

RAPPORT 2023



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

Table des matières

1. UNE ENTITÉ QUALIFIÉE POUR LES LITIGES ENTRE CLIENTS ET AVOCATS.....	3
2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPÉTENCE ?	3
3. ACTUALITES 2022	4
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE	5
5. FONCTIONNEMENT	6
6. FINANCES.....	7
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE	7
8. STATISTIQUES	8
9. ANALYSE DÉTAILLÉE POUR LA PÉRIODE CONCERNÉE	11
10. CONCLUSIONS – RECOMMANDATIONS	19

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'OBFG a été agréé le 15 juillet 2016 comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges et fonctionne sous contrôle du SPF Economie.

Le Service agit par ailleurs en toute autonomie vis-à-vis de l'OBFG.

CONFIDENTIALITE, IMPARTIALITE et INDEPENDANCE sont les valeurs fondamentales qui régissent le fonctionnement du Service.

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 inscrit dans un barreau francophone ou germanophone et son client relativement à un litige de consommation, que le demandeur soit le client ou l'avocat.

Il n'est donc actuellement 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. Le Service propose à l'OBFG d'élargir sa compétence

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. Concrètement, il aide à la recherche de solutions amiables à un différend survenu entre un client et son avocat.

Le recours à l'Ombudsman n'est pas un préalable obligatoire à l'entame d'une action judiciaire. 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 pour résoudre son conflit.

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 ;
- **oit** 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, seul compétent pour décider d'éventuelles 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 Si le bâtonnier de l'avocat concerné est préalablement saisi, le Service d'Ombudsman n'intervient pas en même temps.

3. ACTUALITES 2023

Comme les chiffres ci-après le démontreront, l'activité du Service a été croissante. Parallèlement à la gestion des dossiers sur la plateforme, le Service a été davantage sollicité par mail et par téléphone.

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 plaignants sont réorientés vers les interlocuteurs compétents, c'est-à-dire les autres entités qualifiées ou d'autres instances.

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

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. Néanmoins, le Service a organisé à l'attention des Ombudsmen locaux une formation continue sur l'actualisation du Code de droit économique et l'évolution de la jurisprudence à ce propos et une supervision.

Le Service a entretenu les contacts nécessaires avec le SPF. Il a également participé aux réunions et aux enquêtes du SPF Economie, notamment relativement au projet « Consumer Connect ».

Le Service a également suivi le trajet législatif de ce projet, en émettant des remarques et un projet d'amendement soulignant l'importance du respect de la confidentialité dans les missions du Service et du secret professionnel des avocats.

L'Ombudsman et son suppléant ont été invités à présenter le Service aux Bâtonniers de l'OBFG lors des Universités d'été en août 2023. Rapport a également été fait à l'assemblée générale de l'OBFG.

L'arrivée du nouvel administrateur de l'OBFG, désigné comme nouvel interlocuteur du Service, a été l'occasion d'une sensibilisation sur les missions du Service.

L'Ombudsman adjoint a participé en octobre 2023 à une demi-journée d'étude sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur réalisée par l'observatoire du Crédit et de l'Endettement.

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.

Le Service a également organisé une réunion avec les responsables de BAJ de Bruxelles, ce qui a permis de faciliter la communication et le traitement des dossiers.

Enfin, le Service a pourvu au remplacement des Ombudsmen démissionnaires pour raisons personnelles ou pour des questions d'incompatibilité. Les nouveaux venus ont bénéficié d'une formation spécifique de présentation du Service, de rappel de la législation existante et de gestion des dossiers.

4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE

Une plateforme commune de gestion des plaintes a été créée conjointement par l'OBFG et l'OVB (Orde 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. LIGECA : Litigation – Geschillen – Consommateurs/Consumenten – Avocats/Advocatuur

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 et réciproquement.

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 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. Les ombudsmans locaux sont désignés par les barreaux des ressorts des Cours d'appel de Bruxelles, Mons et Liège. 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 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 Ligea 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**, la plupart du temps géographiquement proche du consommateur et de l'avocat. L'Ombudsman peut déroger à cette règle sans justification. Les consommateurs peuvent souhaiter la désignation d'un Ombudsman local 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 qui lui-même peut faire des recommandations non contraignantes.

En outre, l'Ombudsman 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. Il se limite donc à donner de l'information ou à réorienter un plaignant vers une autre entité qualifiée ou un Service approprié.

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

L'Ombudsman 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^{er} janvier 2018.

6.2. Les dépenses 2023 se sont élevées à 66.914,59€, pour un budget de 79.632 €.

Elles ont couvert la gestion du Service (c'est-à-dire notamment les honoraires pour 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'OBFG ou émises par les avocats ressortant de l'un des barreaux francophones 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.

