



**MEDIATEUR
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION A LA
PROFESSION
D'AVOCAT**

RAPPORT D'ACTIVITE 2020

Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

La Médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel un médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. Pour la profession d'avocat, le Médiateur national de la consommation a été mis en place dès le 1^{er} janvier 2017 par le Conseil National des Barreaux, et son périmètre est réduit à la seule contestation des honoraires de l'avocat.

Le Médiateur National assure ainsi à tout client d'un avocat – à condition qu'il soit client personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle – de pouvoir avoir recours à un tiers indépendant, compétent, impartial et diligent, pour tenter de résoudre amiablement le différend portant sur les honoraires dus dans le cadre de la mission de l'avocat.

Sommaire

Le mot de la Médiatrice	3
1/ Présentation de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	4
2/ Présentation du Médiateur national de la consommation de la profession d’avocat	6
3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	7
4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	9
4.1. Sur l’ensemble des saisines irrecevables : 483 dossiers	11
4.2. Sur l’ensemble des saisines recevables : 279 dossiers	13
4.3. Sur les saisines ayant fait l’objet d’une médiation : 98 dossiers	18
5/ Conclusions	22
Annexe. Tableau récapitulatif du nombre de saisines par barreau	23
Textes de référence	25

Le mot de la Médiatrice

Au terme d'une année en qualité de Médiatrice Nationale de la consommation de la profession d'avocat, je fais le bilan des saisines qui m'ont été adressées jusqu'au 31 décembre 2020, c'est-à-dire l'ensemble des médiations qui ont été clôturées au 31 mars 2021, dans le délai maximum de 90 jours.

A la lecture des données chiffrées de ce rapport, il ressort que le nombre de saisines sur l'année 2020 a été en augmentation par rapport aux années précédentes.

Les deux mois inédits de confinement total et de fermeture des tribunaux, en mars-avril 2020, n'ont pas eu d'impact sur le moment, en termes de nombre de saisines. En revanche, à la sortie du confinement, le nombre de dossiers a été en croissance de près d'un tiers. Le contexte économique difficile a pu avoir une incidence sur les difficultés de règlement des honoraires des avocats.

L'objectif à atteindre était, dans ces circonstances, d'œuvrer pour permettre des solutions amiables satisfaisantes pour les consommateurs-clients, dans le respect du travail des avocats.

De manière générale, cette phase de médiation de la consommation doit, me semble-t-il, permettre de donner aux justiciables une plus grande lisibilité du travail des avocats et de leur facturation. En parallèle, ce processus doit permettre aux avocats de comprendre les attentes et les incompréhensions des justiciables, parfois peu exprimées.

Certains avocats méconnaissent encore l'institution, d'où l'importance de continuer à faire de l'information auprès des barreaux. D'autres n'en voient pas l'intérêt eu égard aux pouvoirs du Bâtonnier en matière de fixation des honoraires.

Malgré tout, en une année, j'ai pu noter que les avocats comprennent mieux l'intérêt de cette médiation, étape préalable à l'éventuelle saisine du Bâtonnier, non obligatoire, qui n'a pas pour vocation de remplacer la procédure de fixation des honoraires qui seule permet une décision coercitive. Cette phase de médiation préalable n'est ainsi ni obligatoire ni contraignante.

Confidentielle, elle permet des échanges constructifs et rapides : les parties s'engagent volontairement dans ce processus dans lequel rien ne leur est imposé, de telle manière qu'elles s'y engagent dans le souci d'une issue amiable apaisée et rapide.

Au cours de cette année, il m'est apparu que la satisfaction du client reste une préoccupation importante pour les avocats dont la confiance est une valeur clé ; quant au client, la médiation a souvent permis qu'il soit en mesure de mieux comprendre le mode de facturation du travail de l'avocat.

La relation entre l'avocat et le client, emprunte de confiance mutuelle, s'en trouve valorisée, tout du moins lorsque la médiation aboutit.

Carole Pascarel

1/ Présentation de la médiation de la consommation de la profession d'avocat

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des différends

Elle est régie par le Code de la consommation (arts. L.611-1 et s.), qui détermine le statut du médiateur, les étapes et les principes directeurs de la médiation

Le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre un avocat et un client l'ayant mandaté en dehors du cadre de son activité professionnelle

Le médiateur est indépendant, impartial, compétent et diligent

Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, sans remise en cause de sa responsabilité professionnelle

C'est une étape facultative préalable à la saisine du Bâtonnier

C'est un processus conventionnel et volontaire pour les deux participants

Les échanges en médiation sont strictement confidentiels. Seul l'accord final peut être divulgué

Les grands principes de la médiation de la consommation

L'article L. 612-1 du Code de la consommation prévoit que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. **Seul le client a la faculté de saisir le médiateur de la consommation.**

Dans la relation entre l'avocat et le client, le consommateur est la personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le professionnel est avocat.

Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, sans remise en cause de sa responsabilité professionnelle.

Au cours de la médiation, les parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide du médiateur. **Le médiateur, qui est un tiers impartial, a pour mission de faciliter la résolution du différend entre l'avocat et le client : il organise un échange entre les parties, en vue de les faire parvenir à un accord, et confronte les points de vue des parties pour leurs permettre de résoudre leur litige.** Il doit, en toute indépendance, les aider à trouver une solution commune, équitable et mutuellement acceptable. Il ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte ni d'instruction et n'impose aucune solution. **Son avis est donc indicatif.**

La médiation de la consommation, qui est une médiation conventionnelle, s'inscrit en dehors de toute intervention du juge : elle est donc totalement consensuelle. D'une part, **l'avocat est libre de l'accepter ou de la refuser.** D'autre part, **les parties sont**

libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose cependant aux parties une **obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer** entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

Toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge est en revanche interdite.

La médiation est confidentielle : les informations échangées et les déclarations recueillies au cours de la médiation comme les constatations du médiateur ne peuvent être ni divulguées aux tiers ni invoquées ou produites ensuite dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties.

Le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Ces informations doivent être inscrites, de manière visible et lisible, sur le site internet de l'avocat, dans ses conventions d'honoraires ou sur tout autre support adapté.

Le recours à la médiation est gratuit pour le client ; il est également gratuit pour l'avocat.

L'échec du processus de médiation ne s'oppose pas à la saisine du juge (en l'occurrence du Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat), dans le respect des lois et règlements en vigueur. En cours de médiation, la saisine du Bâtonnier mettra un terme à la médiation.

2/ Présentation de la Médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat



Désignée pour trois ans, **Carole PASCAREL** est la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat depuis le 1^{er} janvier 2020.

Carole Pascarel a obtenu le certificat d'aptitude à la profession d'avocat en 1999. Après avoir prêté serment en 2000, Carole Pascarel a exercé pendant 13 années au sein d'un cabinet de droit des affaires. Depuis 2013, Carole Pascarel a monté son propre cabinet et exerce principalement en droit des personnes et de la famille, tout en étant, en parallèle, médiatrice conventionnelle ou judiciaire. Son activité est donc partagée entre le métier d'avocat et celui de médiateur.

Les modes amiables sont intégrés à sa pratique : Carole Pascarel a été formée au processus collaboratif et à la médiation ; elle est inscrite sur la liste des médiateurs du Centre national de la médiation (CNMA) ainsi que sur la liste des médiateurs près la Cour d'appel de Paris et la Cour d'appel de Rouen.

