

MÉDIATEUR NATIONAL DE LA CONSOMMATION À LA PROFESSION D'AVOCAT



Rapport d'activité

2024

MÉDIATEUR NATIONAL DE LA CONSOMMATION À LA PROFESSION D'AVOCAT

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 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	2
01. Présentation de la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat	4
02. Présentation de la médiation de la consommation pour la profession d'avocat	5
Les grands principes de la médiation de la consommation	6
03. Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d'avocat	7
Les causes d'irrecevabilité des saisines.	8
Précisions sur le champ de compétences de la médiatrice de la consommation	8
04. Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d'avocat	9
Commentaires globaux sur les chiffres annuels	10
4.1 Sur les saisines irrecevables	14
Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal	14
Incompétence de la médiatrice	15
Demande infondée	15
Demande par un professionnel	16
Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat	16
Demande hors délais	16
Demande abusive	17
FOCUS. Les difficultés dans l'élaboration d'une saisine recevable des prévenus et des détenus	17
FOCUS. La restitution du dossier par l'avocat	18
4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables	19
Le refus ou l'absence de réponse de l'avocat : les causes	20
Les trois principaux motifs de refus en chiffres	20
Analyse des principaux motifs de refus	21
Tableau récapitulatif du nombre de demandes de médiation refusées par l'avocat ou n'ayant reçu aucune réponse par barreau	23
FOCUS. Les avantages pour l'avocat de participer à la médiation	24
Contenu des principales questions soulevées	25
FOCUS. L'exigibilité d'un honoraire de résultat à la suite du retrait de l'aide juridictionnelle	27
4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation	28
Conclusion	30
Textes de référence	31

LE MOT DE LA MÉDIATRICE

Dans un contexte de tensions économiques important, la médiation de la consommation constitue un instrument de régulation substantiel des rapports entre les avocats et leurs clients, pour ce qui concerne les contestations d'honoraires. L'augmentation du nombre de médiations réalisées en 2024 par rapport aux années antérieures démontre que la médiation de la consommation devient un mode de résolution davantage compris et accepté.

Le chiffre le plus significatif, sur l'année 2024, est celui du nombre de médiations réalisées par rapport aux nombres de saisines reçues qui témoigne d'une hausse de 45 % par rapport à 2023. L'augmentation du nombre de médiations acceptées et exécutées, depuis 2022, est d'autant plus marquante que le nombre total de saisines a diminué dans le même temps.

Ainsi, au cours de l'année 2024, sur les 892 saisines reçues, 360 saisines étaient recevables et 161 ont fait l'objet d'une médiation (contre 111 sur 981 saisines en 2023, et 85 sur 1013 saisines en 2022). Cette évolution démontre une plus grande compréhension du dispositif et une plus grande volonté des avocats et des consommateurs de résoudre amiablement le différend relatif à la contestation des honoraires.

Ainsi, même si les tensions financières exprimées par les médiés restent importantes, la volonté de trouver une issue amiable est en constante progression.

En parallèle, entre 2023 et 2024, la lisibilité du périmètre de la médiation de la consommation s'est améliorée dans la mesure où le nombre de saisines recevables a augmenté d'environ 15 %. Ce constat met en lumière les efforts faits pour rendre plus claires les conditions de recevabilité des saisines. En effet, la clarté du dispositif de médiation de la consommation pour la profession d'avocat, notamment la compréhension du champ de compétences de la médiatrice nationale, est l'un des soucis majeurs du service depuis l'origine.

Par ailleurs, en 2024, il a été constaté que les médiés ont eu plus de difficulté à faire émerger par eux-mêmes la solution amiable, de sorte que le nombre de médiations ayant donné lieu à une proposition de solution par la médiatrice a augmenté de façon significative. Le nombre de solutions proposées par la médiatrice a plus que doublé cette année, de même que le nombre de solutions acceptées par les médiés. Ainsi, 68 propositions ont été formulées en 2024, dont 47 ont reçu l'adhésion des avocats et des consommateurs (contre 30 propositions et 19 acceptations en 2023).

Ces chiffres démontrent que lorsque les parties ne trouvent pas elles-mêmes leur solution, elles acceptent davantage l'issue amiable proposée par la médiatrice. La singularité de la médiation de la consommation, qui consiste à proposer une solution aux participants, que ces derniers sont toutefois libres d'accepter ou de refuser, œuvre donc bien à renforcer l'efficacité de la médiation, tout en préservant la liberté de l'avocat et de son client.

Enfin, parallèlement à la hausse du nombre de saisines provenant des avocats eux-mêmes (classées dans les saisines irrecevables en application des textes), l'année 2024 est marquée par une hausse du nombre de médiations acceptées par les avocats (+ 25 % de médiations acceptées par les avocats par rapport à 2023). Le nombre de demandes de médiations restées sans réponse des avocats est en baisse eu égard au nombre de saisines recevables (les absences de réponse diminuent de 11 % : 112 absences de réponses sur 2024 pour 360 saisines recevables, contre 132 en 2023 pour 312 saisines recevables). En revanche, le nombre de médiations refusées par les avocats augmente très légèrement proportionnellement aux nombres de saisines recevables (les refus progressent de 3 % : 87 refus en 2024 pour 360 saisines recevables, contre 66 en 2023 pour 312 saisines recevables).