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 2023, le Service a géré sur la plateforme LIGECA 237 plaintes dont 56 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 examiné 181 nouvelles plaintes, dont 25 ont été rejetées après examen, 7 ont été transférées à l'Ombudsman néerlandophone (OCA) et 149 ont été gérées par un Ombudsman local. Dans ces plaintes, 10 ont été soumises par un avocat (5,5%) et 171 l'ont été par un consommateur (94,5 %)

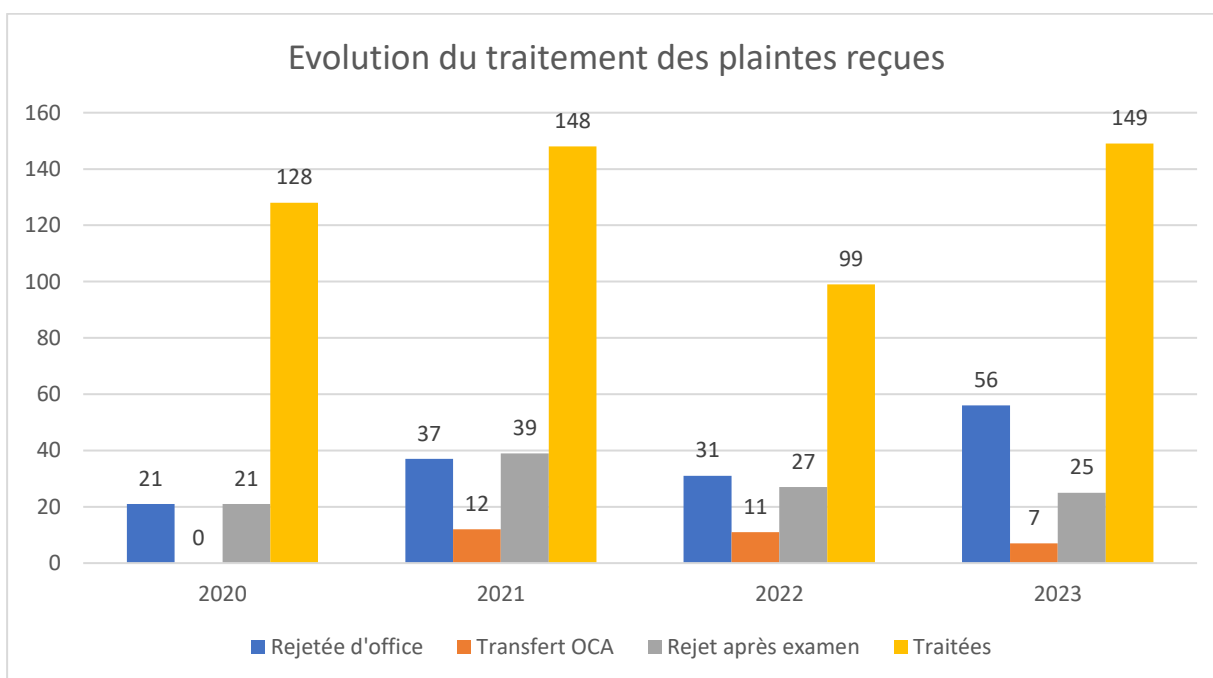
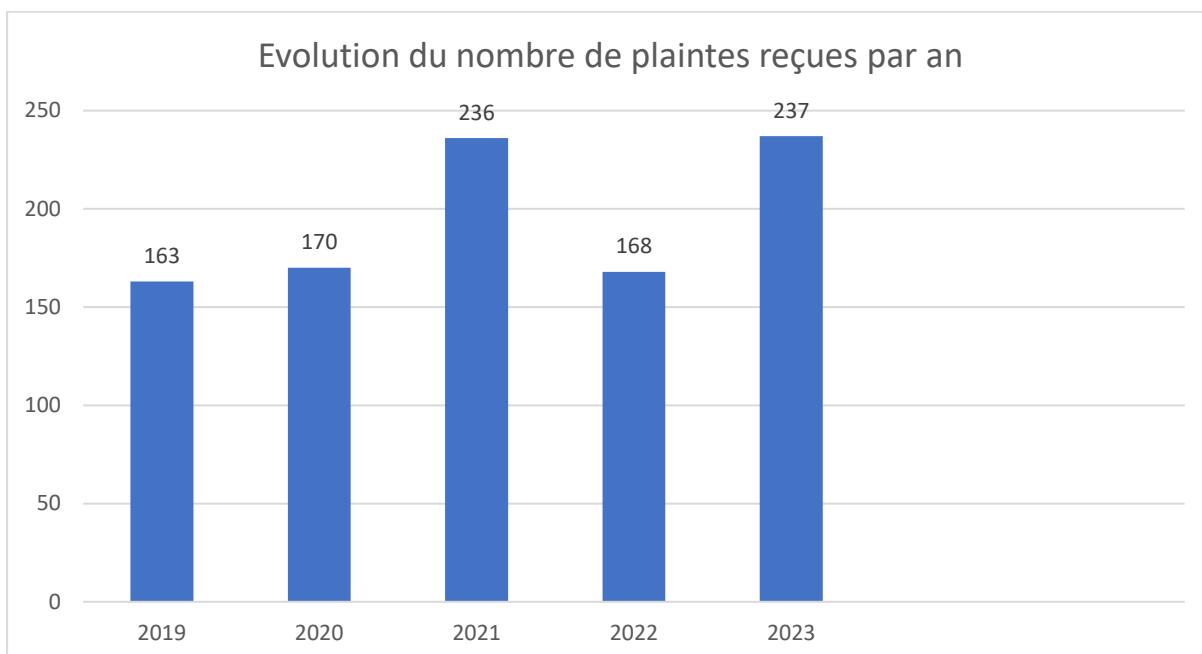
Le Service a fermé, après traitement par les Ombudsmans locaux, 63 dossiers en 2023. Un certain nombre de dossiers de 2022 a trouvé une issue en 2023 et des dossiers ouverts en 2023 trouveront une issue en 2024.

