'ajoutent de nombreuses demandes d'information traitées par téléphone.

9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

9.1. Plaintes irrecevables :

9.1.1. Rejet automatique

	Motifs		
2019	Pas de contact préalable avec l'autre partie	16	73 %
2019	Procédures judiciaires déjà engagée	6	27 %
TOTAL		22	100%

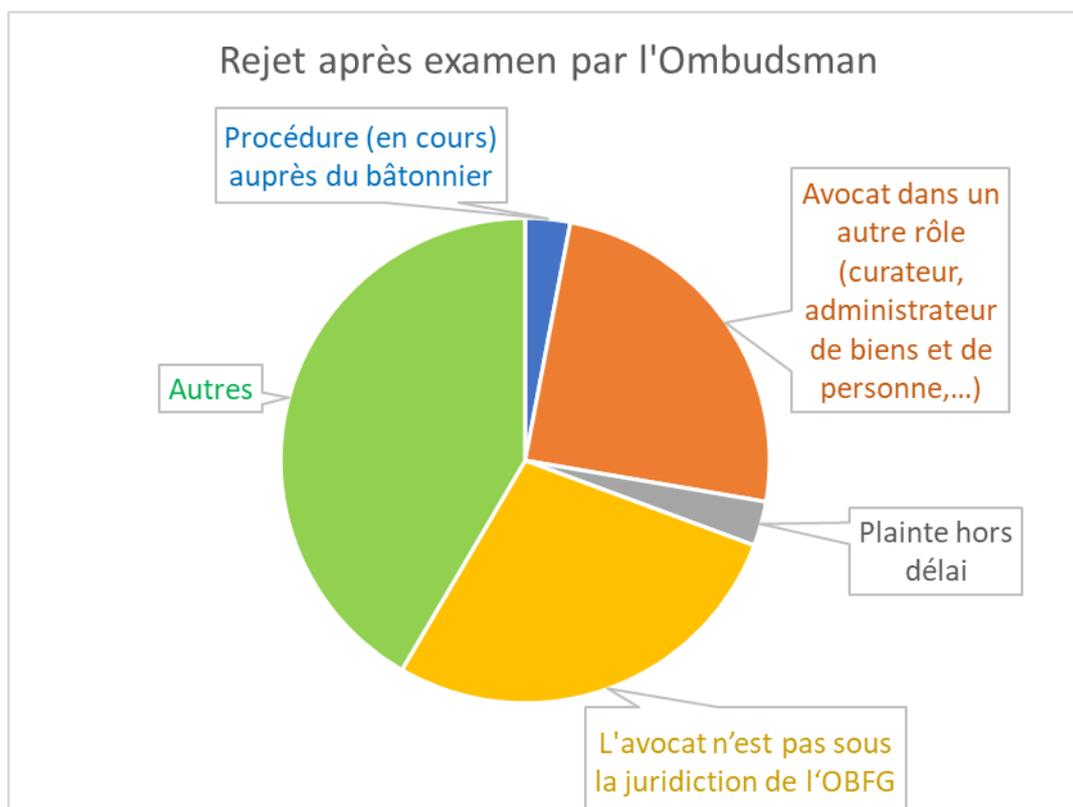


Il est à remarquer qu'il arrive qu'un rejet entraîne une réaction par mail pour recevoir des explications quant à ce rejet.

La notion de « pas de contact avec l'autre partie » implique que le client ait fait une démarche pour tenter un rapprochement amiable ; or comment le peut-il s'il n'a plus de nouvelles de son avocat ?

9.1.2. Rejet après examen par l'Ombudsman

2019	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	1	3%
2019	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l'adversaire, médiateur,...)	9	25%
2019	Plainte hors délai	1	3%
2019	L'avocat n'est pas sous la juridiction de l'OBFG	10	28%
2019	Autres	15	42%
TOTAL		36	100%



Le poste autre regroupe des motifs tels que le plaignant n'est pas un consommateur et des erreurs de service ombudsman.

