



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

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023

Mise en place par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016, la Médiation de la consommation permet à tout consommateur en litige avec un professionnel de rechercher une solution amiable avec l'aide du Médiateur national de la Consommation, qui présente des garanties d'indépendance et d'impartialité.

Le Médiateur national de la consommation a ainsi pour mission de faciliter la résolution du différend entre les deux parties, dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur.

Pour la profession d'avocat, le dispositif a été mis en place en 2016 par le Conseil National des Barreaux. Son périmètre est à ce jour réduit à la seule contestation des honoraires de l'avocat et est gratuit.

Ainsi, le Médiateur national assure à tout client d'un avocat – à la condition qu'il soit client personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle – de pouvoir, s'il le souhaite, avoir recours à ce 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 du Médiateur national de la consommation de la profession d’avocat	4
2/ Présentation de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	5
• Les grands principes de la médiation de la consommation	6
• FOCUS. Champ de compétence du Médiateur national de la profession d’avocat.....	7
3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	8
4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	9
• Commentaires globaux sur les chiffres annuels.....	10
4.1. Sur l’ensemble des saisines irrecevables : 669 saisines	14
4.2. Sur l’ensemble des saisines recevables : 312 saisines.....	17
• Le refus ou l’absence de réponse de l’avocat : les causes et les remèdes.....	18
• FOCUS. Documents produits en médiation et confidentialité	20
• FOCUS. Rétractation du client : délais et application du droit de la consommation.....	25
• FOCUS. Rédaction de la clause de dessaisissement de l’avocat	27
4.3. Sur les saisines ayant fait l’objet d’une médiation : 111 saisines	30
• FOCUS. Rédaction de la clause de médiation	31
• FOCUS. Représentation et assistance du client par n’importe quelle personne de son choix	32
• FOCUS. Respect de l’accord de médiation	35
5/ Conclusion	37
Textes de référence	38

Le mot de la Médiatrice

Pour la première fois depuis la mise en place du dispositif de la Médiation de la consommation en 2016, le nombre de saisines a diminué sur l'année 2023.

Malgré cette baisse du nombre de saisines, le nombre de médiations réalisées est en augmentation.

Cette tendance démontre que c'est le nombre des saisines irrecevables qui a diminué. Ainsi, les conditions de recevabilité des litiges relevant de la Médiation de la consommation pour la profession d'avocat semblent avoir gagné en clarté.

Sur l'année 2023, 111 médiations ont été réalisées, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport à l'année 2022.

Le taux d'accord global est également en hausse et représente 65 % des saisines.

L'examen des saisines démontre que les avocats signent davantage de conventions d'honoraires.

Ce constat est à mettre en parallèle avec un plus grand taux d'acceptation par les avocats du processus de Médiation de la consommation. En effet, sur les 312 saisines recevables, 111 avocats ont accepté d'entrer en médiation, soit une hausse de 23 % du taux d'acceptation.

132 avocats n'ont pas répondu à la Médiatrice : même si ce chiffre est en baisse, il est encore trop élevé.

Parallèlement, et c'est une particularité de l'année 2023, un plus grand nombre de saisines proviennent des avocats eux même. Hélas, en leur qualité de professionnels, leurs saisines sont irrecevables.

Il est important que les avocats sachent qu'accepter d'entrer en médiation ne signifie pas nécessairement accéder à la demande formée dans la saisine.

Le dispositif de Médiation de la consommation permet d'abord aux professionnels et au client de s'expliquer puis de tenter de trouver des solutions intermédiaires entre les positions de chacun. Des concessions de part et d'autre sont parfois nécessaires, mais l'échange et les explications données permettent l'apaisement et surtout une issue rapide.

Rappelons que le processus de Médiation de la consommation ne se substitue pas à une juridiction : en tant que Médiatrice de la consommation, je n'ai pas de pouvoir coercitif. Ainsi, le dispositif vise un objectif de résolution uniquement par la voie de l'amiable.

En pratique, si je continue toujours de privilégier les médiations par échanges téléphoniques directs entre les parties, un nombre important de médiations est traité à l'écrit, sur pièces, ou par des conversations téléphoniques entre la Médiatrice et le consommateur d'une part, et entre la Médiatrice et l'avocat d'autre part.

Sur l'année 2023, l'évolution constante du nombre de médiations et des taux d'accord démontrent que le dispositif joue son rôle de mécanisme de résolution amiable. Mon objectif reste toujours de mettre en œuvre des solutions si possibles décidées par les parties, permettant d'éviter la saisine du Bâtonnier, seul juge de l'honoraire des avocats.

Carole Pascarel



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



Désignée pour un nouveau mandat de 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.

Doctorante rattachée au Centre du droit civil des affaires et du contentieux économique de l'Université Paris-Nanterre, Servane Rampillon porte ses recherches sur la médiation en ligne et les droits fondamentaux du justiciable.

2/ Présentation de la médiation de la consommation pour 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 ni de sa déontologie

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.

Les grands principes de la médiation de la consommation

L'article L. 612-1 du Code de la consommation, qui s'applique à la profession d'avocat, 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 de l'avocat peut saisir le médiateur.**

Le périmètre d'intervention du Médiateur

Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, qui s'apprécie au regard des diligences effectuées par l'avocat. Il n'est compétent ni dans le cas de la mise en cause de la responsabilité civile professionnelle de l'avocat, ni dans le cas d'une question relevant de la déontologie de l'avocat, ces deux domaines étant déjà organisés pour procéder à une phase de conciliation amiable préalable aux contentieux.

La médiation de la consommation, conventionnelle, n'est pas un préalable obligatoire à l'intervention du Bâtonnier. En revanche, si elle intervient, elle doit être préalable à la saisine du Bâtonnier.

L'objet de la médiation : la recherche d'une solution amiable

Au cours de la médiation, les participants 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 indépendant et impartial, a pour mission de faciliter la résolution du différend entre l'avocat et le client. Il organise un échange entre les participants et confronte leurs points de vue pour permettre de résoudre leur différend.** Le Médiateur doit, en toute indépendance, aider le client et l'avocat à trouver une solution commune, équitable et mutuellement acceptable. Il ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte ou d'instruction.

Lorsque les participants ne parviennent pas à trouver un accord, le médiateur propose une solution qu'ils sont chacun libres d'accepter ou de refuser. **Son avis est donc indicatif.**

Si le processus de médiation échoue, le client et l'avocat sont libres de saisir la juridiction compétente – en l'occurrence le Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat. En cours de médiation, la saisine du Bâtonnier mettra un terme à la médiation.

La liberté des participants en médiation

D'une part, **l'avocat est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.** D'autre part, toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalable à la saisine du juge serait contraire aux textes.

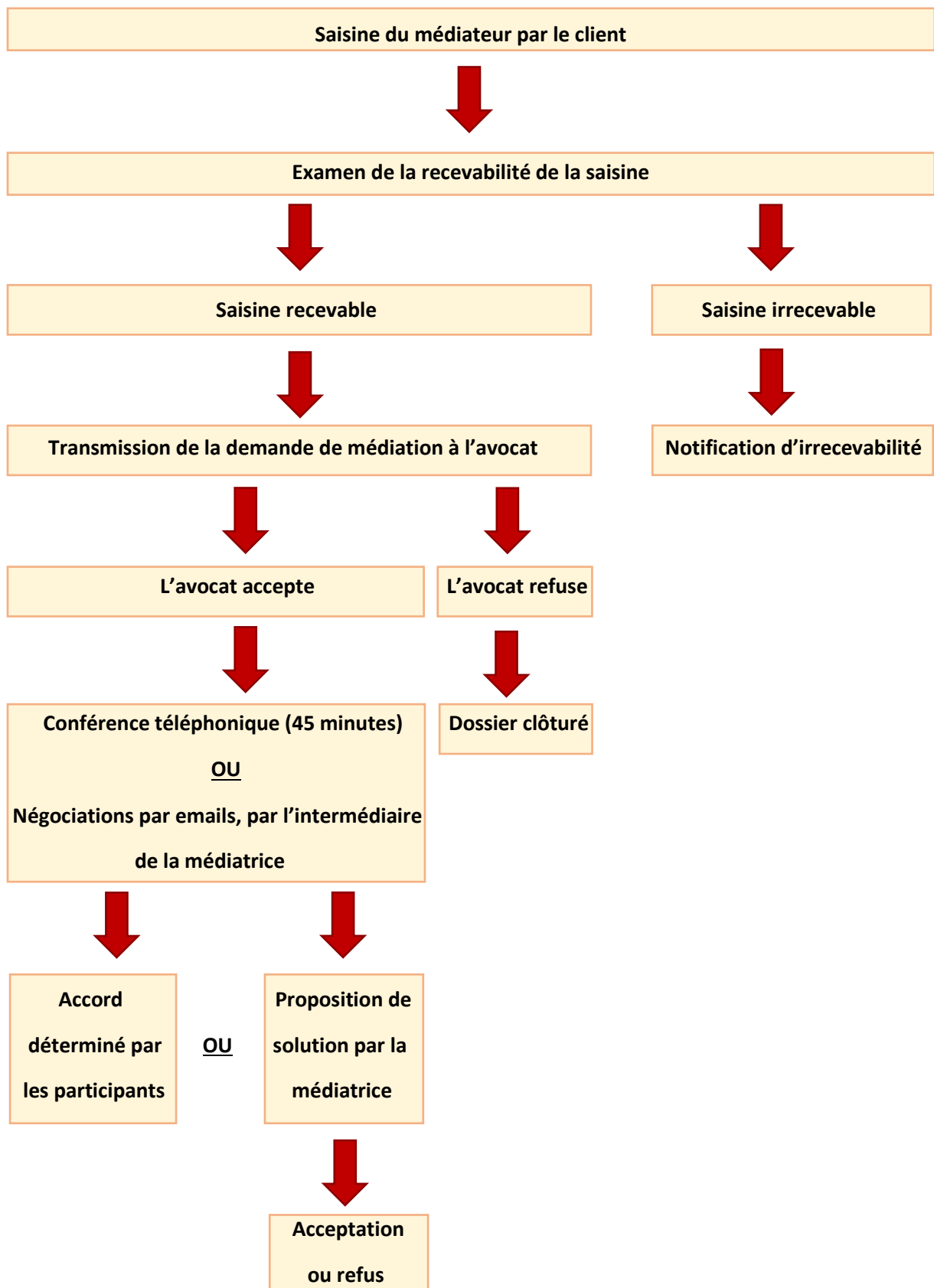
Le professionnel a l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Ces informations doivent être inscrites, de manière visible et lisible, sur le site internet de l'avocat, dans ses conventions d'honoraires ou sur tout autre support adapté.

