

# RAPPORT 2021



**Marie-Anne BASTIN**  
Ombudsman principal  
**Grégoire DE WILDE**  
Ombudsman adjoint

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 COMPETENCE ? .....	3
3. ACTUALITES 2021 .....	5
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE .....	6
5. FONCTIONNEMENT .....	6
6. FINANCES .....	8
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE .....	8
8. STATISTIQUES .....	9
9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE .....	11
9.1. Plaintes irrecevables : .....	11
9.2. Objet des plaintes traitées : .....	12
9.3. Dossiers traités en 2021 – résultat : .....	16
9.4. Statistiques par Barreau : .....	17
9.5. Délai de traitement : .....	19
10. CONCLUSIONS - RECOMMANDATIONS .....	19

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

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

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

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

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

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

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

## 2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPETENCE ?

2.1. Le Service est compétent pour gérer les conflits survenus entre un avocat et son client relativement à un litige de consommation, que le demandeur soit le client 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 2021

L'année 2021 a été marquée par la poursuite des effets de la pandémie et ce nonobstant le service a poursuivi son activité.

L'augmentation des dossiers soumis est significative mais on ne peut pas clairement dire que cette augmentation est imputable à la situation sanitaire.

On peut constater que le nombre de dossiers recevables a significativement augmenté et cela est sans nul doute dû au traitement préalable des correspondances reçues.

Par contre, le nombre de courriels et de courriers reçus par le service a considérablement augmenté traduisant un certain désarroi des justiciables.

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

On a pu également constater un changement de ton traduisant parfois des désordres psychologiques chez certaines personnes ou des énervements faute de ne pouvoir atteindre personnellement des services ou des personnes et qui n'ont rien à voir avec l'objet du service de l'ombudsman.

Autant que faire se peut, les interlocuteurs sont réorientés vers les interlocuteurs compétents.

On constate clairement un besoin de contacts humains et l'efficacité des entretiens téléphoniques.

Un des effets pervers de la pandémie 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.

Ce nonobstant, une formation spécifique a été organisée à leur intention ainsi qu'une supervision en visioconférence dans l'attente en 2022 de réunions en présentiel.

Le service a fait l'objet d'un mini audit du SPF Economie et a entretenu les contacts nécessaires avec le Ministère.

L'ombudsman a été invitée à présenter le service au conseil de l'ordre du barreau de Bruxelles

#### 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. Il a salué le départ de Me Isabelle GORIS et l'arrivée de 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 Ligeca 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 2021 se sont élevées à 55.310.08€. 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, la gestion informatique, les relations avec l'ombudsman de l'OVB, avec l'OBFG, les barreaux locaux, le SPF Economie, l'Union Européenne, les autres entités qualifiées, la gestion des ombudsmans locaux, le coaching des ombudsman locaux, les dépenses de secrétariat, téléphonie, timbres, copies, mails etc.), outre 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

## **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.

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

Seul le courrier est traité en anglais.

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

## 8. STATISTIQUES

Pour l'année 2021, le Service a reçu **236** plaintes dont 21 ont été déclarées irrecevables d'emblée par la plateforme informatique.

Le Service a donc traité **199** nouvelles plaintes en 2021 dont 39 ont été rejetées après examen.

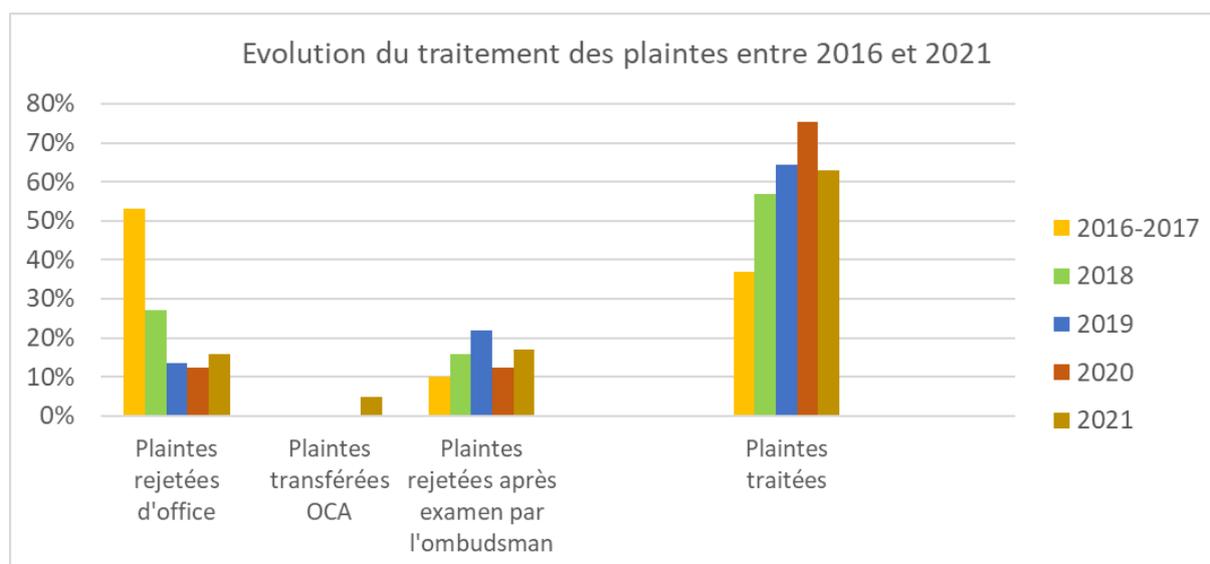
Dans ces plaintes, 2 ont été soumises par un avocat (1 %) et 235 l'ont été par un consommateur (99, %).

