

# RAPPORT 2022



**Marie-Anne BASTIN**  
Ombudsman principal

Rue Haute, 139 bte 20  
1000 Bruxelles  
Tél. +32 2 648 20 98  
G.S.M. 0477/712.179  
Email : [ombudsman@avocat.be](mailto:ombudsman@avocat.be)

## Table des matières

1. UNE ENTITÉ QUALIFIÉE POUR LES LITIGES ENTRE CLIENTS ET AVOCATS .....	3
2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPÉTENCE ? .....	3
3. ACTUALITES 2022 .....	5
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE .....	6
5. FONCTIONNEMENT .....	6
6. FINANCES .....	8
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE .....	8
8. STATISTIQUES .....	9
9. ANALYSE DÉTAILLÉE POUR LA PÉRIODE CONCERNÉE .....	12
10. CONCLUSIONS – RECOMMANDATIONS .....	20

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

L'Ordre de Barreaux francophones et germanophone ( 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 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, que le client soit demandeur ou l'avocat.

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.

Le recours à l'ombudsman n'est pas un préalable obligatoire. Y recourir est néanmoins une voie à privilégier.

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 extrajudiciaire ou judiciaire, 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.

2.3. L'avocat en conflit avec son client peut également saisir l'ombudsman préalablement à tout recours contentieux ou tout autre mode alternatif de règlement des conflits.

2.4 Si le bâtonnier de l'avocat concerné est préalablement saisi, le service d'ombudsman n'intervient pas en même temps.

2.5. La compétence du service est limitée aux différends qui impliquent un avocat inscrit dans un barreau francophone ou germanophone (voir infra sub. 7).

### 3. ACTUALITES 2022

L'année 2022 a été marquée par la reprise d'une activité plus normale comparée aux années 2020 et 2021.

On peut constater que le nombre de dossiers recevables a retrouvé son niveau de 2020.

Par contre, le nombre de courriels et de courriers reçus par le service et le nombre d'entretiens téléphoniques ont considérablement augmenté.

Le service est semble-t-il perçu aussi comme une voie d'accès à des renseignements, le justiciable ne sachant pas quel chemin emprunter. Dans certains cas, il saisit concomitamment plusieurs instances rendant sa démarche plus complexe et moins efficace.

On constate dans le chef de certains plaignants une agressivité ou des énervements qui trouvent leur source, souvent, dans le fait de ne pouvoir atteindre personnellement des services ou des personnes. Cette attitude n'est généralement pas dirigée contre le service mais celui-ci en reste néanmoins le réceptacle.

Autant que faire se peut, les interlocuteurs sont réorientés vers les interlocuteurs compétents, c'est-à-dire les autres entités qualifiées ou d'autres instances.

On constate clairement les limites de la communication écrite, un besoin de communication directe ou de contacts humains, ce qui explique l'efficacité des entretiens téléphoniques.

Un des effets pervers de la pandémie, qui continue à se manifester, est la coupure relationnelle physique et le tout à l'internet, aux plateformes, aux sites, aux mails qui ne conviennent pas à de nombreuses personnes.

Le service n'a été saisi d'aucun dossier relatif à un avocat à la cour de cassation.

Un soutien constant et individualisé a été apporté aux ombudsmen locaux. Ils 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.

Le service a fait l'objet d'un mini audit du SPF Economie et a entretenu les contacts nécessaires avec le Ministère. Il a également participé aux réunions et aux enquêtes du SPF Economie, notamment relativement au projet « Consumer Connect ».

L'ombudsman a été invitée à présenter le service aux Bâtonniers de l'OBFG lors des Universités d'été en août 2022. Rapport a également été fait à l'assemblée générale de l'OBFG.

Le service entretient les meilleures relations avec les ombudsmen des autres entités qualifiées et a redirigé plusieurs plaignants vers l'Ombudsman des assurances, l'Ombudsman des télécommunications et le service de médiation de la consommation.

L'ombudsman a participé à une formation à l'intention du Barreau, aux côtés, notamment de l'Ombudsman fédéral, l'Ombudsman des assurances et de médiateurs communaux.

Le service a vu la fin du mandat de Maître Grégoire de Wilde, qui a exercé la fonction d'Ombudsman suppléant avec compétence, humanité et rigueur, et qui est chaleureusement remercié pour son efficace collaboration. Maître Patricia Minsier lui succède et est entrée en fonction avec enthousiasme.

#### **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, 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. Des contacts privilégiés ont été noués avec Me An DE PUYDT.

#### **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 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, de confiance ou de conflits d'intérêt.

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 ou le renvoyer devant l'instance appropriée.

Le service n'intervient pas lorsque le bâtonnier a déjà été saisi.

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

Il représente le service à l'international et auprès du SPF Economie. Il entretient des contacts avec les autres entités qualifiées.

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. Les dépenses 2022 se sont élevées à 43.508.95€, pour un budget de 60.000 €.

Elles ont couvert la gestion du Service (c'est-à-dire notamment les honoraires, le suivi journalier des dossiers, l'analyse de la recevabilité des plaintes, la gestion des demandes d'informations, les redevances et la gestion informatiques, les réunions et 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, le coaching des ombudsman locaux, les dépenses de secrétariat, téléphonie, timbres, copies, mails, la participation aux réunions du SPF Economie etc.), ainsi que les honoraires des ombudsmans locaux et des frais de traduction .

Le système informatique étant obsolète et chronophage, il y a lieu d'envisager le financement d'un nouveau système en concertation avec l'OVB, sachant que l'Ombudsman de l'OVB partage notre constat.

## **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.

Les plaintes introduites dans une autre langue sont, dans la mesure du possible, traduites par le service en vue d'une bonne compréhension de la problématique et de leur traitement.

## 8. STATISTIQUES

Pour l'année 2022, le Service a reçu 168 plaintes dont 31 ont été déclarées irrecevables d'emblée par la plateforme informatique, parce qu'une des conditions de recevabilité n'est pas rencontrée.

