

RAPPORT 2025



Marie-Anne BASTIN
Ombudsman principal

Rue Haute, 139 bte 20
1000 Bruxelles
Tél. +32 2 648 20 98
G.S.M. 0477/712.179
E-mail : ombudsman@avocats.be

Table des matières

1. UNE ENTITÉ QUALIFIÉE POUR LES LITIGES ENTRE CLIENTS ET AVOCATS.....	3
2. QUELS LITIGES ? QUELLE COMPÉTENCE ?	3
3. ACTUALITES 2025	4
4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE	6
5. FONCTIONNEMENT	6
6. FINANCES.....	8
7. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE	8
8. STATISTIQUES ISSUES DE LA PLATEFORME	8
9. ANALYSE DÉTAILLÉE DES STATISTIQUES ISSUES DE LA PLATEFORME POUR LA PÉRIODE CONCERNÉE.....	11
10. ANALYSE CIBLÉE ET QUALITATIVE DES RAPPORTS DES OMBUDSMANS LOCAUX.....	17
11. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS.....	19
12. REMERCIEMENTS	26
13. CONCLUSION GÉNÉRALE	27

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 Économique 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 Économie.

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'était 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. Depuis le mois d'avril 2025, le service a cependant élargi sa compétence. Il peut dorénavant connaître des litiges entre un client entreprise et son avocat.

Par contre, il n'est toujours 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, **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, 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 2025

Comme les chiffres ci-après le démontreront, l'activité du Service a été globalement croissante.

Parallèlement à la gestion des dossiers sur la plateforme LIGECA, 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 services compétents, c'est-à-dire les autres entités qualifiées ou d'autres instances ou bien ils sont guidés pour accéder à la plateforme du service.

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.

Le Service a été sollicité par des avocats eux-mêmes.

Un soutien constant et individualisé a été apporté aux Ombudsmans locaux. Ils sont tous médiateurs agréés par la Commission Fédérale de Médiation et tous avocats, y compris avocats honoraires, et par conséquent, ils ont une double obligation incontournable de formation permanente. Néanmoins, le Service a organisé à l'attention des Ombudsmans 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 Economie, a fait l'objet d'un audit approfondi et a tenu compte des recommandations de l'auditeur.

Le Service a également mis à jour sa politique RGPD, proposé des modifications de son règlement d'ordre intérieur et de son règlement de procédure et entamé un travail de renouvellement de son programme informatique.

Le Service entretient les meilleures relations avec les Ombudsmans 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, lorsque c'était approprié.

Enfin, le Service a pourvu au remplacement des Ombudsmans 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.

Le Service collabore également avec la plateforme BELMED¹ qui lui redirige des dossiers.

L'année 2025 a été caractérisée, en particulier, par deux modifications réglementaires faisant suite aux recommandations des années précédentes de l'Ombudsman qui ont été entendues par l'O.B.F.G.

D'une part, l'article 1.5, § 1^{er} du Code de déontologie prévoit désormais :

« L'avocat répond avec une diligence particulière aux courriers qui lui sont adressés par les représentants de son Ordre ou des institutions créées par celui-ci ou par l'O.B.F.G. ou des institutions créées par celui-ci » (mis en évidence par le Service).

Le Service Ombudsman des avocats est une institution créée par l'O.B.F.G. et à ce titre, les avocats ont, depuis le 1^{er} août 2025, l'obligation de répondre aux courriers du Service et de ses Ombudsmans locaux.

D'autre part, les projets de Règlement de procédure et le Règlement d'Ordre intérieur ont été adaptés et préparés par le Service et ont été adoptés par l'assemblée générale de l'O.B.F.G. Ainsi, la compétence du Service a été élargie aux relations entre un client professionnel et son avocat.

L'Ombudsman ne peut que se réjouir que ses recommandations aient été entendues.

Enfin, au niveau organisationnel, l'OBFG a renouvelé le mandat de Me Marie-Anne Bastin, en qualité d'Ombudsman en titre, et désigné Me Philippe Carreau en qualité de nouvel Ombudsman suppléant.

¹ Belmed est une plate-forme en ligne que le SPF Economie met à la disposition des consommateurs et des entreprises. Ce service permet de résoudre des litiges commerciaux via internet, en dehors des tribunaux, grâce à l'intervention d'un médiateur indépendant.

4. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE

Une plateforme commune de gestion des plaintes a été créée conjointement par l'OBFG et l'OVB (Ordre van Vlaamse Balies) qui se nomme Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) qui est compétent pour intervenir dans les litiges entre les avocats inscrits dans un des barreaux néerlandophones membre de l'OVB et leurs clients.

Les deux Services travaillent via la plateforme informatique www.ligeca.be sur laquelle les plaintes sont enregistrées et suivies. LIGECA : **L**itigation – **G**eschillen – **C**onsommateurs/**C**onsumenten – **A**vocats/**A**dvocatuur.

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 entretenus avec Ombudsman en titre de l'OVB. La collaboration avec les homologues néerlandophones permet un échange d'idées enrichissant et une approche concertée face aux défis d'un tel service aux justiciables.

Un nouveau projet de modernisation de la plateforme a été entamé dès 2024, toujours en collaboration avec l'OCA et l'OVB.