Le service a fermé, après traitement par les ombudsmen locaux, 164 dossiers en 2021. Un certain nombre de dossier de 2020 ont trouvé une issue en 2021 et des dossiers ouverts en 2021 trouverons une issue en 2022.

Le nombre de plaintes bénéficiant d'un traitement complet par le service a augmenté de 12 % par rapport à l'exercice 2020.

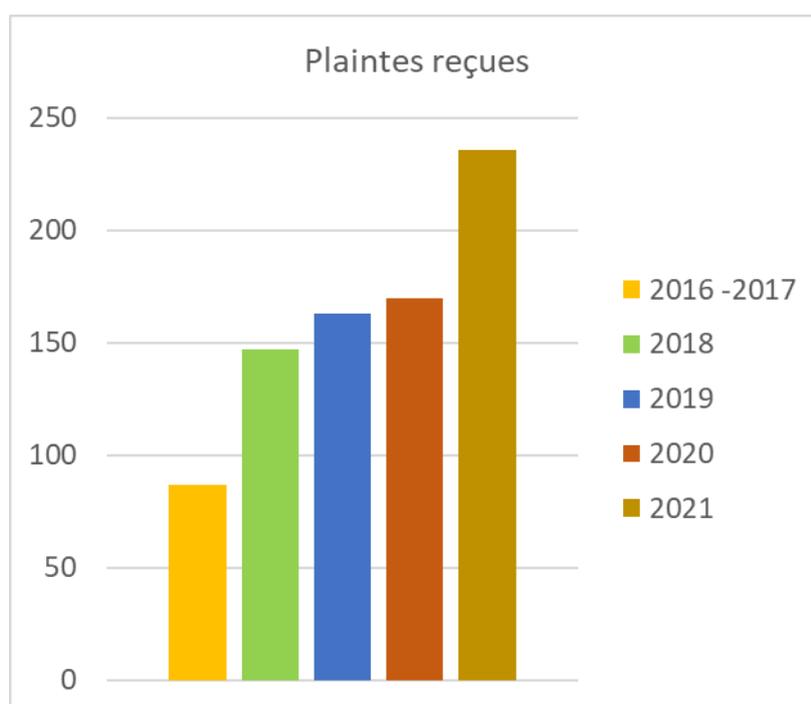
Plaintes reçues en 2021	236	100%
Plaintes rejetées d'office	37	16 %
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	12	5 %
Plaintes traitées	148	63 %

La progression par rapports aux périodes précédentes.



	2018		2019		2020		2021		Progression 2021 en nombre de dossier	Progression 2021 en %
<b>Plaintes reçues</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>163</b>	<b>100 %</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>39 %</b>
Plaintes rejetées d'office	39	27%	22	13,5 %	21	12,35 %	37	16 %	16	76%
Plaintes transférées OCA							12	5%	12	100%
Plaintes rejetées après examen par l'ombudsman	24	16%	36	22 %	21	12,35 %	39	17%	18	86%
Plaintes traitées complètement	84	57%	105	64,5 %	128	75,30 %	148	63	20	14%

Les plaintes transférées OCA sont comptabilisées séparément depuis 2021.



On constate donc que le nombre de plaintes reçues et traitées est en forte progression. Cela est dû sans doute à la plus grande visibilité du service.

années	Nombre de plaintes traitées complètement	Progression en nombre de dossier	Progression en %
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %
2021	148	+20	+14%

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, le service est interpellé par les justiciables qui souhaitent des informations sur la procédure, les possibilités de dépôt de plaintes, outre un nombre considérable de demandes d'informations.