En outre, **les participants sont libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non la médiation qu'ils ont entreprise.** Si les parties décident d'entrer en médiation, cela impose une **volonté de collaborer** et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur. **Le recours à la médiation est gratuit.**

La confidentialité de la médiation

La médiation est confidentielle : les informations échangées et les déclarations recueillies au cours des entretiens de médiation ne peuvent être ni divulguées ou produites ensuite dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des participants.

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



Les causes d'irrecevabilité des saisines

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

Le client ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement avec l'avocat

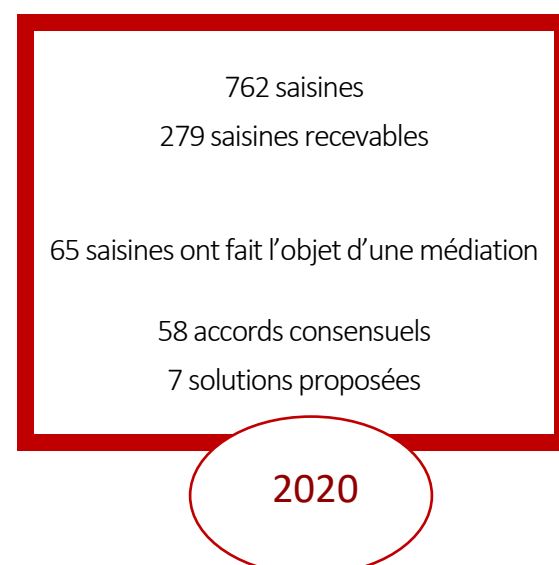
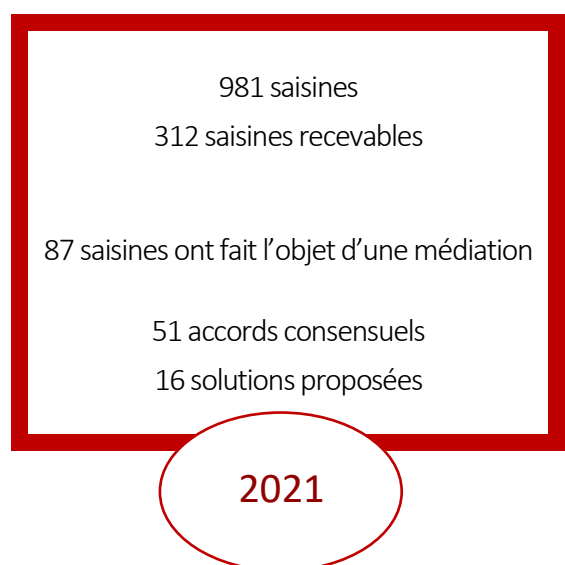
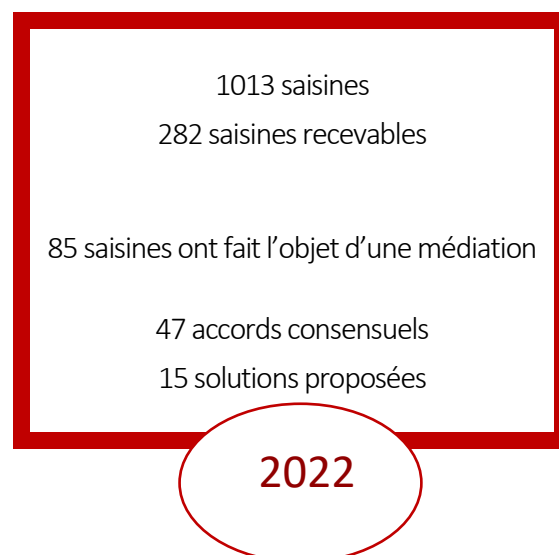
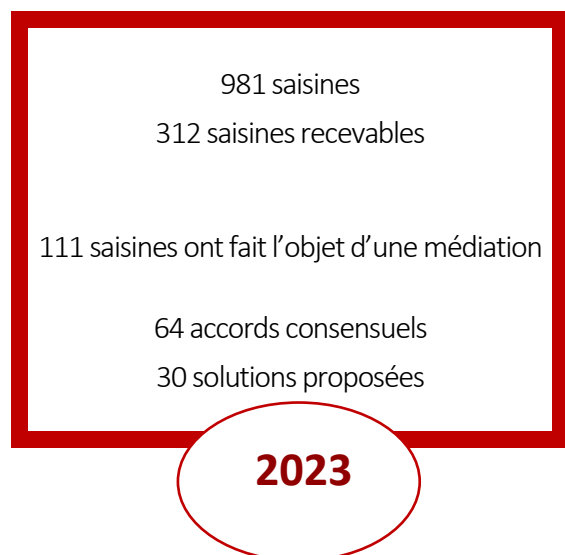
La demande du client est manifestement infondée ou abusive

Le litige a été précédemment examiné ou il est en cours d'examen par une juridiction

Le client a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'avocat

Le différend n'est pas dans le champ de compétence du médiateur

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



Commentaires globaux sur les chiffres annuels

Entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023, **981 saisines** ont été reçues, soit **une baisse d'environ 3%** par rapport à l'année 2022. Malgré la baisse du nombre de saisines, le nombre de saisines recevables est en hausse, tout comme le nombre de médiations effectuées.

Si le nombre total des saisines du Médiateur est en légère baisse, le nombre de saisines recevables est au contraire en hausse, puisque 312 saisines étaient recevables en 2023 contre 282 affaires en 2022, soit une hausse d'environ 10%. Ce chiffre démontre une meilleure compréhension du périmètre de la Médiation de la consommation et acte les améliorations effectuées sur le site internet du Médiateur en vue de faciliter les démarches des clients. Il illustre également les améliorations quant à l'accompagnement du client par le service de médiation pour l'aider à compléter sa demande de médiation.

La baisse du nombre de saisines porte le message de meilleures relations entre l'avocat et son client. Dans le même temps, le service a été moins saisi par les associations de consommateurs et les protections juridiques, ce qui démontre une meilleure prise en charge des litiges d'honoraires entre les clients et leurs avocats.

La médiation de la profession d'avocat est désormais mentionnée dans la quasi-totalité des conventions d'honoraires d'avocats. Le nombre de dossiers dans lesquels une convention d'honoraires avait bien été signée a augmenté. Sur les 981 saisines, il a été justifié de la signature d'une convention d'honoraires dans 62% des dossiers (étant entendu qu'une convention d'honoraires n'est pas nécessairement régularisée dans le cadre d'une consultation unique ou en cas d'urgence).

La mention de la Médiation de la consommation dans les conventions d'honoraires renforce la visibilité du mode de résolution amiable des différends entre clients et avocats. Ce mouvement s'inscrit dans la lignée de la politique de l'amiable et d'une justice apaisée, dont l'objet est de traiter les différends par un mode adapté, choisi.

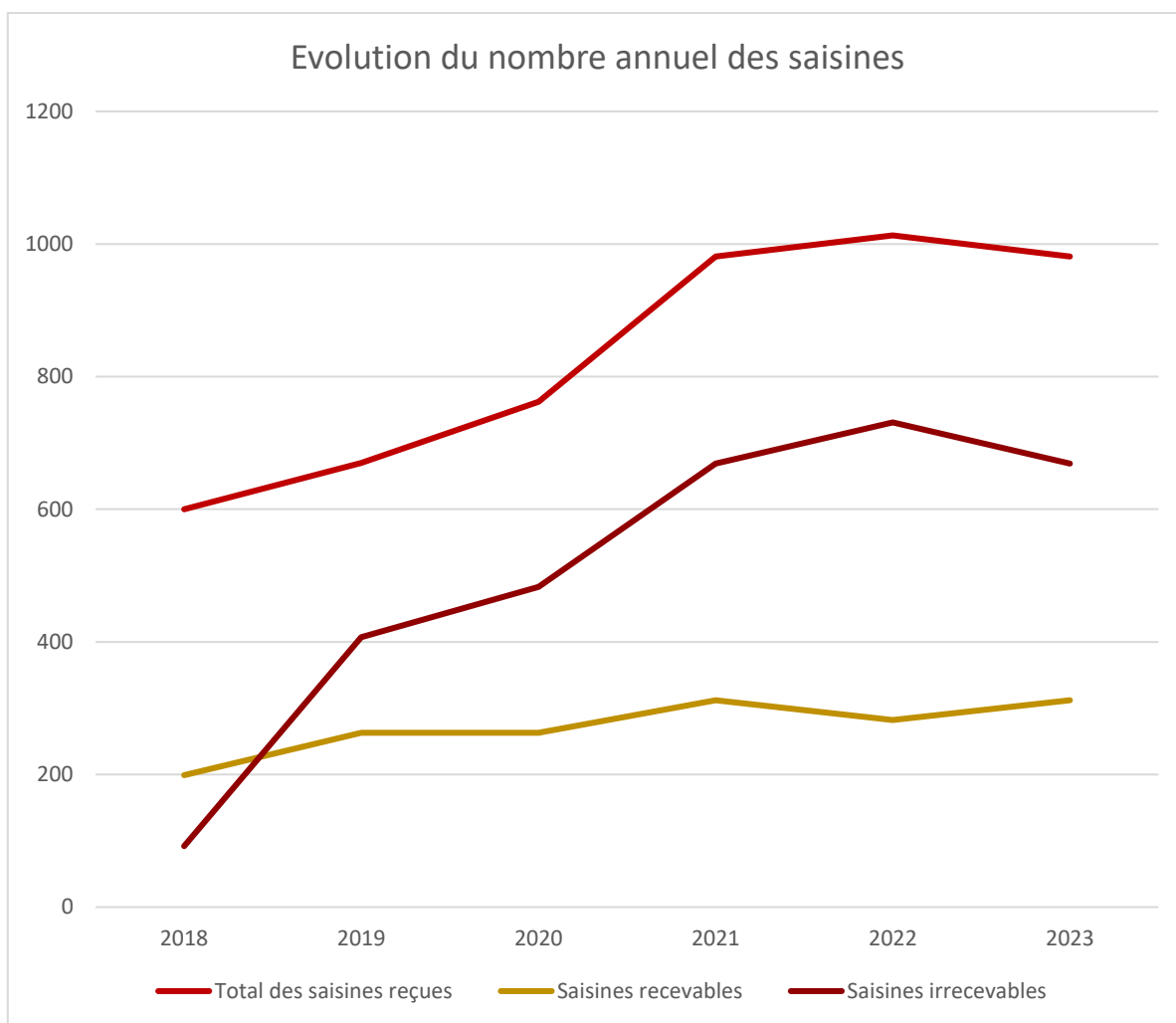
Les causes d'irrecevabilité seront examinées en détail ci-après : il s'agit de saisines ne contenant aucun litige, consistant à solliciter l'aide de la