Au sein de la profession d'avocat, Carole Pascarel a été élue membre du Conseil de l'ordre des avocats du barreau de Paris de 2015 à 2017, puis membre du Conseil National des Barreaux de 2018 à 2019.

Aujourd'hui, Carole Pascarel est membre de l'Association des Médiateurs Européens. Soucieuse de renforcer la place des modes amiables dans le règlement des différends, Carole Pascarel intervient régulièrement lors de colloques et formations portant sur les modes amiables.

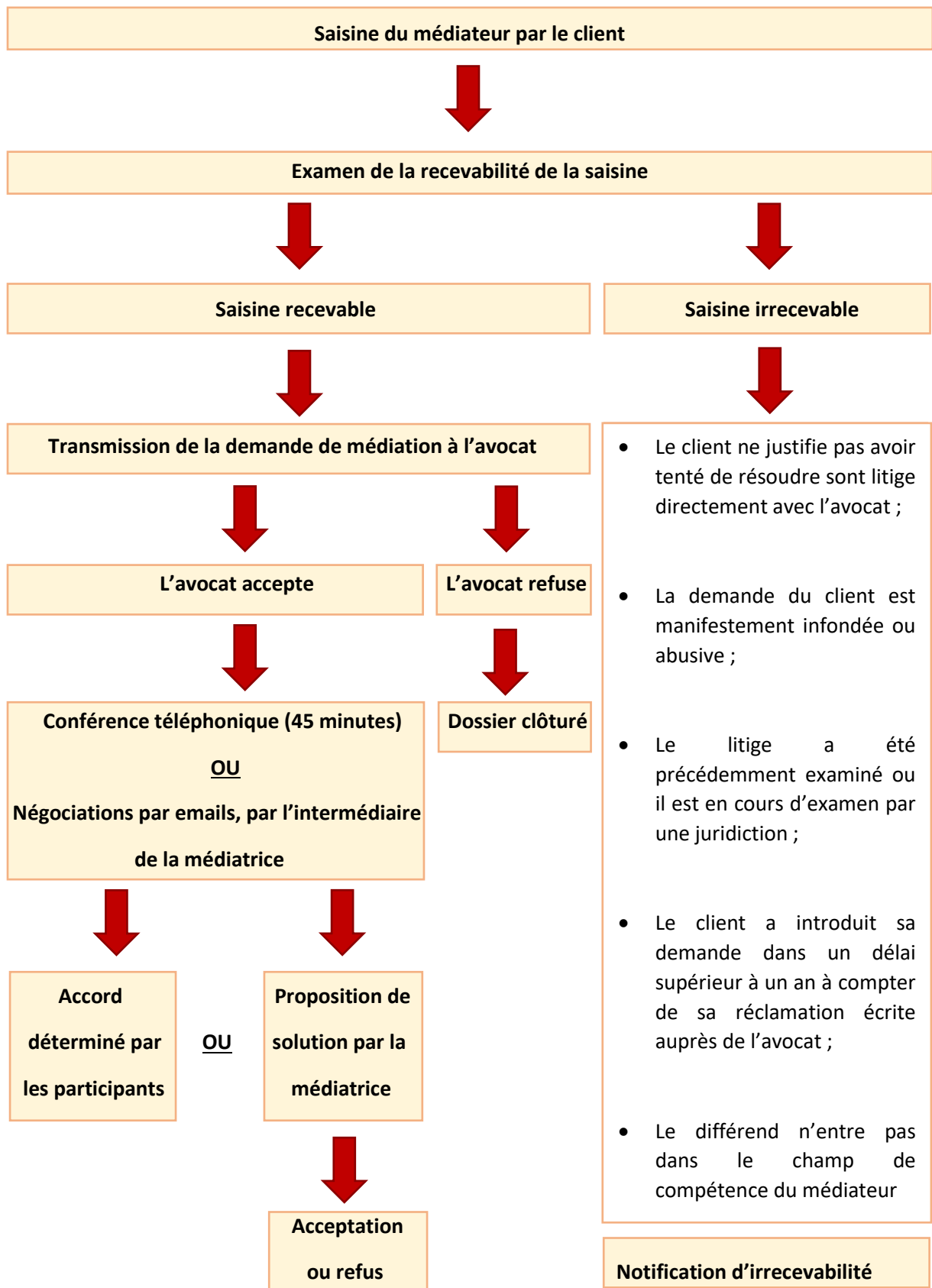


Servane RAMPILLON est juriste auprès de la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat depuis le 1^{er} juillet 2020.

Diplômée d'un Master 2 Droit privé, Common Law et traditions civilistes, Servane Rampillon a développé ses compétences au sein de cabinets d'avocats généralistes puis au sein d'une entreprise spécialisée dans la digitalisation des directions juridiques et fiscales. En parallèle, elle obtient le diplôme Modes amiables de résolution des différends de l'Université Paris-Nanterre.

Aujourd'hui rattachée au Centre du droit civil des affaires et du contentieux économique de l'Université Paris-Nanterre, Servane Rampillon poursuit sa formation en doctorat. Ses recherches portent sur la médiation en ligne et les droits fondamentaux du justiciable.

3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d'avocat



FOCUS N°1. Le rôle du Médiateur National par rapport à celui du Bâtonnier

Le Médiateur national de la consommation de la profession d'avocat ne se substitue pas au Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat. La médiation de la consommation est un **préalable à la saisine du Bâtonnier** qui n'est jamais obligatoire. L'avocat est ainsi libre d'accepter ou de refuser la demande de médiation qui lui est soumise ; le client peut mettre un terme au processus de médiation lorsqu'il le souhaite.

La médiation n'est pas un processus juridictionnel. Autrement dit, **le Médiateur national ne rend pas de décision contraignante** pour les médiés. En cas d'échec dans la recherche d'un accord directement entre l'avocat et le client, le médiateur propose **une solution qui ne s'impose pas aux participants**, mais qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser. Seul le Bâtonnier – exclusivement compétent en matière de contestation des honoraires – peut rendre une décision.

Dans certains dossiers, le client peut avoir saisi le Médiateur national et le Bâtonnier dans un même temps. Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, la demande de médiation du client a été **déclarée irrecevable. Cependant, dans certains cas ponctuels, le processus de médiation a tout de même été mis en place.** Deux hypothèses se sont produites :

- Dans un premier cas, **le Bâtonnier saisi a parfois décidé de « suspendre » la procédure de fixation des honoraires** lorsqu'il a été informé de la demande de médiation. Cette suspension est intervenue **uniquement avec l'accord de l'avocat et du client.** L'avocat

demeurait libre de refuser la médiation et de préférer soumettre le différend au Bâtonnier. En cas d'échec de la médiation dans cette hypothèse, le Bâtonnier en a été immédiatement informé et la procédure de fixation des honoraires a pu reprendre son cours.

- Dans un second cas, le Bâtonnier a reçu la saisine du client mais **l'examen de la saisine n'avait pas encore débuté.** Le Bâtonnier concerné a préféré se déclarer « non saisi », **dans l'attente de savoir si l'avocat acceptait la demande de médiation.** En cas de refus par l'avocat ou en cas d'échec de la médiation, l'une ou l'autre des parties a dû de nouveau saisir le Bâtonnier.

Ainsi, la tenue de la médiation a toujours été privilégiée, avec l'accord des parties.