Plaintes reçues en 2023	237	100%
Plaintes rejetées d'office	56	23,6%
Plaintes transférées à l'OCA	7	3 %
Plaintes rejetées après examen par l'Ombudsman	25	10,5 %
Plaintes traitées/renvoyées aux Ombudsmans locaux	149	62,9%
TOTAL des plaintes examinées par le Service	181	76,4%

Évolution des plaintes reçues

	2019		2020		2021		2022		2023		<i>Evolution 2023</i>
Plaintes reçues	163	100%	170	100%	236	100%	168	100%	237	100%	+41,1 %
Plaintes rejetées d'office	22	13,5	21	12,3	37	16	31	18,4	56	23,6	+ 5,2%
Plaintes transférées OCA	⁻¹	-	-	-	12	5	11	6,5	7	3	-3,5%
Plaintes rejetées après examen par l'Ombudsman	36	22	21	12,35	39	17	27	16,1	25	10,5	-5,6%
Plaintes traitées complètement	105	64,5	128	75,3	148	63	99	59	149	62,9	+3,9%

¹ Les plaintes transférées à l'OCA sont comptabilisées séparément depuis 2021.



Années	Nombre de plaintes traitées complètement	Evolution en nombre de dossier par rapport à l'année précédente	Evolution en % par rapport à l'année précédente
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %
2021	148	+20	+14%
2022	99	-49	-22, 1%
2023	149	+50	+41,1%

On constate donc que le nombre de plaintes reçues et traitées a progressé depuis l'ouverture du Service. Dans le rapport 2022, le Service constatait un pic en 2021, suivi d'une diminution en 2022. Il avait émis l'hypothèse que ce pic de 2021 trouverait sa cause dans la crise du COVID.

En 2023, force est de constater que l'on retrouve le niveau de plaintes de 2021. A cette augmentation du nombre de plaintes depuis 2022, s'ajoute d'une forte augmentation du nombre de demandes à gérer **en dehors** de la plateforme LIGECA. 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 2023, le Service a traité plus de 570 demandes de justiciables en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE soit une augmentation importante (plus du double) par rapport à 2022 (193 demandes).

Certaines demandes sont finalement renvoyées sur la plateforme, soit par le justiciable lui-même, soit par le Service (qui réencode alors lui-même les informations ; il s'agit généralement des plaintes de justiciables victimes de la fracture numérique). 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. Enfin, certaines de ces demandes constituent simplement des demandes de renseignements.

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 2023. Ceci explique que les chiffres présentés ne correspondent pas à ceux présentés sous le point 8.

9.1. Plaintes irrecevables

9.1.1. Rejet automatique

Les rejets automatiques des plaintes par la plateforme se décomposent comme suit :

2023	Motifs		
	Pas de contact préalable avec l'autre partie	33	58,9%
	Procédures judiciaires déjà engagées	23	41,1%
TOTAL		56	100%