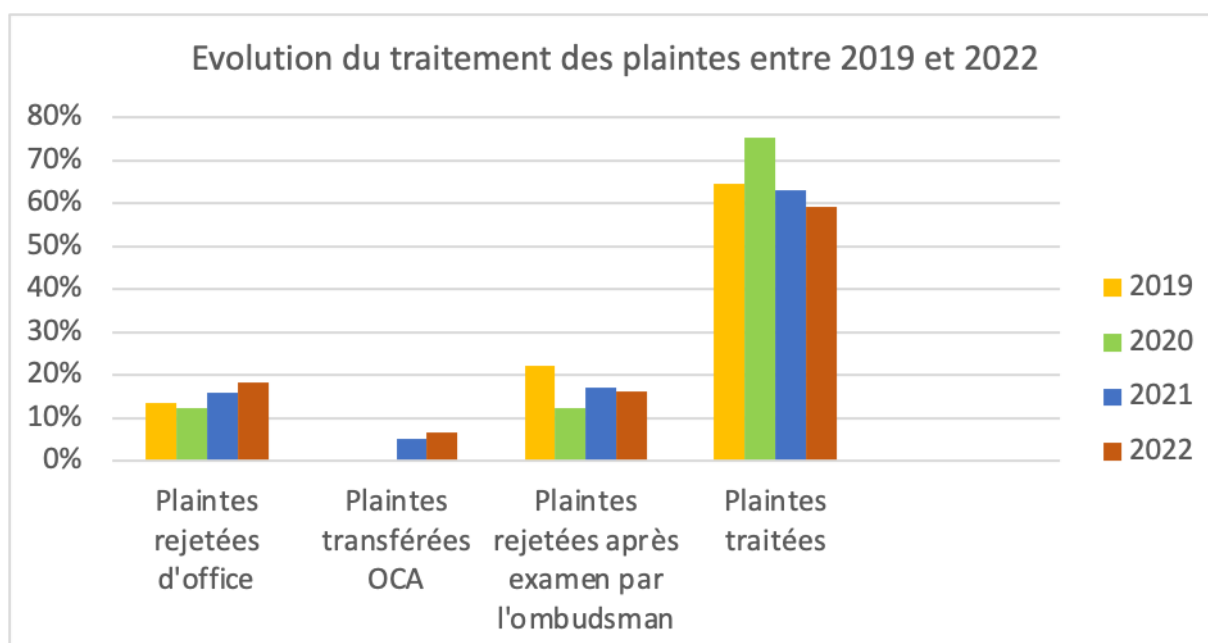
Le Service a donc traité 137 nouvelles plaintes en 2022 dont 27 ont été rejetées après examen et 11 ont été transférées à l'Ombudsman néerlandophone (OCA).

Dans ces plaintes, 9 ont été soumises par un avocat et 159 l'ont été par un consommateur (99 %)

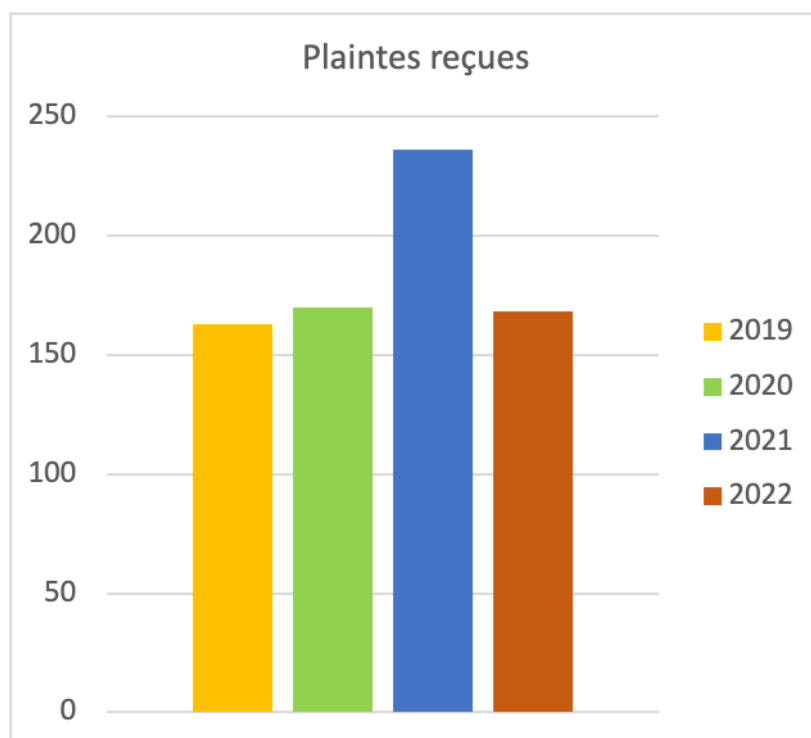
Le service a fermé, après traitement par les ombudsmans locaux, 90 dossiers en 2022. Un certain nombre de dossier de 2021 ont trouvé une issue en 2022 et des dossiers ouverts en 2022 trouveront une issue en 2023.

Plaintes reçues en 2022	168	100%
Plaintes rejetées d'office	31	18,4 %
Plaintes transférées OCA	11	6,5%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	27	16,1 %
Plaintes traitées	99	59 %

L'évolution par rapports aux périodes précédentes :



	2019		2020		2021		2022		Evolution 2022 en %
<b>Plaintes reçues</b>	<b>163</b>	<b>100 %</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>- 28,8 %</b>
Plaintes rejetées d'office	22	13,5 %	21	12,35 %	37	16 %	31	18,4%	-16,21%
Plaintes transférées OCA					12	5%	11	6,5%	-8,33%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	36	22 %	21	12,35 %	39	17%	27	16,1%	-30,76%
Plaintes traitées complètement	105	64,5 %	128	75,30 %	148	63%	99	59%	<b>-33%</b>



Les plaintes transférées à l'OCA sont comptabilisées séparément depuis 2021.