9.2. Objet des plaintes traitées :

Les plaintes portent essentiellement sur

✚ la qualité des services de l'avocat :

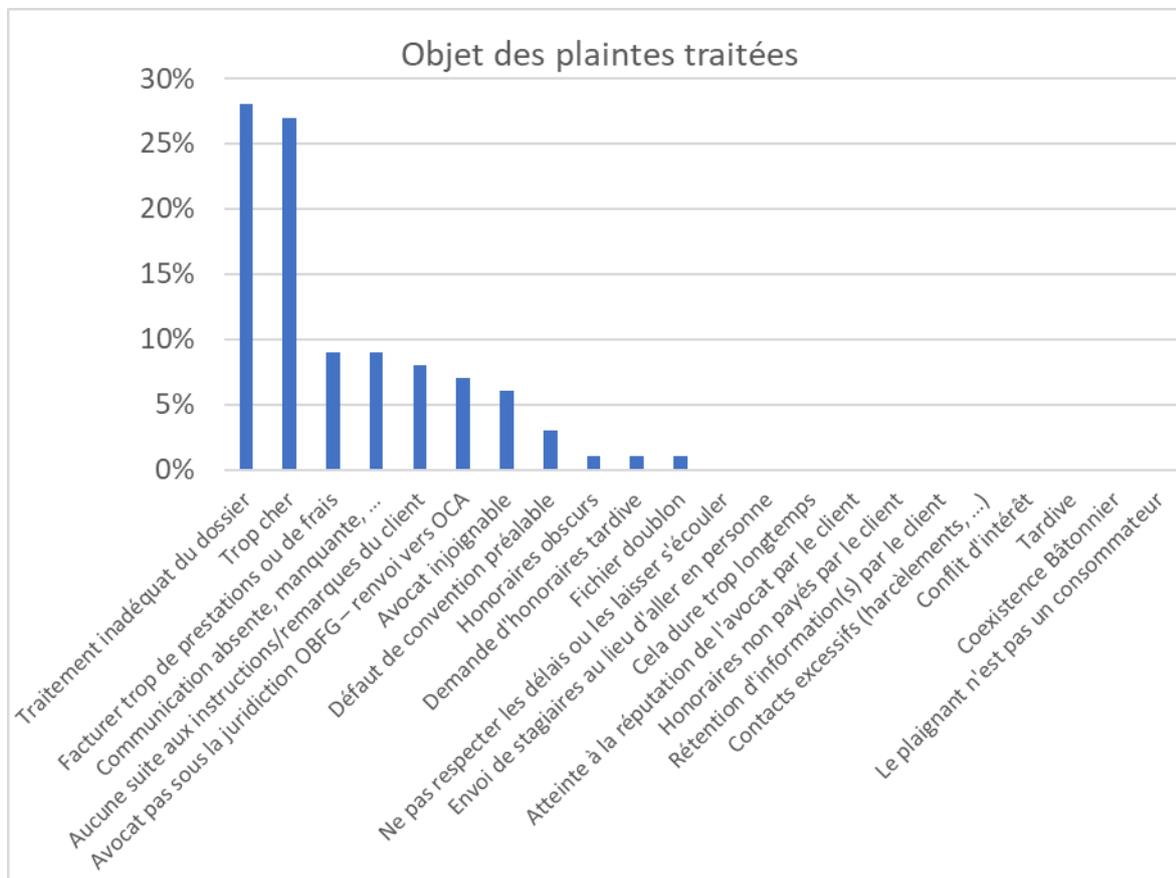
- soit avocat injoignable
- soit absence de réaction / réponse
- soit lenteur du traitement du dossier
- soit absence ou manque d'information
- soit gestion inadéquate, inexistante ou incomplète
- soit aucune suite aux remarques et instructions du client
- soit envoi de stagiaire au lieu d'aller en personne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

✚ 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

De l'analyse des plaintes, on peut déduire qu'en grande majorité, les clients se plaignent directement ou indirectement d'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 et d'une communication interrompue et/ou que la communication entre les parties n'est pas adéquate.