5. FONCTIONNEMENT

5.1. Organisation et composition du service

Le Service s'appuie sur un Règlement de procédure publié sur le site ligeca.be et sur 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 ensemble. 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 auprès de la Commission Fédérale de la Médiation (CFM). Ils sont nommés pour 3 ans et doivent répondre à des critères d'indépendance, de compétence et d'impartialité.

En 2025, le Service est devenu compétent pour les litiges qui impliquent une entreprise à partir du 1^{er} avril. Le Service n'était et n'est toujours pas compétent si l'avocat concerné intervient dans un rôle de mandataire de justice tel que curateur, administrateur provisoire, médiateur de dettes, etc.

5.2. Traitement des demandes

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'intérêts.

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 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 Économie qui a pour mission de tenir la liste des entités qualifiées. Tel a été le cas en 2025.

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 2025 se sont élevées à 77.844,59 €, pour un budget de 100.000,00 €.

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 informatique, 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 et leur coaching, les dépenses de secrétariat, téléphonie, timbres, copies, mails, la participation aux réunions du SPF Economie etc.), ainsi que les honoraires des Ombudsmans locaux, des frais de traduction et l'organisation de la formation des Ombudsmans locaux.

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 : www.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. Un certain nombre de plaignants s'expriment en anglais.

8. STATISTIQUES ISSUES DE LA PLATEFORME

8.1. Remarque liminaire

Les statistiques sont issues de la plateforme informatique qui a été mise sur pied en 2017. Cette plateforme est relativement figée et manque d'agilité pour permettre une adaptation aux besoins d'informations concrètes et temporelles du Service. Ceci justifie le projet d'une nouvelle plateforme.

Elles sont focalisées sur l'année concernée et ne tiennent pas compte de ce que dans la pratique, certains dossiers initiés l'année précédente sont traités pendant l'année en cours et que certains dossiers en cours ne seront clos que l'année suivante.

8.2. Statistiques

Plaintes reçues en 2025	310	100%
Plaintes rejetées d'office	56	18,06%
Plaintes transférées à l'OCA	0	0%
Plaintes rejetées après examen par l'Ombudsman	43	13,87%
Plaintes traitées	211	68,06%

Pour l'année 2025, le Service a géré sur la plateforme LIGECA 310 plaintes dont 56 ont été déclarées automatiquement irrecevables parce qu'une des conditions de recevabilité n'est pas rencontrée.

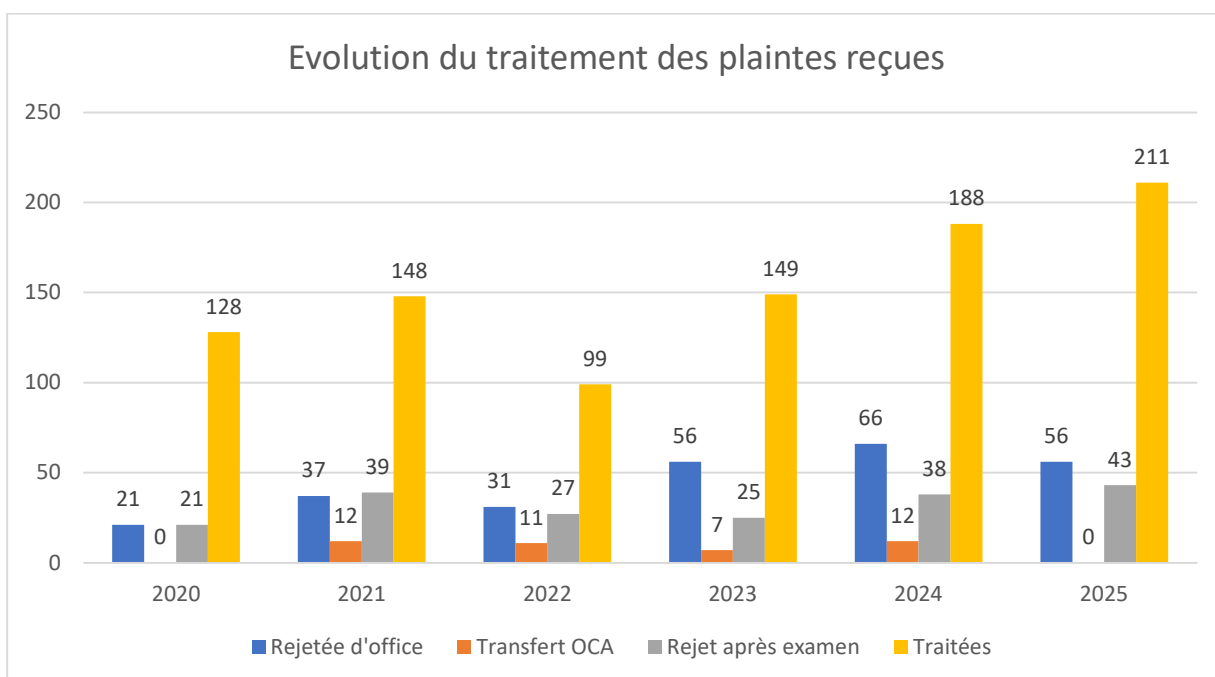
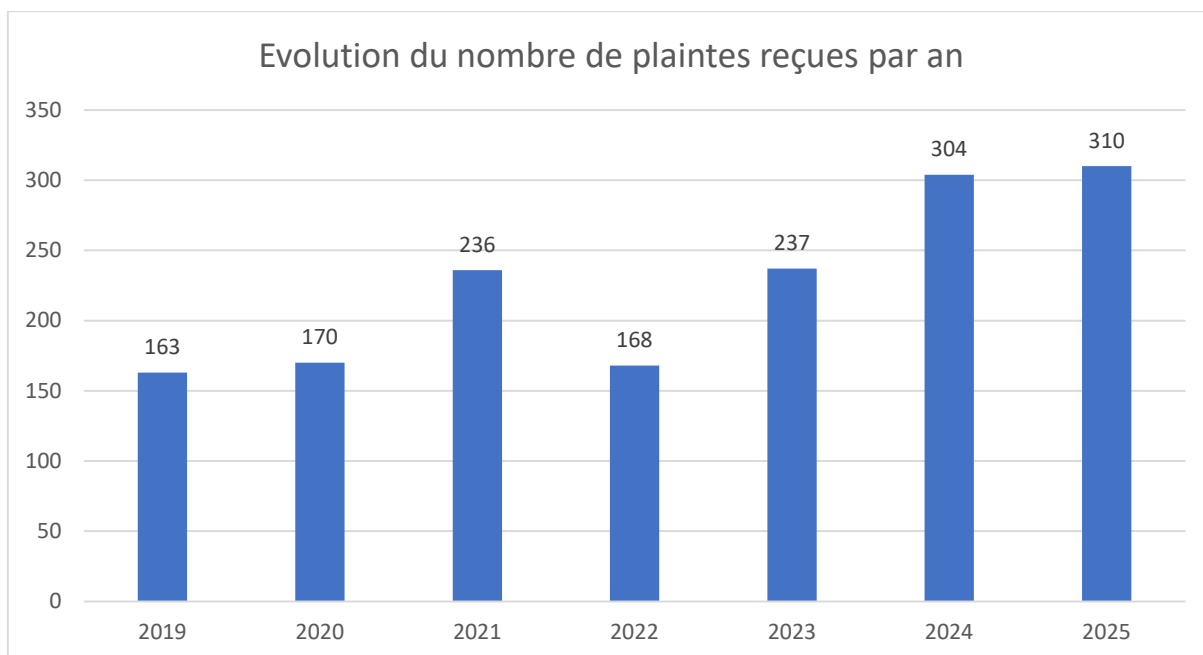
Le Service a donc examiné 254 nouvelles plaintes, dont 43 ont été rejetées après examen par l'Ombudsman.