On constate donc que le nombre de plaintes reçues et traitées a progressé depuis l'ouverture du service, avec un pic en 2021. On peut émettre l'hypothèse de l'influence du COVID durant l'année 2021.

En 2022, il faut constater une baisse du nombre de plaintes reçues et traitées par rapport à 2021. Le nombre est revenu à son niveau de 2020.

Toutefois, la baisse du nombre de plaintes en 2022 s'accompagne d'une forte augmentation du nombre de demandes à gérer en dehors de la plateforme LIGECA.

Années	Nombre de plaintes traitées complètement	Evolution en nombre de dossier	Evolution en %
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %
2021	148	+20	+14%
2022	99	- 49	-22, 1%

Proportionnellement, le nombre de plaintes rejetées pour cause d'irrecevabilité (voir infra) reste stable. 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,).

Outre la gestion des plaintes formellement reçues sur la plateforme LIGECA, le service est interpellé par les justiciables qui souhaitent des informations sur la procédure, les possibilités de dépôt de plaintes ou qui font part de leurs griefs par courriel...

Ainsi en 2022, le service a traité 193 demandes de justiciables en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE soit une augmentation de 58 % par rapport à 2021 (71 demandes supplémentaires).

Ces 193 demandes ne comprennent pas les demandes informelles donnant finalement lieu au dépôt d'une plainte formelle sur la plateforme. Toutes les demandes par mail qui constituent en réalité des plaintes sont renvoyées sur la plateforme, soit par le justiciable lui-même, soit par le service.

Dans un certain nombre de cas, le traitement de ces demandes a permis d'apaiser les situations et d'éviter le dépôt de plaintes formelles sur la plateforme.

A ces interpellations par courriel s'ajoutent de nombreuses interpellations par téléphone.

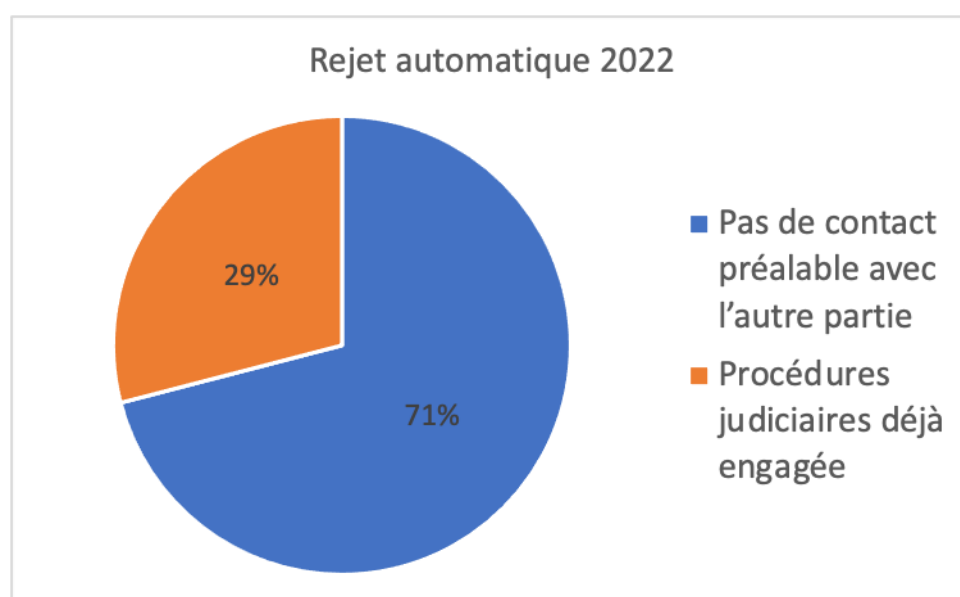
## 9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

Ce chapitre ne porte que sur les dossiers clos en 2022.

### 9.1. Plaintes irrecevables

#### 9.1.1. Rejet automatique

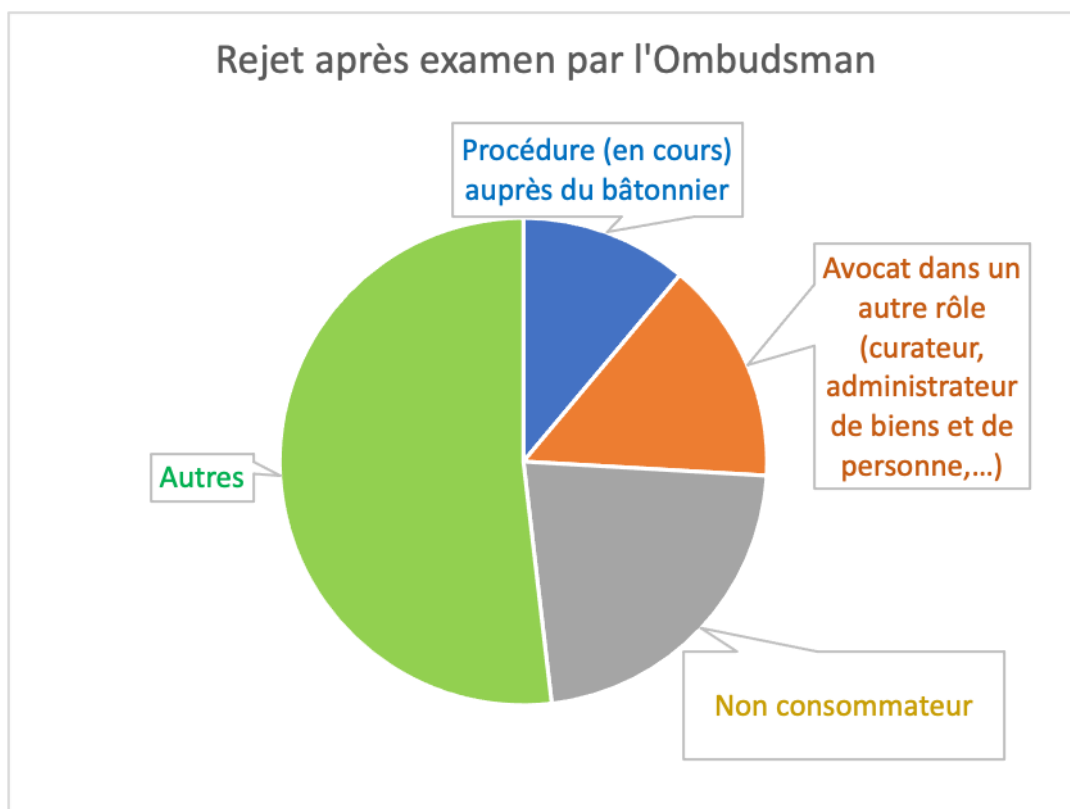
	<b>Motifs</b>		
<b>2022</b>	Pas de contact préalable avec l'autre partie	22	70,97%
<b>2022</b>	Procédures judiciaires déjà engagées	9	29,03%
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>