Ainsi en 2021, ce sont au moins de 1123 demandes de justiciables que le service a traitées en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE soit une augmentation de 22 % par rapport à 20120 (soit 22 demandes supplémentaires au moins).

A ces interpellations par emails s'ajoutent de nombreuses demandes d'informations par téléphone.

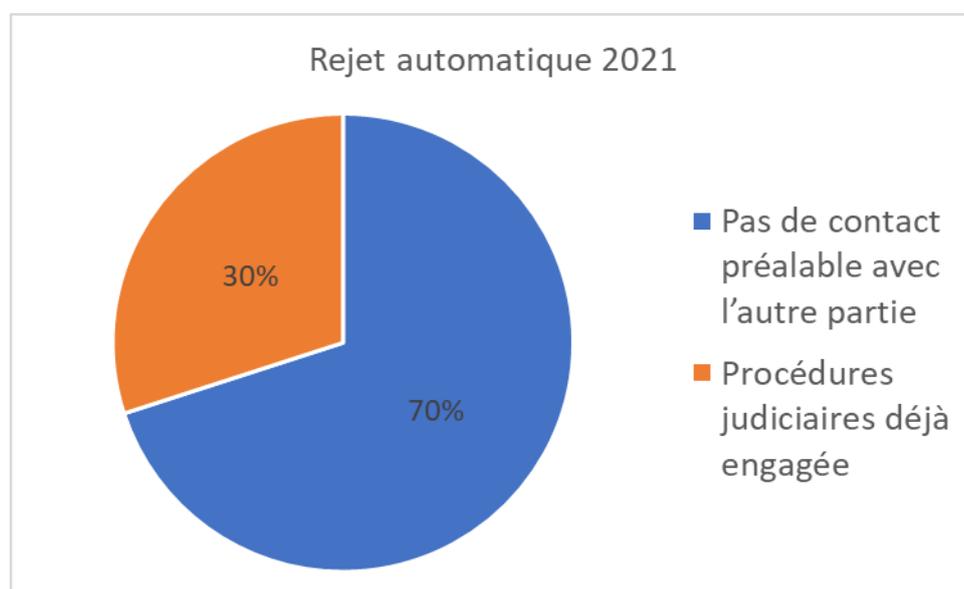
## 9. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

Ce chapitre ne porte que sur les dossiers clos en 2021.