On constate que le système n'a pas permis de déterminer quels dossiers ont été renvoyés à l'OCA.

Parmi les plaintes recevables, 10 ont été soumises par un avocat. En 2024, seules deux plaintes avaient été introduites par un avocat, ce qui montre une légère évolution à ce sujet. Les autres plaintes ont été par un consommateur.

Évolution des plaintes reçues

	2020		2021		2022		2023		2024		2025		Evolution
Plaintes reçues	170	%	236	%	168	%	237	%	304	%	310	%	+1,97%
Plaintes rejetées d'office	21	12,3	37	16	31	18,4	56	23,6	66	21,7	56	18,06	-3,64%
Plaintes transférées OCA	-	-	12	5	11	6,5	7	3	12	3,9	0	0	-3,9%
Plaintes rejetées après examen par l'Ombudsman	21	12,35	39	17	27	16,1	25	10,5	38	12,5	43	13,87	1,37%
Plaintes traitées complètement	128	75,3	148	63	99	59	149	62,9	188	61,8	211	68,06	+6,98%



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%
2024	188	+39	+27,03%
2025	211	+23	+12,23%

On constate donc que le nombre de plaintes reçues et traitées a progressé depuis l'ouverture du Service et que le nombre de plaintes a continué à augmenter en 2025.

A cette augmentation du nombre de plaintes, s'ajoute 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 2025, le Service a traité au moins 1068 communications avec des justiciables en dehors des plaintes formellement déposées sur la plateforme LIGECA.BE, soit un doublement du volume traité par rapport à 2024 (588).

Certaines demandes sont finalement renvoyées sur la plateforme, soit par le justiciable lui-même, soit par le Service. Dans certains cas, le Service est contraint de réencoder lui-même les informations notamment pour les personnes qui sont victimes de la fracture numérique.

Par ailleurs, le Service reçoit aussi des plaintes par courrier postal. En 2025, une douzaine de courriers lui sont parvenus, soit une légère augmentation par à 2024 (8 courriers).

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

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.

9. ANALYSE DETAILEE DES STATISTIQUES ISSUES DE LA PLATEFORME POUR LA PERIODE CONCERNEE

Ce chapitre ne porte que sur les dossiers clos sur la plateforme en 2025. Ceci explique que les chiffres présentés ne correspondent pas systématiquement à ceux présentés sous le point 8.

9.1. Plaintes irrecevables

9.1.1. Rejet automatique

Les motifs du rejet automatique des plaintes par la plateforme se décomposent comme suit :

2025	Motifs		
	Pas de contact préalable avec l'autre partie	32	57,14%
	Procédures judiciaires déjà engagées	24	42,86%
TOTAL		56	100%

9.1.2. Rejet après examen par l’Ombudsman

Les motifs du rejet des plaintes après analyse par l’Ombudsman se présentent comme suit :

2025	Procédure (en cours) auprès du bâtonnier	5	13,16 %
	Avocat dans un autre rôle (curateur, administrateur de biens et de personne, médiateur de dette, avocat de l’adversaire, médiateur, ...)	12	31,58 %
	Non consommateur ²	5	13,16 %
	Autres ³	16	42,11 %
TOTAL		38	100 %

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 :

- l’absence de convention préalable ;
- l’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 ;
- un *success-fee* réclamé mais non convenu ;
- des 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.