Médiatrice pour négocier le montant des honoraires (ce qui n'est pas son rôle), ou un avis sur une convention d'honoraires, ou encore des saisines contenant la contestation d'une décision d'une juridiction d'un Bâtonnier ou d'un bureau d'aide juridictionnelle, de saisines incomplètes ou sans réclamation préalable, provenant parfois d'un professionnel, et enfin de saisines portant sur une question de déontologie et/ou de responsabilité civile professionnelle de l'avocat.

Parmi les dossiers recevables pour l'année 2023, 111 dossiers ont fait l'objet d'une médiation, soit une hausse d'environ 31% par rapport à 2022. Parmi ces 111 médiations, 64 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. Cela représente une hausse des accords d'environ 23% par rapport à 2022.

Le nombre de solutions proposées a doublé, passant de 15 solutions rendues en 2022 contre 30 solutions rendues en 2023. L'acceptation de ces solutions à la fois par le client et l'avocat est également en hausse par rapport aux années précédentes.

Au total, sur 111 médiations effectuées au cours de l'année 2023, 73 dossiers ont trouvé une solution via le processus de médiation de la consommation. Ce chiffre comprend les accords trouvés directement entre les participants ainsi que les solutions acceptées par les participants. Ainsi environ 65% des litiges effectivement traités par le médiateur ont évité le juge de l'honoraire.



Entre 2018 et 2023, le nombre de saisines reçues tend à se stabiliser.

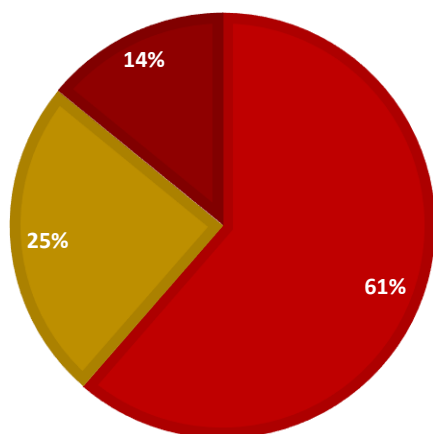
Le nombre de saisines recevables est en augmentation tandis que celui des saisines irrecevables est en baisse.

Les saisines irrecevables sont en particulier la conséquence d'une hausse à la fois des demandes d'informations des clients, des demandes d'accompagnement et des demandes de conseil, en l'absence d'un différend entre le client et l'avocat.

Une hausse des demandes de médiation de la part des clients ayant mandaté un avocat dans le cadre de leur activité professionnelle, mais aussi de la part des avocats eux-mêmes, est également notée en 2023. Ce mouvement, déjà noté en 2022, se maintient donc en 2023.

TYPES DE SAISINES

- Courriels (602)
- Formulaires en ligne (241)
- Courriers (138)



602 saisines ont été envoyées à la médiatrice par courriel à :

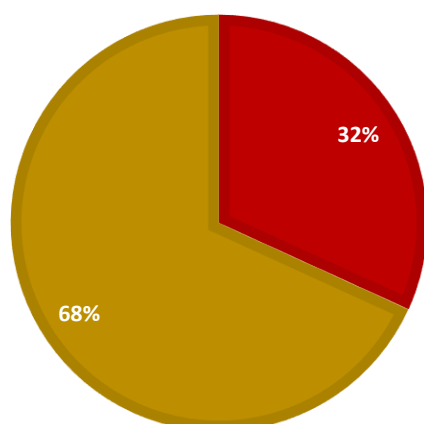
mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr

241 saisines ont été envoyées *via* le formulaire en ligne disponible sur : mediateur-consommation-avocat.fr

138 saisines ont été envoyées par voie postale

RECEVABILITÉ DES SAISINES

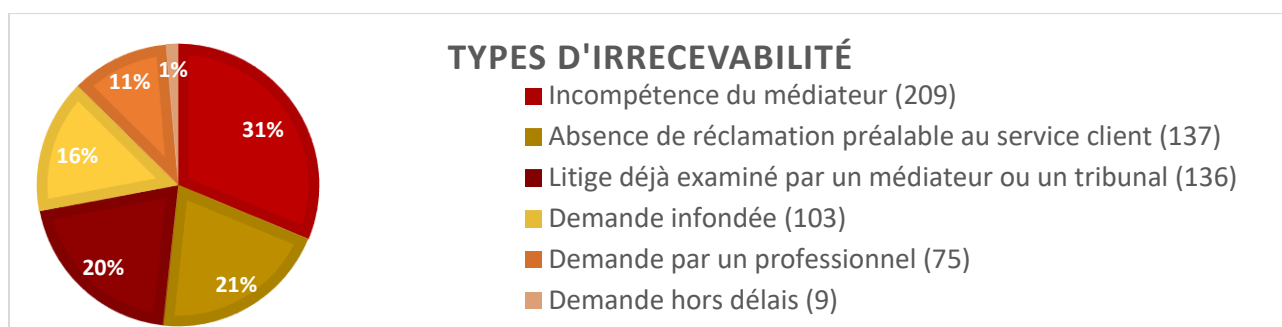
- Recevables (312)
- Irrecevables (669)



312 saisines étaient recevables

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

4.1. Sur les saisines irrecevables (669 saisines)



Incompétence de la médiatrice 209 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**. Ce nombre est en baisse depuis 2021 qui compatibilisait 306 saisines irrecevables et 2022 qui compatibilisait 226 saisines irrecevables.

Les saisines qui ne concernent pas un avocat

⇒ 82 saisines ne concernaient pas un avocat, mais notamment une protection juridique, un bâtonnier ou un bureau d'aide juridictionnelle.

Or, la Médiatrice n'est compétente que dans le cas d'un différend contre un avocat.

Les saisines en l'absence de différend

⇒ 65 saisines concernaient des demandes pour rétablir une relation de confiance avec l'avocat, des demandes pour examiner les honoraires facturés avant de s'en acquitter (sans contestation *stricto sensu*, par exemple, pour comprendre le mode de calcul de l'honoraire de résultat), des demandes d'aide à la négociation des honoraires avant de signer la convention d'honoraires ou de vérification du bien-fondé de ceux-ci, et enfin des demandes de négociation des modalités de paiement des honoraires dus (notamment, des demandes d'échelonnement des paiements).

La Médiatrice n'est pas compétente pour examiner la facturation d'un avocat en l'absence d'un différend pour lequel elle aurait été valablement saisie. Elle n'est pas non plus habilitée à délivrer un conseil juridique.

Les saisines qui dépassent le périmètre des honoraires

⇒ 43 saisines concernaient une volonté de mettre en cause la déontologie de l'avocat ;

⇒ 19 saisines concernaient une volonté de mettre en cause la responsabilité civile professionnelle de l'avocat.

Or, la Médiatrice n'est pas compétente en matière de responsabilité civile professionnelle ou en matière de déontologie. A supposer les reproches justifiés et démontrés, une éventuelle mise en cause de l'avocat sur le plan déontologique relèverait du Bâtonnier de l'ordre dont il dépend. En matière de responsabilité civile professionnelle, les tribunaux judiciaires seraient seuls compétents. Cette cause d'irrecevabilité s'agissant de la RCP est en nette baisse depuis l'année 2021.

Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat

137 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.

Il s'agit de la principale cause d'irrecevabilité en hausse constante depuis 2021. Elle dénote la difficulté du consommateur, déjà relevée, pour compléter sa demande de médiation en dépit de l'accompagnement du service de médiation à cette fin.

Dans certains cas, l'absence de réclamation préalable résultait d'une réticence du client de communiquer seul face à son avocat.

Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal

136 saisines étaient faites **soit en parallèle de la saisine du Bâtonnier, soit après une décision défavorable du Bâtonnier ou de la Cour d'appel.** Ce nombre est en augmentation. Il résulte principalement de la saisine de plusieurs juridictions dans le même temps.

Aucune procédure ne doit être en cours, ou avoir été effectuée, en vue de résoudre le même différend. Ainsi, une requête portée devant le Bâtonnier de l'ordre auquel appartient l'avocat concerné, pour introduire une procédure de contestation concernant le montant et le recouvrement des honoraires, exclut la médiation. En revanche, le client peut faire le choix de se tourner d'abord vers le médiateur puis, en cas d'échec de la médiation, de recourir à la procédure de fixation des honoraires.