### 9.1. Plaintes irrecevables :

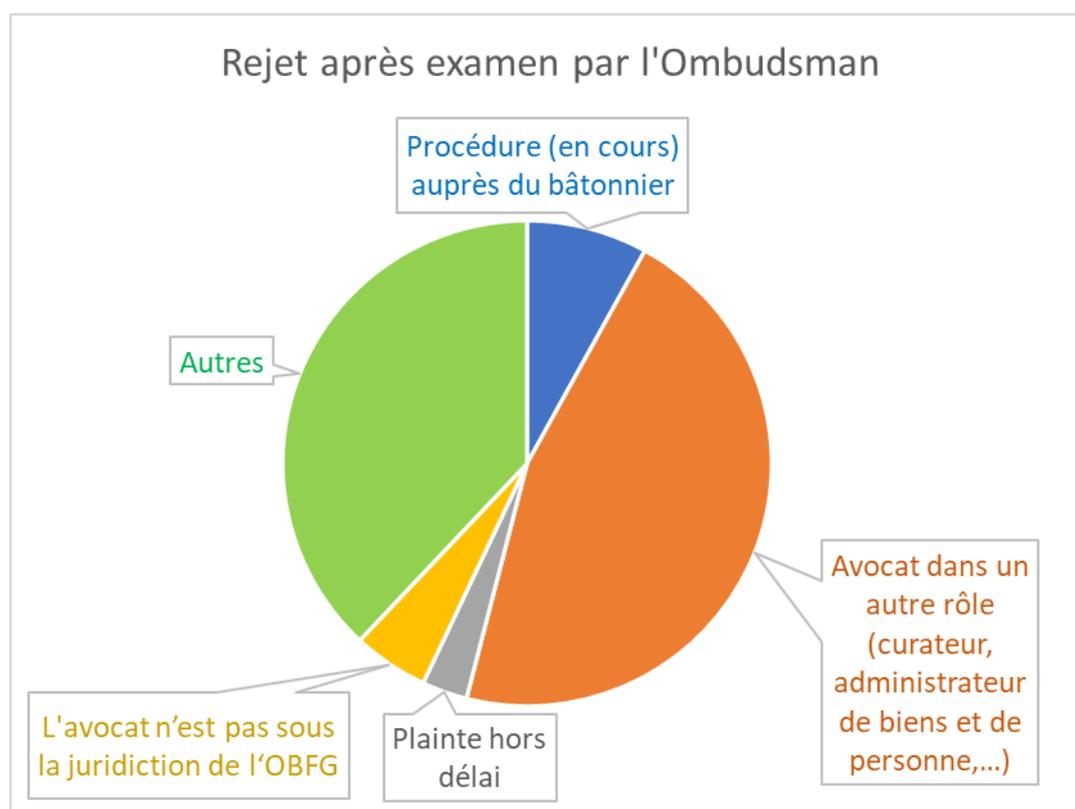
#### 9.1.1. Rejet automatique

	<b>Motifs</b>		
<b>2021</b>	Pas de contact préalable avec l'autre partie	26	70 %
<b>2021</b>	Procédures judiciaires déjà engagée	11	30 %
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>



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

2021	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	3	8 %
2021	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l'adversaire, médiateur,...)	18	46 %
2021	Plainte hors délai	1	3 %
2021	L'avocat n'est pas sous la juridiction de l'OBFG	2	5 %
2021	Autres	15	38 %
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>100 %</b>



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

### 9.2. Objet des plaintes traitées :

Les plaintes portent essentiellement et de manière récurrente 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

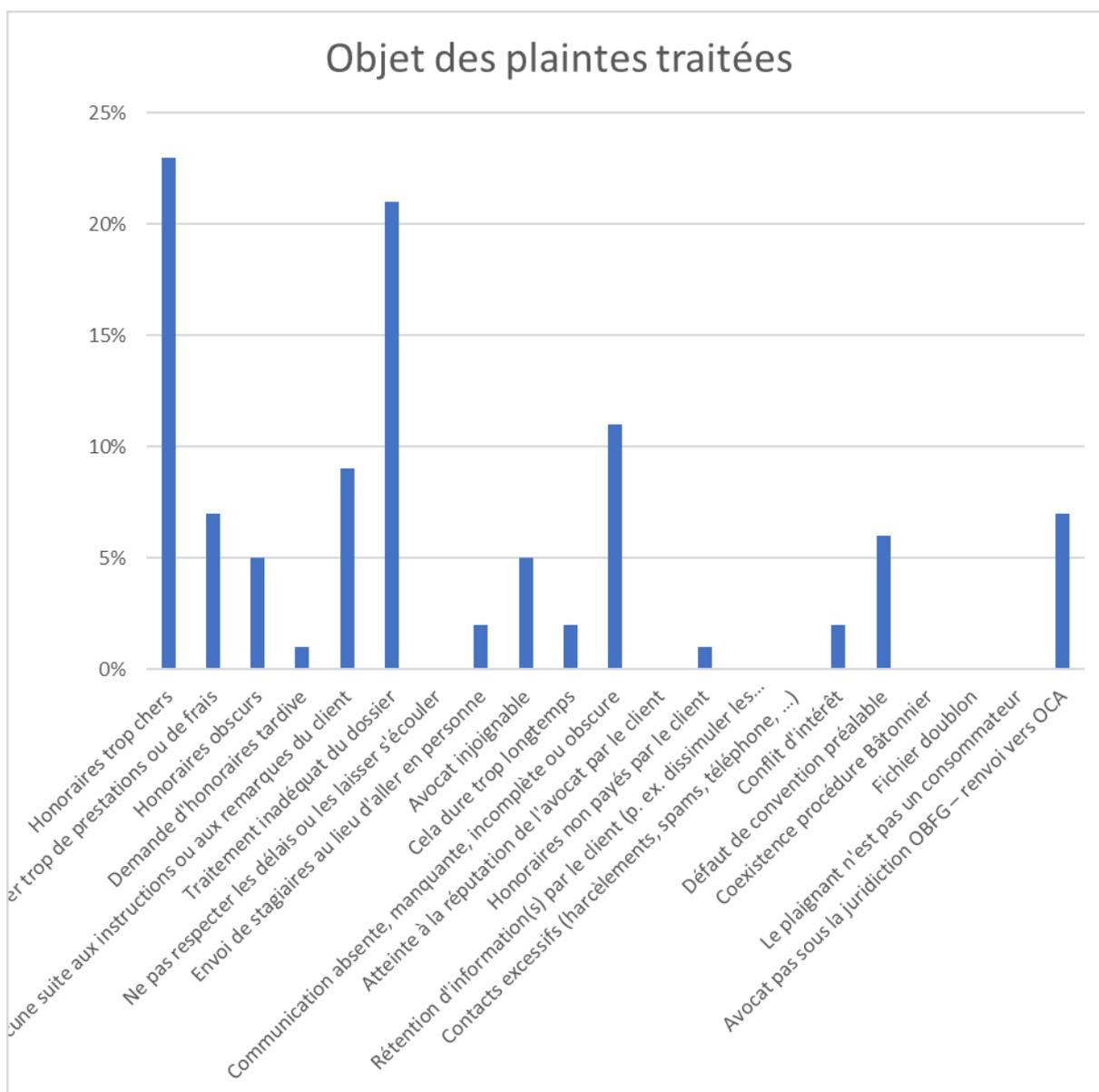
- soit aucune suite aux remarques et instructions du client
- soit envoi de stagiaire au lieu d'aller en personne
- soit ne pas respecter les délais avec conséquences dommageables
- soit devoirs effectués au-delà de la volonté du client