Rubriques	2019	POURCENTAGE
Trop cher	38	27%
Facturer trop de prestations ou de frais	13	9%
Honoraires obscurs	1	1%
Demande d'honoraires tardive	2	1%
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	11	8%
Traitement inadéquat du dossier	40	28%
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	0	0
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	0
Avocat injoignable	9	6%
Cela dure trop longtemps	0	0
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	12	9%
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0
Honoraires non payés par le client	0	0
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	0	0
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0
conflit d'intérêt	0	0
Défaut de convention préalable	4	3%
Tardive	0	0
coexistence Bâtonnier	0	0
Fichier doublon	1	1%
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	0
Avocat pas sous la juridiction OBF – renvoi vers OCA	10	7%
TOTAL	141	100%



Les plaintes relatives à la question des honoraires représentent 38 % soit une proportion similaire qu'en 2018.

Le pourcentage le plus élevé est souvent relatif à la perception que les honoraires sont trop chers par rapport au travail effectué justifie ou non et par rapport au résultat obtenu.

9% de plaintes visent une critique relative à une exagération de la facturation des prestations et des frais. Ces plaintes sont dans certains cas justifiées mais dans d'autres elles résultent du manque d'information préalable complète.

On sent par ailleurs poindre une difficulté pour les clients d'adhérer au système de facturation horaire fixe quelle que soit la prestation et le besoin de prévisibilité.

Progression

Rubriques	2018	2019	Progression
Trop cher	36	38	+2
Facturer trop de prestations ou de frais	4	13	+9
Honoraires obscurs	11	1	-10
Demande d'honoraires tardive	3	2	-1
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	11	11	=
Traitement inadéquat du dossier	17	40	+23
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	1	0	-1
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	0	0
Avocat injoignable	20	9	-11
Cela dure trop longtemps	1	0	-1

Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	14	12	-2
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	=
Honoraires non payés par le client	0	0	=
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	1	0	-1
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0	=
conflit d'intérêt	0	0	=
Défaut de convention préalable	5	4	-1
Tardive	0	0	=
coexistence Bâtonnier	1	0	-1
Fichier doublon	0	1	+1
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	0	=
Avocat pas sous la juridiction OBF – renvoi vers OCA	NC	10	+10

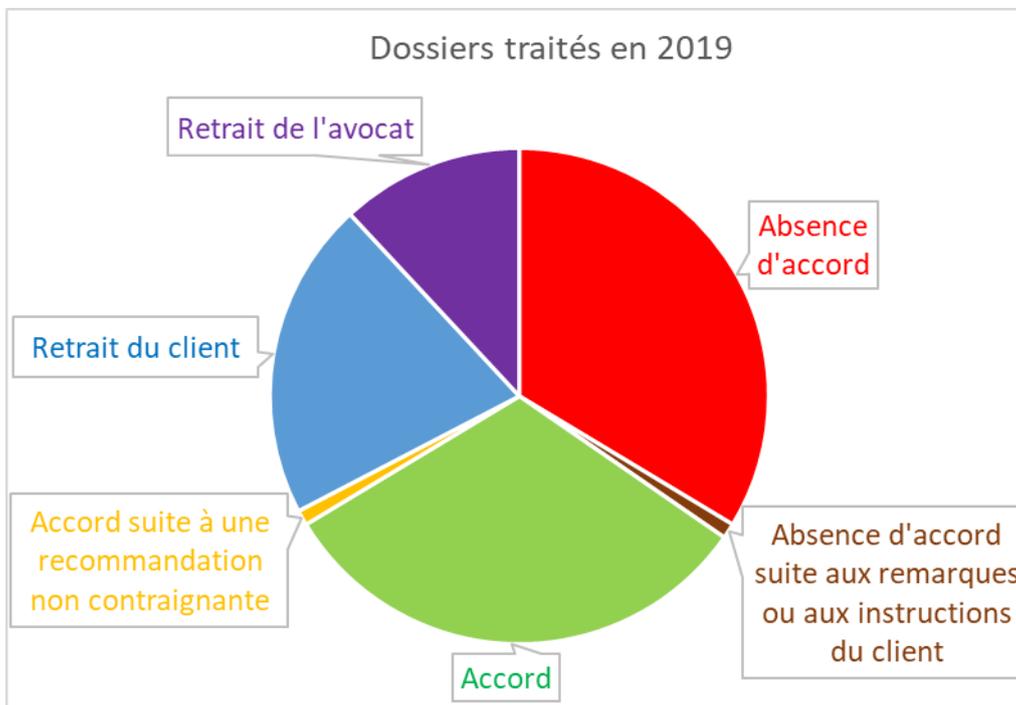
On constate une forte augmentation des plaintes relatives à un traitement inadéquat d'un dossier. Il s'agit essentiellement d'un manque de disponibilité et d'information quant au suivi des dossiers.