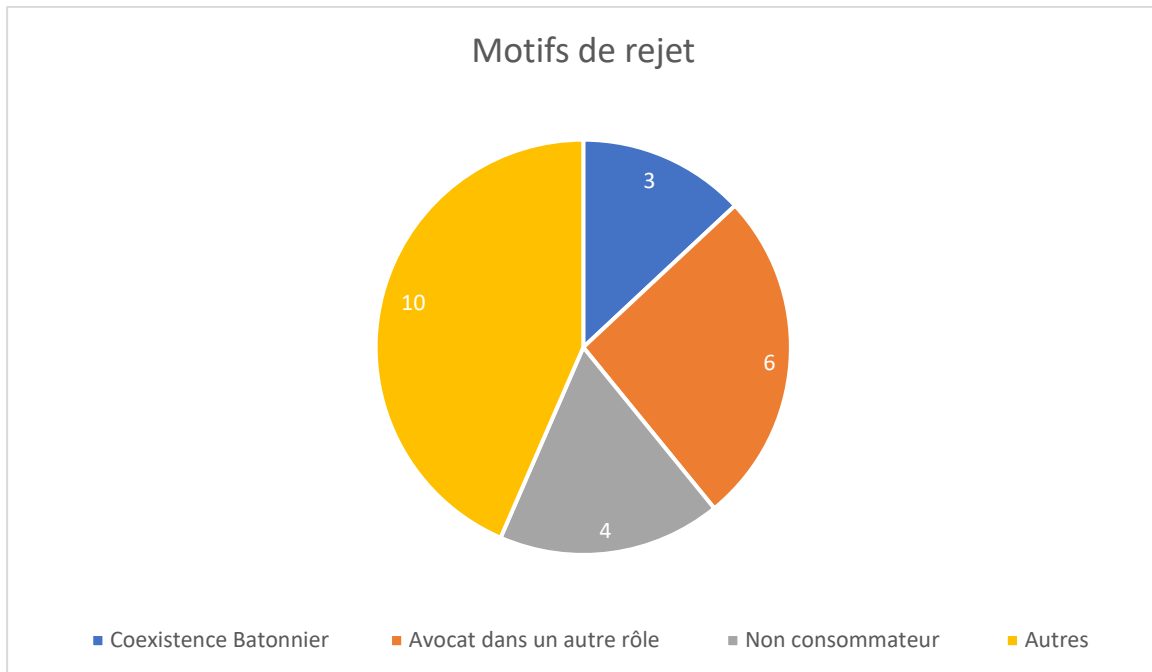


9.1.2. Rejet après examen par l'Ombudsman

2023	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	3	13 %
	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l'adversaire, médiateur,...)	6	26,1 %
	Non consommateur	4	17,4 %
	Autres ²	10	43,5 %
TOTAL		23	100 %

² Le poste « autres » regroupe des motifs tels que les dossiers doublons.

Motifs de rejet



9.2. Objet des plaintes traitées :

Les plaintes portent essentiellement sur :

✚ la qualité des Services de l'avocat :

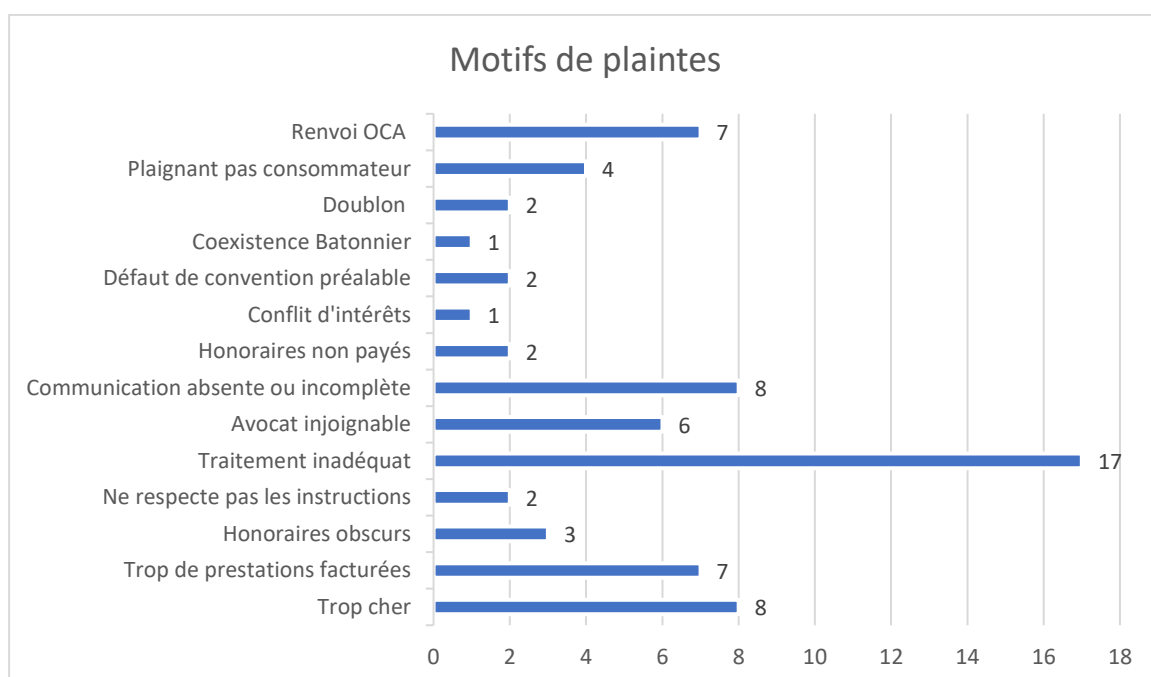
- soit avocat injoignable
- soit absence de réaction / réponse
- soit lenteur du traitement du dossier
- soit absence ou manque d'information
- soit gestion inadéquate, inexistante ou incomplète
- soit aucune suite aux remarques et instructions du client
- soit envoi de stagiaire au lieu d'aller en personne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