Si la baisse du nombre d'absence de réponse des avocats témoigne d'une amélioration, le nombre de refus des avocats d'entrer en médiation est encore important et doit continuer à être amélioré.

Les principales justifications des avocats pour refuser d'entrer en médiation reposent toujours soit sur la croyance erronée d'une compétence exclusive du bâtonnier en matière de contestation d'honoraires, soit sur la conformité de leurs tarifs à la convention d'honoraires signée et la crainte d'avoir à réduire leurs honoraires. Le dispositif de médiation de la consommation vise au contraire à tenter de trouver une solution mutuellement satisfaisante par une communication restaurée, de sorte que si des concessions s'avèrent parfois nécessaires, elles ne sont ni automatiques, ni obligatoires. La médiation ne repose jamais sur la contrainte. Il apparaît donc nécessaire de poursuivre le travail d'information des avocats.

En pratique, l'organisation de conférences téléphoniques reste toujours privilégiée, pour favoriser des échanges téléphoniques directs entre les participants. Toutefois, il est notable de constater que le nombre croissant de médiations désormais traitées par échanges de courriels – à supposer que les médiés s'accordent sur ce mode d'échange – est important et donne des résultats satisfaisants.

Au global, le taux d'accord est stable depuis l'année dernière : 74 % des litiges effectivement traités par la médiatrice ont évité le juge de l'honoraire.

Ainsi, au cours de l'année 2024, la progression régulière du nombre de médiations effectuées et le maintien du taux de solutions, soit trouvées directement entre les participants, soit proposées par le service, attestent de l'efficacité du dispositif en tant qu'outil de résolution amiable des différends. Ma volonté demeure de favoriser les solutions concertées directement entre les participants, et de poursuivre les efforts pour augmenter davantage le taux d'acceptation d'entrer en médiation de la part des avocats.

Carole Pascarel

Médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat



01 PRÉSENTATION DE LA MÉDIATRICE NATIONALE DE LA CONSOMMATION DE LA PROFESSION D'AVOCAT



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 du patrimoine, 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.

Soucieuse de renforcer la place des modes amiables dans le règlement des différends, Carole Pascarel intervient régulièrement lors de colloques et formations portant sur la médiation de la consommation ou les modes amiables de manière générale.

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.



02 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.

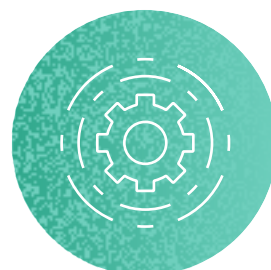
Le médiateur est **indépendant, impartial, compétent et diligent**.

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'apprécient 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, n'est pas un préalable obligatoire à la saisine du bâtonnier. En revanche, si elle intervient, son concours 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, sans avoir le pouvoir de trancher le litige. Il organise un échange entre les participants et confronte leurs points de vue pour permettre de résoudre leur différend amiablement.** 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 préalablement 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 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 pour le consommateur.**