Un paradoxe est à relever

D'un côté les clients souhaitent que les frais et honoraires soient limités et qu'il n'y ait pas de « surfacturation » et d'un autre côté ils reprochent à certains de leurs conseils de limiter les communications se limitant à agir et à envoyer peu de copies ou de compte rendu de toutes leurs actions

9.3. Dossiers traités en 2019- résultats :

		2019	% 2019
	Absence d'accord	35	34%
	Absence d'accord suite aux remarques ou aux instructions du client	1	1%
	Accord	33	32%
	Accord suite à une recommandation non contraignante	1	1%
	Retrait du client	22	21%
	Retrait de l'avocat	12	12%
TOTAL		104	



Le pourcentage de dossier qui se sont conclus par un accord formel est donc de **34 %**.

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 proposition de l'ombudsman local.

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

Il n'y a pas d'accord formel mais une solution a été trouvée pour le plaignant par les explications fournies.

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

Un apaisement a donc pu être apporté **dans plus de 50 %** des plaintes traitées en 2019.

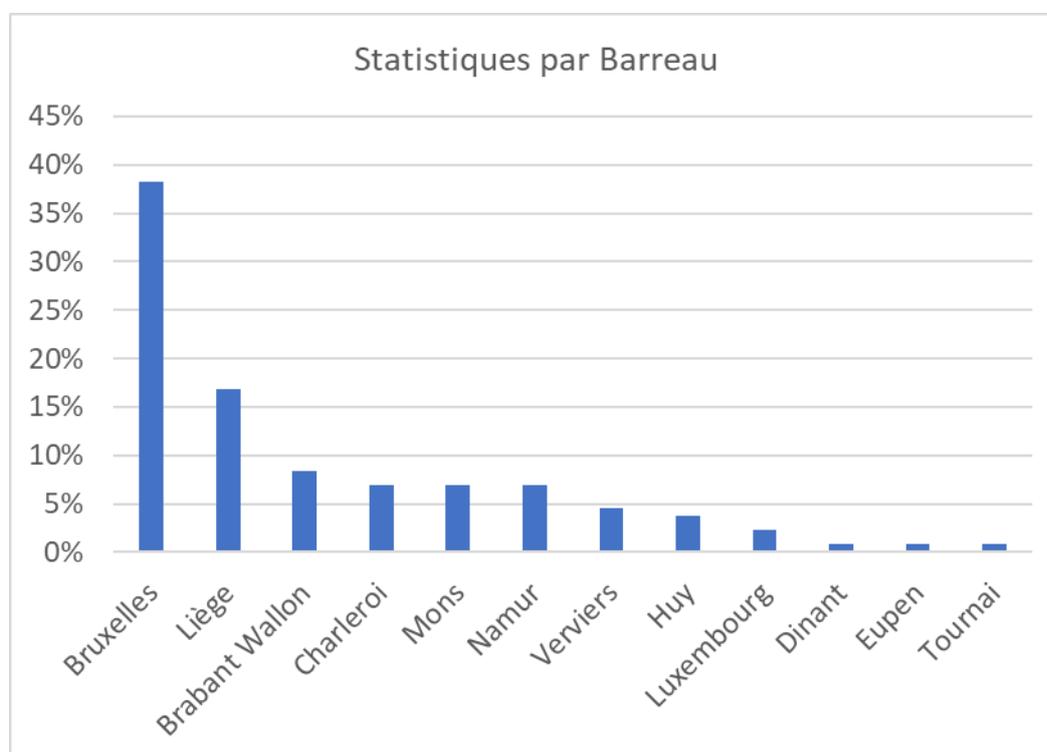
		2018	2019	Progression en nombre de dossier
2018	Absence d'accord	36	35	-1
2018	Absence d'accord suite aux remarques ou aux instructions du client	1	1	=
2018	Accord	22	33	+11
2018	Accord suite à une recommandation non contraignante	1	1	=
2018	Retrait du client	27	22	-5
2018	Retrait de l'avocat	14	12	-2
TOTAL		101	104	3