² Pour rappel, depuis le 1^{er} avril 2025, les plaintes formées par des entreprises sont recevables.

³ Le poste « autres » regroupe des motifs tels que les dossiers doublons.

Rubriques	2022	2023	2024	2025	%
Honoraires trop chers	18	8	31	0	0
Facturer trop de prestations ou de frais	4	7	29	6	3,64
Honoraires obscurs	8	3	6	7	4,24
Demande d'honoraires tardive	2	0	2	1	0,61
Aucune suite aux instructions ou aux remarques du client	8	2	1	19	11,52
Traitement inadéquat du dossier	15	17	77	15	9,09
Ne pas respecter les délais ou les laisser s'écouler	3	0	2	1	0,61
Envoi de stagiaires au lieu d'aller en personne	0	0	0	21	12,73
Avocat injoignable	8	6	36	5	3,03
Cela dure trop longtemps	1	0	10	1	0,61
Communication absente, manquante, incomplète ou obscure	8	8	24	0	0
Honoraires non payés par le client	3	2	8	8	4,85
Rétention d'information(s) par le client (p. ex. dissimuler les informations importantes ou les pièces en rapport avec un dossier)	0	0	1	0	0
Conflits d'intérêts	0	1	1	7	4,24
Défaut de convention préalable	1	2	28	1	0,61
Tardive	1	0	0	55	33,33
Coexistence procédure Bâtonnier	4	1	0	14	8,48
Fichier doublon	3	2	4	3	1,82
Le plaignant n'est pas un consommateur	9	4	13	1	0,61
Avocat pas sous la juridiction OBFG – renvoi vers OCA	11	7	12	0	0
TOTAL	101	70	285	165	100

Ces chiffres sont basés sur les dossiers examinés par l'Ombudsman et définitivement clôturés dans le service en 2025, ce qui explique que certains chiffres ne correspondent pas nécessairement aux chiffres indiqués précédemment, basés sur les données à l'ouverture des dossiers.

Deux remarques méritent d'être apportées.

La première est que ces statistiques résultent du choix de catégorisation des plaintes fait par l'Ombudsman lors de la réception et du dispatching des plaintes. Le système informatique actuel implique qu'une seule catégorie puisse 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 (165) apparaissant sous ce point par rapport au nombre de plaintes reçues et traitées mentionné dans l'introduction du présent rapport (310). Cette différence s'explique par le fait que les statistiques relatives au présent point ne prennent en compte que les dossiers définitivement clôturés dans l'année concernée. Elles ne prennent donc pas en considération les dossiers de 2025 qui n'ont pas encore été clôturés. 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 **47,3 %** des plaintes. La proportion est en augmentation par rapport à 2024 (36,50 %).

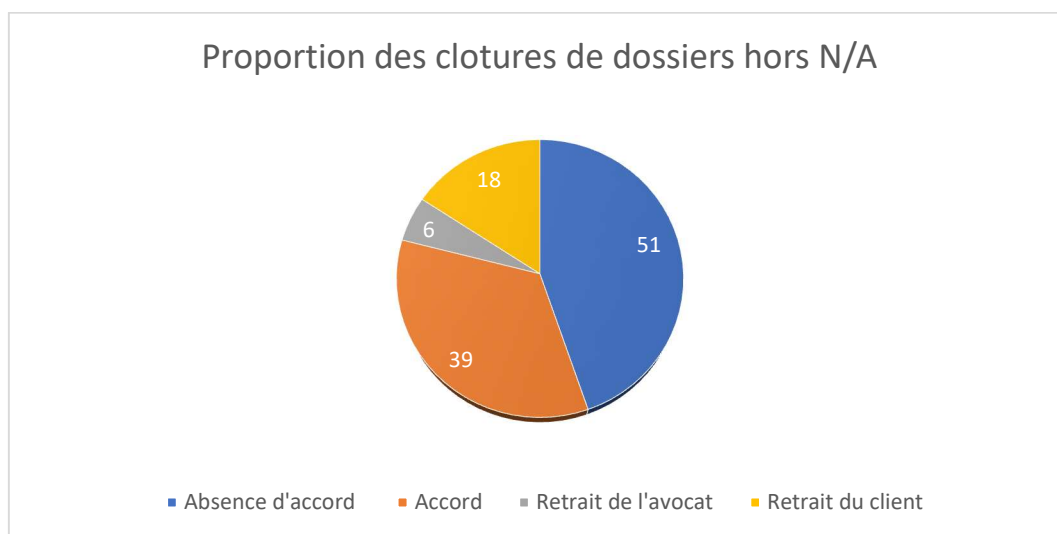
Les plaintes relatives à la **gestion** des dossiers par l’avocat représentent 41,2 % des plaintes, ce qui traduit une baisse par rapport à 2024 (53 %).