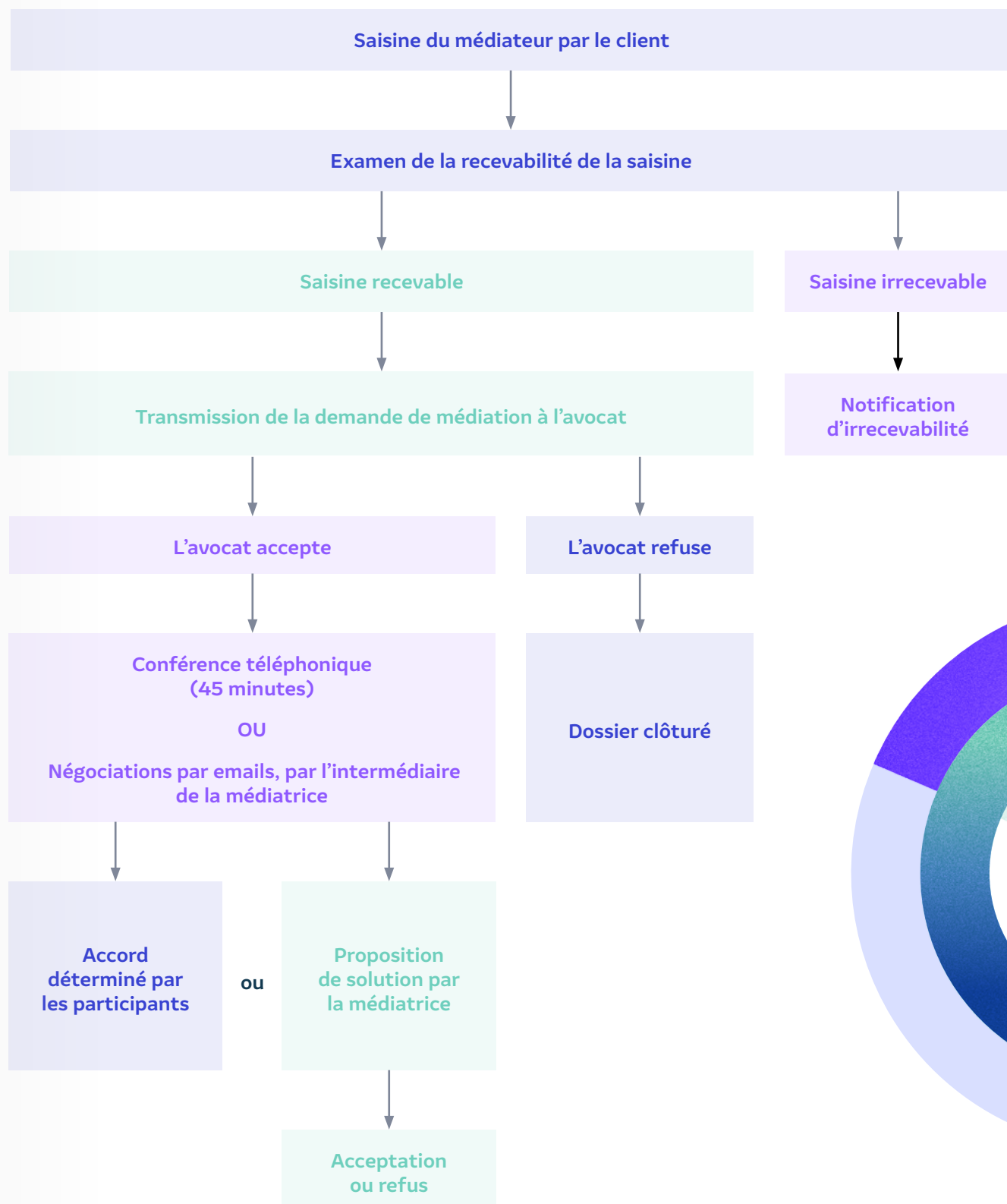
La confidentialité de la médiation

La médiation est confidentielle à compter du jour où elle a été acceptée : à l'exception des pièces objectives nécessaires à l'examen du différend, les informations échangées et les déclarations recueillies au cours des entretiens de médiation ne peuvent être ni divulguées ni produites dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des participants.



03

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'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Précisions sur le champ de compétence de la médiatrice de la consommation

La médiatrice nationale de la profession d'avocat est compétente pour examiner un différend qui porte sur les honoraires facturés par un avocat.

La contestation des honoraires peut porter sur un refus de paiement ou une demande de remboursement, notamment dans l'hypothèse d'une provision qui n'apparaîtrait pas entièrement consommée alors que l'affaire est terminée ou dans l'hypothèse du dessaisissement de l'avocat en cours de mandat. Le rôle de la médiatrice consiste à vérifier, soit en la présence des participants dans le cadre d'une conférence téléphonique, soit à partir des éléments objectifs versés par le client et par l'avocat à la suite d'échanges de courriels, les honoraires convenus, les diligences qui ont été objectivement effectuées, le temps passé sur chacune, et leur facturation.

Lorsque la médiation s'organise par conférence téléphonique, laquelle permet un échange direct entre l'avocat et le client, d'autres préoccupations peuvent émerger.

Il arrive en effet qu'une contestation ne soit pas due aux honoraires facturés à proprement parler, mais plutôt à une déception du client eu égard à l'issue de son affaire. Cette déception réside parfois dans la méconnaissance du métier d'avocat et dans la croyance en une obligation de résultat qui pèserait sur ce dernier. Ces questions sont traitées en médiation, bien que le rôle de la médiatrice soit en premier lieu de concentrer la résolution du différend sur les éléments objectifs du dossier. Dans tous les cas, ces deux axes de réflexion pour résoudre le différend ne sont pas antinomiques. Au contraire, ils sont souvent intrinsèquement liés.

En revanche, sous couvert de contestation des honoraires, certaines saisines portent en réalité soit sur une éventuelle faute professionnelle de l'avocat, soit sur un manquement déontologique de celui-ci. Ces saisines ne peuvent pas être examinées par la médiatrice, car elles sortent de son champ de compétences. En d'autres termes, le client saisit le service de médiation en raison d'un manquement professionnel ou déontologique, et sollicite, en réparation de ce manquement, le remboursement ou la diminution voire l'annulation des honoraires versés.