On constate donc une augmentation de 50 % du nombre d'accords formels conclus en 2019.

9.4. Statistiques par Barreau :

Statiquement, les avocats impliqués ressortent des barreaux suivants :

		2019	% 2019
	Brabant Wallon	11	8,4%
	Bruxelles	50	38,2%
	Charleroi	9	6,9%
	Dinant	1	0,8%
	Eupen	1	0,8%
	Huy	5	3,8%
	Liège	22	16,8%
	Luxembourg	3	2,3%
	Mons	9	6,9%
	Namur	9	6,9%
	Tournai	1	0,8%
	Verviers	6	4,6%
		131	100%

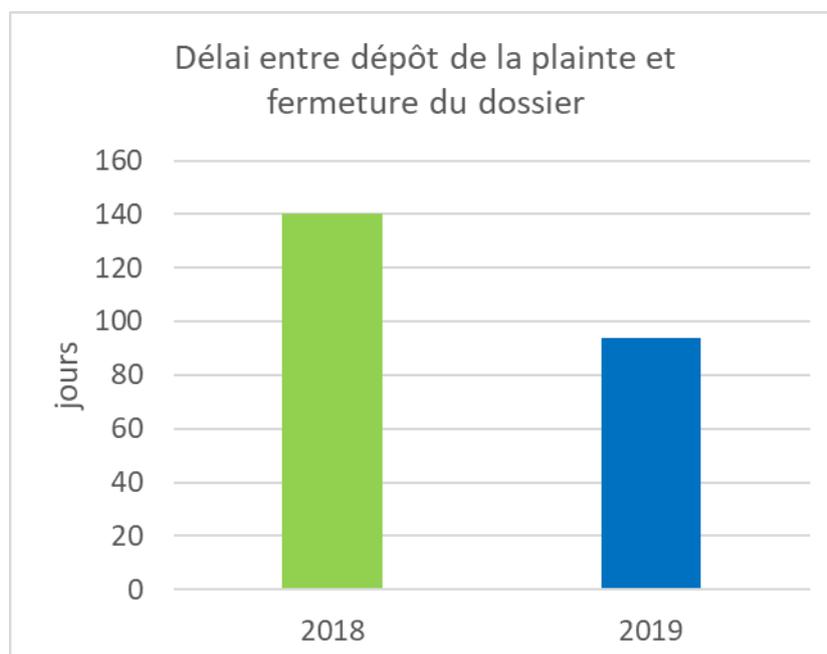


		2018	2019	Progression en nombre de dossier
	Brabant Wallon	11	11	=
	Bruxelles	57	50	-7
	Charleroi	7	9	+2
	Dinant	3	1	-2
	Eupen	5	1	-4
	Huy	5	5	=
	Liège	12	22	+10
	Luxembourg	5	3	-2
	Mons	6	9	+3
	Namur	7	9	+2
	Tournai	4	1	-3
	Verviers	3	6	+3
		125	131	+6

9.5. Délai de traitement :

Le délai de traitement moyen des dossiers est de 94 jours entre le dépôt de la plainte la fermeture du dossier, soit une diminution de 46 jours par rapport à 2018. Cela s'explique par l'apurement des anciens dossiers de 2016 et 2017 qui n'avaient pas été traités suite aux difficultés du service exposées dans notre rapport précédent et l'amélioration de la formation des ombudsmen locaux et l'amélioration du processus de gestion des dossiers.