En outre, le Médiateur n'est jamais compétent pour examiner l'ordonnance de fixation des honoraires rendue par un Bâtonnier, qu'il s'agisse d'une contestation concernant le déroulé de la procédure ou d'une contestation concernant le contenu de la décision. Dans l'hypothèse d'une difficulté s'agissant de l'ordonnance de fixation des honoraires rendue, le client comme l'avocat peuvent interjeter appel devant le Premier Président de la Cour d'appel compétente.

Enfin, la médiation ne peut jamais être effectuée à la suite d'une décision du Bâtonnier pour rechercher une autre issue.

Demande infondée

103 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.

Les demandes infondées sont délicates à traiter, dès lors qu'elles consistent dans la majeure partie des cas à questionner le service de médiation sur l'existence ou non d'un différend qui porterait sur les

honoraires, sur la déontologie ou sur la responsabilité civile professionnelle de l'avocat.

Elles font également état d'une déception du client lorsque l'issue de son affaire lui aurait été défavorable. La contestation ne repose donc pas sur des éléments objectifs quant à la facturation de l'avocat, mais sur un ressenti personnel et une appréciation subjective de la justice publique entendue au sens large.

La frontière entre une demande déclarée irrecevable dès lors qu'elle serait infondée et une demande déclarée irrecevable dès lors qu'elle n'entrerait pas dans le champ de compétence du médiateur s'apprécie en particulier par rapport aux documents fournis lors de la demande de médiation.

Demande par un professionnel

75 saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles. Il s'agit de la seconde cause d'irrecevabilité en hausse constante depuis 2021.

Or, **la médiation de la consommation n'est pas ouverte aux litiges entre professionnels.** Le client qui souhaiterait contester les honoraires de son avocat n'a pas d'option pour la résolution de son différend. A supposer les reproches justifiés, seul le Bâtonnier de l'ordre dont dépend son avocat serait compétent.

Ne sont notamment pas considérés comme des consommateurs :

- les syndicats de copropriétaires ;
- les associations caritatives ;
- les SCI familiales.

Dans un nombre croissant de dossiers, l'avocat est à l'origine de la demande de médiation. Cependant, seul le client de l'avocat peut saisir la médiatrice. Dans cette hypothèse, il était préconisé à l'avocat de proposer une médiation directement au client et que ce dernier effectue une saisine auprès du service de médiation.

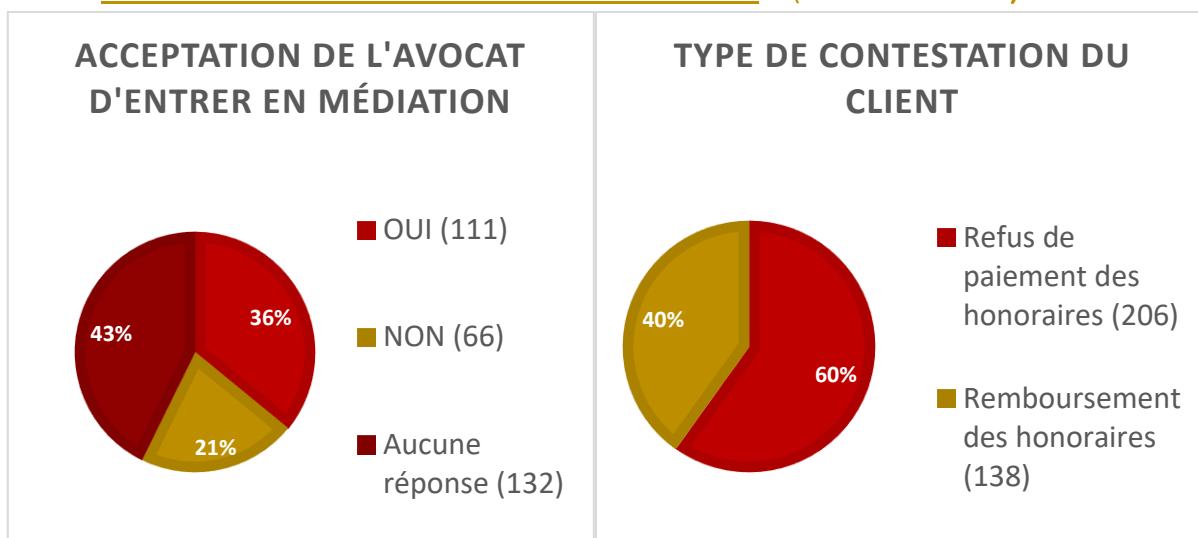
Demande hors délais

9 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.

A supposer ses reproches justifiés, le client dispose néanmoins d'un délai de 5 ans pour saisir le Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat.

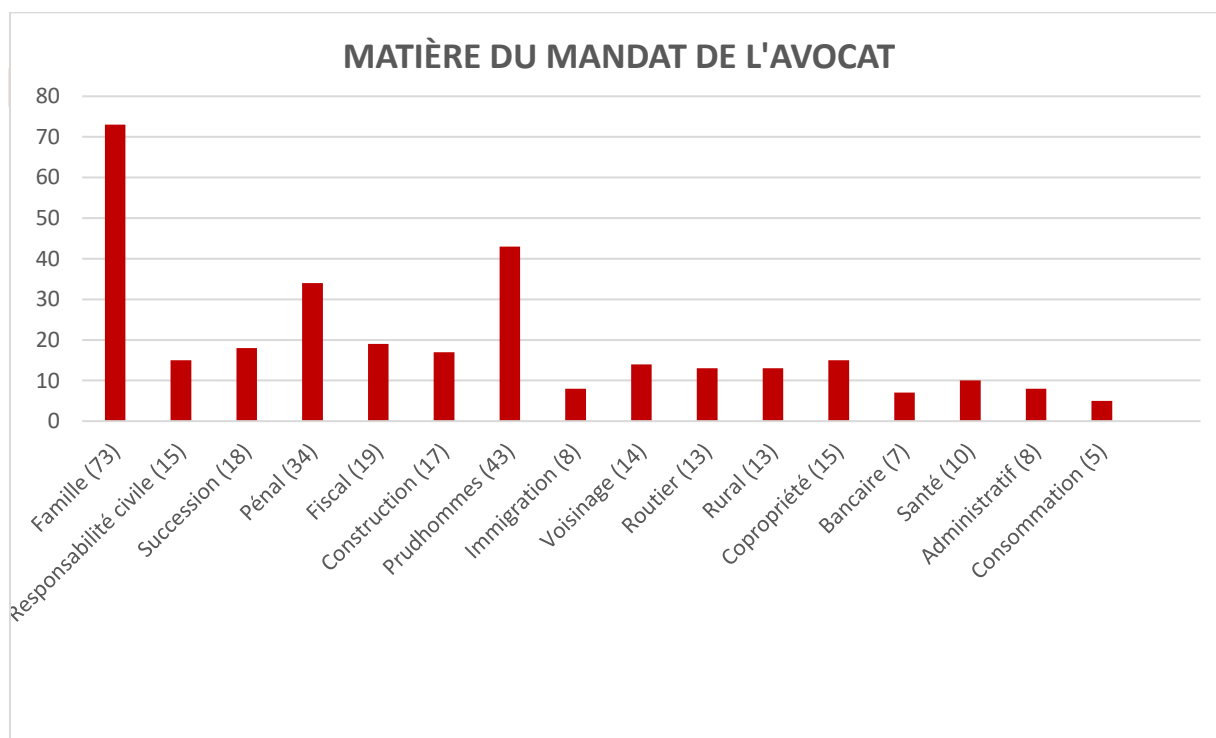
4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables : (312 saisines)



111 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, soit une augmentation d'environ 23% du taux d'acceptation. **66** demandes ont été refusées par l'avocat.

Près de deux tiers des saisines recevables concernaient un refus de paiement des honoraires facturés. Les autres saisines concernaient des demandes de remboursement.

Temps moyen de réponse de l'avocat à la demande de médiation : 9 jours à compter de la notification de recevabilité.



Prétention du client en moyenne : 3.544,10 euros TTC

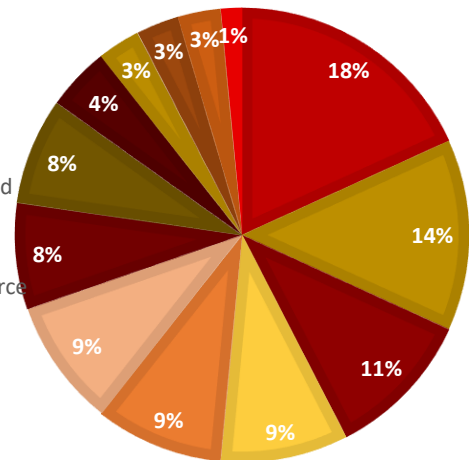
Le refus ou l'absence de réponse de l'avocat : les causes et les remèdes

Le nombre d'acceptation des demandes de médiation par l'avocat est en hausse. Le nombre de demandes de médiation restées sans réponse est en baisse. Le nombre de refus d'entrée en médiation est en légère hausse. Ceci s'explique par un taux de réponse de l'avocat plus élevé.

Le service de médiation porte une attention particulière aux causes de refus de l'avocat.

MOTIFS DE REFUS DE L'AVOCAT

- L'avocat estime que seul son Bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires (12)
- L'avocat estime être dans son droit/la facturation est conforme à la convention d'honoraires (9)
- L'avocat estime que le paiement par son client vaut acceptation des honoraires (7)
- L'avocat préfère faire fixer ses honoraires directement par le Bâtonnier (6)
- L'avocat ne connaît pas le Médiateur national de la profession d'avocat (6)
- L'avocat préfère renoncer à sa facture parce que l'enjeu du différend est trop faible par rapport au temps que nécessite la médiation (6)
- L'avocat refuse de participer à la médiation de la consommation parce qu'il ne s'agit pas d'une médiation telle que traditionnellement entendue (notamment, présence physique des participants) (5)
- Aucune justification (5)
- L'avocat estime que le client est trop agressif/pas ouvert au dialogue (3)
- L'avocat considère que la médiation est une manoeuvre dilatoire de la part du client (2)
- L'avocat estime que le dossier est trop technique pour être traité en médiation (2)
- Des documents couverts par le secret professionnel sont nécessaires pour la résolution du différend (2)
- L'avocat estime qu'il n'y a pas de litige (1)



Les trois principaux motifs de refus en chiffres

18% des refus d'entrer en médiation sont motivés par la croyance erronée que seul le Bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires. Ce chiffre est toutefois en légère baisse par rapport à 2022, ce qui laisse présager d'une meilleure connaissance du service de médiation et des différentes voies possibles pour la résolution des différends portant sur les honoraires de l'avocat.