✚ les honoraires :

- absence de convention préalable
- 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
- success-fee réclamé mais non convenu
- avocats pro-deo qui demandent des honoraires

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	2021	2022	2023	Pourcentage 2023
Honoraires trop chers	40	18	8	11,4
Facturer trop de prestations ou de frais	12	4	7	10
Honoraires obscurs	8	8	3	4,3
Demande d'honoraires tardive	1	2	0	0
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	16	8	2	2,9
Traitement inadéquat du dossier	37	15	17	24,3
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	0	3	0	0
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	4	0	0	0
Avocat injoignable	8	8	6	8,6
Cela dure trop longtemps	4	1	0	0
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	19	8	8	11,4
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	0	0
Honoraires non payés par le client	1	3	2	2,9
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	0	0	0	0
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0	0	0
Conflit d'intérêt	3	0	1	1,4
Défaut de convention préalable	11	1	2	2,9
Tardive	0	1		0
Coexistence procédure Bâtonnier	0	4	1	1,4
Fichier doublon	0	3	2	2,9
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	9	4	5,7
Avocat pas sous la juridiction OBF – _renvoi vers OCA	12	11	7	10
TOTAL	176	101	70	100%



Rubriques	2022	2023	Evolution en nombre de dossiers
Trop cher	18	8	-10
Facturer trop de prestations ou de frais	4	7	+3
Honoraires obscurs	2	3	+1
Demande d'honoraires tardive	2	0	-2
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	8	2	-6
Traitement inadéquat du dossier	15	17	+2
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	3	0	-3
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	0	=
Avocat injoignable	8	6	-2
Cela dure trop longtemps	1	0	-1
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	8	8	=
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	=
Honoraires non payés par le client	3	2	-1
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	1	+1
Défaut de convention préalable	1	2	+1
coexistence Bâtonnier	1	1	=
Fichier doublon	4	2	-2
Le plaignant n'est pas un consommateur	9	4	-5
Avocat pas sous la juridiction OBF – renvoi vers OCA	11	7	-4
	101	70	-31

Deux remarques préliminaires méritent d'être faites.

La première est que ces statistiques résultent du choix de catégorisation des plaintes fait par l'Ombudsman et son adjoint lors de la réception et du dispatching des plaintes. Le système informatique implique qu'une seule catégorie doit être choisie par dossier. Il n'est pas toujours aisé de procéder à cette catégorisation dès lors, notamment, qu'il est fréquent que plusieurs difficultés, relevant de catégories différentes, se cumulent.

La seconde est une explication de la différence entre le nombre de dossiers traités (70) apparaissant sous ce point par rapport au nombre de plaintes reçues et traitées mentionné dans l'introduction du présent rapport (149). Cette différence s'explique par le fait que les statistiques relatives au présent point ne prennent en compte que les dossiers ouverts *et archivés* dans l'année concernée. Elles ne prennent donc pas en considération les dossiers qui n'ont pas encore été archivés ou les dossiers 2022 clôturés en 2023. Les proportions indiquées permettent néanmoins de se faire une idée générale du type de problèmes rencontrés par les plaignants.

Les plaintes relatives à la question des honoraires (en ce inclus l'absence de convention préalable) représentent 28,6 % des plaintes. La proportion est en légère diminution par rapports aux années antérieures.

En 2023, comme en 2022, les difficultés constatées en matière d'honoraires sont plus spécifiquement relatives à l'imprécision des états d'honoraires et à leur imprévisibilité.