Le processus de médiation est donc **un préalable amiable facultatif à la procédure de fixation des honoraires** diligentée devant le Bâtonnier. La médiation peut être demandée en amont de la saisine du Bâtonnier, mais **elle ne peut jamais être effectuée à la suite d'une décision du Bâtonnier** – l'appel de cette décision relevant de la compétence du Premier Président de la Cour d'appel dont il ressort.

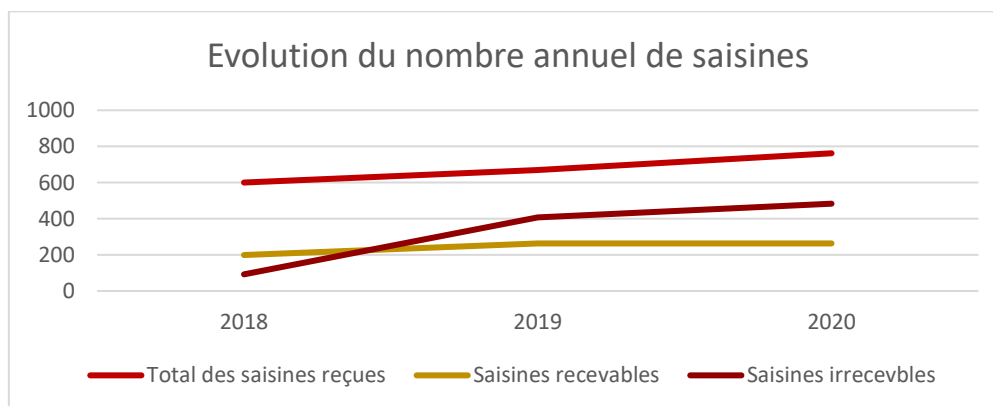
4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d'avocat

762 saisines
279 saisines recevables
98 demandes acceptées par l'avocats
58 accords consensuels
7 solutions proposées

Le nombre de saisines reçues par le médiateur est en hausse constante depuis son institution en 2016 ; entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 décembre 2020, **762 saisines** ont été reçues (soit une hausse d'un peu plus de 13% par rapport à 2019).

279 saisines étaient recevables. Parmi ces dossiers recevables, **98 demandes** d'entrer en médiation ont été **acceptées** par l'avocat, **et 58 accords** ont été trouvés directement par le client et l'avocat, soit au cours d'une conférence téléphonique en présence des participants et de la médiatrice, soit à la suite d'une négociation assistée par courriels.

7 solutions ont été proposées par la médiatrice.

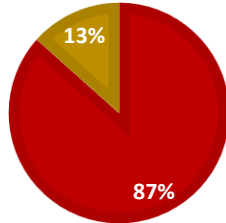


Entre 2018 et 2020, **le nombre de saisines reçues est en augmentation.**

Corrélativement, les **saisines irrecevables sont également en légère hausse.** Il est utile de noter que l'augmentation du nombre d'irrecevabilités est davantage la conséquence d'une hausse des demandes d'informations des clients, concernant la convention d'honoraires régularisée ou la procédure en cours devant les tribunaux judiciaires, qu'une hausse significative des contestations en tant que telles.

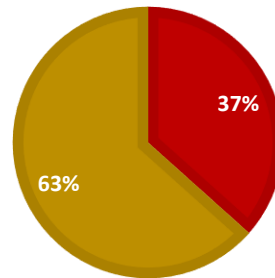
TYPE DE SAISINES

- Email/formulaire en ligne (660)
- Courrier postal (102)



RECEVABILITÉ DES SAISINES

- Recevables (279)
- Irrecevables (483)



660 saisines ont été envoyées à la médiatrice par courriel

ou

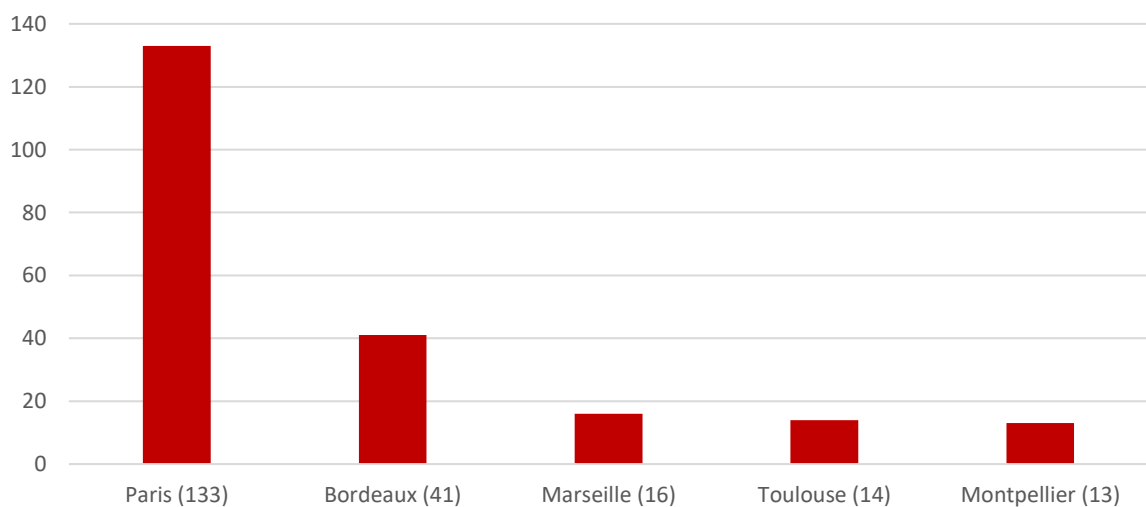
via le formulaire en ligne disponible sur : mediateur-consommation-avocat.fr

102 saisines ont été envoyées par voie postale

279 saisines étaient recevables

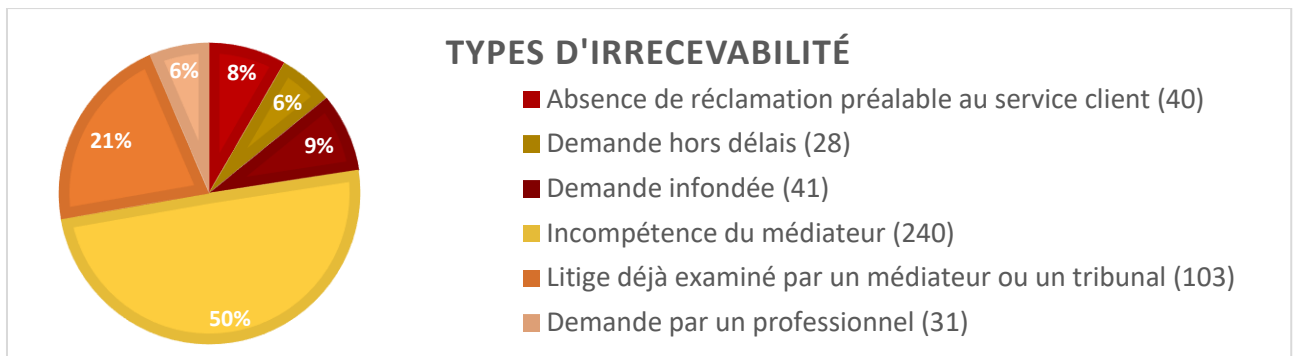
483 saisines étaient irrecevables conformément aux motifs énumérés par l'article L. 612-2 du Code de la consommation

NOMBRE DE SAISINES PAR BARREAUX



*Voir en annexe le récapitulatif des saisines par barreaux, p. 23.