13% des refus d'entrer en médiation sont justifiés par la croyance que les honoraires sont conformes aux termes de la convention d'honoraires. Dans ce cas, l'avocat estime qu'il n'y a donc pas matière à discussion.

10% des refus sont justifiés par le fait que le paiement des honoraires par le client après service rendu vaudrait acceptation de ceux-ci.

Analyse des principaux motifs de refus

Une première problématique réside dans la méconnaissance du service de médiation par l'avocat. Tandis que le Médiateur national pour la profession d'avocat est institué depuis 2016, une partie des avocats ne connaît ni l'existence du service, ni l'articulation de la médiation avec la procédure de fixation des honoraires devant le Bâtonnier.

Une seconde problématique porte sur l'utilité de la médiation dès lors que la convention d'honoraires ou, plus largement, l'accord conclu s'agissant des honoraires, serait clair pour l'avocat. Dans cette hypothèse, l'avocat refuse d'entrer en médiation parce qu'il pense que cela l'obligera à diminuer sa facture en vue de parvenir à un accord. Or, les médiations organisées ont, dans certains dossiers, uniquement vocation à faire comprendre le travail de l'avocat et les honoraires facturés en conséquence.

Une troisième problématique résulte du principe selon lequel le paiement des honoraires après service rendu vaudrait acceptation. Ce principe ne s'applique pas nécessairement de manière stricte dès lors que le détail des diligences effectuées demeure incompris et, par conséquent, contesté. Une explication est à tout le moins nécessaire en médiation.

FOCUS. Documents produits en médiation, secret professionnel de l'avocat et confidentialité du processus

La confidentialité est une caractéristique essentielle du processus de médiation. Le principe de confidentialité se traduit ainsi par l'interdiction de divulguer aux tiers les constatations recueillies au cours de la médiation, ni même invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale (loi n° 95-125 du 8 février 1995, art. 21-3).

La levée de la confidentialité est conditionnée tantôt à l'accord des participants, tantôt à des « *raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne* », tantôt par la nécessité de révéler l'existence de l'accord ou de le divulguer pour sa mise en œuvre ou son exécution.

Elle résulte à la fois de l'article 1531 du Code civil, de l'article 131-14 du Code de procédure civile. La deuxième chambre de la Cour de cassation rappelait par exemple en ce sens, dans une décision du 9 juin 2022, que les pièces issues d'une précédente médiation ayant échoué et produites sans l'accord de la partie adverse, devaient être écartées par le juge, au besoin d'office (Cass. civ. 2^{ème}, 9 juin 2022, n° 19-21.798, B.).

S'agissant de la profession d'avocat, la question se pose généralement de savoir si le secret professionnel de l'avocat lui interdit de divulguer certaines pièces pendant la médiation ou si le principe de confidentialité de la médiation lui permet de verser à la discussion les pièces qui seraient indispensables pour justifier le bien-fondé de sa position.

Le secret professionnel de l'avocat est d'ordre public. Il est général, absolu et illimité dans le temps. Il résulte de l'article 66-5 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 ainsi que des articles 2.2, 2.3, 21.2.3.3 et 21.2.3.4 du Règlement intérieur national de la profession d'avocat. Cette obligation qui pèse sur l'avocat a vocation à instaurer un lien de confiance avec son client. Elle couvre toute matière quelle qu'en soit le support et ne peut être levée que dans l'hypothèse d'un intérêt général supérieur.

En outre, tous les échanges entre avocats sont par nature confidentiels (RIN, art. 3) à l'exception des échanges équivalant à un acte de procédure et des correspondances ne faisant référence à aucun écrit, propos ou éléments antérieurs confidentiels (RIN, art. 3.2)

Au cours de la médiation, le secret professionnel de l'avocat ne s'oppose pas à la divulgation des pièces confidentielles puisque la médiation est couverte par la confidentialité. En particulier, les conversations et correspondances entre l'avocat et son client, les notes d'entretien, les consultations juridiques destinées au client, les actes, ainsi que les conversations et correspondances entre avocats peuvent être produits. Il n'est ainsi pas rare que de tels documents soient spontanément transmis soit pour justifier une position, soit pour qu'un avis puisse être rendu sur le fondement d'éléments objectifs.

Ces éléments sont nécessaires pour la recherche d'une solution satisfaisante pour tous les participants. Ils sont, dans la plupart des cas, fournis par le client dans sa saisine, tandis qu'ils le sont plus rarement

par l'avocat lui-même, à l'exception des documents portant la mention officielle.

En médiation, les éléments utiles à l'examen d'une saisine pour résoudre un différend relatif aux honoraires sont généralement les échanges de courriels entre le client et l'avocat, qui font office de preuves écrites. Ces documents permettent de comprendre le contenu du mandat et ses conditions financières en l'absence de convention d'honoraires, les différentes étapes du mandat et les arguments qui justifient le différend.

Les actes de procédure sont également nécessaires à la compréhension du mandat, tout comme les actes de procédure et/ou la consultation effectuée par l'avocat sont transmis aux fins d'apprécier l'étendue des diligences de l'avocat et l'avancée de l'affaire par rapport aux honoraires facturés.

Les principes de coopération et de loyauté, qui résultent de l'essence-même du processus de médiation, doivent permettre la transmission d'une partie de ces documents. Néanmoins, la transmission de document n'est jamais une obligation, ni pour le client, ni pour l'avocat.

Dans certains cas, les actes de procédure et/ou de consultation sont transmis à la Médiatrice, sans être transmis au consommateur client (en particulier lorsque les honoraires facturés pour ces diligences n'ont pas été réglés).

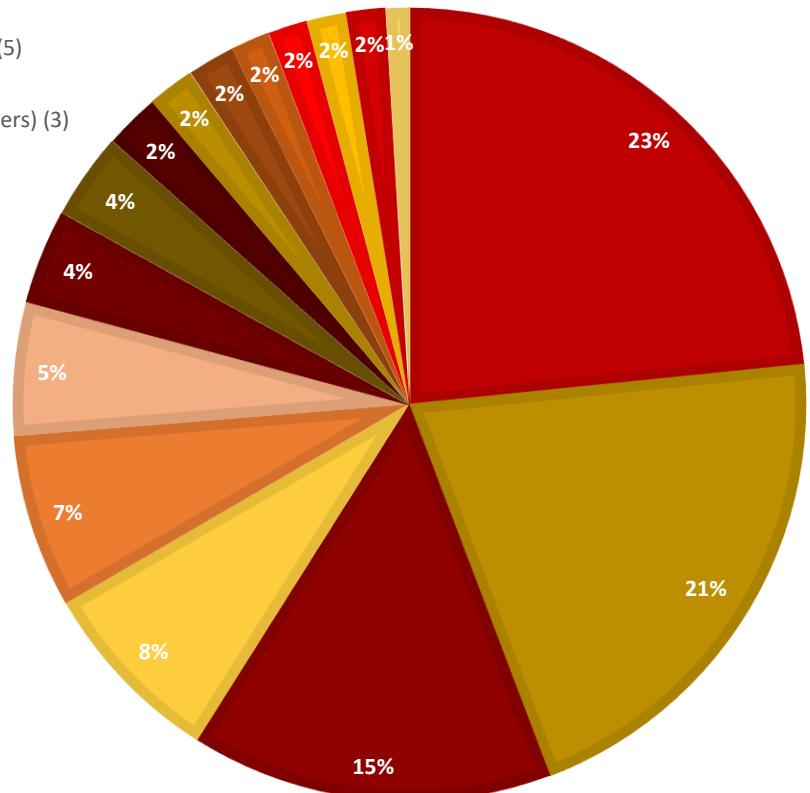
En tout état de cause, toutes ces transmissions faites au service de médiation sont protégées par le principe de confidentialité du processus. Elles ne

sauraient donc être communiquées ou réutilisées en dehors du cadre de la médiation.

La médiation de la consommation étant encore parfois relativement méconnue, une clarification de l'étendue des documents qui peuvent être fournis en médiation pourrait être effectuée, soit dans une note du Conseil National des Barreaux, soit par les Barreaux.

QUESTIONS SOULEVÉES

- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (73)
- Détail des diligences effectuées (65)
- Honoraire de résultat (avant décision définitive, assiette) (46)
- Paiement de la première consultation (24)
- Dépassement de l'estimation des honoraires effectuée par l'avocat (22)
- Dépassement du forfait, client non averti (17)
- AJ (facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (12)
- Honoraires non alignés sur le barème de la protection juridique (11)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (7)
- Dossier traité par un collaborateur (dont diligences facturées au taux horaire de l'associé) (6)
- Passage d'une résolution amiable à une procédure contentieuse sans modification de la convention d'honoraires ou signature d'une nouvelle convention d'honoraires (6)
- Rétractation du client (5)
- Passation du dossier d'un avocat à un autre avocat, dont s'ensuit un changement des modalités de facturation sans prévenir préalablement le client (5)
- Absence de convention d'honoraire (avocat non mandaté, rétractation client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraire de résultat) (5)
- Désaccord sur le taux horaire de l'avocat (5)
- Facturation de la TVA (dont clients étrangers) (3)



Contenu des principales questions soulevées :

73 saisines concernaient **le dessaisissement de l'avocat** entraînant les questions suivantes :

- le passage à une facturation forfaitaire à une facturation au taux horaire ;
- le remboursement de la provision versée ;
- le maintien de l'honoraire de résultat.