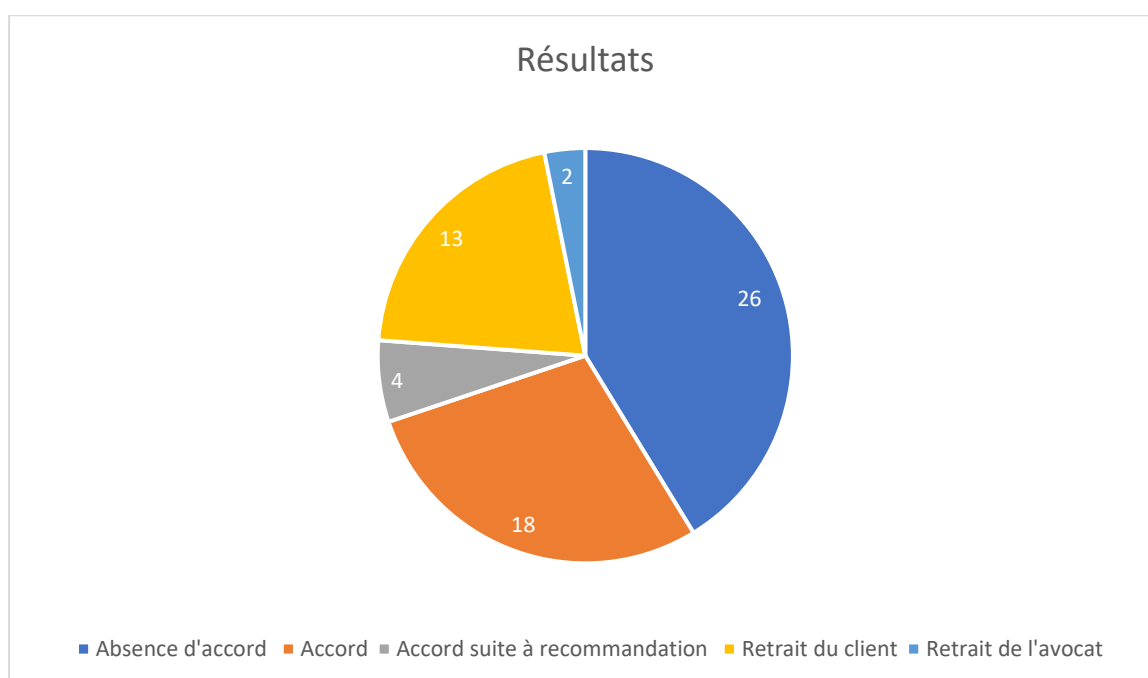
Les plaintes relatives à la gestion des dossiers par l'avocat représentent 47 % des plaintes, ce qui est relativement constant par rapport aux années antérieures.

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 Ombudsmans 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 par exemple 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).

9.3. Dossiers traités en 2023– résultats

	Résultats	2023	%
	Absence d'accord	26	41,3
	Accord	18	28,6
	Accord suite à une recommandation non contraignante	4	6,3
	Retrait du client	13	20,6
	Retrait de l'avocat	2	3,2
TOTAL	TOTAL	63	100%



Le nombre de dossiers traités ici (63) ne tient pas compte des dossiers renvoyés vers l'OCA (7).

Le pourcentage de dossier qui se sont conclus par un accord formel est donc de 34,9 % (accords et accords suite à recommandation).

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. 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 55,5% des plaintes traitées sur la plateforme LIGECA en 2023. Ce chiffre est en légère diminution par rapport à 2021 (61%) et 2022 (65%) mais au-dessus du chiffre de 2020 (50%).

Ces chiffres ne tiennent pas compte des demandes traitées hors plateforme.

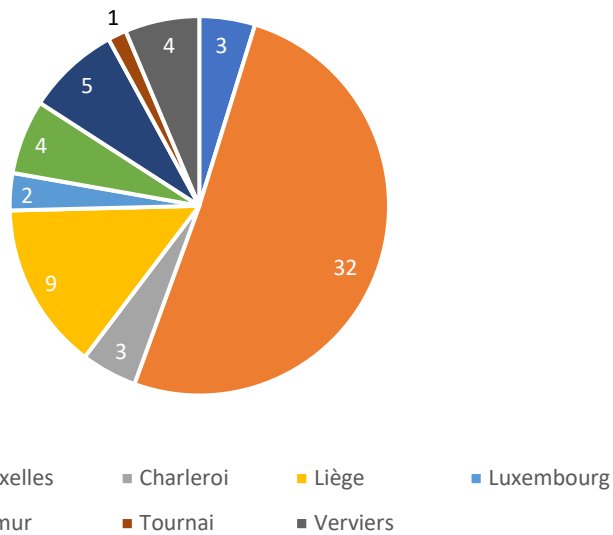
9.4. Statistiques par barreau

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	2023	%
Brabant Wallon	3	4,8
Bruxelles	32	50,8
Charleroi	3	4,8
Eupen	0	0
Huy	0	0
Liège	9	14,3
Luxembourg	2	3,2
Mons	4	6,3
Namur	5	7,9
Tournai	1	1,6
Verviers	4	6,3
TOTAL	63	100