4.1. Sur l'ensemble des saisines irrecevables : 483 dossiers



Incompétence de la médiatrice

240 saisines ne relevaient pas de la compétence de la médiatrice, car **il ne s'agissait pas d'une contestation portant sur les honoraires dus à un avocat** dans le cadre de son mandat. Ces saisines portaient notamment sur :

- La responsabilité civile professionnelle de l'avocat ;
- La déontologie de l'avocat ;
- La négociation des honoraires de l'avocat ;
- Une contestation qui ne concernait pas un avocat.

Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal

103 saisines étaient faites **soit en parallèle de la saisine du Bâtonnier, soit après une décision défavorable** du Bâtonnier ou de la Cour d'appel.

Demande infondée

41 saisines ont été déclarées infondées dès lors qu'elles ne **comportaient aucune demande ou qu'elles ne reposaient sur aucun élément objectif** quant à la facturation de l'avocat.

Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat

40 saisines ont été portées à la connaissance de la médiatrice **avant-même d'avoir informé l'avocat de la contestation**. Or, le client doit préalablement avoir tenté de résoudre le différend directement auprès de son avocat par une réclamation écrite.

Demande par un professionnel

31 saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles. Or, **la médiation de la consommation n'est pas ouverte aux litiges entre professionnels**. Dans deux dossiers, l'avocat est à l'origine de la demande de médiation. Cependant, seul le client de l'avocat peut saisir la médiatrice.

Demande hors délais

28 saisines ont été effectuées **plus d'un an après la tentative de résolution amiable du différend auprès de l'avocat**. Or, la demande doit être introduite auprès de la médiatrice dans le délai maximum d'un an à compter de la première réclamation écrite adressée à l'avocat.

FOCUS N°2. Les saisines qui ne concernent pas un avocat

Sur les saisines irrecevables, notons que **13** saisines concernaient un différend avec une entreprise proposant un service juridique en ligne, **7** saisines concernaient des assurances de protection juridique et **2** saisines étaient portées contre un Bâtonnier.

Toutes les saisines contre une entreprise proposant un service juridique en ligne portaient soit sur une demande de remboursement refusée, soit sur l'émission d'un avoir à la place d'un remboursement, soit sur l'impossibilité de contacter un service client assuré par une personne physique.

Par exemple, certaines saisines concernaient l'annulation d'une demande de constitution en ligne d'un dossier pour saisir un tribunal. Lorsque les clients ont fait une demande de remboursement après s'être rétractés, ils n'auraient finalement obtenu qu'un avoir à valoir sur une période déterminée pour une prochaine procédure. Dans deux dossiers, le client ne savait pas qu'il ne s'adressait pas à un avocat.

D'autres contestations ont porté sur des consultations d'avocat en ligne qui n'auraient jamais été réalisées, et sur la rédaction de mises en demeure erronées, générées automatiquement en fonction des éléments renseignés par le client. Dans ces hypothèses, le client avait contracté avec une entreprise intermédiaire et non pas directement avec un avocat.

Dans tous les cas, le différend ne portait pas sur des honoraires acquittés auprès d'un avocat mais sur des sommes pour

rémunérer un service en ligne proposé par une entreprise. Par conséquent, la médiatrice s'est déclarée incompétente.

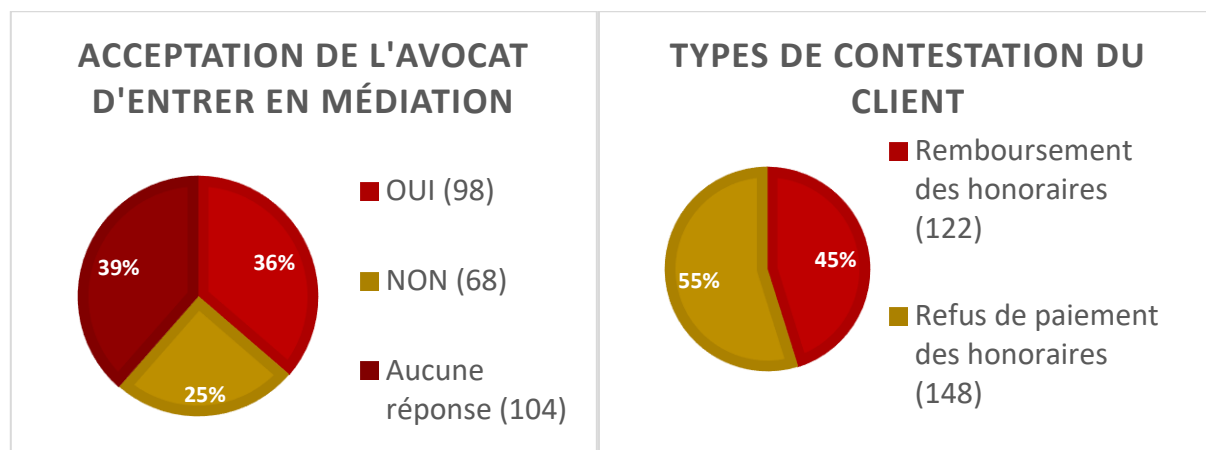
Internet est incontestablement utilisé par les justiciables pour tenter de prévenir et de résoudre leurs différends, notamment, ceux qui n'auraient pas été présentés devant les tribunaux judiciaires, soit parce que leur montant est trop faible, soit par crainte d'une procédure devant un juge. Toutefois, Internet peut aussi être le siège de nouveaux différends. **Le client indique ne pas avoir toujours la possibilité de s'assurer de la qualité de son interlocuteur, de l'étendue du service qui lui est proposé et de l'éventuelle automatisation du suivi de son dossier.**

D'autres saisines portaient sur des différends avec une assurance de protection juridique, soit parce qu'elle ne couvrait pas la totalité des frais d'avocat de l'assuré, soit parce qu'elle bloquait un versement à destination du client dans l'attente de documents. **La médiatrice était incompétente car il ne s'agissait pas d'un différend avec un avocat. Les clients ont été redirigés vers le médiateur de la consommation compétent.**

Enfin, certaines saisines ont été déclarées irrecevables car elles étaient portées contre un Bâtonnier, soit à la suite d'une procédure de fixation des honoraires ne faisant pas droit aux prétentions du client, soit du fait d'un mécontentement quant à l'avocat désigné à l'aide juridictionnelle. **Les contestations adressées contre un Bâtonnier ne relèvent jamais de la compétence du médiateur de la consommation.**