Dans cette hypothèse, la saisine revient non pas à analyser les honoraires annoncés et le travail fourni par l'avocat, mais à demander la réparation d'un possible préjudice lié soit à une éventuelle faute professionnelle dont l'appréciation relève des tribunaux judiciaires, soit à demander l'appréciation d'une faute déontologique relevant du bâtonnier compétent. Il n'appartient pas à la médiatrice d'apprécier l'existence ou non d'une faute professionnelle (nécessitant l'intervention de l'assureur de l'avocat qui procède en tout état de cause à une phase de conciliation préalable) ou d'un manquement déontologique (la déontologie relevant exclusivement des bâtonniers, seuls garants de la discipline des avocats). Il ne lui appartient pas non plus d'évaluer un éventuel préjudice consécutif.

04 LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE LA PROFESSION D'AVOCAT

2024

892 saisines

360 saisines recevables

161 saisines ont fait
l'objet d'une médiation

73 accords consensuels

68 solutions proposées
(dont 47 acceptées)
soit **120 accords**

2023

981 saisines

312 saisines
recevables

111 saisines
ont fait l'objet
d'une médiation

64 accords
consensuels

30 solutions
proposées
(dont 19 acceptées)
soit **83 accords**

2022

1013 saisines

282 saisines
recevables

85 saisines
ont fait l'objet
d'une médiation

47 accords
consensuels

15 solutions
proposées

2021

981 saisines

312 saisines
recevables

87 saisines
ont fait l'objet
d'une médiation

51 accords
consensuels

16 solutions
proposées

Commentaires globaux sur les chiffres annuels



Entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024, **892 saisines** ont été reçues, soit **une baisse d'environ 9 %** par rapport à l'année 2023. Malgré la baisse du nombre de saisines, le nombre de saisines recevables est en hausse (+15 % par rapport à 2023), tout comme le nombre de médiations effectuées (+45 % par rapport à 2023).

Le nombre de saisines recevables est en hausse de 15 % : 360 saisines étaient recevables en 2024 contre 312 en 2023. Ce chiffre marque un changement des habitudes des clients, qui recourent davantage au formulaire de saisine en ligne par rapport aux années précédentes, au sein duquel ils sont guidés, au détriment des saisines par courriels et par courriers postaux. Ce chiffre illustre également les améliorations continues quant à l'accompagnement du client pour que sa demande de médiation soit conforme, en sa forme, aux dispositions du code de la consommation.

La baisse du nombre de saisines peut porter 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.

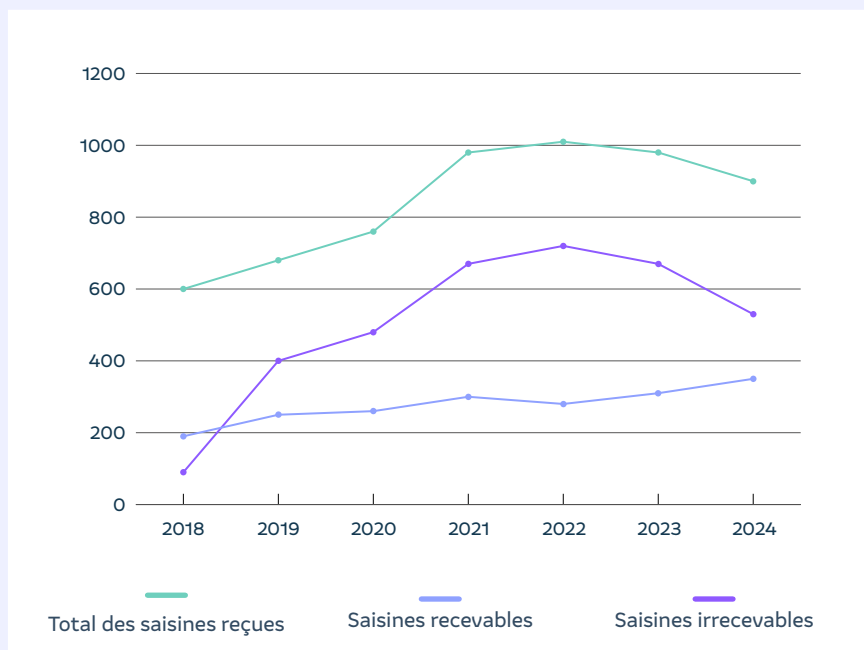
Parmi les dossiers recevables pour l'année 2024, 161 dossiers ont fait l'objet d'une médiation, soit une hausse de 45 % par rapport à 2023.

73 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.

68 solutions ont été proposées par la médiatrice. Le nombre de solutions proposées par la médiatrice a doublé, passant de 30 solutions rendues en 2023 à 68 solutions rendues en 2024. 47 propositions de solution ont été acceptées par les participants en 2024. L'acceptation de ces solutions à la fois par le client et l'avocat est en hausse par rapport aux années précédentes (+25 %).