En vertu de la liberté contractuelle du client et de son avocat, l'un comme l'autre peut décider d'interrompre la mission de l'avocat avant son terme. Autrement dit, **le client peut dessaisir l'avocat de son dossier et l'avocat peut également se dessaisir du dossier.**

Aux termes du décret n° 2017-1226 du 2 août 2017 modifiant l'article 10 du décret n° 2005-790 du 12 juillet 2005, « lorsque la mission de l'avocat est interrompue avant son terme, il a droit au paiement des honoraires dus dans la mesure du travail accompli ». En cas de dessaisissement de l'avocat, les critères de l'article 10 alinéa 4 de la loi du 31 décembre 1971 (n°71-1130) dans sa rédaction issue de la loi du 6 août 2015 (n°2015-990) sont ceux retenus pour déterminer les modalités de facturation de l'avocat, sauf disposition contraire dans la convention d'honoraire : *« Les honoraires tiennent compte selon les usages, de la situation de fortune du client, de la difficulté de l'affaire, des frais exposés par l'avocat, de sa notoriété et des diligences de celui-ci. ».*

Ainsi, **que le dessaisissement soit du fait du client ou de l'avocat, il ne prive pas l'avocat de toute rémunération et il ne donne pas nécessairement lieu à un remboursement de l'intégralité ou d'une partie des sommes déjà versées.**

Pour limiter les contestations dans le cas du dessaisissement de l'avocat, il est recommandé de toujours indiquer le taux horaire de l'avocat dans la convention d'honoraires, même si un forfait a initialement été convenu. Il est également recommandé d'indiquer les diligences comprises dans un forfait, en mentionnant le prorata que représente chaque diligence eu égard à la globalité du dossier.

65 saisines concernaient **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.**

A l'instar des années 2021 et 2022, les raisons de ces saisines sont en particulier de deux ordres.

D'abord, le client reproche une communication difficile avec son avocat, ce qui l'empêcherait d'avoir connaissance des diligences effectuées concrètement. Si l'avocat doit tenir son client informé, il est toutefois à noter que l'avocat ne saurait être tenu responsable des délais judiciaires. Il ne peut, en outre, lui être reproché de ne pas répondre instantanément aux demandes de chaque client, même lorsqu'elles sont émises par courriels ou par téléphone, dès lors qu'une réponse peut demander un temps de recherche ou de réflexion.

Ensuite, le client reproche une facturation qui ne reposerait pas sur un compte détaillé des diligences effectuées et du temps passé. Si le temps passé pour une diligence est invérifiable par le client, il n'en demeure pas moins que celui-ci doit être clairement indiqué.

Il est recommandé à l'avocat d'émettre des factures tout au long de la procédure, de manière régulière, pour permettre au client de se rendre compte de l'avancée de son dossier, du montant des honoraires régulièrement, et d'émettre une facture de clôture du dossier lorsqu'il est terminé (art. 11.7 RIN).

46 saisines concernaient **l'assiette de l'honoraire de résultat**. Toutes les saisines mettaient en lumière une rédaction insuffisamment précise des clauses dans la convention d'honoraires.

Un honoraire de résultat peut être déterminé avec le client en fonction du résultat obtenu ou du service rendu (art. 11.2 du RIN). Il ne peut intervenir qu'en complément d'une rémunération principale. Il doit être prévu dans une convention d'honoraires préalablement régularisée entre l'avocat et son client. Il peut porter sur un gain obtenu mais également sur une économie réalisée grâce à la procédure.

En juin 2023, la Médiatrice a participé à la rédaction d'une clause type d'honoraire de résultat. Cette clause est désormais librement accessible et inscrite dans la convention type proposée par le CNB.

Il est recommandé de définir avec précision la notion de résultat entendu en vue de définir l'exigibilité et l'assiette et les modalités de calcul du montant. Notamment :

- **préciser lorsque l'honoraire de résultat vise les gains obtenus et/ou les économies réalisées.**
- **préciser si la somme est HT ou TTC.**
- **le cas échéant, préciser si les sommes visées s'entendent net d'impôt. Dans l'hypothèse d'une procédure longue, prévoir la date à laquelle le mode de calcul doit être arrêté.**
- **prévoir le sort de l'honoraire de résultat en cas de changement de stratégie par le client, qui pourrait priver de l'honoraire de résultat.**

24 saisines concernaient **le paiement de la première consultation** de l'avocat.

Le client conteste ce paiement en particulier parce qu'il n'aurait pas été averti du prix. Il conteste également ce paiement parce qu'il n'aurait pas compris qu'un conseil, même prodigué à distance par téléphone ou par échanges de courriels, est considéré comme une consultation. Il conteste enfin le paiement de cette consultation lorsque la conclusion de celle-ci ne va pas dans son sens.

Il est recommandé de toujours préciser le coût de la consultation au début du rendez-vous présentiel ou avant toute diligences lorsque le client et l'avocat ont uniquement communiqué à distance.

22 saisines concernaient **le dépassement de l'estimation que l'avocat aurait effectuée au début du dossier et qui est parfois-même écrite dans la convention d'honoraires signée.**

Chaque dossier comporte ses particularités et l'avocat ne peut pas en prévoir le déroulé d'une affaire avec certitude, tout simplement parce qu'il ne dépend pas exclusivement de lui.

Par précaution, l'avocat pourrait prévenir le client de l'éventualité d'effectuer des diligences supplémentaires et de préciser qu'il n'est pas lié par une estimation qui serait effectuée à titre indicatif, mais uniquement par les modalités de fixation des honoraires prévues, au forfait ou au temps passé. Un accord pourrait être conclu en vue de prévenir le client lors du dépassement de cette estimation.

FOCUS. Rétractation du client pour les mandats conclus à distance : délais et application du droit de la consommation

De plus en plus fréquemment, le service de médiation est confronté à des différends qui portent sur le paiement des premières diligences effectuées dans les jours qui suivent la signature de la convention d'honoraires.

Dans cette hypothèse, le client évoque son droit de rétractation et demande le remboursement intégral de la provision versée, tandis que l'avocat invoque la clause de dessaisissement pour facturer au temps passé entre le début et la fin de son mandat.

Le droit de rétractation est un temps pendant lequel le consommateur peut annuler le contrat de fourniture de service, sans devoir donner une justification, et être remboursé. Le professionnel dispose ensuite d'un délai fixé légalement pour procéder à ce remboursement. Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, le délai de rétractation du client est de quatorze jours (c. cons., art. L221-18).

Le droit de rétractation peut être écarté dans certains cas, notamment dans l'hypothèse où le contrat de fourniture de service est pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et le renoncement exprès à son droit de rétractation.

En outre, le délai de rétractation ne doit pas être confondu avec le délai de réflexion accordé au client, qui désigne un certain temps accordé au client pour prendre la décision de conclure ou non un contrat.

Lorsque le client souhaite se rétracter, les effets de l'interruption du mandat sont différents, si la convention d'honoraires a été conclue à distance ou non et si l'interruption intervient dans le délai de 14 jours ou non. Il faut donc distinguer plusieurs situations.

Si la convention d'honoraires n'a pas été conclue à distance, le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation ne s'applique pas, ce que rappelait par exemple la Cour d'appel de Lyon dans une décision du 23 juin 2020 (CA Lyon, 23 juin 2020, n°20/01318). Il s'agirait donc ici d'un dessaisissement de l'avocat, qui pourra ainsi être rémunéré des diligences qu'il a effectuées entre le début et la fin de son mandat soit dans les conditions prévues par la convention d'honoraires, soit, en l'absence de précisions, au taux horaire des diligences justifiées.

Si la convention d'honoraires a été conclue à distance ou hors établissement, le droit de rétractation s'agissant des contrats conclus à distance s'applique. Le client dispose donc d'un délai de quatorze jours pour se rétracter et être intégralement remboursé de la provision qu'il aurait versée.

Cette loi semble néanmoins sévère envers les avocats qui auraient commencé à travailler avant la fin de ce délai, par exemple en raison de l'urgence du dossier.

Cette hypothèse peut entrer dans le cadre de l'exception selon laquelle l'avocat a commencé à travailler avant la fin du délai de rétractation à la suite de l'accord exprès du consommateur et par addition à la suite

du renoncement exprès à son droit de rétractation.

En l'absence, il faudrait examiner l'avancée du dossier par l'avocat durant ce délai de 14 jours. De fait, si l'affaire est proche d'être terminée, une règle similaire à celle concernant l'honoraire de résultat qui est dû en dépit du dessaisissement pourrait être appliquée, pour que l'avocat soit rémunéré pour les diligences qu'il a effectuées dans l'urgence.

Si aucune convention d'honoraires n'a été signée, il semblerait pertinent de conserver cette différence d'un mandat qui aurait été donné en présentiel ou à distance. Ainsi, dans certains dossiers soumis à la Médiatrice, le client et l'avocat ne se rencontrent jamais. Ils échangent uniquement par courriels ou éventuellement par téléphone.

A toutes fins utiles, le Conseil national des barreaux propose un modèle de formulaire de rétractation du consommateur ainsi qu'un formulaire de renoncement au droit de rétractation avant le délai de 14 jours.

En outre, ce modèle précise qu'aucune somme ne peut être demandée par l'avocat au client dans un délai de 7 jours.

FOCUS. Rédaction de la clause de dessaisissement de l'avocat

La clause de dessaisissement de l'avocat est l'objet de 23% des saisines recevables auprès du Médiateur national de la profession d'avocat. Plusieurs situations ont été soumises, relevant de deux problématiques principales : d'une part, l'absence de clause de dessaisissement et, d'autre part, la rédaction imprécise de la clause de dessaisissement.

Dans l'hypothèse d'une absence de clause de dessaisissement, le taux horaire de l'avocat s'applique, comme indiqué précédemment.