Dans de nombreuses plaintes, on trouve de manière significative **l’absence de communication ou de contact entre le client et l’avocat**. Tel est le cas, par exemple, lorsque l’avocat envoie un stagiaire ou un collaborateur à sa place aux audiences sans en avoir averti le client. Même si l’usage autorise l’avocat à se faire substituer l’absence d’information du client crée un malaise chez celui-ci. Les clients souvent la croyance que le collaborateur est moins expérimenté et les défend moins bien, raison pour laquelle il y a lieu de rassurer les clients. Les Ombudsmans locaux soulignent régulièrement ces problèmes de communication découlant d’explications insuffisantes ou incompréhensibles. En effet, le langage juridique n’est pas à la portée de tous les justiciables.

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 la perception 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 2025 – résultats

Résultats	2025	%
Absence d’accord	51	44,74
Absence d’accord suite à une recommandation non contraignante	0	0
Accord	39	34,21
Accord suite à une recommandation non contraignante	0	0
Retrait du client	18	15,79
Retrait de l’avocat	6	5,26
TOTAL	114⁴	100%



⁴ Ce chiffre ne prend pas en considération les dossiers clôturés pour d’autres motifs (51 - pas sous la « juridiction » de l’OBFG, doublon, co-existence d’un dossier à l’Ordre...).

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

Le pourcentage de dossiers qui se sont conclus par un accord formel est donc de 34,21% (accords).

A cela, s'ajoute le nombre de dossiers dans lesquels le consommateur, plaignant initial, s'est retiré du processus (15,79%).

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 aux explications fournies.

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

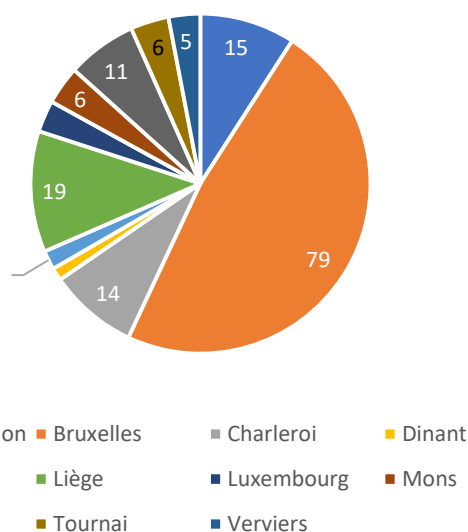
Un apaisement a donc pu être apporté dans 50 % des plaintes traitées sur la plateforme LIGECA en 2025.

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

9.4. Statistiques par barreau

Barreau de l'avocat concerné	2025	%
Brabant Wallon	15	90,09
Bruxelles	79	47,88
Charleroi	14	8,48
Dinant	0	0
Eupen	2	1,21
Huy	3	1,82
Liège	19	11,52
Luxembourg	5	3,03
Mons	6	3,64
Namur	11	6,67
Tournai	6	3,64
Verviers	5	3,03
TOTAL	165	100

Nombres de dossiers par barreau



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 78 jours entre le dépôt de la plainte la fermeture du dossier, soit une réduction de 62 jours par rapport à 2024 (140 jours).

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, prolongée d'une même durée (soit un total de 180 jours) s'explique par plusieurs circonstances.

Tout d'abord, par le délai de traitement initial de la plainte réalisé par l'Ombudsman, 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.

Les difficultés se prolongent parfois une fois le dossier entre les mains de l'Ombudsman local. Dans plusieurs, ils peinent souvent à obtenir un dossier complet. Or, ce n'est que lorsque le dossier est complet, de part et d'autre, que le délai légal est censé démarrer. La plateforme actuelle ne permet pas de faire cette nuance essentielle.

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.

Les Ombudsmans locaux relèvent également la nécessité, dans de nombreux dossiers, de laisser « décanter » la situation ou une proposition 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'intérêts, demande du plaignant sur la base du ROI, difficultés particulières rencontrées avec un plaignant, ...).

En ce qui concerne plus particulièrement les contestations d'honoraires traitées au sein du Service, ces questions sont souvent mêlées à d'autres motifs de plaintes, ce qui explique en partie le temps supplémentaire que cela peut engendrer. Les problématiques sont rarement limitées à une analyse purement technique ou comptable des prestations des avocats et lorsque tel est bien le cas, les Ombudsmans locaux font remonter l'information que le temps de prestations semble plus court dans de telles hypothèses.

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

10. ANALYSE CIBLÉE ET QUALITATIVE DES RAPPORTS DES OMBUDSMANS LOCAUX

Compte tenu de la qualité de statistiques issues de la plateforme, nous avons procédé pour 2025 à une analyse ciblée et plus qualitative des rapports de fin de missions reçus des Ombudsmans locaux. Cela permet d'affiner nos conclusions et recommandations grâce aux retours concrets des Ombudsmans locaux⁵.

Cette analyse permet de constater :

- des difficultés de contact avec le plaignant dans 14,3 % des dossiers ;
- des difficultés de contact avec l'avocat dans 35,7 % des dossiers ;
- la coexistence d'un dossier chez le Bâtonnier dans 12,5 % des cas.

Il arrive que les plaignants déposent leur plainte concomitamment ou postérieurement à leur plainte auprès du Service. De règle générale, le Service ne traite pas les dossiers lorsque le Bâtonnier est saisi. Toutefois, dans plusieurs dossiers, les services de la Bâtonnière de Bruxelles ont suspendu leur intervention, pour permettre à l'Ombudsman local de procéder à une tentative de règlement amiable. Dans ces quelques dossiers, des accords ont été trouvés par l'Ombudsman local.