Au total, sur 161 médiations effectuées au cours de l'année 2024, 120 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 74 % des litiges effectivement traités par le médiateur ont évité le juge de l'honoraire.**

Évolution du nombre annuel des saisines



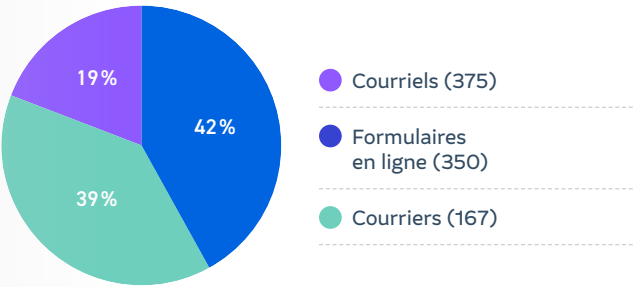
Entre 2018 et 2024, **le nombre de saisines reçues est en diminution.**

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 2024. Ce mouvement, déjà noté en 2023, se maintient donc en 2024.

Type de saisines

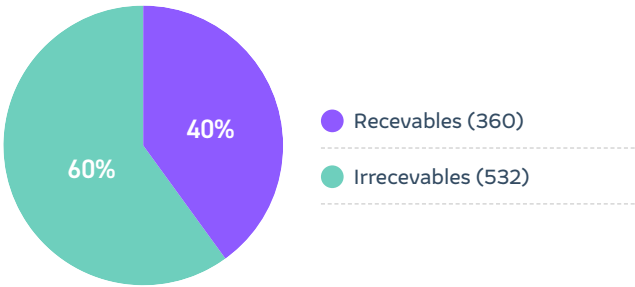


375 saisines ont été envoyées à la médiatrice par courriel à : mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr

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

167 saisines ont été envoyées par voie postale

Recevabilité des saisines



36 saisines étaient recevables

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

Tableau récapitulatif du nombre de saisines par barreau

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Agen (47)	0
Ain (01)	1
Aix-en-Provence (13)	12
Ajaccio (20)	1
Albertville (73)	0
Albi (81)	2
Alençon (61)	4
Alès (30)	2
Amiens (80)	4
Angers (49)	4
Annecy (74)	8
Ardèche (07)	2
Argentan (61)	4
Arras (62)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Auch (32)	3
Aurillac (15)	1
Auxerre (89)	3
Avesnes-sur-Helpe (59)	1
Aveyron (12)	5
Avignon (84)	7
Bastia (20)	5
Bayonne (64)	2
Beauvais (60)	7
Belfort (90)	1
Bergerac (24)	2
Besançon (25)	9
Béthune (62)	0
Béziers (34)	3

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

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Blois (41)	4
Bobigny / Seine-Saint-Denis (93)	11
Bonneville (74)	1
Bordeaux (33)	41
Boulogne-sur-Mer (62)	3
Bourgoin-Jallieu (38)	0
Brest (29)	6
Briey (54)	2
Brive (19)	0
Caen (14)	13
Cahors (46)	5
Cambrai (59)	2
Carcassonne (11)	2
Carpentras (84)	3
Castres (81)	0
Cayenne (973)	7
Chalon-sur-Saône (71)	7
Châlons-en-Champagne (51)	3
Chambéry (73)	5
Charente (16)	2
Charleville-Mézières (08)	0
Chartres (08)	3
Châteauroux (36)	4
Chaumont (52)	0
Cherbourg (50)	2
Clermont-Ferrand (53)	3
Colmar (68)	4
Compiègne (60)	9
Coutances / Avranches (50)	6
Créteil / Val-de-Marne (94)	10
Cusset / Vichy (03)	0
Dax (40)	3
Deux-Sèvres (79)	0
Dieppe (79)	1
Digne (04)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Dijon (21)	11
Douai (59)	3
Draguignan (83)	7
Dunkerque (59)	2
Épinal (88)	2
Évreux (27)	0
Evry / Essonne (91)	9
Foix (09)	1
Fontainebleau (77)	2
Fort-de-France / Martinique (972)	13
Gap / Hautes-Alpes (05)	0
Grasse (06)	11
Grenoble (38)	2
Guadeloupe (971)	5
Guéret (23)	0
Haute-Loire (43)	12
Haute-Saône (70)	0
Jura (39)	1
La Rochelle / Rochefort (17)	6
Laon (02)	1
Laval (53)	0
Le Havre (76)	8
Le Mans (76)	12
Libourne (33)	3
Lille (59)	12
Limoges (87)	1
Lisieux (14)	1
Lons-le-Saunier (39)	0
Lorient (56)	3
Lozère (48)	3
Lyon (69)	23
Mâcon (71)	2
Marseille (13)	16
Mayotte (976)	1
Meaux (77)	13