Dans l'hypothèse d'une clause qui ne serait pas rédigée d'une façon suffisamment précise, la médiation peut permettre de trouver une solution qui sera mutuellement acceptable pour le client et pour l'avocat.

Dans les faits, la principale raison de la contestation d'une telle clause repose sur la méconnaissance des clients quant à cette pratique de la profession d'avocat.

La seconde raison de la contestation de cette clause tient au fait que les honoraires conservés ou demandés en supplément pour les diligences effectuées peuvent paraître excessifs pour le client, eut égard au forfait initialement fixé. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une partie des diligences seulement a été effectuée, mais que l'avocat facture la quasi-totalité du forfait initialement convenu, parce que les diligences les plus longues ont été effectuées.

En outre, le CNB propose un modèle de clause de dessaisissement comme suit :

« Dans l'hypothèse où LE CLIENT souhaiterait dessaisir L'AVOCAT, les diligences déjà effectuées seront rémunérées par référence au taux horaire usuel de L'AVOCAT, soit X € hors taxes, et non sur la base des honoraires de base et complémentaires figurant aux articles 2.1 et 2.2.

Dans l'hypothèse où le dessaisissement interviendrait à une date proche de l'issue de la procédure et alors que le travail accompli aura permis l'obtention du résultat recherché, la clause relative aux honoraires de résultat demeurera applicable dans les termes prévus à l'article 2.3 de la présente convention. »

Le service de médiation recommande aussi de préciser la possibilité pour l'avocat de se dessaisir, pour que le client soit parfaitement informé de cette possibilité.

Il apparaît également opportun de lister les diligences comprises dans les honoraires, en particulier dans l'hypothèse d'un forfait, avec une prévisibilité à titre indicatif de la durée de chacune des diligences. De fait, si le client dessaisit l'avocat en cours de mandat, il est important de pouvoir apprécier l'importance des diligences effectuées, notamment si l'avocat a effectué au début les diligences les plus importantes en terme de durée.

Exemples de clauses contestées

« LE CLIENT EST INFORME QUE S'IL SOUHAITE EN COURS DE PROCEDURE CONFIER SON DOSSIER A UN AUTRE AVOCAT OU MET FIN A LA MISSION DE L'AVOCAT EN COURS DE PROCEDURE, LES HONORAIRES NE SERONT PLUS FACTURES SELON LA PRESENTE LETTRE AU FORFAIT, MAIS AU TAUX HORAIRE DE L'AVOCAT, A SAVOIR 125€ HT PAR HEURE, SOIT 150€ TTC.

AUSSI, SI L'AVOCAT DECIDE DE NE PLUS S'OCCUPER D'UN DOSSIER, IL A L'OBLIGATION D'AVERTIR LE CLIENT, DE SORTE QUE LE CLIENT AIT LE TEMPS D'ORGANISER SA DEFENSE ».

Dans cette affaire, le client et l'avocat avaient convenu d'un forfait. L'avocat s'est finalement dessaisi du dossier. Le client a alors demandé le remboursement de l'intégralité des honoraires versés depuis le début de son affaire, au motif que les modalités de dessaisissement de l'avocat n'étaient pas précisées dans la clause de dessaisissement et que l'avocat l'obligeait à payer un autre avocat pour les mêmes diligences.

Dans ce dossier, outre la sensibilisation faite auprès du client quant au droit de l'avocat de percevoir des honoraires pour le travail effectué, il s'est agi de reprendre les diligences effectuées et le temps consacré à chacune pour évaluer un éventuel remboursement ou une éventuelle demande de paiement supplémentaire. Un accord a été trouvé directement entre le client et l'avocat.

« EN CAS DE FIN DE MISSION, APRES LE DELAI LEGAL DE RETRACTATION DE 14 JOURS, ET CE, POUR QUELQUE MOTIF QUE CE SOIT ET POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT, AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA EFFECTUE ».

Dans cette affaire, une convention d'honoraire a été conclue à distance (ce qui explique la mention du droit de rétractation). Le client ayant des difficultés pour communiquer avec l'avocat *via* la plateforme en ligne dédiée, il a décidé de mandater un autre avocat, après l'expiration du délai de rétractation. Il a donc dessaisi son avocat et demandé le remboursement de l'intégralité des honoraires versés car aucune diligence n'avait été accomplie. Dans ce dossier, aucune diligence n'avait effectivement été accomplie à l'exception de l'ouverture du dossier et la réception des pièces du client. Dans les faits, la clause ne prévoit aucune modalité de dessaisissement. Un accord a été trouvé directement entre le client et l'avocat pendant la médiation.

En outre, la clause de dessaisissement a vocation à prévoir la rémunération de l'avocat uniquement pour les diligences effectuées entre le début et la fin de son mandat. Une clause qui exclut systématiquement tout remboursement, même en l'absence de diligence et en dépit d'une provision versée initialement faible, crée un déséquilibre significatif entre le client et l'avocat.

« DANS L'HYPOTHESE OU [LE CLIENT] SOUHAITERAIT DESSAISIR [L'AVOCAT] POUR METTRE UN TERME A LA PROCEDURE OU CONFIER SA DEFENSE A UN AUTRE CONSEIL, LES DILIGENCES EFFECTUEES ANTERIEUREMENT AU DESSAISISSEMENT SERONT REGLEES SANS DELAI PAR REFERENCE AU TAUX HORAIRE USUEL DE L'AVOCAT DE 150€ HT, SOIT 180€ TTC ».

Dans cette affaire, une convention d'honoraires avait été convenue avec un honoraire de résultat. Alors que l'affaire était quasiment arrivée à son terme, puisqu'il ne restait plus qu'une formalité de signature à accomplir, la cliente a dessaisi l'avocate. L'avocate a tout de même facturé l'honoraire de résultat, ce qu'a contesté la cliente.

Dans ce dossier, la quasi-totalité des diligences avaient été effectuées et le dossier était en passe d'être classé. La clause de dessaisissement aurait pu préciser le sort de l'honoraire de résultat pour éviter une telle contestation. Aucun accord n'a été trouvé dans ce dossier. Une solution a été rendue par le service de médiation mais elle n'a pas été acceptée par la cliente.

« DANS L'HYPOTHESE OU LE CLIENT SOUHAITERAIT DESSAISIR L'AVOCAT, IL S'ENGAGE A REGLER CE DERNIER SANS DELAI DES HONORAIRES DUS POUR LES DILIGENCES EFFECTUEES ANTERIEUREMENT AU DESSAISISSEMENT.

LES HONORAIRES SERAIENT ALORS FACTURES AU TAUX HORAIRE DE 350€ HT ».

Dans cette affaire, le client a dessaisi l'avocat par courriel. Ne recevant aucune réponse de la part de l'avocat pendant plus d'un mois, le client a ensuite envoyé un courrier recommandé avec accusé de réception. Il a alors reçu une facture de clôture actant le dessaisissement de l'avocat. Le client a contesté cette facture parce qu'elle prenait en compte les diligences effectuées jusqu'à la date du courrier recommandé et non pas les diligences effectuées jusqu'à la date du premier courriel.

Pour éviter un tel désaccord, la clause de dessaisissement aurait pu mentionner la modalité spécifique du dessaisissement nécessairement effectué par courrier recommandé avec accusé de réception. En l'absence d'une telle mention – et d'autant plus dès lors que le client et l'avocat ont communiqué quasi-exclusivement par courriels jusqu'alors – un écrit simple sur n'importe quel support apparaît suffisant.

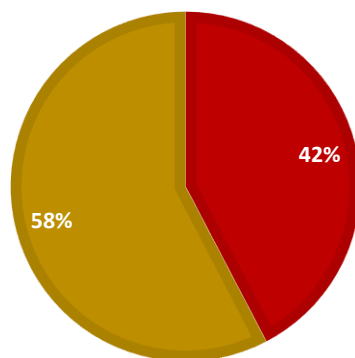
4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation : (111 saisines)

Durée moyenne de la médiation : 45 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

■ Echanges de courriels (47) ■ Conférence téléphonique tripartite (64)



47 médiations ont été effectuées par échanges de courriels. Il est demandé au client de préciser sa demande avec tout document lui semblant pertinent.

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.

Si le client et l'avocat ne s'accordent pas directement, le Médiateur propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

Sur les 47 dossiers, 30 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 64%.

64 médiations ont été effectuées par conférence téléphonique avec le client, l'avocat et la médiatrice.

Cette conférence dure environ 45 minutes. Elle débute par une présentation des principes de la médiation, puis s'ensuit l'exposé des faits et du litige.

Si le client et l'avocat ne s'accordent pas à l'issue de l'échange, le Médiateur propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

Sur les 64 conférences, 34 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 53%, dont 23 à l'issue d'une seule conférence téléphonique.

FOCUS. Rédaction de la clause de médiation de la consommation

En application de l'article L. 616-1 du Code de la consommation :

« Tout professionnel communique au consommateur, selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services ».

En application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation :

« En application de l'article L ; 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs ».

Dans le cadre de la profession d'avocat, ces textes obligent l'avocat à mentionner le service du Médiateur national de la profession d'avocat au client, soit dans la convention d'honoraires s'il y en a une, soit par sur tout support approprié et accessible au client.

Tout manquement aux obligations mentionnées aux articles L. 616-1 et L. 616-2 du Code de la consommation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3.000,00€ pour une personne physique et 15.000,00€ pour une personne morale dans les conditions prévues au Chapitre II du Titre II du Livre V du Code de la consommation (c. cons., art. L. 641-1).

En pratique, cette obligation est globalement respectée lorsqu'une convention d'honoraires a été signée. En l'absence de convention d'honoraires, la possibilité de recourir à la médiation est parfois mentionnée sur le site internet de l'avocat, sinon jamais mentionnée, ce qui est problématique.