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

<b>2022</b>	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	3	11,11 %
<b>2022</b>	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l'adversaire, médiateur,...)	4	14,81 %
<b>2022</b>	Non consommateur	6	22,22 %
<b>2022</b>	Autres	14	51,85 %
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100 %</b>

Le poste « autres » regroupe des motifs tels que les dossiers doublons.



## 9.2. Objet des plaintes traitées :

Les plaintes portent essentiellement sur :

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

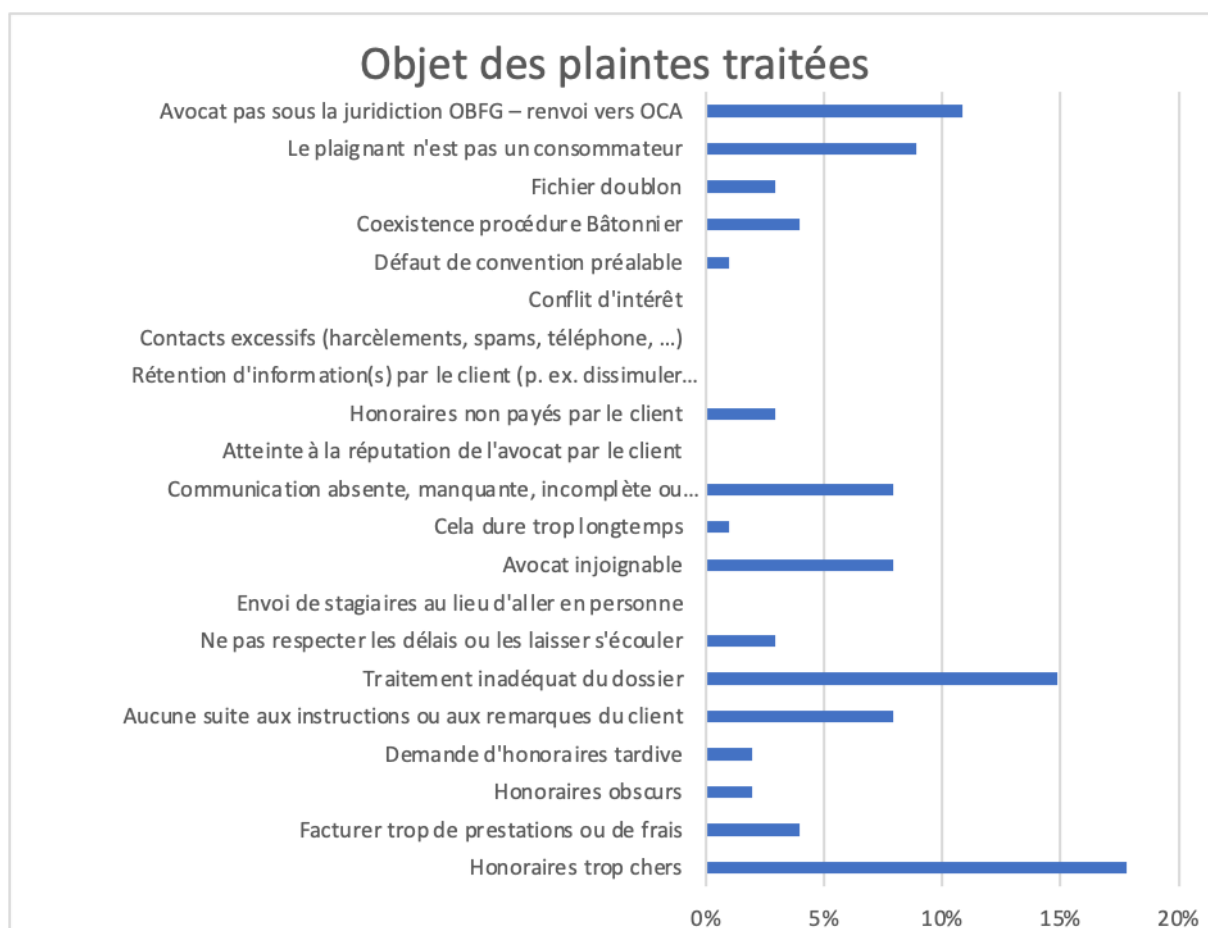
- soit avocat injoignable
- soit absence de réaction / réponse
- soit lenteur du traitement du dossier
- soit absence ou manque d'information
- soit gestion inadéquate, inexistante ou incomplète
- soit aucune suite aux remarques et instructions du client
- soit envoi de stagiaire au lieu d'aller en personne
- 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 des honoraires, du déroulement et des aléas du dossier et d'une communication interrompue, insuffisante ou inadéquate entre les parties.