4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables : 279 dossiers

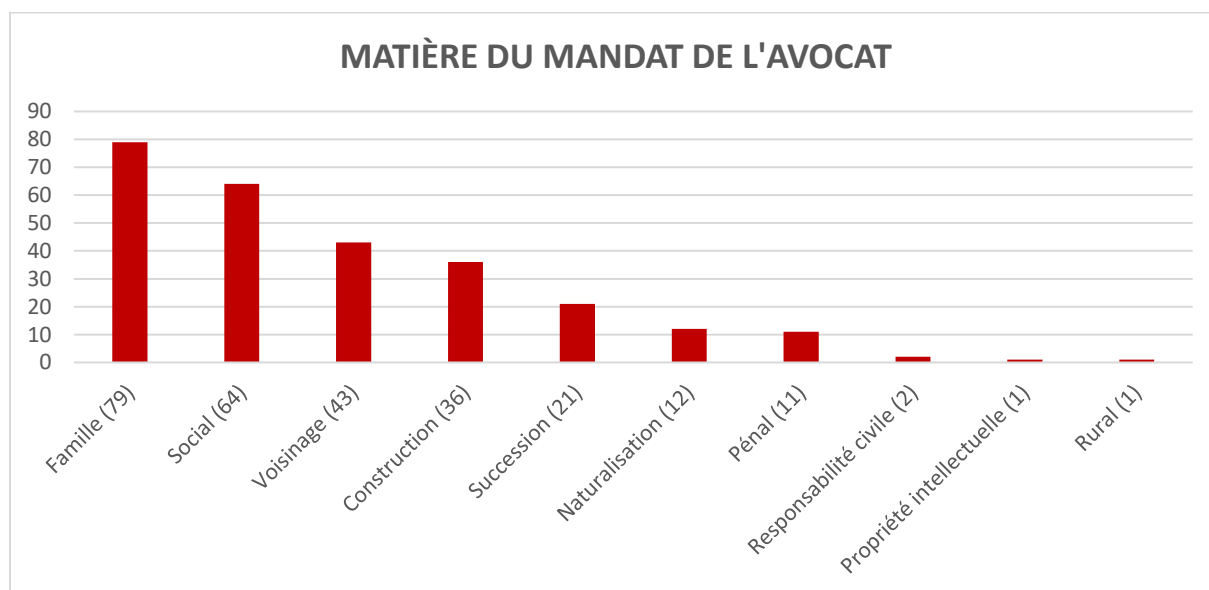
9 saisines recevables n'ont pas été traitées par la médiatrice en raison d'un conflit d'intérêt. Pour ces cas, le client a été informé de la possibilité de saisir un autre médiateur de la consommation. **270 saisines ont donc été effectivement traitées.**



98 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, tandis que **68** demandes ont été refusées par l'avocat.

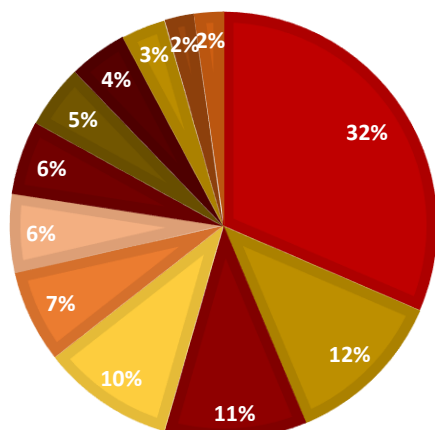
104 saisines n'ont reçu aucune réponse de la part de l'avocat. Les dossiers ont ainsi été clos automatiquement au terme du délai de 90 jours dans lequel la médiation s'insère.

Plus de la moitié des saisines recevables concernait un refus de paiement des honoraires facturés par l'avocat. Les autres saisines concernaient des demandes de remboursement.



Prétention du client en moyenne : 1.432,50 euros TTC

QUESTIONS SOULEVÉES



- Détail des diligences accomplies (85)
- Décompte des heures facturées (33)
- Croyance en une obligation de résultat de l'avocat (29)
- Absence de convention d'honoraires (27)
- Changement du mode de facturation (19)
- Refus de l'avocat de restituer le dossier et/ou de verser les fonds bloqués sur le compte CARPA (16)
- Paiement de la première consultation (15)
- Dépassement du forfait sans avertir le client (13)
- Assiette de l'honoraire de résultat (12)
- Accord oral non formalisé en parallèle de la convention d'honoraires (9)
- Difficultés financières du client (6)
- Paiement en espèce sans facture des sommes acquittées (6)

85 saisines concernent une **demande du client de précisions sur les diligences effectuées par l'avocat** lorsqu'il ne plaide pas ou qu'il ne reçoit pas le client en rendez-vous. **Ces saisines sont généralement liées à l'absence d'émission d'une facture de clôture du dossier. Ces saisines découlent également de l'émission de factures tout au long de la procédure sans aucune mention des diligences effectuées, ni du temps passé dans l'hypothèse d'une facturation au temps passé.**

33 saisines concernent le **décompte des heures facturées. Le client ne comprend pas le temps pris par l'avocat pour rédiger** les différents actes de procédure. Il ne comprend pas non plus le temps pris pour lire ou répondre aux courriels de la partie adverse. Dans certaines saisines, le client avait réécrit chaque mail en se chronométrant pour faire état d'une différence entre son temps de rédaction et celui de l'avocat.

29 saisines concernent une **croyance en une obligation de résultat** de l'avocat et **révèlent la déception du client** plutôt qu'un refus catégorique de s'acquitter des honoraires.

27 saisines découlent de **l'absence de convention d'honoraires régularisée** entre le client et l'avocat. **Le client avance qu'il n'a pas été informé des tarifs** pratiqués par l'avocat et s'inquiète du manque de prévisibilité des facturations. **Certaines saisines remettaient en cause la mission-même pour laquelle l'avocat avait été mandaté.**

19 saisines font suite à un **changement de facturation**. Ce changement intervient soit en cours de procédure, soit à la suite du dessaisissement de l'avocat. La convention d'honoraires, quand elle existe, ne précise pas toujours les conséquences du dessaisissement et **les saisines concernent généralement le passage d'un forfait à un taux horaire à la suite de ce dessaisissement.**

16 saisines concernent un **refus de l'avocat de rendre au client son dossier**, généralement dans l'attente du paiement du client. Ce refus s'accompagne généralement d'un **refus de reverser les fonds conservés sur le compte CARPA** au client.

FOCUS N°3. La difficile estimation du coût total de la procédure

Certaines contestations d'honoraires de l'avocat se fondent sur une estimation du coût d'une procédure qui peut avoir été mal appréciée par l'avocat lui-même, mais qui peut avoir été effectuée par des associations de consommateurs ou par des sites Internet sans rapport avec un site internet d'avocat.

Pour lutter contre des estimations sans rapport avec l'avocat concerné, il est donc essentiel que l'avocat explique clairement le mode de calcul de sa rémunération, qui peut être arrêtée au temps passé ou au forfait. Ainsi, l'avocat **doit informer son client, dès sa saisine, des modalités de détermination des honoraires** et de leurs montants, dès lors qu'il est difficile de déterminer le coût global d'une procédure en amont (art. 11.2 du Règlement intérieur national de la profession d'avocat ; art. 10 du décret n°2005-790 du 12 juillet 2005 ; c. cons., art. L.113-3). En d'autres termes, en dépit de la demande couramment émise par le client, **il ne pèse pas sur l'avocat de déterminer, précisément ou approximativement, une somme qui couvrirait toutes les diligences de l'avocat dans l'hypothèse d'une rémunération au temps passé. Il incombe uniquement à l'avocat de préciser toutes les modalités de facturation** des diligences effectuées.

Cela signifie que le client doit être informé du mode de rémunération des diligences pendant toute la durée du mandat de l'avocat, ce qui inclut les modalités de facturation dans le cas du dessaisissement de l'avocat par le client mais aussi du dessaisissement par l'avocat lui-même. Dans le cadre d'un forfait, il est

recommandé de préciser au maximum les diligences qu'il comprend et les diligences qui feront l'objet d'un honoraire complémentaire – une mauvaise estimation ne pouvant être imputée au client.

Il est constant qu'**un calcul des honoraires suivant un taux horaire s'applique lorsque la convention d'honoraires ne précise pas les modalités de facturation des diligences effectuées**. Les honoraires de l'avocat doivent alors être fixés selon les critères définis à l'article 10 alinéa 2 de la loi du 31 décembre 1971, c'est-à-dire en tenant compte du temps consacré à l'affaire, du travail de recherche, de l'importance des intérêts en cause, de l'incidence des frais et charges du cabinet, de sa notoriété, des avantages obtenus au profit du client par son travail et enfin de la situation financière du client.