Nombres de dossiers par barreau



Barreau	2020	2021	2022	2023	Evolution en nombre de dossiers
Brabant Wallon	11	15	3	3	=
Bruxelles	44	73	59	32	-27
Charleroi	9	27	11	3	-8
Eupen	2	2	4	0	-4
Huy	4	4	2	0	-2
Liège	6	11	10	9	-1
Luxembourg	8	1	1	2	+1
Mons	2	1	0	4	+4
Namur	0	0	0	5	+5
Tournai	0	0	0	1	+1
Verviers	0	0	0	4	+4
TOTAL	103	164	90	63	-27

En l'état actuel, il n'est pas possible de 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 126 jours entre le dépôt de la plainte et la fermeture du dossier, soit une diminution de 34 jours par rapport à 2022.

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.

Le dépassement du délai initial de 90 jours s'explique par plusieurs circonstances.

Tout d’abord par le délai de traitement initial de la plainte réalisé par l’Ombudsman et son adjoint, qui est parfois allongé du fait de la nécessité de demander des informations complémentaires au plaignant pour juger de la recevabilité de sa demande ou pour qu’elle puisse utilement être traitée.

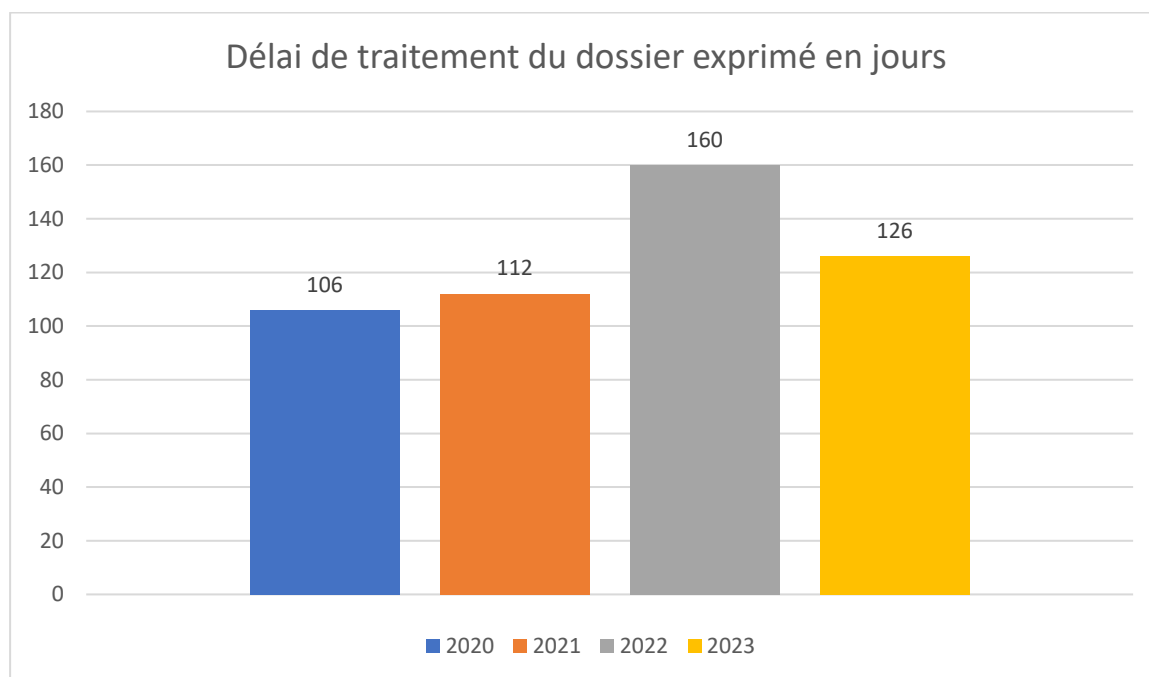
Ensuite, la difficulté que rencontrent les Ombudsmans locaux à entrer en communication avec les avocats concernés par les plaintes et à maintenir un rythme soutenu de communication. Il arrive également que les plaignants ne soient plus joignables.

Les Ombudsmans locaux relèvent également la nécessité, dans de nombreux dossiers, de laisser « décanter » la situation ou une proposition amiable ou une proposition de recommandation amiable.

Il est parfois nécessaire de procéder à la désignation d’un nouvel Ombudsman local, lorsque le premier s’est retiré du dossier (conflit d’intérêt, demande du plaignant sur la base du ROI, difficultés particulières rencontrées avec un plaignant...).

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Délai entre dépôt de la plainte et fermeture du dossier	140	94	106	112	160	126



10. CONCLUSIONS – RECOMMANDATIONS

Nos constats et recommandations des années précédentes restent, pour la plupart, d'actualité.

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 de certaines 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 adopte 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.