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

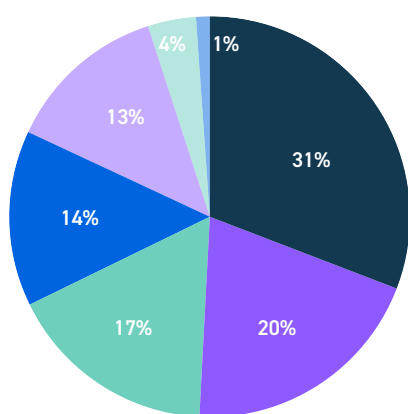
BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Melun (77)	1
Metz (57)	3
Meuse (55)	0
Mont-de-Marsan (40)	4
Montargis (45)	0
Montbéliard (25)	0
Montluçon (03)	0
Montpellier (34)	13
Moulins (03)	0
Mulhouse (68)	4
Nancy (54)	9
Nanterre/Hauts-de-Seine (92)	38
Nantes (44)	9
Narbonne (11)	3
Nevers (58)	1
Nice (06)	7
Nîmes (30)	2
Nouméa (98)	0
Orléans (45)	2
Papeete, Tahiti (987)	0
Paris (75)	117
Pau (64)	6
Périgueux (24)	6
Pointe-à-Pitre (971)	1
Poitiers (86)	5
Pontoise / Val-d'Oise (95)	1
Pyrénées-Orientales (66)	1
Quimper (29)	9
Reims (51)	2
Rennes (35)	17
Roanne (42)	0
Roche-sur-Yon (85)	2
Rouen (76)	5
Sables-d'Olonne (85)	1
Saint-Omer (62)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Saint-Brieuc (22)	14
Saint-Denis, La Réunion (97490)	17
Saint-Étienne (42)	5
Saint-Gaudens (31)	0
Saint-Malo / Dinan (35)	12
Saint-Nazaire (44)	0
Saint-Pierre, La Réunion (97410)	2
Saint-Quentin (02)	2
Saintes (17)	10
Sarreguemines (57)	1
Saumur (49)	0
Saverne (67)	2
Senlis (60)	2
Sens (89)	0
Soissons (02)	1
Strasbourg (67)	3
Tarascon (13)	2
Tarbes (65)	1
Tarn-et-Garonne (82)	0
Thionville (57)	1
Thonon-les-Bains (74)	2
Toulon (83)	1
Toulouse (31)	17
Tours (37)	6
Troyes (10)	2
Tulle / Ussel (19)	0
Valence (26)	4
Valenciennes (59)	3
Vannes (56)	5
Versailles (78)	9
Vienne (38)	0
Villefranche-sur-Saône (69)	0
Non précisé	56

4.1. SUR LES SAISINES IRRECEVABLES (532 SAISINES)

Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal

Types d'irrecevabilité



● Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal (166)

● Incompétence du médiateur (108)

● Demande infondée (91)

● Demande par un professionnel (74)

● Absence de réclamation préalable au service client (68)

● Demande hors délais (19)

● Demande abusive (6)

166 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 constante. En 2024, il s'agit, pour la première année, de la principale cause d'irrecevabilité des saisines.

Ce chiffre résulte principalement de la saisine de plusieurs juridictions dans le même temps, le client espérant « maximiser » les chances de résolution du différend et les chances d'obtenir gain de cause. Il dénote une certaine méconnaissance, qui persiste, de la procédure de résolution des différends portant sur les honoraires, la saisine de la médiatrice nationale n'étant plus possible après la saisine du bâtonnier. La saisine de plusieurs institutions par le client sous-entend généralement que le client ne choisit pas la médiation en vue de tenter une résolution amiable de son différend, mais qu'il pense maximiser ses chances d'obtenir gain de cause, par n'importe quelle voie.

Or, pour saisir la médiatrice nationale de la profession d'avocat, 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, la médiatrice n'est jamais compétente 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 pas être effectuée à la suite d'une décision du bâtonnier ou de la cour d'appel ce qui reviendrait à rechercher une autre issue.

Incompétence de la médiatrice

108 saisines (sur 892 saisines au total) 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 (306 saisines sur 981 saisines au total étaient irrecevables en 2021 et 226 saisines sur 1013 saisines au total étaient irrecevables en 2022). Pour la première année depuis la création du service de médiation, l'incompétence de la médiatrice n'est plus la première cause d'irrecevabilité des saisines.

La hausse des irrecevabilités du fait de la saisine d'une autre juridiction démontre que le caractère préalable de la saisine de la médiatrice n'est pas encore clair. À l'inverse, **la baisse des irrecevabilités liées à l'incompétence du médiateur démontre que son champ d'action – la facturation des honoraires par rapport aux diligences concrètement effectuées – tend à être mieux compris.**

Les saisines qui ne concernent pas un avocat

15 saisines ne concernaient pas un avocat, mais une protection juridique, 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

45 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 compétente ni pour conseiller sur la facturation d'un avocat, en l'absence d'un différend pour lequel elle aurait été valablement saisie, ni pour délivrer un conseil juridique.

Les saisines qui dépassent le périmètre des honoraires

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

20 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. À 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.

