

# RAPPORT 2017



## Table des matières

1. <b>INTRODUCTION</b> – une entité qualifiée pour les litiges entre clients et avocats .....	3
2. <b>REMARQUE LIMINAIRE</b> – un démarrage à vitesse réduite .....	3
3. <b>UNE PLATEFORME : LIGECA.BE</b> .....	4
4. <b>FONCTIONNEMENT</b> .....	4
5. <b>FINANCES</b> .....	5
6. <b>COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE</b> .....	6
7. <b>STATISTIQUES</b> .....	6
8. <b>ANALYSE DETAILLÉE POUR LA PÉRIODE CONCERNÉE</b> .....	6
8.1. Plaintes irrecevables: .....	6
8.2. Objet des plaintes traitées:.....	7
8.3. Statistiques par Barreau:.....	7
8.4. Remarque: .....	8
9. <b>CONCLUSIONS</b> .....	8

## **1. INTRODUCTION – une entité qualifiée pour les litiges entre clients et avocats**

L'Ordre de Barreaux francophones et germanophones ( OBFG ) en conformité avec la Directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation, transposée dans la loi belge du 4 avril 2014 insérant le Livre XVI dans le Code de Droit Economique et l'Arrêté Royal du 16 février 2015<sup>4</sup> 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.

**CONFIDENTIALITE, IMPARTIALITE, INDEPENDANCE et NEUTRALITE** 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 qui sont rompus au respect de la **CONFIDENTIALITE**, au secret professionnel et à la gestion de conflits.

## **2. REMARQUE LIMINAIRE – un démarrage à vitesse réduite**

La période qui s'étale de novembre 2016 au 31 décembre 2017 a été une année de démarrage et d'expérimentation du Service.

La conception et le déploiement du système informatique a connu des retards et des difficultés de mise en route effective pour que les utilisateurs s'en approprient le fonctionnement et s'y adaptent.

Le Service a mis en place sa méthodologie et a procédé à des formations des intervenants.

Le déploiement de cette organisation a été chronophage outre que pour des raisons de force majeure le précédent ombudsman a été contraint de démissionner alors que son adjoint appelé à d'autres fonctions incompatibles a concomitamment dû être remplacé.

Le Service a également connu des réticences de la part des autorités ordinales ; celles-ci sont compréhensibles dans un secteur qui depuis de très longues décennies est régulé par des règles de déontologie sanctionnées par une discipline, ce qui peut créer une source de confusion dans les rôles et un sentiment de concurrence. En effet, traditionnellement, les conflits entre avocats et clients sont gérés par les bâtonniers en exercice soit par le biais des commissions relatives aux honoraires soit par les bons offices du bâtonnier et les infractions à la discipline sont du ressort d'une juridiction ad hoc.

Le Service est tourné vers l'avenir et s'emploie à se concentrer sur le traitement des dossiers dont le nombre ne cesse d'augmenter.

### 3. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE

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

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 néerlandophone 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.

### 4. FONCTIONNEMENT

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

Le Conseil d’Administration de l’OBFG désigne l’ombudsman et son suppléant qui coordonnent le Service ; il communique une liste d’au moins 3 noms par barreau et qui seront désignés comme ombudsman locaux.

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

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

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

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

Les plaintes sont traitées en deux étapes :

1°) L’ombudsman principal vérifie la **recevabilité** des plaintes déposées. Les plaintes sont reçues sur le site, par courrier et par mail. Il encourage le dépôt des plaintes via la plateforme 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 ou de confiance.

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

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

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

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

Il peut interroger l'avocat et le client consommateur pour être plus amplement informé. Il peut, le cas échéant, organiser des réunions séparées ou conjointes. Les parties peuvent se faire assister d'un avocat.

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

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

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

L'ombudsman principal prépare le Rapport annuel et prépare ses recommandations à l'OBFG.

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

## **5. FINANCES**

5.1. Chaque année, l'OBFG vote un budget annuel pour le fonctionnement du Service.

A partir de 2018, ce budget est géré en toute indépendance par le Service ombudsman. Les ombudsman locaux seront rémunérés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

5.2. Le budget 2016-2017 était de 15.000€ et les honoraires de l'ombudsman principal de 9.922€.

Ce budget ne comprend pas les investissements informatiques de 22.439,16€ qui ont été totalement payés par l'OBFG.