On rappellera utilement que le Code de droit économique prévoit que :

« X.VI.2. Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit en complément aux informations visées à l'article III.74, et pour autant qu'un Service de plaintes existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique de celui-ci. Ce Service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes "ombuds", "médiation", "conciliation", "arbitrage", "entité qualifiée" ou de "règlement extrajudiciaire des litiges".

Art. XVI.3. L'entreprise répond aux plaintes visées à l'article XVI.2, dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Art. XVI.4. § 1er. Lorsqu'une entreprise est tenue par la loi ou une disposition réglementaire ou par un code de conduite auquel elle a souscrit en conséquence de son adhésion à une association, une organisation professionnelle ou à un ordre professionnel ou parce qu'elle s'est engagée par le biais de ses conditions générales ou particulières de vente, à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, elle en informe le consommateur de manière claire, compréhensible et aisément accessible.

§ 2. Les informations visées au paragraphe précédent permettent d'accéder à des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation de ces moyens de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et comprennent les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité ou des entités qualifiées concernées.

Le cas échéant, ces informations sont disponibles sur le site internet ainsi que dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

§ 3. Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1er et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée. Lorsque l'entité n'est pas qualifiée, les coordonnées du Service de médiation pour le Consommateur visé à l'article XVI.5 sont communiquées.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

§ 4. L'entreprise est tenue de prouver le respect des exigences prévues aux articles XVI.2 à XVI.4, §§ 1er à 3, et à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE et l'exactitude des informations fournies ».

Il en résulte que l'entreprise qu'est l'avocat a une obligation de « *faire preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante* » lorsqu'il est saisi d'une plainte et, lorsque cette solution n'a pu être trouvée, d'informer son client des modes de résolution amiables des litiges, en ce compris de l'existence du Service.

- 10.3. Face à un différend, les clients des avocats peuvent prendre diverses initiatives. Ils peuvent saisir notamment le bâtonnier, la commission des honoraires, les Ombudsmans 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. On constate une augmentation du nombre de dossiers concernant des avocats pratiquant l'aide juridique. Il s'agit par exemple de demandes d'honoraires complémentaires, de problèmes de communication (difficulté d'entrer en relation) et d'absence de suivi. Les justiciables se plaignent également d'une certaine lourdeur administrative.
- 10.6. 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. Il a finalement élargi ses compétences au B2B.

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, ainsi qu'aux copropriétés.

Il proposera prochainement une proposition en ce sens.

- 10.7. 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 un manifestement de 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.

- 10.8. 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, voire inexistante.

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.

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.

- 10.9. 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 même mener au burn-out, doit aussi être entendue et rencontrée.

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

Il ressort également de ces entretiens que la nécessité de se justifier dans le cadre du traitement de plaintes est également source de stress, surtout lorsque l'avocat a moins d'expérience.

Le Service accueille avec bienveillance ce ressenti et ce d'autant que parfois les plaintes procèdent d'une volonté procédurière.

10.10. 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 plaintes 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 déjà mis en lumière par le Médiateur fédéral dans son rapport de 2022.

10.11. 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.

10.12. 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.

10.13. Certains dossiers relativement rares dont l'enjeu est important pourraient être traités en médiation (loi de 2018) et les Ombudsmans 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 Ombudsmans 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 et à ce jour n'a pas reçu d'écho des autorités ordinales.

- 10.14. 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.

- 10.15. 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.

- 10.16. Plusieurs dossiers ont mis en lumière les difficultés qui peuvent résulter d'un rachat ou d'une cession de clientèle.

En effet, l'avocat ayant racheté la clientèle d'un confrère n'est pas toujours en mesure de donner toute l'information nécessaire à la résolution des litiges.

L'OBFG pourrait utilement orienter les conseils en matière de cession de clientèle.

- 10.17. Le Service est régulièrement saisi de demandes relatives à la restitution de documents remis à l'avocat, lequel soutient parfois avoir déjà remis lesdits documents.

Pour éviter ce type de litige, il est utile de rappeler la nécessité d'accuser réception des documents et de faire signer au client un accusé de restitution de documents.

Cette bonne pratique devrait faire l'objet de points d'attention à communiquer aux avocats par leurs ordres.

- 10.18. Sans que celle-ci puisse être quantifiée précisément, le Service constate une augmentation du nombre de dossiers ou correspondances en anglais.

- 10.19. Le Service suggère à la commission de déontologie de l'OBFG d'analyser la possibilité d'introduire une disposition inspirée de l'article VIII.3.6 du Codex de l'OVV qui prévoit que « *L'avocat impliqué dans un litige de consommation doit en informer sans délai son bâtonnier et éventuellement son assureur* ».

* * *

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.

Bruxelles, le 9 avril 2024