Rubriques	2020	2021	2022	% 2022
Honoraires trop chers	22	40	18	17,82%
Facturer trop de prestations ou de frais	20	12	4	3,96%
Honoraires obscurs	3	8	2	1,98%
Demande d'honoraires tardive	1	1	2	1,98%
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	13	16	8	7,92%
Traitement inadéquat du dossier	19	37	15	14,85%
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	1	0	3	2,97%
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	4	0	0%
Avocat injoignable	9	8	8	7,92%
Cela dure trop longtemps	2	4	1	0,99%
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	5	19	8	7,92%
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	0	0%
Honoraires non payés par le client	0	1	3	2,97%
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	1	0	0	0%
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0	0	0%
conflit d'intérêt	1	3	0	0%
Défaut de convention préalable	6	11	1	0,99%
Tardive	0	0	1	0,99%
Coexistence procédure	0	0	4	3,96%
Bâtonnier				
Fichier doublon	1	0	3	2,97%
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	0	9	8,91%
Avocat pas sous la juridiction OBFG – _renvoi vers OCA	3	12	11	10,89%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>176</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



La différence entre le nombre de dossiers traités (101) et le nombre de plaintes reçues (168) s'explique par le fait que les statistiques ne prennent en compte que les dossiers archivés dans l'année concernée.

Les plaintes relatives à la question des honoraires (en ce inclus l'absence de convention préalable) représentent 30,6 % des plaintes (31 dossiers). La proportion est en légère diminution par rapports aux années antérieures.

Il est notable de constater que le nombre de plaintes qui a trait à une absence de convention préalable a fortement diminué depuis 2021 (de 11 à 1 dossiers). Il faut néanmoins se rappeler qu'en 2021, ce nombre avait fortement augmenté par rapport à 2020 (de 6 à 11 dossiers). En 2022, les difficultés constatées en matière d'honoraires sont plus spécifiquement relatives à l'imprécision des états d'honoraires et à leur imprévisibilité.

Les plaintes relatives à la gestion des dossiers par l'avocat représentent 50,5 % des plaintes, ce qui est constant.

L'essentiel de ces plaintes a trait à l'absence de communication ou de contact entre le client et l'avocat. Il ressort des commentaires des ombudsmen locaux que ces problèmes de communication découlent parfois d'explications insuffisantes, incompréhensibles ou qui ne sont pas respectueuses des limites de compréhension des clients.

Le traitement inadéquat du dossier regroupe le manque d'explications sur les actes posés par l'avocat, sur les étapes de la procédure, sur les jugements reçus, sur la stratégie en général et les impressions d'erreurs professionnelles (non reprise des informations du client dans les conclusions, sentiment de ne pas être correctement défendu, absence à l'audience).

On note par ailleurs une forte augmentation des dossiers dans lesquels le plaignant n'est pas un consommateur (de 0 à 9 dossiers) et la diminution du nombre de plaintes relatives au fait qu'un avocat envoie un stagiaire à l'audience ( de 4 à 0 dossiers).

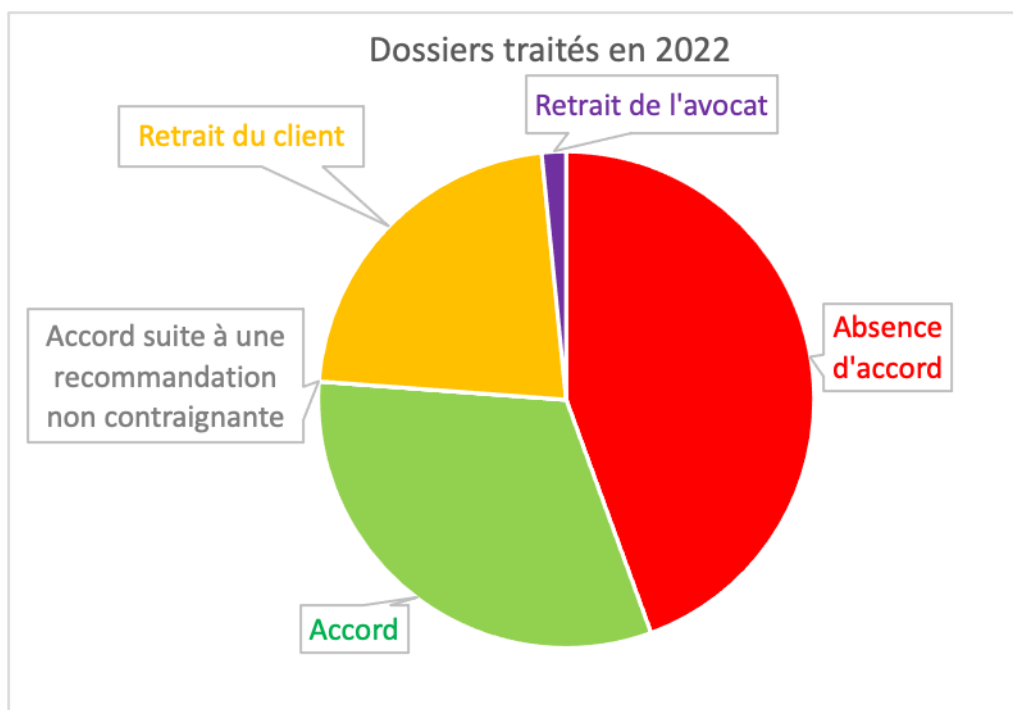
### Evolution

Rubriques	2021	2022	Evolution en nombre de dossiers
Trop cher	40	18	-22
Facturer trop de prestations ou de frais	12	4	- 8
Honoraires obscurs	8	2	-6
Demande d'honoraires tardive	1	2	+1
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	16	8	-8
Traitement inadéquat du dossier	37	15	-23
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	0	3	+2
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	4	0	-4
Avocat injoignable	8	8	=
Cela dure trop longtemps	4	1	-3
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	19	8	-9
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	=
Honoraires non payés par le client	1	3	+2
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	3	0	-3
Défaut de convention préalable	11	1	-9
coexistence Bâtonnier	0	1	+1
Fichier doublon	0	4	+4
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	9	+9
Avocat pas sous la juridiction OBFG – renvoi vers OCA	12	11	_1
	176	101	-75

### 9.3. Dossiers traités en 2022- résultat

	2020	2021	2022	% 2022
Absence d'accord	33	61	28	44,4%
Accord	30	37	20	31,7%
Accord suite à une recommandation non contraignante	0	1	0	0%
Retrait du client	10	15	14	22,22%
Retrait de l'avocat	9	11	1	1,58%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>125</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>





Le nombre de dossiers traités ici (63) ne tient pas compte des dossiers renvoyés vers l'OCA (11) et des dossiers traités sans renvoi vers un ombudsman local (27), le cas échéant traités par l'ombudsman ou son adjoint.