## 6. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE

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

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

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

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

## 7. STATISTIQUES

Pour la période 2016-2017, le Service a traité 87 plaintes dont 46 ont été déclarées irrecevables d'emblées et après analyse, 9 plaintes supplémentaires ont été refusées.

Le Service a donc traité au moins 32 plaintes jusqu'au 31 décembre 2017.

Un certain nombre de plaintes semblent avoir été gérées par le précédent ombudsman en dehors de la plateforme.

## 8. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

### 8.1. Plaintes irrecevables:

La plateforme refuse automatiquement les plaintes lorsque les conditions de recevabilité (voir supra) ne sont pas réunies :

- ❖ pas de contact préalable entre l'avocat et le client : 36
- ❖ procédure judiciaire déjà engagée : 12
- ❖ pas un litige de consommation : 4
- ❖ l'avocat intervenant dans un rôle de mandataire de justice et non d'avocat : 3

Les consommateurs dont la plainte a été rejetée sont informés par un courriel ou par lettre.

On constate que les consommateurs peuvent se méprendre sur la signification des questions qui leur sont posées.

S'ils reviennent vers le Service, le sujet est traité spécifiquement.

## 8.2. Objet des plaintes traitées:

Les plaintes portent essentiellement sur

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

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

### + les honoraires :

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

De l'analyse des plaintes, on peut déduire qu'en grande majorité, les clients se plaignent directement ou indirectement d'un manque d'information préalable tant sur le mode de calcul des honoraires, la hauteur probable de ceux-ci, que sur le déroulement et les aléas du dossier et d'une communication interrompue et que la communication entre les parties n'est pas adéquate.

## 8.3. Statistiques par Barreau:

Statiquement, les avocats impliqués ressortent des barreaux suivants :

- Namur	8%
- Huy	1%
- Bruxelles	44%
- Mons	4%
- Liège	11%
- Luxembourg	10%
- Eupen	1%
- Charleroi	4%
- Brabant Wallon	6%
- Dinant	4%
- Tournai	6%

#### 8.4. Remarque:

Compte tenu de l'utilisation incomplète de la plateforme et de l'absence de centralisation des dossiers, il n'est malheureusement pas possible pour le passé d'être plus précis que les chiffres mentionnés dans le présent rapport.

## 9. CONCLUSIONS

Au moment de la rédaction du présent rapport qui est relatif au passé, force est de constater les évolutions positives du Service qui a peaufiné son administration et assure un meilleur suivi des dossiers.

Une nouvelle équipe s'est mise en place pour être effective au 1<sup>er</sup> janvier 2018 avec pour objectifs

- ❖ d'améliorer l'outil informatique et la maîtrise de celui-ci par les ombudsmen locaux
- ❖ d'actualiser la plateforme informatique
- ❖ d'obtenir un budget propre et spécifique suffisant pour l'accomplissement de sa mission
- ❖ d'assurer l'effectivité et l'efficacité du Service
- ❖ de constituer une équipe compétente et motivée d'ombudsmen locaux et d'assurer leur formation continue au regard des nécessités du Service
- ❖ d'obtenir une meilleure coopération des avocats
- ❖ d'assurer la formation continue des intervenants
- ❖ de travailler à la communication et à l'information du public

Le Service a en outre bénéficié des remarques constructives et des conseils pertinents de la part des inspecteurs du SPF Economie qui ont procédé à l'audit du Service.

Il bénéficie d'un budget de fonctionnement indépendant qu'il gère de manière autonome et remercie à cet égard les bâtonniers, administrateurs de l'OBFG qui l'ont alloué.

Enfin, le Service remercie les consommateurs – clients et les avocats qui lui ont fait confiance et les ombudsmen locaux pour leur engagement.

Il est convaincu de l'utilité du Service et des recommandations qu'il pourra formuler à la profession pour renforcer la qualité des services aux justiciables.

Il est confiant dans l'évolution du Service dans l'esprit de la Directive en vue d'encourager et de participer positivement et efficacement de la résolution extrajudiciaire des litiges entre avocats et leurs clients.