✚ 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
- il n'a pas été demandé de provisions suffisantes

De l'analyse des plaintes, on peut déduire qu'en grande majorité, les clients se plaignent directement ou indirectement et de manière récurrente d'un manque d'information préalable tant sur le mode de calcul des honoraires, la hauteur probable de ceux-ci, que sur le déroulement et les aléas du dossier et d'une communication insuffisante ou incompréhensible (langage juridique complexe – vocabulaire savant – etc.).

Rubriques	2020	2021	% 2021
Honoraires trop chers	22	40	23%
Facturer trop de prestations ou de frais	20	12	7%
Honoraires obscurs	3	8	5%
Demande d'honoraires tardive	1	1	1%
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	13	16	9%
Traitement inadéquat du dossier	19	37	21%
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	1	0	0%
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	4	2%
Avocat injoignable	9	8	5%
Cela dure trop longtemps	2	4	2%
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	5	19	11%
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	0%
Honoraires non payés par le client	0	1	1%
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	1	0	0%
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0	0%
conflit d'intérêt	1	3	2%
Défaut de convention préalable	6	11	6%
coexistence procédure Bâtonnier	0	0	0%
Fichier doublon	1	0	0%
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	0	0%
Avocat pas sous la juridiction OBF – renvoi vers OCA	3	12	7%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>



Les plaintes relatives à la question des honoraires (y inclus l'absence de convention préalable) représentent 41 % des plaintes, soit 72 dossiers.

Le nombre de plaintes qui ont trait à une absence de convention préalable a lui fortement augmenté (6 à 11 dossiers).

Les plaintes relatives à la gestion des dossiers par l'avocat représentent 53 % soit une progression de 7% par rapport à l'année précédente.

L'essentiel de ces plaintes ont trait à l'absence de communication ou de contact avec l'avocat ou au manque de communication avec le client.

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

## Comparaison 2020-2021

Rubriques	2020	2021	Progression
Trop cher	22	40	+18
Facturer trop de prestations ou de frais	20	12	- 8
Honoraires obscurs	3	8	+5
Demande d'honoraires tardive	1	1	=
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	13	16	+3
Traitement inadéquat du dossier	19	37	+18
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	1	0	-1
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	4	+4
Avocat injoignable	9	8	-1
Cela dure trop longtemps	2	4	+2
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	5	19	+14
Atteinte à la réputation de l'avocat par le client	0	0	=
Honoraires non payés par le client	0	1	+1
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	1	0	-1
Contacts excessifs (harcèlements, spams, téléphone, ...)	0	0	=
conflit d'intérêt	1	3	+2
Défaut de convention préalable	6	11	+5
coexistence Bâtonnier	0	0	0
Fichier doublon	1	0	-1
Le plaignant n'est pas un consommateur	0	0	=
Avocat pas sous la juridiction OBF – renvoi vers OCA	3	12	+9
	107	176	+69