Enfin, certaines associations ou sites préconisent des coûts « moyens » pour certaines procédures, comme en matière de divorce par consentement mutuel, en ces termes : *« les honoraires de l'avocat sont libres. Comptez autour de 1 000 à 2 500 euros TTC, selon votre situation et la ville d'exercice. Dans ce type de dossier, les avocats travaillent souvent au forfait »*.

Ces estimations posent plusieurs difficultés : **l'avocat est notamment libre de déterminer sa rémunération et le client est libre de l'accepter ou de la refuser ; en outre, les termes généraux employés pour décrire les procédures faisant l'objet de ces estimations ne tiennent pas compte des spécificités propres à chaque dossier et à chaque avocat.**

FOCUS N°4. Exemples de clauses insuffisamment précises dans la convention d'honoraires

Le défaut de précision des clauses de la convention d'honoraires a fait l'objet de nombreuses contestations des honoraires facturés par l'avocat. **Les difficultés portent notamment sur l'objet du mandat de l'avocat, les modalités de dessaisissement de l'avocat et l'assiette de calcul de l'honoraire de résultat.**

Exemples de clause ayant posé des difficultés :

- « *Le Client peut par écrit mettre un terme à tout moment à la Mission confiée à l'Avocat. L'Avocat peut par écrit et avec un préavis raisonnable cesser de représenter le Client pour tout motif légitime. Lorsqu'il est mis fin à la Mission, le Client règlera la totalité des honoraires et débours qui sont dus à l'Avocat. Tous les droits encourus à la date de la fin de la Mission resteront en vigueur nonobstant la fin de la Mission* ».
 - ⇒ Lorsque l'avocat s'est dessaisi du dossier, il a émis une facture de clôture du dossier au temps passé. Le montant final dû excédait la valeur du forfait convenu et l'avocat a décidé de ne pas demander de paiement supplémentaire, mais il a conservé la totalité du montant du forfait déjà acquitté. Dans sa saisine, le client demandait le remboursement d'une partie du forfait car toutes les diligences qu'il comprenait n'avaient pas été effectuées. **Préciser les modalités de facturation en cas de dessaisissement** aurait pu permettre d'éviter le conflit.
- « *Il sera versé un honoraire de résultat correspondant à 10% HT des sommes qui pourront être recouvrées* ».
 - ⇒ Dans ce cas, le client a contesté la facturation d'un honoraire de résultat car la procédure lui avait permis d'économiser une certaine somme mais pas d'obtenir de gains. **L'omission de cette hypothèse dans l'assiette du calcul de l'honoraire de résultat** aurait pu permettre d'éviter le conflit.
- « *Article 1. Le Client mandate [l'avocat] pour engager une procédure de divorce à l'encontre de son épouse devant le Juge aux affaires familiales. L'Avocat s'engage à effectuer la mission qui lui est confiée. Il tiendra régulièrement informé le Client du déroulement de la mission* ».
 - « *Article 2. Pour l'exécution de la mission visée à l'article 1^{er}, les honoraires sont fixés forfaitairement à la somme de (...). Cet honoraire couvre les diligences décrites à l'article 1^{er}* ».
 - ⇒ Dans ce cas, le client contestait l'émission de factures complémentaires au forfait initialement convenu. Comme le forfait ne listait pas les diligences qu'il comprenait, le désaccord portait sur l'étendue du mandat de l'avocat. **Préciser l'objet de la mission de l'avocat et énumérer les diligences comprises dans le forfait** aurait pu permettre d'éviter ce conflit.

FOCUS N°5. L'émission de factures détaillées

L'émission des factures qui ne précisent pas les diligences effectuées et le temps passé est la principale cause de contestation des clients de l'avocat. Le défaut de facture tout au long de la procédure ou à la clôture du dossier concernait 32% des saisines recevables. Dans certains cas, la remise de ces factures a suffi pour mettre un terme au différend.

Le prestataire de service doit informer le consommateur sur le prix du service par tout procédé approprié (ordonnance n° 86-1243 du 1^{er} décembre 1986 ; c. cons., art. L. 113-3 ; c. com., arts. L. 441-3 et L. 441-6). Cette loi s'applique à tous les prestataires de services, ce qui inclut les avocats (cass. crim., 12 fev. 1990, n° 89-80.815). Aussi, l'article 11.2 du RIN impose à l'avocat l'obligation d'une information sur la détermination des honoraires dès le début de son mandat, puis de façon régulière.

Conformément à l'article 10 de la loi du 31 décembre 1971, ne peuvent constituer des honoraires librement payés après service rendu que ceux qui ont été réglés sur présentation de factures permettant au client de se rendre compte des diligences effectuées.

Lorsque la relation s'achève entre l'avocat et son client, l'avocat doit établir un compte détaillé déterminant les diligences accomplies, les frais et les honoraires, auxquels s'ajoute la mention des sommes demandées et reçues par lui, en application de l'article 11.7 du RIN.

En outre, **l'émission de factures tout au long de la procédure permet au client de**

se rendre compte de l'évolution de son dossier, des diligences accomplies et des sommes engagées.

Plusieurs contestations ont notamment fait suite à l'émission d'une facture globale en toute fin de dossier. Or, la facturation tout au long de la procédure permet d'assurer une certaine prévisibilité au client et cette prévisibilité permet de réduire les possibilités de contestations des honoraires facturés.

4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation : 98 dossiers

1 saisine a été abandonnée par l'avocat après l'accord de l'avocat d'entrer en médiation, car la cliente était trop véhémence, selon l'avocat, par courriels ;

1 saisine a été abandonnée par le client après l'accord de l'avocat d'entrer en médiation car le client n'a plus jamais répondu ;

2 saisines n'ont pas donné lieu à une médiation car le client a saisi le Bâtonnier juste après l'accord de l'avocat d'entrer en médiation.

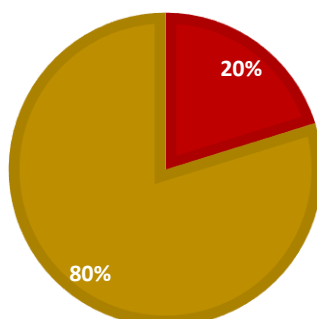
94 saisines ont donc effectivement mené à une médiation.

Durée moyenne de la médiation : 39 jours

(A partir de la notification de la recevabilité de la saisine au client jusqu'à l'accord final de médiation, conformément à l'article R. 612-5 du Code de la consommation)

TYPE DE MÉDIATION CHOISI PAR LES PARTICIPANTS

■ Email (19) ■ Conférence téléphonique tripartite (75)



19 médiations ont été effectuées par échanges de courriels. Dans ce cas, il est d'abord demandé au client de préciser au maximum sa demande, étayée de tous les documents lui semblant pertinents.

Le client formule une offre. Cette offre et les arguments du client sont ensuite communiqués à l'avocat, qui demeure libre d'accepter la proposition du client ou de faire une contre-proposition.

75 médiations ont été effectuées dans le cadre d'une conférence téléphonique réunissant le client, l'avocat et la médiatrice.

Cette conférence téléphonique dure environ 45 minutes. Elle débute par une présentation des principes de la médiation de la consommation. S'ensuit l'exposé des faits par les participants puis une phase de négociation.