Demande infondée

91 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. Ce chiffre est stable par rapport à l'année 2023.

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 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 au regard des documents fournis lors de la demande de médiation et au contenu de la demande.

Demande par un professionnel

74 saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles. Entre 2023 et 2024, ce chiffre tend à se stabiliser.

La médiation de la consommation n'est en effet pas ouverte aux litiges entre professionnels. Le client professionnel qui souhaiterait contester les honoraires de son avocat n'a pas d'option pour la résolution de son différend. À supposer les reproches justifiés, seul le bâtonnier de l'Ordre dont dépend son avocat serait compétent.

Sont notamment considérés comme des professionnels :

- 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. Avec l'accord de l'avocat à cette fin, le service de médiation peut également contacter directement le client, à la fois pour lui faire part de la volonté de son avocat d'effectuer une médiation et pour lui expliquer les principes de la médiation et l'inciter à saisir le service.

Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat

68 saisines ont été portées à la connaissance de la médiatrice avant-même d'avoir informé l'avocat de la contestation. Ce chiffre a été divisé par deux par rapport à l'année 2023. Il s'agit de la première fois que ce chiffre est en diminution depuis la création du service de médiation.

Ainsi, pour que la demande de médiation du client soit recevable en sa forme, ce dernier doit préalablement avoir tenté de résoudre le différend directement auprès de son avocat par une réclamation écrite. Le code de la consommation n'impose pas un type d'écrit spécifique.

La baisse de nombre d'irrecevabilité dans ce cadre illustre une meilleure compréhension du rôle du service de médiation et notamment du stade auquel il peut intervenir dans la résolution du différend. Dans certains cas, l'absence de réclamation préalable résultait d'une réticence du client de communiquer seul face à son avocat.

Demande hors délais

19 saisines ont été effectuées plus d'un an après la tentative de résolution amiable du différend auprès de l'avocat. Ce chiffre est en légère augmentation. Certaines demandes de médiation interviennent plusieurs années alors même que l'affaire pour laquelle le client a initialement mandaté l'avocat est terminée.

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. En revanche, à supposer ses reproches justifiés, le client dispose néanmoins d'un délai de 5 ans pour saisir le service de fixation des honoraires du bâtonnier dont dépend l'avocat.



Demande abusive

6 saisines ont été déclarées abusives. Il s'agit de la toute première année où cette cause d'irrecevabilité est soulevée par le service de médiation. Le chiffre demeure cependant extrêmement faible, eu égard à la délicatesse de manier une telle cause de refus, qui nécessite d'y recourir avec parcimonie.

Cette cause d'irrecevabilité se distingue des demandes infondées, dès lors qu'elle vise des éléments relativement subjectifs du différend – c'est-à-dire le fond de la saisine – et non plus de l'absence d'éléments objectifs essentiels à la constitution formelle de la saisine.

Les demandes abusives concernent principalement des saisines où le client démontre qu'il a effectivement mandaté l'avocat et qu'il ne conteste pas les diligences effectuées par l'avocat. Il s'agit, par exemple, d'un refus de paiement d'une première consultation – dont la durée n'est pas contestée et dont le prix est initialement connu et accepté – parce que le client a décidé de mandater un autre avocat.

FOCUS.

LES DIFFICULTÉS DANS L'ÉLABORATION D'UNE SAISINE RECEVABLE DES PRÉVENUS ET DES DÉTENUS

Le service du médiateur national de la profession reçoit des saisines de personnes détenues ou prévenues. Pour l'année 2024, le service de médiation compte 27 saisines par des personnes détenues ou prévenues. Sur ces 27 saisines, seules 4 saisines ont fait l'objet d'une médiation par courriers postaux.

En dépit du très faible nombre de saisines de ce type, la constitution de ces saisines ainsi que l'examen de leur recevabilité sont compliqués à traiter.

D'une part, les délais d'envoi des courriers sont longs et mènent parfois au dépassement des délais de médiation.

D'autre part, il est parfois compliqué de rassembler tous les éléments énumérés par le code de la consommation, lesquels permettent d'apprécier la recevabilité de la saisine. Cette difficulté semble notamment résulter des moyens, principalement matériels, mis à la disposition des prévenus et détenus à cette fin, en fonction des établissements pénitentiaires.

En conséquence, les saisines de la médiatrice nationale de la profession d'avocat par des personnes détenues ou prévenues sont rarement recevables, dès lors que les démarches administratives dans leur ensemble peuvent s'avérer difficiles à effectuer.

Les obligations procédurales, à savoir principalement les questions de délais et de réclamation préalable, ainsi que le rassemblement des éléments formels, notamment les documents obligatoires constitutifs de la demande de médiation de la consommation, peuvent s'avérer difficiles tantôt à respecter, tantôt à réunir. Partant de ce constat, il existe un risque de rupture de droits pour les personnes détenues ou prévenues.