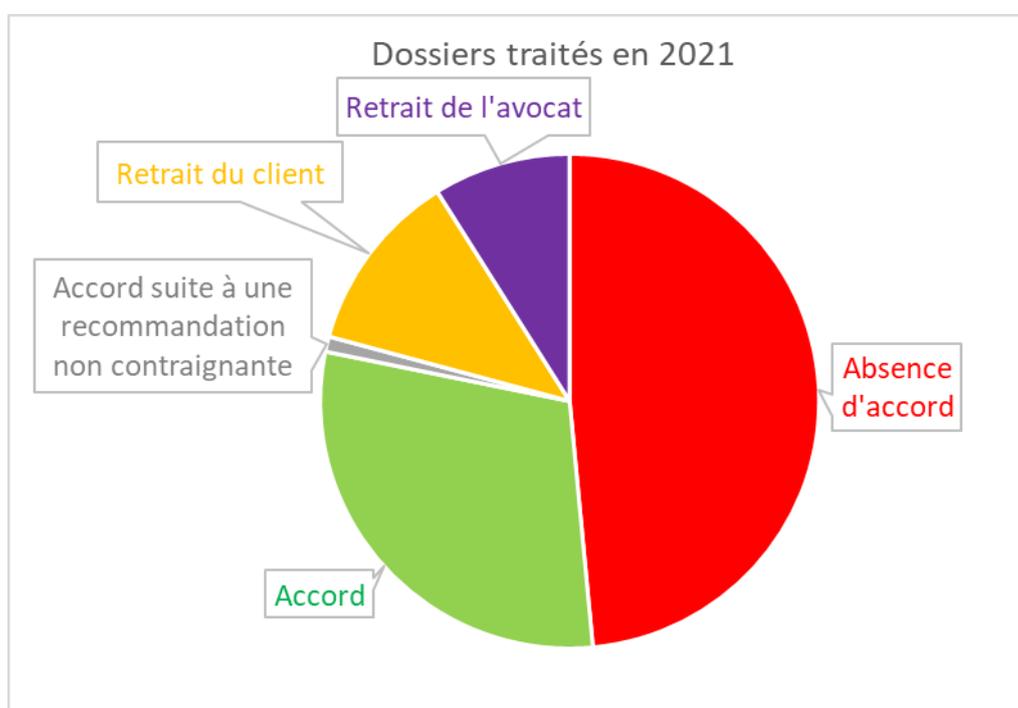
La différence entre le nombre de dossiers traités (176) et le nombre de plaintes reçues (148) s'explique par le fait que les statistiques ne prennent en compte que les dossiers archivés dans l'année concernée.

En 2021, outre les dossiers ouverts en 2021 et clos en 2021, le service a fermé de nombreux dossiers ouverts avant 2021. Ceci explique la différence de nombre.

Un certain nombre de dossiers seront archivés en 2022 en raison de leur date de clôture.

### 9.3. Dossiers traités en 2021 – résultat :

		2020	2021	% 2021
	Absence d'accord	33	61	49%
	Accord	30	37	30%
	Accord suite à une recommandation non contraignante	0	1	1%
	Retrait du client	10	15	12%
	Retrait de l'avocat	9	11	9%
<b>TOTAL</b>		82	125	100%



Le pourcentage des dossiers qui se sont terminés par un accord formel est donc de 49 %.

Cependant, à cela, s'ajoute le nombre de dossiers dans lesquels le consommateur, plaignant initial, s'est retiré du processus.

- le **retrait du processus** se fait soit explicitement soit tacitement par une absence répétée de réponse aux interpellations et proposition de l'ombudsman local.
- Le retrait est également constaté lorsqu'un certain nombre de plaignants se retirent soit explicitement soit tacitement du processus par une absence répétée de réponses aux interpellations et/ou propositions de l'ombudsman local.  
Il n'y a pas d'accord formel mais une solution a été trouvée pour le plaignant par les explications fournies.

- Un certain nombre de plaignants retirent également leur plainte suite aux explications reçues grâce à l'intervention de l'ombudsman local, ce qui doit être considéré comme un dossier clos avec succès, sans entrer dans la catégorie des accords formels.

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

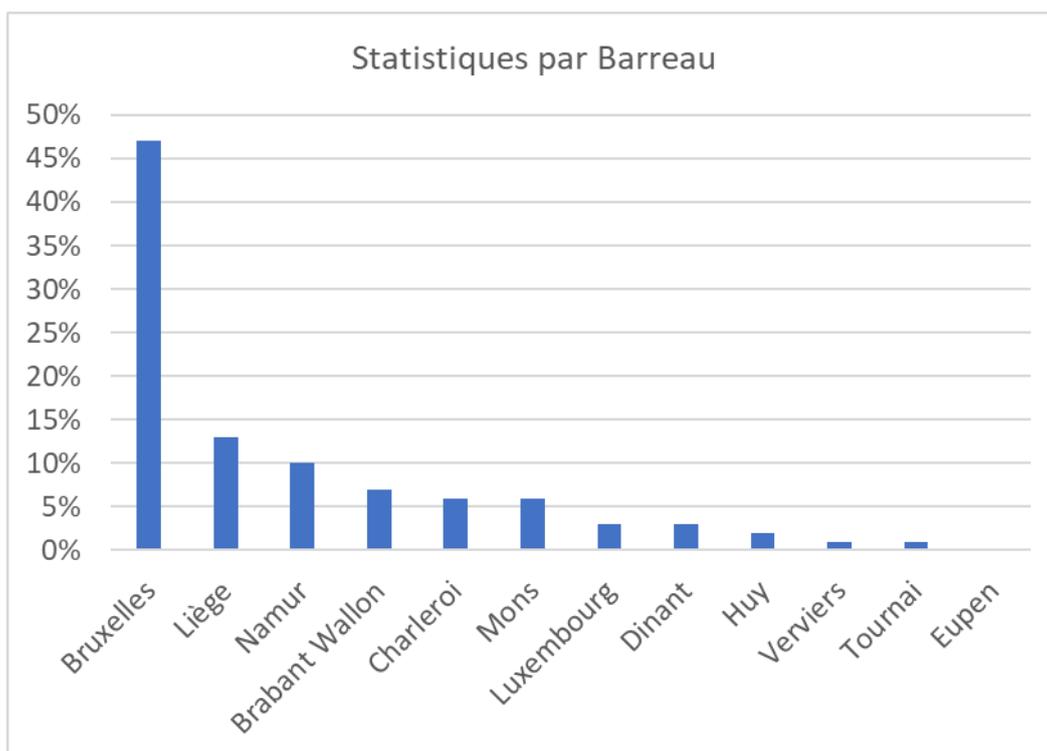
**Un apaisement a donc pu être apporté dans près de 61 % des plaintes traitées en 2021.**