Le pourcentage de dossier qui se sont conclus par un accord formel est donc de 44 %. Il est en baisse par rapport à 2021 (49%) mais en nette progression par rapport à 2020 (37%).

A cela, s'ajoute le nombre de dossiers dans lesquels le consommateur, plaignant initial, s'est retiré du processus, qui a presque doublé par rapport à 2021 (augmentation de 12 à 22 % entre 2021 et 2022).

Ce retrait du processus se fait soit explicitement soit tacitement par une absence répétée de réponse aux interpellations et propositions de l'ombudsman local. Certains plaignants retirent leur plainte suite aux explications reçues grâce à l'intervention de l'ombudsman. Ceci est particulièrement le cas lorsque la plainte porte sur un problème de communication entre parties. Il n'y a pas d'accord formel mais une solution a été trouvée pour le plaignant grâce explications fournies.

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

**Un apaisement a donc pu être apporté dans 66 % des plaintes** traitées sur la plateforme LIGECA en 2022. Ces chiffres ne tiennent pas compte des demandes traitées hors plateforme.

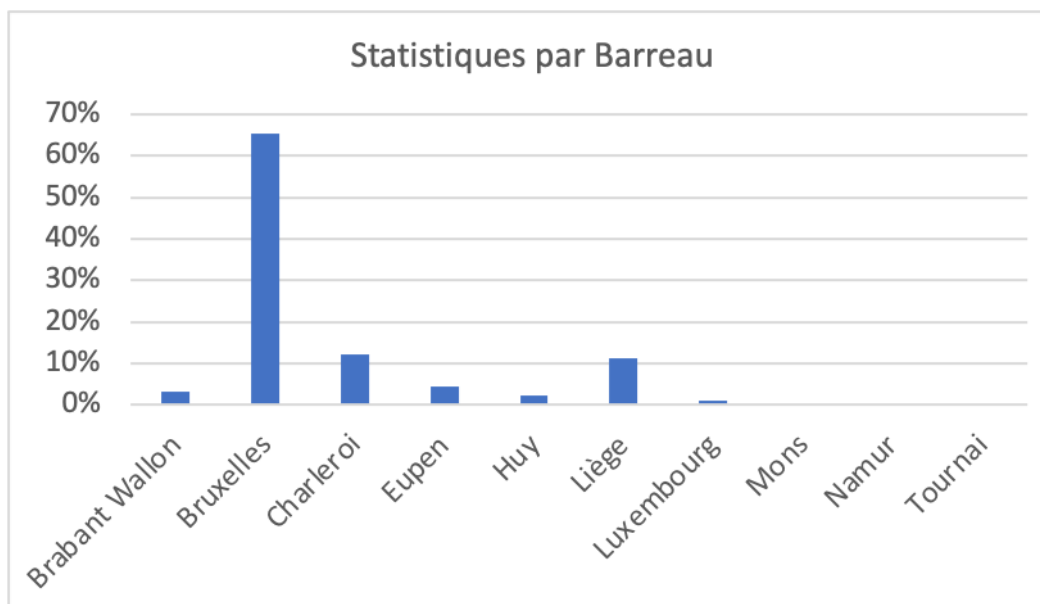
C'est une progression par rapport à 2021, année pour laquelle ce pourcentage était de 61 % (alors en nette progression par rapport à 2020, année pour laquelle le pourcentage était de 50 %).

#### 9.4. Statistiques par barreau

Le système informatique ne permet pas de réaliser des statistiques précises et exactes relatives aux barreaux dont ressortent les avocats visés par les plaintes.

Les statistiques sont extrapolées sur la base du barreau auquel appartient l'ombudsman local qui traite effectivement le dossier. De manière générale, l'Ombudsman désigne un ombudsman local du même ressort de la Cour d'appel que celui de l'avocat concerné et de préférence du même barreau. En raison de refus de désignation pour cause de conflits d'intérêts notamment, un ombudsman local d'un autre barreau peut être désigné.

Barreau	2022	% en 2022
Brabant Wallon	3	3,33
Bruxelles	59	65,5
Charleroi	11	12,22
Eupen	4	4,44
Huy	2	2,22
Liège	10	11,11
Luxembourg	1	1,1
Mons	0	0
Namur	0	0
Tournai	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



Barreau	2020	2021	2022	Evolution en nombre de dossiers par rapport à 2021
Brabant Wallon	11	15	3	-12
Bruxelles	44	73	59	-14
Charleroi	9	27	11	-16
Eupen	2	2	4	+2
Huy	4	4	2	-2
Liège	6	11	10	-1
Luxembourg	8	1	1	=
Mons	2	1	0	-1
Namur	0	0	0	=
Tournai	0	0	0	=
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>164</b>	<b>90</b>	<b>-74</b>

En l'état actuel, il n'est pas possible chiffrer, par barreau, les demandes traitées en dehors de la plateforme LIGECA.

#### 9.5. Délai de traitement

Le délai de traitement moyen des dossiers est de 160 jours entre le dépôt de la plainte la fermeture du dossier, soit une augmentation de 48 jours par rapport à 2021.