FOCUS N°6. Les apports des conférences téléphoniques

La médiation de la consommation n'est pas une médiation telle qu'entendue dans son sens traditionnel, puisque les participants en conflit sont rarement amenés à confronter leurs points de vue directement en face-à-face. Généralement, le rôle du Médiateur de la consommation est plus prépondérant que celui d'un médiateur traditionnel : il doit recueillir les demandes de chaque participant et les pièces venant à l'appui de leurs prétentions ; il étudie ensuite les positions de chacun ; surtout, il propose une solution que les participants sont libres d'accepter ou de refuser.

L'une des particularités de la Médiation Nationale de la consommation des avocats, telle qu'elle est pratiquée par mes soins, est l'organisation de conférences téléphoniques pour réunir le client, l'avocat et la médiatrice. Ce modus operandi permet de rétablir certaines caractéristiques de la médiation traditionnelle dans la médiation de la consommation. **L'objectif premier était de réinstaurer l'oralité des échanges.**

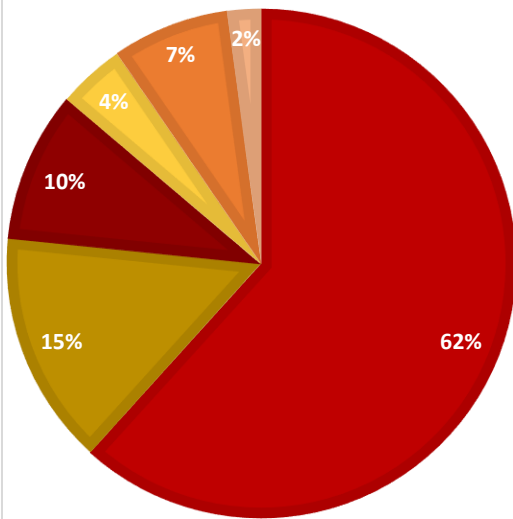
Ces conférences téléphoniques durent entre 45 minutes et 1 heure. Elles ont ponctuellement duré jusqu'à 1h30 en fonction de la complexité du dossier ou lorsque les participants étaient proches de trouver un accord. **Un seul appel a suffi pour mettre un terme au conflit dans 46 dossiers** sur les 75 dossiers dans lesquels une conférence téléphonique a été effectuée. **La durée moyenne de la médiation par conférence téléphonique est de 28 jours.** Cette durée est tributaire de la prise de rendez-vous, qui peut intervenir jusqu'à quatre semaines à compter de l'acceptation de la demande de médiation par l'avocat.

La conférence téléphonique permet à chacun de s'exprimer dans un même temps, ce qui permet de **valoriser l'écoute et de favoriser le sentiment d'avoir été entendu.** Certains clients ont ponctuellement renoncé à leur contestation dès lors qu'ils avaient pu exprimer leurs arguments et leur ressenti quant au traitement de leur dossier par l'avocat. Dans certains cas – ce, notamment lorsque la procédure est longue – un lien et des attentes en découlant se sont créées entre le client et l'avocat. Dans cette situation, le conflit n'était pas toujours limité à une contestation objective des honoraires mais à des reproches personnels qui se sont d'abord matérialisés par cette contestation des honoraires.

La limite principale des conférences téléphoniques est liée à la valeur du différend. Lorsque le montant de la contestation est équivalent à une heure de consultation, il a rarement été pertinent d'organiser un appel du même temps. Les conférences téléphoniques qui se sont tenues dans ce cas de figure avaient essentiellement vocation de clore la relation client-avocat en bons termes en donnant plus de lisibilité au client quant aux diligences effectuées.

L'organisation d'une conférence téléphonique est toujours soumise à l'accord de tous les participants. Certains clients ont parfois refusé d'y participer par crainte de ne pas savoir argumenter face à leur avocat qui a été formé pour ce faire. **La médiatrice, indépendante et impartiale, veille toutefois à préserver l'équilibre des forces.**

ISSUES DE LA MÉDIATION



■ Solution déterminée par les participants (58)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par le client) (14)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par l'avocat) (9)

■ Absence d'accord (abandon pur et simple de la médiation par le client) (4)

■ Avis de la médiatrice (7)

■ Absence d'accord (incompétence de la médiatrice révélée à la suite des précisions apportées par le client sur sa saisine) (2)

58 accords ont été déterminés par les participants eux-mêmes.

⇒ **Pour 46 accords, une seule conférence téléphonique a suffi** pour résoudre le différend.

⇒ **La durée moyenne de la médiation est ainsi largement tributaire du temps de réponse de l'avocat** quant à son acceptation ou son refus de la médiation, de 27 jours en moyenne.

7 avis ont été proposés par la médiatrice en l'absence d'accord consensuel entre les participants.

⇒ **2 avis ont été acceptés** par tous les participants.

⇒ **5 avis ont été refusés** par le client.

14 médiations ont été interrompues par la **saisine du Bâtonnier par le client.**

9 médiations ont été interrompues par la **saisine du Bâtonnier par l'avocat.**

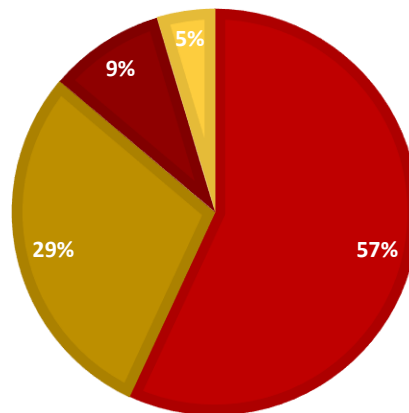
4 médiations ont été abandonnées par le client, qui a cessé de répondre aux emails.

2 médiations ont été interrompues à la suite des précisions apportées par le client sur sa contestation.

Dans ces deux saisines, les clients ne contestaient pas l'existence des diligences facturées. Ils souhaitent le remboursement des honoraires versés à titre de dommages et intérêts, estimant avoir subi un préjudice, ce qui n'était pas expliqué ainsi dans leur saisine.

SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (37) ■ Client (19) ■ Avocat (6) ■ Sans opinion (3)



Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 731,87 euros TTC

37 solutions étaient favorables au client et à l'avocat :

- ⇒ **Parce que les saisines ne concernaient pas strictement un refus catégorique de payer,** mais une incompréhension des sommes facturées par le client. Généralement, le client paie finalement une partie conséquente voire la totalité des sommes facturées.
- ⇒ **Parce que les honoraires de l'avocat sont justifiés mais que l'avocat a justifié tardivement de ses diligences.** Par exemple, l'avocat a facturé la totalité des sommes dues à la clôture du dossier, sans informer le client de l'évolution des coûts tout au long de la procédure. Généralement, dans ce cas, l'avocat fait un geste commercial ou propose un échelonnement des paiements.

19 solutions ont été plus favorables au client, lorsque l'avocat fait un geste commercial alors que ses honoraires étaient justifiés. La contrepartie de cette réduction des honoraires est souvent celle du paiement immédiat ou sous huitaine du client à réception de la facture modifiée.

6 solutions ont été plus favorables à l'avocat, lorsque l'accord a porté sur le paiement de la totalité des sommes facturées alors que la convention d'honoraires n'était pas claire pour une personne non avertie : par exemple, quant à l'assiette de l'honoraire de résultat.