A cet égard, le Service apprécie que les mêmes autorités ordinales de Bruxelles aient commencé en 2025 à renvoyer certains dossiers dont ils avaient été saisis.

Cette analyse a permis de préciser les vrais problèmes identifiés par les Ombudsmans locaux, indépendamment des catégories disponibles de la plateforme, qui, comme rappelé ci-dessus, ne permettent pas de traduire les multiples causes du conflit. Les Ombudsmans ont pu mettre en avant les thématiques saillantes dans les différents dossiers.

⁵ Nous avons dépouillé un échantillon représentatif de 112 dossiers clos en 2025. Ces chiffres ne correspondent donc pas aux statistiques ci-dessus puisque la base est différente.

Ces thématiques se présentent comme suit :

Thématique	Fréquence (nombre)	Détails et nuances
Honoraires & transparence	58	<ul style="list-style-type: none"> - absence de convention, - manque de clarté sur la TVA, - contestation du montant par rapport au travail, - relevés de prestations obscurs, - provisions non justifiées, - absence de prévisibilité - etc.
Communication & information	54	<ul style="list-style-type: none"> - silence de l'avocat, - manque de pédagogie sur la procédure et ses étapes, - mauvaise information sur les chances de succès, - impossibilité de joindre directement l'avocat, - etc.
Diligence & lenteur	34	<ul style="list-style-type: none"> - retards manifestes notamment dans les communications, dans les démarches judiciaires ou administratives, - négligence dans le remboursement des trop-perçus. - etc.
Rupture de confiance	22	<ul style="list-style-type: none"> - remplacements fréquents par des collaborateurs, - sentiment de ne pas être écouté, - retrait brutal de l'avocat, - etc.
Responsabilité / Déontologie	12	<ul style="list-style-type: none"> - prescription, - erreur de conseil reconnue, - prélèvement des honoraires sur compte tiers sans autorisation, - omission du barreau.

En ce qui concerne les enjeux financiers, l'analyse montre que la majorité de ces dossiers se situe entre 400 EUR et 4 500 EUR. Les enjeux les plus élevés touchent à l'immobilier ou aux successions (par ex. : 39.000 EUR ou 49.000 EUR).

Sur cet échantillon, le temps moyen consacré par les Ombudsmans locaux est d'environ 3 heures 15 par dossier. Certains dossiers ont toutefois nécessité jusqu'à 12 heures ou de multiples relances sur plusieurs mois afin de mener la mission à bien. Les Ombudsmans locaux constatent qu'ils ont un rôle de « soupape de sécurité ». Dans près de 40% des cas, l'intervention résout le litige par un accord ou un apaisement, le principal frein restant l'inertie ou le refus de dialogue d'une partie des avocats (35,7%).

Interrogés sur les recommandations à faire aux barreaux, les Ombudsmans locaux fournissent les éléments suivants :

1. **Clarté financière (28 mentions)** : insister sur l'information précontractuelle en matière d'honoraires dès le début et adresser des états de frais provisionnels réguliers.
2. **Devoir d'information proactive (24 mentions)** : tenir informé le client même en l'absence d'avancement majeur pour éviter le sentiment d'abandon.
3. **Respect du processus d'Ombudsman (12 mentions)** : rappeler aux avocats leur devoir de confraternité consistant à répondre au service et à ne pas fuir la conciliation.

4. **Remboursement spontané (8 mentions)** : ne pas attendre la demande du client pour restituer un trop-perçu de provision.
5. **Communication au moment de la clôture du dossier (3 mentions)** : parler aux clients au moment de clore le dossier afin d'éviter des malentendus et la mauvaise perception de l'état d'honoraires final.

11. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

11.1. Informations à propos du Service

L'effort de **communication externe** 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 est évident et néanmoins doit être poursuivi et relayé par les barreaux.

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. Toutefois, 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.

>>> Une collaboration renforcée avec tous les bâtonniers est souhaitée.

11.2. Collaboration des avocats avec le Service

En ce qui concerne la collaboration des avocats avec le Service, 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'informations 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. Ce faisant, des pertes de temps, d'énergie et d'argent peuvent être évitées.

La perception que semblent avoir de nombreux avocats envers le 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 essentiellement l'Ombudsman, s'il est informé correctement, pourra souvent freiner 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 aux parties. 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.

L'Ombudsman se réjouit de l'adoption de l'article 1.5, §1^{er} du Code de déontologie et espère que cette disposition encouragera les avocats à collaborer.

11.3. Multiples voies d'accès au règlement des conflits

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.

Bien que les informations sur les modes alternatifs de règlement des conflits soient de plus en plus disponibles grâce aux efforts des Ordres et du SPF Economie, les distinctions entre ces différentes voies de règlement des conflits, restent théoriques pour un justiciable par rapport à ses besoins concrets. En effet, certains justiciables restent perdus face à ces informations et sont en demande d'aide. Le constat du besoin de contact humain, d'un interlocuteur vivant est très sensible.

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.

La pratique bruxelloise montre que depuis 2025, le Bâtonnier a accepté à plusieurs reprises qu'un dossier soit malgré tout renvoyé à l'Ombudsman de l'O.B.F.G. et dans certains cas, le plaignant a été renvoyé directement vers le Service.