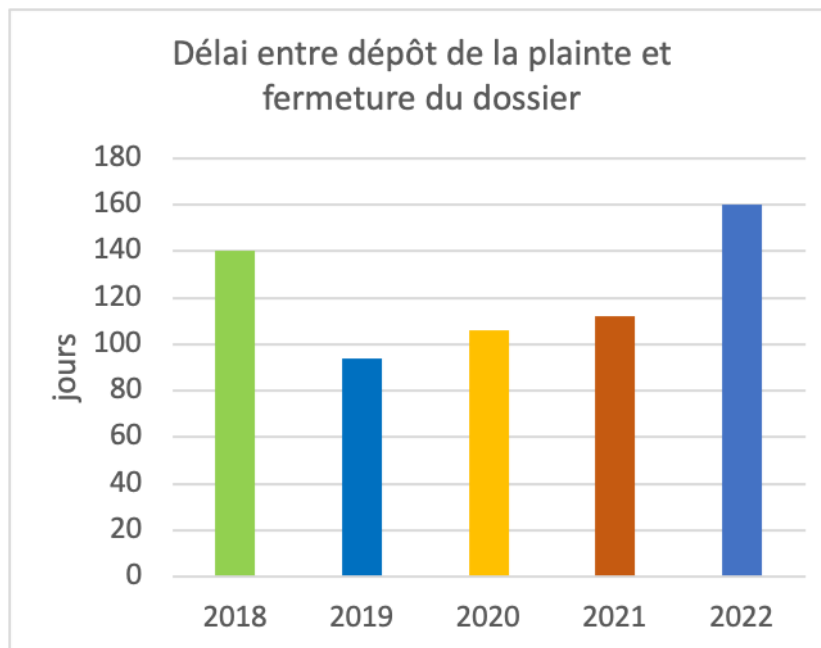
Ce délai répond aux obligations du service qui prévoient que le délai initial de traitement du dossier de 90 jours peut être prorogé une fois.

L'augmentation du délai par rapport à 2021 s'explique essentiellement par la difficulté que rencontrent les ombudsmen locaux à entrer en communication avec les avocats concernés par les plaintes et par la transition due au changement de composition du service de l'ombudsman.

Les statistiques déduites du programme informatique ne permettent de préciser la durée du traitement de chaque type ou catégorie de problématique.

En outre, il est parfois difficile d'identifier de quelle catégorie de problématique relève une plainte, les problématiques étant souvent multiples, la partie plaignante formulant divers griefs.

	2018	2019	2020	2021	2022
Délai entre dépôt de la plainte et fermeture du dossier	140	94	106	112	160



## 10. CONCLUSIONS – RECOMMANDATIONS

Nos constats et recommandations des années précédentes restent, pour la plupart, d'actualité. On constate un accueil plus positif de la part des ordres locaux et en particulier de leurs bâtonniers qui prennent mieux conscience de ce que le service peut apporter à la profession, voire même soulager leurs propres secrétariats et pacifier des conflits entre clients et avocats.

Le service est sensible à l'intérêt porté par les bâtonniers et les administrateurs de l'OBFG et à la coopération qui s'instaure.

Nos observations et recommandations sont les suivantes :

- 10.1. On constate un effort de communication plus moderne de la part de l'OBFG en ce qui concerne les obligations de transparence et de communication des avocats vis-à-vis de leurs clients.

Les efforts de communication des autorités ordinales quant à l'existence et l'utilité du service ont porté leurs fruits dès lors que le nombre de plaintes déposées par des avocats est en constante augmentation.

Les efforts devraient être poursuivis afin de rappeler que le service n'est pas à sens unique et qu'il peut être utile aux avocats également.

- 10.2. Comme déjà écrit précédemment, 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 du Service que semblent avoir de nombreux avocats 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. Les résultats le démontrent.

L'article 444 du Code judiciaire oblige les avocats à informer leurs clients des voies amiables de résolution des conflits. On comprend mal la raison pour laquelle les avocats n'envisageraient pas cette voie pour la résolution de leurs propres conflits.

Il est donc souhaitable d'encourager les avocats à s'engager dans cette voie. Ceci est d'autant plus vrai que le processus amiable peut se limiter, dans certains cas, à apporter des informations ou explications à l'Ombudsman. Ce faisant, il fait œuvre pédagogique, ce qui permet dans bien des cas de désamorcer le conflit. Le processus amiable peut également amener les parties à entamer de réelles discussions, couvertes par la confidentialité. Si au terme de celles-ci, la piste envisagée ne les satisfait pas, le caractère volontaire de la démarche leur laisse la liberté de mettre fin au processus, de sorte que s'engager dans celui-ci ne présente aucun risque.

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

Une intervention ordinaire est d'autant plus nécessaire qu'il ressort des échanges avec les plaignants que l'absence de réponse de l'avocat ne fait que les conforter dans leur vision négative de l'ensemble d'une profession, particulièrement dans les cas où le problème est précisément que l'avocat est injoignable ou ne répond pas. La communication au plaignant de l'absence de réponse de l'avocat et de l'impossibilité de l'y contraindre induit chez le justiciable une impression d'immunité et de protection.

La prise en considération de cette recommandation serait fortement appréciée par le service et serait utile à l'amélioration de l'image de la profession d'avocat dans son ensemble.

- 10.3. Face à un différend, les clients des avocats peuvent prendre diverses initiatives, de nature différente. Ils peuvent saisir notamment le bâtonnier, la commission des honoraires, les ombudsmen de certains barreaux, les services de conciliation de certains barreaux, les propositions d'arbitrage ou le service de l'Ombudsman. Tous n'ont pas les mêmes compétences ni les mêmes prérogatives. Ces distinctions sont souvent incompréhensibles du point de vue du justiciable, qui multiplie alors les demandes d'aide.

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

Dans ce cas, la position du Service est claire : il est demandé au justiciable de faire un choix. Lorsque le Bâtonnier est saisi, la plainte est considérée comme irrecevable.

- 10.4. Malgré des efforts de communication des autorités ordinales, les différentes casquettes que peut revêtir un avocat créent de la confusion dans le chef de nombreux justiciables, qui ne comprennent pas qu'un avocat peut agir en tant que mandataire de justice et dépendre d'une autre autorité. 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....