Le temps consacré par les ombudsmans locaux à l'écoute et à la pédagogie est significatif et pallie au déficit de communication de nombre d'avocats.

#### 9.4. Statistiques par Barreau :

Statistiquement, les avocats impliqués ressortent des barreaux suivants (sur base des dossiers définitivement clos en 2021 – les dossiers transférés à l'ombudsman des barreaux néerlandophones ne sont pas repris):

	2021	% 2021
Brabant Wallon	11	7 %
Bruxelles	73	47 %
Charleroi	10	6 %
Dinant	5	3 %
Eupen	0	0 %
Huy	3	2 %
Liège	20	13 %
Luxembourg	5	3 %
Mons	10	6 %
Namur	15	10 %
Tournai	1	1 %
Verviers	2	1 %
	155	100%



	2018	2019	2020	2021	Progression en nombre de dossier par rapport à 2020
Brabant Wallon	11	11	7	11	+4
Bruxelles	57	50	44	73	+29
Charleroi	7	9	5	10	+5
Dinant	3	1	2	5	+3
Eupen	5	1	1	0	-1
Huy	5	5	0	3	+3
Liège	12	22	13	20	+7
Luxembourg	5	3	7	5	-2
Mons	6	9	3	10	+7
Namur	7	9	6	15	+9
Tournai	4	1	4	1	-3
Verviers	3	6	3	2	-1
	125	131	95	155	+ 60

Les variations s'expliquent par le fait que les statistiques ne prennent en compte que les dossiers archivés dans l'année concernée.

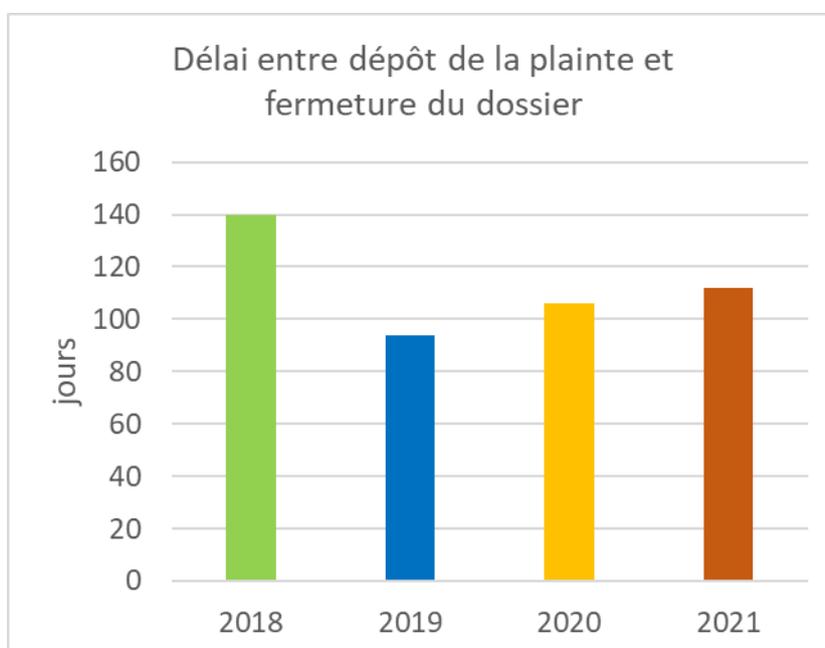
Un grand nombre de dossier sera archivé en 2022 en raison de leur date de clôture.