5/ Conclusion

Le nombre d'avocats refusant de passer par cette étape de la médiation est encore trop important. Ainsi, pour mieux faire connaître la médiation aux professionnels avocats, il est important de continuer à mettre en place, dans les barreaux, des formations destinées à lever les doutes ou scepticismes qui peuvent exister quant à l'utilité de cette étape. Ainsi, un plus grand nombre d'avocats acceptera la médiation demandée par le consommateur. Dans le même objectif, la mise en place d'un référent à la médiation de la consommation par barreau, formé préalablement par le médiateur, pourrait être utile à la mise en place d'une information régulière des avocats.

Il pourrait être également utile que la profession d'avocat développe davantage ses services destinés à renseigner les justiciables sur certaines questions qu'ils se posent au moment de la négociation des honoraires, outre divers questionnements sur la conduite de leur procédure. Cela permettrait aux consommateurs-clients d'avoir des réponses à des questions qui ne relèvent pas directement de la compétence du Médiateur National de la consommation. Améliorer ce service permettrait de rapprocher le client de la justice par une meilleure compréhension, donc une meilleure acceptation, du coût du travail de l'avocat, et œuvrer vers plus de pédagogie afin d'éviter des tensions entre le client-consommateur et son avocat. Il

arrive que l'avocat fasse une première consultation du dossier, avant de rédiger la convention d'honoraires qu'il va proposer : ce temps doit être facturé, et le client-consommateur n'en est pas toujours informé de manière claire.

La médiation de la consommation mise en place par le biais d'échanges réalisés au cours de conférences téléphoniques favorise indéniablement les accords. Les conférences téléphoniques permettent de meilleurs résultats que l'échange de mails. Ainsi, la majorité des médiations qui aboutissent ont été faites par téléphone, avec études des pièces du dossier par le médiateur en amont. Les médiations par téléphone sont également plus rapides : 39 jours par échanges de courriels contre 28 jours par téléphone. Cette pratique doit donc être favorisée, dans l'efficacité du processus.

A Paris, le 4 juin 2021

Carole Pascarel



Annexe. Tableau récapitulatif du nombre de saisines par barreau

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES	BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Agen (47)	0	Carcassonne (11)	2
Ain (01)	1	Carpentras (84)	3
Aix-en-Provence (13)	6	Castres (81)	0
Ajaccio (20)	1	Cayenne (973)	1
Albertville (73)	0	Chalon-sur-Saône (71)	0
Albi (81)	2	Châlons-en-Champagne (51)	3
Alençon (61)	0	Chambéry (73)	5
Alès (30)	2	Charente (16)	2
Amiens (80)	4	Charleville-Mézières (08)	0
Angers (49)	4	Chartres (08)	3
Annecy (74)	2	Châteauroux (36)	2
Ardèche (07)	2	Chaumont (52)	0
Argentan (61)	4	Cherbourg (50)	0
Arras (62)	0	Clermont-Ferrand (53)	3
Auch (32)	0	Colmar (68)	1
Aurillac (15)	1	Compiègne (60)	0
Auxerre (89)	3	Coutances/Avranches (50)	1
Avesnes-sur-Helpe (59)	0	Créteil/Val-de-Marne (94)	3
Aveyron (12)	1	Cusset-Vichy (03)	0
Avignon (84)	1	Dax (40)	2
Bastia (20)	5	Deux Sèvres (79)	0
Bayonne (64)	2	Dieppe (79)	0
Beauvais (60)	1	Digne (04)	0
Belfort (90)	1	Dijon (21)	8
Bergerac (24)	1	Douai (59)	3
Besançon (25)	2	Draguignan (83)	2
Béthune (62)	0	Dunkerque (59)	2
Béziers (34)	3	Epinal (88)	2
Blois (41)	4	Evreux (27)	0
Bobigny/Seine-Saint-Denis (93)	2	Evry/Essonne (91)	9
Bonneville (74)	1	Foix (09)	1
Bordeaux (33)	41	Fontainebleau (77)	2
Boulogne-sur-Mer (62)	3	Fort-de-France/Martinique (972)	1
Bourgoin-Jallieu (38)	0	Gap/Hautes-Alpes (05)	0
Brest (29)	6	Grasse (06)	5
Briey (54)	2	Grenoble (38)	2
Brive (19)	0	Guadeloupe (971)	5
Caen (14)	0	Guéret (23)	0
Cahors (46)	1	Haute Loire (43)	12
Cambrai (59)	0	Haute-Saône (70)	0
Jura (39)	1	Pontoise/Val d'Oise (95)	1

La Rochelle-Rochefort (17)	6	Pyrénées Orientales (66)	1
Laon (02)	1	Quimper (29)	5
Laval (53)	0	Reims (51)	2
Le Havre (76)	2	Rennes (35)	7
Le Mans (76)	5	Roanne (42)	0
Libourne (33)	3	Roche-sur-Yon (85)	0
Lille (59)	2	Rouen (76)	3
Limoges (87)	0	Sables d'Olonne (85)	0
Lisieux (14)	0	Saint-Omer (62)	0
Lons le Saunier (39)	0	Saint-Brieuc (22)	1
Lorient (56)	3	Saint-Denis, la Réunion (97490)	1
Lozère (48)	3	Saint-Etienne (42)	5
Lyon (69)	9	Saint-Gaudens (31)	0
Mâcon (71)	2	Saint-Malo/Dinan (35)	2
Marseille (13)	16	Saint-Nazaire (44)	0
Mayotte (976)	0	Saint-Pierre, la Réunion (97410)	2
Meaux (77)	6	Saint-Quentin (02)	2
Melun (77)	1	Saintes (17)	2
Metz (57)	3	Sarreguemines (57)	0
Meuse (55)	0	Saumur (49)	0
Mont de Marsan (40)	1	Saverne (67)	2
Montargis (45)	0	Senlis (60)	2
Montbéliard (25)	0	Sens (89)	0
Montluçon (03)	0	Soissons (02)	1
Montpellier (34)	13	Strasbourg (67)	3
Moulins (03)	0	Tarascon (13)	1
Mulhouse (68)	4	Tarbes (65)	1
Nancy (54)	2	Tarn et Garonne (82)	0
Nanterre/Hauts-de-Seine (92)	1	Thionville (57)	1
Nantes (44)	9	Thonon-les-Bains (74)	2
Narbonne (11)	3	Toulon (83)	1
Nevers (58)	1	Toulouse (31)	14
Nice (06)	7	Tours (37)	2
Nîmes (30)	2	Troyes (10)	2
Nouméa (98)	0	Tulle/Ussel (19)	0
Orléans (45)	2	Valence (26)	0
Papeete – Tahiti (987)	0	Valenciennes (59)	0
Paris (75)	133	Vannes (56)	5
Pau (64)	6	Versailles (78)	9
Périgueux (24)	6	Vienne (38)	0
Pointe à Pitre (971)	0	Villefranche sur Saône (69)	0
Poitiers (86)	1	Non précisé¹	234

¹ Les saisines où le barreau de l'avocat n'a pas été précisé concernant les saisines irrecevables où il n'a pas été demandé d'informations complémentaires et les saisines qui n'étaient pas portées à l'encontre d'un avocat.

Textes de référence

Textes légaux

- Articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation
- Articles R. 612-2 et suivants du Code de la consommation
- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013
- Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013
- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015
- Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015
- Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015
- Arrêté ministériel du 25 mars 2019 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Sites internet

- Médiateur de la consommation de la profession d'avocat
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>
- Plateforme de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges de consommation
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>
- Portail du ministère de l'économie et des finances, espace dédié à la médiation de la consommation
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>