Certains justiciables se plaignent par ailleurs, à tort ou à raison, de l'absence de prise en considération de leur point de vue par les autorités dont dépendent les mandataires de justice.

Dans la compréhension du justiciable, qui peut se trouver dans une situation de précarité, c'est le titre d'avocat qui est commun à l'exercice de ces différentes missions et c'est la réputation des avocats qui est en jeu. On constate que les reproches qui sont faits aux mandataires de justice sont du même ordre que ceux qui sont faits aux avocats, notamment en matière de communication.

Un effort de communication reste nécessaire et le Service fait à cet égard œuvre de pédagogie.

- 10.5. Comme déjà relevé précédemment, 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 par le justiciable.

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.

- 10.6. 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 exacts, il y a manifestement des soucis déontologiques voire des infractions.

La confidentialité, combinée au secret professionnel des membres du service, ne permettent pas de faire remonter une quelconque information aux instances ordinales ou de dénoncer la situation.

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.

- 10.7. Le justiciable a un besoin fondamental d'avoir confiance en son avocat.

Cette confiance passe par une information complète, claire, transparente et continue.

L'information doit intervenir AVANT (convention d'honoraires, budget, dépens, prévisibilité, aléas, conséquences des risques pris ..), PENDANT (article 444 du Code judiciaire, collaboration et explication des choix stratégiques, évolution du dossier, explication des prestations réalisées, demandes de provisions et d'honoraires régulières.. ) et APRES la mission (état final d'honoraires détaillé envoyé à bref délai, justification des prestations, explications des résultats obtenus..).

S'agissant de l'information préalable, son absence ou son insuffisance restent un sujet préoccupant. Nombre d'avocats donnent une information vague ou incomplète.

La confiance résulte également d'une bonne communication, qui passe par une capacité d'empathie et l'utilisation d'un vocabulaire oral et écrit respectueux des limites de compréhension du client. Si l'oral est indispensable à la bonne compréhension, certains écrits sont tout aussi indispensables, tels qu'une convention d'honoraires claire et les accusés de réception de pièces. A cet égard, le service constate que plusieurs plaintes portent, entre autres, sur l'absence de restitution de pièces, que le client affirme avoir données et l'avocat conteste avoir reçues.

Si l'avocat est libre d'arrêter une mission, il est important qu'il en informe le plus rapidement possible le client et, si possible, qu'il évite de le faire à la veille d'une échéance.

- 10.8. L'obligation d'information préalable des clients, outre les autres obligations préalables, notamment en matière de RGPD et de la loi anti-blanchiment, pèsent lourdement sur les avocats et en particulier sur ceux qui sont en pratique individuelle avec de multiples clients.

Ils sont aussi confrontés à des interventions en extrême urgence et se trouvent dans l'impossibilité d'accomplir toutes leurs obligations.

Cette réalité, augmentée par une gestion multitâche, qui est un des facteurs pouvant mener au burn-out, doit aussi être entendue et rencontrée.

Ceci ressort des entretiens avec les avocats concernés par les plaintes.

10.9. Un sujet récurrent est celui de l'accessibilité du client à son conseil.

On constate que depuis la période COVID pendant laquelle beaucoup d'avocats ont télétravaillé et n'étaient pas présents dans leurs cabinets, leur façon de travailler a beaucoup changé, rendant plus difficile l'accès qui était déjà avant le COVID. En effet, de nombreuses tournent autour de l'accessibilité des avocats qui ne répondent pas au téléphone, ne rappellent pas ou qui ne répondent pas aux courriels.

Ce constat se renforce concernant les nombreuses personnes qui sont victimes de la fracture numérique, comme très pertinemment mis en lumière par le Médiateur fédéral dans son rapport de 2022.

10.10. Il est manifeste que lorsque la confiance est rompue avec son conseil ou que celui-ci n'est pas joignable, le justiciable se sent complètement désemparé et recherche parfois désespérément des informations : comment faire constater et punir les manquements de son avocat ? comment trouver un autre avocat ? comment se faire désigner ou recommander un nouvel avocat ?

De tout ce questionnement, on peut retenir **des besoins d'accessibilité et de compréhension**. Certes internet déverse des flots d'informations, mais nombre de personnes qui nous contactent, même si elles disposent d'un téléphone portable et d'internet, n'ont pas la formation nécessaire pour faire les recherches utiles.

10.11. Signe des temps peut-être, on constate également la multiplication de plaintes ou de propos agressifs et menaçants, émanant de justiciables ingérables, qui s'en prennent à toutes les autorités et s'adressent à tous les pouvoirs en inondant les boîtes mails.

Ce phénomène chronophage s'est aggravé pendant la crise sanitaire et subsiste à l'heure actuelle.

10.12. Certains dossiers relativement rares dont l'enjeu est important pourraient être traités en médiation (loi de 2018) et les ombudsmen locaux ont la compétence et la légitimité pour ce faire.

Toutefois, le service étant gratuit pour les justiciables et le nombre d'heures pouvant être consacré par les ombudsmen locaux étant limité, il n'est pas possible de mettre en œuvre une médiation au sens de la loi de 2018.

Il est souhaitable de réfléchir à une offre de services en ce sens et d'en définir les conditions financières spécifiques.

Cette offre nouvelle impliquerait une modification réglementaire.



10.13. Le service est confronté à des demandes relatives à des avocats qui ne sont plus inscrits à un tableau et n'a d'autre choix que de les renvoyer auprès du Service de médiation pour le consommateur.

Une nouvelle fois, ceci nuit à l'image de la profession dans la mesure où l'ancien avocat apparaît comme protégé par ses pairs.

10.14. L'ombudsman ne saurait trop réitérer sa recommandation aux avocats de se former aux techniques de communication et de gestion du stress qui est souvent source de mauvaise communication et de tant de conflits.

Les clients ont besoin d'être entendus, reconnus dans leurs émotions et informés précisément et clairement.

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 est parfaitement conscient de la difficulté de l'exercice d'une profession multitâche, il 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.