		2018	2019	Progression en nombre de jours
	Délai entre dépôt de la plainte et fermeture du dossier	140	94	-46



10. CONCLUSIONS - RECOMMANDATIONS

Les remarques et suggestions faites en 2018 restent pour la plupart d'actualité et l'exercice d'une année complémentaire a permis de conforter des constats et d'observer....

- 10.1. Malgré des efforts de communication des autorités ordinales, on perçoit qu'ils ne percolent pas toujours au niveau individuel.
- 10.2. Le constat qu'aucun avocat n'a saisi le Service est désolant. Il dénote une méconnaissance malgré l'information qui a été faite ou est faite sur les sites.
- 10.3. Comme déjà écrit en 2018, 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.

La perception que semblent avoir de nombreux avocats du Service est erronée dès lors qu'ils l'assimilent à tort à un contrôleur ou un agent sanctionnateur.

Or, on sait que dans un grand nombre de cas, une plainte est le résultat d'un « malentendu », 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.

- 10.4. Le travail efficace du Service est entravé par le silence qu'opposent certains avocats au Service qui a besoin à tout le moins d'une réponse de l'avocat mis en cause, sans qu'il y ait pour celui-ci d'obligation d'entrer dans un dialogue, s'il ne le souhaite pas.

L'image projetée par l'absence de réponse ne fait que conforter le justiciable sur la vision négative qu'il peut avoir conçue de l'ensemble d'une profession.

Une norme déontologique pourrait être adoptée à cet égard faisant de la réponse à l'ombudsman une obligation. Une œuvre pédagogique devrait 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.

- 10.5 Malgré des efforts de communication des autorités ordinales, la confusion des différentes casquettes que peut revêtir un avocat reste, pour de nombreux justiciables, difficilement compréhensible. Les arcanes de la justice sont complexes. Ils ne comprennent pas les rapports entre le médiateur de dettes et le Tribunal du travail ; l'administrateur provisoire et le juge de paix ou le curateur et le tribunal de l'entreprise etc... bref lorsque l'avocat est mandataire de justice. Un effort de communication reste nécessaire et le Service fait à cet égard œuvre de pédagogie.
- 10.6 On continue à relever que les plaintes formulées qui parviennent au Service contre les médiateurs de dettes et les administrateurs ciblent souvent des problèmes de communication voire d'absence de communication.
- 10.7. Comme déjà relevé en 2018, le rejet d'une plainte au motif qu'il ne s'agit pas d'un litige de consommation entre un avocat (en tant qu'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'interrogeait déjà en 2018 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 aux petites PME, aux ASBL et aux petits indépendants.

- 10.8. 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.

10.9. 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 manifestement 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.

10.10. 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.

10.11. Signe des temps peut-être, on constate également la multiplication de plaintes émanant de justiciables qui sont absolument ingérables et qui s'en prennent à toutes les autorités et s'adressent à tous les pouvoirs en inondant les boites mails : ces cas relèvent assez souvent de pathologies que le Service ne peut soigner.

10.12. Enfin, 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.

10.13. Le constat du besoin de contact humain, d'un interlocuteur vivant est très sensible et l'on touche aussi dans les dossiers qui parviennent au Service à une frange de la population qui n'a pas accès aux moyens digitaux.

* * *

En conclusion, le service s'attache à aider à pacifier les relations entre les avocats et leurs clients, à améliorer la communication et à faire preuve de pédagogie et autant que faire se peut, à restaurer une image positive d'une profession si nécessaire dans un état de droit.