A cet égard, l'Ombudsman ne peut qu'appeler l'ensemble des Bâtonniers à une meilleure collaboration. Le Service permet de rechercher des solutions amiables répondant aux besoins des parties, avec les outils de la médiation.

11.4. Confusion des rôles et qualité de l'avocat

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 saisissent 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.

Ainsi, le Service explique que la surveillance de la manière dont un avocat exerce le mandat de justice appartient au tribunal qui l'a désigné.

Certes, il n'est pas exclu que la plainte du justiciable concerne un comportement qui constituerait aussi un manquement spécifique aux règles et principes de la profession d'avocat. Le Service rappelle dans ce cas, qu'une plainte déontologique n'aurait aucune conséquence sur l'existence ou le maintien du mandat, les instances de l'ordre dont relève l'avocat concerné, étant sans compétence pour mettre fin au mandat ou remplacer l'avocat en question.

Le Service insiste donc systématiquement sur la solution la plus efficace pour le justiciable qui consiste à se plaindre auprès du tribunal impliqué (juge de paix, juge commissaire près le tribunal de l'entreprise, etc.).

Le Service ne peut néanmoins s'empêcher de constater *a minima* de fréquents problèmes de communications de la part d'avocats dans le cadre d'un mandat de justice.

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

11.5. Aide juridique

On constate un nombre conséquent 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.

La formation et le contrôle des avocats participant à l'aide juridique organisée au sein des différents barreaux ne devraient-ils pas être renforcés ?

La question mérite d'être posée.

En outre, le Service constate le manque de réactivité de certains bureaux d'aide juridiques. Certes, le Service n'a aucune autorité sur ces bureaux. Il ne peut que constater que des plaignants éprouvent parfois de grandes difficultés à obtenir les informations ou le remplacement d'avocats désignés qui sont injoignables. Les modes de communication de certains bureaux d'aides juridiques mériteraient probablement d'être améliorés, ceci pour éviter des incompréhensions légitimes de justiciables déjà précarisés.

>>> Un renforcement du suivi des dossiers traités par les avocats participant à l'aide juridique est souhaité ainsi qu'une réflexion des bureaux d'aide juridique sur leurs modes de communication envers les justiciables.

11.6. Question déontologique

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

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

>>> L'Ombudsman suggère à la Commission de déontologie de l'OBFG de se pencher sur ces sujets et d'analyser les pratiques d'autres professions ordinales et de son homologue flamand, par exemple, l'article VIII.3.6 du Codex de l'OVB qui prévoit que « *L'avocat impliqué dans un litige de consommation doit en informer sans délai son bâtonnier et éventuellement son assureur* ».

11.7. Confiance dans la relation avocat/client

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. Notamment lorsqu'un *success fee* (honoraires de résultat) est réclamé à la fin de la mission, il est fréquent qu'il n'ait pas été clairement convenu avant l'entame de celle-ci.

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, qu'il évite de le faire à la veille d'une échéance.

Cet aspect de communication est et reste non seulement un point d'attention permanent pour les avocats mais constitue aussi un des points récurrents traités par le Service.

11.8. La charge mentale de l'avocat

Dans ses interactions avec les avocats, l'Ombudsman accueille les réactions des avocats eux-mêmes et leur feedback sur l'exercice de la profession.

De manière récurrente, les avocats et en particulier ceux qui pratiquent à titre individuel ou en petites structures, font état de trop nombreuses obligations qui n'arrêtent pas d'être ajoutées à la pratique des avocats alors que leur métier de base est de défendre et d'accompagner leurs clients (obligation d'information précontractuelle, obligations en matière de RGPD et de loi anti-blanchiment, obligation de formation permanente, obligations sociales, comptables et fiscales (TVA et Peppol), vigilance en matière déontologiques, etc. créent une charge mentale considérable.

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

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

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 relèvent d'une volonté procédurière de la part des justiciables.

11.9. Quelques exemples de motifs fréquents de plainte

(i) La volonté de servir le client et d'être efficace se fait parfois au détriment même de l'avocat qui avance dans ses prestations sans adresser de demandes de **provisions**, ce qui provoque un grand malaise au moment de la réception de la facture finale et entraîne mécontentement et réaction inappropriée du client et ce, même s'il a gagné.

>>> L'Ombudsman encourage les avocats à facturer régulièrement et à demander des provisions correspondant aux dossiers, ce qui est une obligation déontologique et conforme aux dispositions du Code de droit économique.

(ii) La **perception du temps** est très relative et, à l'heure du « tout, tout de suite », le client est immédiatement perdu s'il ne reçoit pas une réponse immédiate à ses e-mails ou ses appels.

>>> Une recommandation importante pour les avocats est d'expliquer leur mode de communication et leur temps de réaction.

(iii) Un sujet récurrent est celui de l'**accessibilité** du client à son conseil.

Le télétravail est devenu très fréquent et de nombreuses plaintes tournent autour de l'inaccessibilité 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 depuis son rapport de 2022.

>>> L'Ombudsman recommande à tout le moins aux avocats de faire passer le message auprès de leurs clients sur leurs disponibilités ainsi que sur les meilleurs canaux de communication avec eux.

(iv) S'il est obligatoire de donner de l'information précontractuelle au client, un autre problème se révèle fréquemment à propos de la **perception de la valeur qu'il accorde au travail fourni par l'avocat** en fonction du résultat obtenu. Le côté aléatoire des résultats et l'imprévisibilité des résultats que cela entraîne crée un fossé, source de conflits.