S'agissant de la rédaction de la clause, l'attention doit être accrue non pas sur les mentions obligatoires, mais plutôt sur la façon dont elle est présentée au client par rapport à la saisine du Bâtonnier. Dans certaines conventions d'honoraires, la rédaction de la clause de médiation est ambiguë parce qu'elle laisse entendre au consommateur que la saisine du Médiateur est une tentative préalable obligatoire à la saisine du Bâtonnier.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation rappelle toutefois dans sa jurisprudence B02-2 la prohibition d'une clause de recours obligatoire à la médiation de la consommation.

FOCUS. Représentation et assistance du client par une personne de son choix

L'article R. 612-1 3° du Code de la consommation dispose que *« les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation »*.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a étendu les cas dans lesquels la représentation du client est possible, dans le cadre de sa jurisprudence B02-7 du 13 décembre 2023 comme suit : *« s'agissant de la représentation du consommateur, il résulte du 3° de l'article R. 612-1 du Code de la consommation qu'elle peut être assurée par un avocat ou par tout tiers »*.

L'interprétation de l'article du Code de la consommation selon laquelle la représentation serait possible par tout tiers pose deux difficultés.

La première vise une nécessaire mise en balance de la jurisprudence de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation avec le respect du périmètre du droit défini légalement.

La seconde vise le recul de l'aspect humain en médiation, d'autant plus au cœur du service du Médiateur national de la consommation pour la profession d'avocat qui s'attache à conserver l'oralité pour dénouer une relation client/avocat parfois empli d'affect. Dans certains dossiers, par exemple, la contestation des honoraires ne relève pas principalement d'éléments objectifs mais d'une déception consécutive à une relation délitée. Dans cette

hypothèse, le rétablissement du dialogue entre les participants a déjà suffi pour mettre un terme à la contestation.

Néanmoins, un recensement des affaires dans lesquelles le consommateur était représenté, effectué entre décembre 2023 et mai 2024, a permis de révéler certains cas dans lesquelles cette représentation pourrait être relativement opportune, bien que le recours à la représentation du client de l'avocat par tout tiers demeure pour l'heure relativement exceptionnelle.

Dans la majorité des dossiers où le client n'était pas représenté par un avocat, il était représenté par un membre de sa famille (principalement un époux, un enfant, une sœur ou un frère).

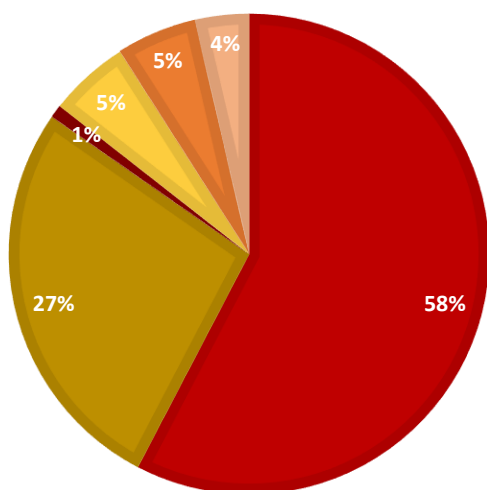
Ponctuellement, le client était représenté par un juriste en charge de son dossier de protection juridique, un juriste rattaché à une association de consommateurs, ou un administrateur légal.

S'agissant des représentations par un juriste, il s'agit principalement d'une démarche de protection des droits du consommateur. Les protections juridiques sont parfois des cas particuliers en ce qu'elles prennent en charge la demande de résolution amiable du différend parce qu'elles ont financé tout ou partie des honoraires dus par le client à l'avocat.

Outre le respect du périmètre légal de l'avocat, l'extension de la représentation du client présente donc certaines vertus, à la condition d'être strictement encadrée. Elle permet notamment de ne pas renoncer

à une résolution amiable de son différend et permet de pallier parfois la fracture numérique, bien que les saisines puissent également être reçues par courriers. Cette extension s'intègre dans la volonté de la Commission européenne qui a mis en place la résolution en ligne des différends de consommation afin de **garantir la possibilité de résoudre un différend avec professionnel et, par voie de conséquence, afin de donner confiance en ces professionnels** et d'encourager le marché.

ISSUES DE LA MÉDIATION



- Solution déterminée par les participants (64)
- Avis de la médiatrice (30)
- Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par l'avocat) (1)
- Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par le client) (6)
- Absence d'accord (interruption par l'avocat) (6)
- Absence d'accord (interruption par le client) (4)

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

- ⇒ Pour 23 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- ⇒ Pour 11 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- ⇒ 30 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

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

- ⇒ 19 avis ont été acceptés par tous les participants.
- ⇒ 8 avis ont été refusés par le client.
- ⇒ 4 avis ont été refusés par l'avocat.

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

1 médiation a été interrompue par la saisine du Bâtonnier par l'avocat.

4 médiations ont été interrompues purement et simplement par le client.

6 médiations ont été interrompues purement et simplement par l'avocat

FOCUS. Respect de l'accord de médiation

Dans certains dossiers, bien que leur nombre soit infime, le service de médiation a été confronté au non-respect de l'accord de médiation qui avait pourtant, par définition, été accepté par tous les participants. Dans ces cas, le client ou l'avocat qui demandait l'exécution de l'accord est revenu vers la Médiatrice pour tenter de débloquer la situation.

Il est important de rappeler que l'accord de médiation auquel les participants ont abouti les engage. L'accord présente un caractère obligatoire pour les participants : en tant qu'il procède d'un engagement conventionnel, il est revêtu de l'autorité de la chose décidée et exécutoire de plein droit. Cet accord vaut extinction des causes du différend et met un terme à la mission du service de médiation.

Dans l'hypothèse où cet accord ne serait tout de même pas exécuté, en dépit de la tentative du service de médiation en ce sens, une option est possible.

D'une part, les participants peuvent décider de conclure un protocole écrit qui constate les points d'accord. Ce protocole d'accord pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une homologation par un juge dans les conditions prévues par le code de procédure civile, sans que cela ne soit obligatoire. L'homologation donnera un caractère exécutoire à cet accord et le rendra opposable aux tiers.

D'autre part, en l'absence d'exécution spontanée de l'accord et d'homologation de l'accord de médiation, chaque participant reprend sa liberté d'action

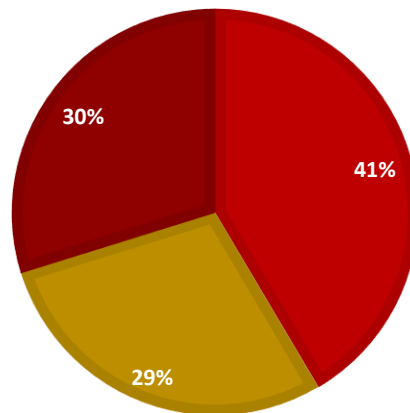
devant les juridictions. Les participants ont ainsi la possibilité de recourir à la procédure dite de « fixation des honoraires », applicable aux contestations concernant le montant et le recouvrement des honoraires des avocats, qui relève de la compétence du Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat qui intervient comme juridiction de premier degré à charge d'appel devant la cour d'appel (article 174 et suivants du décret du 27 novembre 1991).

Le Bâtonnier peut être saisi de toute réclamation ayant pour objet ses honoraires par lettre RAR ou remise contre récépissé. Cette demande doit être motivée. Le Bâtonnier accuse réception de la réclamation et informe l'intéressé que, faute de décision dans le délai de quatre mois, il lui appartiendra de saisir le Premier président de la Cour d'appel dans le délai d'un mois.

En effet, le Bâtonnier, après avoir recueilli les observations de l'avocat et du client, doit rendre sa décision dans les 4 mois, délai qui peut être prorogé dans la limite de quatre mois par décision motivée.

SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (39) ■ Client (27) ■ Avocat (28)



Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 461,62 euros TTC

39 solutions étaient favorables à la fois 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 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.

27 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.

28 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

La sensibilisation à la médiation de la consommation doit être mise en place au niveau de la formation dans les écoles d'avocats et par l'intermédiaire des instances de la profession, tandis qu'elle pourrait continuer de faire l'objet d'une courte formation continue au sein des barreaux pour les avocats déjà en exercice.

En 2023, le fonctionnement du service de médiation a été repensé pour permettre tantôt de limiter le temps de la médiation, tantôt de limiter les discussions directes entre le client et l'avocat, parfois considérées comme contre productives. De fait, si l'organisation d'une conférence téléphonique demeure encore privilégiée pour rétablir la parole et faciliter les négociations, un plus grand recours à la médiation par échanges de courriels a permis à des médiations de se tenir et d'aboutir en dépit des appréhensions de l'avocat et du client. La voie écrite se traduit par des échanges quasi-exclusivement centrés sur des éléments objectifs du différend.

Enfin, il est important que les avocats entendent que le temps d'échange en médiation n'est pas nécessairement synonyme de baisse des honoraires. Les clients ont besoin de comprendre les diligences qui ont été effectuées et facturées.

Ces préconisations sont maintenues pour l'année à venir.

Concernant l'absence de réponse des avocats à une demande de médiation, les pistes pour réduire le nombre de refus sont les suivantes.

Un mécanisme de relance des avocats a été instauré pour tenter de réduire le nombre de demandes de médiation restées sans réponse. Si l'avocat est entièrement libre d'accepter ou de refuser une demande, sa réponse, justifiée ou non, permet au client de ne pas attendre l'expiration du délai de 90 jours dans lequel s'insère sa demande, dans l'hypothèse d'un refus de l'avocat d'entrer en médiation.

Même si les solutions mises en place ont permis de diminuer le nombre de demandes de médiation refusées ou restées sans réponse, des efforts doivent être poursuivis pour que les avocats répondent à la Médiatrice.

Ainsi, il est préconisé une modification des textes du Règlement intérieur national de la profession d'avocat en ce sens.

Le 18 septembre 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized initial 'A' followed by a long horizontal stroke that tapers to the right.

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>
- Club des médiateurs de services au public
<https://clubdesmediateurs.fr/>