Il est à noter que le système informatique n'est pas adapté aux nouvelles fusions de certains barreaux intervenues après sa conception.

## 9.5. Délai de traitement :

Le délai de traitement moyen des dossiers est de 112 jours entre le dépôt de la plainte et la fermeture du dossier, soit une augmentation de 6 jours par rapport à 2020. Cela s'explique par la fermeture en 2021 de quelques très longs dossiers qui ont poussés les statistiques 2021 à la hausse.

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



## 10. CONCLUSIONS – RECOMMANDATIONS

Nos constats et recommandations des années précédentes restent, pour la plupart, d'actualité même si les autorités ordinales sont plus conscientes de ce que le service peut apporter à la profession, 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 sont les suivantes :

- 10.1. Malgré des efforts de communication des autorités ordinales, on perçoit qu'ils ne percolent pas toujours au niveau individuel.

Le service n'est pas à sens unique, il peut être utile aux avocats également.

- 10.2. Un seul avocat a saisi le service en 2020 et deux se sont adressés à l'ombudsman en 2021.

- 10.3. Comme déjà écrit en 2018, 2019 et en 2020, force est de constater qu'un trop grand nombre d'avocats adoptent à l'égard du Service une attitude négative :

**soit** parce qu'ils ne répondent pas du tout à une demande d'information de l'ombudsman en charge du dossier ;

**soit** parce qu'ils refusent d'entrer dans un processus amiable.

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

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

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

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

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

Les résultats de cette année le démontrent.

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

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

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

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

Le service apprécie la prise en considération de cette recommandation et est à l'écoute des décisions qui seront prises.

- 10.5. Le service de l'ombudsman n'est pas un concurrent des ordres et des prérogatives des bâtonniers ni des modes de gestions de conflits mis en place au sein de certains barreaux.

Du point de vue du justiciable, ces multiples accès peuvent prêter à confusion.

- 10.6. Malgré des efforts de communication des autorités ordinales, la confusion des différentes casquettes que peut revêtir un avocat reste, pour de nombreux justiciables, difficilement compréhensible. Les arcanes de la justice sont complexes. Ils ne comprennent pas les rapports entre le médiateur de dettes et le Tribunal du travail ; l'administrateur provisoire et le juge de paix ou le curateur et le tribunal de l'entreprise etc... bref lorsque l'avocat est mandataire de justice. Un effort de communication reste nécessaire et le Service fait à cet égard œuvre de pédagogie.
- 10.7. On continue à relever que les plaintes formulées qui parviennent au Service contre les médiateurs de dettes et les administrateurs ciblent souvent des problèmes de communication voire d'absence de communication.
- 10.8. Il est à noter que nombre de justiciables sont plongés dans la fracture numérique et ont manifestement un besoin de contact humain.
- 10.9. Comme déjà relevé en 2018 et 2019, le rejet d'une plainte au motif qu'il ne s'agit pas d'un litige de consommation entre un avocat (en tant qu'entreprise) et son client-consommateur est souvent difficilement compréhensible.

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

Il est à noter que le Service BELMED s'interrogeait déjà en 2018 sur la faisabilité d'extension de l'application à un Service « Business to Business » précisément pour les petites PME et les indépendants.

L'ombudsman recommande à l'OBFG de se pencher sur le sujet et d'envisager d'élargir le champ de compétence du Service aux petites PME, aux ASBL et aux petits indépendants.

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

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

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

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

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

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

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

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

- 10.13. Outre l'obligation préalable des conditions d'intervention sur le mode de calcul des honoraires, les clients se plaignent de plus en plus de l'absence de **budget** et de **prévisibilité** des honoraires, et ne comprennent pas toujours ce que signifie le fait que l'avocat n'est pas tenu à une obligation de résultat.

La qualification « trop cher » recoupe l'incompréhension et l'absence d'information adéquate et compréhensible.

- 10.14. La surprise manifestée par les consommateurs à la fin d'un dossier lorsqu'ils reçoivent un état d'honoraires final, engendrant des réactions de blocages qui pourrait être évitée par l'envoi régulier de demandes de provisions et de l'information sur l'état du dossier.

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

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

Toutefois, le service étant gratuit pour les justiciables, il n'est pas possible de consacrer le temps nécessaire à une longue médiation.

Il est peut-être 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.

10.17. 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 multitâches, qui est un des facteurs pouvant mener au burn-out doit aussi être entendue et rencontrée.

10.18. 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, somme de tant de conflits.

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

10.19. 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.