11.10. L'avènement de l'intelligence artificielle et les agents conversationnels

L'avènement de l'intelligence artificielle (IA) et l'accès de plus en plus large aux agents conversationnels donne aux justiciables des éléments en apparence structurés, cohérents et logiques dans le cadre de leurs plaintes contre les avocats.

Des manquements ou des négligences sont relevés par l'IA sans connaître le contexte, sans avoir l'ensemble des informations pertinentes (non fournies par les justiciables ou de manière incomplète) et parfois au regard de législations étrangères (souvent françaises ou canadiennes).

Malgré ces nouveaux outils, 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 ou pour saisir toutes les subtilités de la réglementation, de la déontologie et du métier d'avocat en Belgique.

>>> Il paraît donc urgemment nécessaire d'informer le public, y compris les avocats, à l'utilisation de l'IA et l'éduquer au fait que les informations générées ne sont pas fiables.

11.11. Extension éventuelle des compétences à la médiation de certains dossiers

Certains dossiers relativement rares et très complexes dont l'enjeu est important pourraient être traités en médiation (loi de 2018). Les Ombudsmans locaux qui sont tous des médiateurs agréés par la CFM, 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 véritable médiation au sens de la loi de 2018, par leurs soins.

Cette offre nouvelle impliquerait une modification réglementaire et à ce jour n'a pas reçu d'écho des autorités ordinales.

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

11.12. Avocats omis du Tableau

Le Service est régulièrement 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.

Ceci nuit à l'image de la profession dans la mesure où l'ancien avocat apparaît comme protégé par ses pairs.

Ceci est encore plus vrai pour les stagiaires et pour les avocats en charge de dossiers du Bureau d'aide juridique.

>>> L'Ombudsman ne peut que recommander une action claire des ordres vis-à-vis des avocats qui quittent le barreau avant d'acter leur omission effective. Par exemple, généraliser un Vademecum qui pourrait s'intituler « Je quitte le barreau » et qui contiendrait une check-list des points d'attention et la vérification que tous les dossiers ont été clôturés ou transmis et que les clients concernés ont été correctement informés.

11.13. Cession de clientèle ou remplacement de l'avocat indisponible

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 avocats en matière de cession de clientèle.

>>> De même, lorsqu'un avocat est malade et se fait remplacer, il convient de fixer les règles de facturation et l'absence d'information à cet égard est une nouvelle source de litiges.

11.14. Restitution de document du client

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.

11.15. Obligation d'information sur les modes appropriés de résolution des conflits

L'Ombudsman constate que trop d'avocats ignorent l'obligation qui leur est faite, à la fois par la loi (art. 444 C. jud.) et par leur déontologie, d'informer leurs clients sur les modes amiables et de les accompagner dans cette voie.

>>> Les efforts des ordres en la matière doivent encouragés et renforcés.

12. REMERCIEMENTS

L'Ombudsman remercie tous les Ombudsmans locaux pour leur dévouement et leurs efforts. En particulier, il souhaite remercier Me Patricia MINSIER, qui a terminé son mandat d'Ombudsman suppléant en septembre 2025, pour son investissement et sa disponibilité sans faille. Il accueille Me Philippe CARREAU qui était déjà ombudsman local et dont l'expérience en droit économique et en droit de la consommation est précieuse.

* * *

13. CONCLUSION GÉNÉRALE

L'année 2025 a marqué une nouvelle étape pour l'Ombudsman des avocats de l'OBF. Avec une activité en croissance constante et l'extension de sa compétence aux clients professionnels, le Service souhaite agir comme une institution moderne de résolution extrajudiciaire des conflits, au service des justiciables et des avocats.

Le dépouillement des rapports de fin de mission de cette année pointe une réalité sans équivoque : la majorité des litiges ne naît que rarement d'une faute grave d'un avocat, mais plutôt d'une rupture du lien. Le défaut d'information proactive, l'opacité perçue des honoraires et les délais de réponse excessifs entraînent de la défiance que l'intervention humaine et tierce du Service peut apaiser.

Si environ 40 % des dossiers se règlent par un accord ou un apaisement concret, ce chiffre positif ne doit pas occulter nos difficultés. L'inertie de certains avocats (35 % de non-participation) reste l'obstacle majeur à l'intervention du Service. Or, pour l'avocat, collaborer avec l'Ombudsman ne signifie aucunement un aveu de faiblesse ni être mis en procès ; c'est une « seconde chance » offerte à la relation avocat-client pour éviter l'escalade judiciaire ou disciplinaire et trouver une solution acceptable pour les deux parties.

Pour l'avenir, le Service compte rester particulièrement attentif à deux éléments. D'une part, pérenniser le travail efficace de nos Ombudsmans locaux par un soutien constant et des outils numériques performants. D'autre part, transformer la saisine de l'Ombudsman en un « réflexe » naturel.

En 2026, l'enjeu sera de convaincre chaque avocat que notre Service constitue une opportunité autant qu'un mode amiable de résolution des conflits. Restaurer la confiance là où elle s'est brisée, c'est non seulement servir le justiciable, mais c'est aussi préserver l'image et la perception de la profession, si nécessaire dans un état de droit.

Marie-Anne BASTIN et Philippe CARREAU

Le 29 avril 2026.