La médiatrice nationale de la profession d'avocat suggère – dans ce cas spécifique – un assouplissement des conditions de recevabilité des demandes de médiation.

Cet assouplissement permettrait principalement de pouvoir contacter l'avocat du prévenu ou du détenu, en vue de comprendre le contenu du différend et d'apprécier l'existence ou non d'un différend par une confrontation des explications de l'avocat avec les éléments du prévenu ou du détenu.

Plus largement, cet assouplissement permettrait de faciliter l'accès à la résolution amiable des différends pour les détenus et les prévenus, dès lors qu'il résulte du formalisme de la médiation de la consommation des effets sur les droits des consommateurs en établissement pénitentiaire.

Cet assouplissement ne pourrait toutefois être réalisé sans une réflexion en concertation avec la Commission de contrôle et d'évaluation de la médiation de la consommation, en tant qu'autorité garante de la médiation de la consommation, qui, par la voie de sa jurisprudence, parfois réaffirme et précise certaines modalités de la médiation de la consommation, parfois les aménage afin de garantir l'accès à la médiation de la consommation.

FOCUS.

LA RESTITUTION DU DOSSIER PAR L'AVOCAT

Un nombre croissant de saisines porte non pas sur une contestation des honoraires de l'avocat, mais sur les difficultés rencontrées par le client pour obtenir la restitution de son dossier. Ces saisines ne sont pas recevables auprès de la médiatrice nationale de la profession d'avocat parce qu'elles n'entrent pas dans son champ de compétence, cette question relevant de la déontologie de l'avocat.

L'avocat est tenu de restituer le dossier à son client à la fin de sa mission, qu'elle se termine naturellement ou qu'elle soit interrompue avant le terme du mandat.

Dans l'hypothèse d'une succession d'avocats, l'article 9.2 du Règlement intérieur national précise que « *l'avocat dessaisi, ne disposant d'aucun droit de rétention, doit transmettre sans délai tous les éléments nécessaires à l'entière connaissance du dossier* ».

L'avocat a donc une obligation de restituer le dossier du client.

Certains documents n'ont cependant pas à être remis :

- les notes personnelles de l'avocat : il s'agit des documents internes, brouillons, stratégies, annotations manuscrites, ou éléments préparatoires non communiqués au client ou aux tiers ;
- les correspondances entre avocats : les lettres échangées sous pli ou mention « confidentiel » entre avocats ne peuvent être communiquées au client ;
- les documents produits par l'avocat pour ses propres besoins : ex. : notes de frais internes, tableaux de calculs personnels ;
- les correspondances sans lien direct avec le mandat confié : ex. : correspondances avec des tiers sans incidence sur le dossier.

Attention, certaines notes internes peuvent devenir communicables :

- si l'avocat les a communiquées au client ;
- si l'avocat les a communiquées à un tiers dans l'intérêt du client ;
- si l'avocat les a utilisées dans une procédure (par exemple jointes à des conclusions ou un mémoire).

Dans ces hypothèses, les notes internes intègrent alors le dossier du client et doivent être restituées.

Les difficultés relatives à la restitution par ce dernier des pièces du dossier sont soumises au bâtonnier.

Résumé

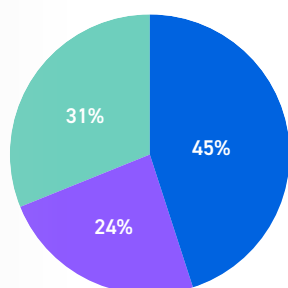
Type de document	Restituable ?	Commentaire
Pièces fournies par le client	Oui	Toujours restituées
Actes de procédure, conclusions	Oui	Font partie intégrante du dossier
Correspondances non confidentielles	Oui	Y compris avec la partie adverse, le tribunal, etc.
Notes personnelles de l'avocat	Non	Sauf si transmises au client ou utilisées en procédure
Lettres confidentielles entre avocats	Non	Protégées par les règles déontologiques
Documents de gestion du cabinet	Non	Ne concerne pas le client

Documents qui peuvent être demandés par le client

Type de document	Détail
Toutes les pièces fournies par le client	Originaux, copies, justificatifs d'identité, etc.
Actes de procédure	Assignations, requêtes, jugements, ordonnances, appels, etc.
Conclusions, mémoires, écritures	Toutes celles rédigées ou reçues dans le cadre de la procédure
Courriers adressés aux tiers	Lettres adressées à l'adversaire, au tribunal, aux experts, etc.
Courriers reçus au nom du client	Lettres reçues d'adversaires, de la juridiction, de l'administration, etc.
Rapports d'expertises, pièces d'enquête	Rapports, constats, avis techniques, etc.
Correspondances échangées avec le client	Courriels, lettres, notes d'information, devis, etc.

4.2. SUR L'ENSEMBLE DES SAISINES RECEVABLES : (360 SAISINES)

Acceptation de l'avocat d'entrer en médiation

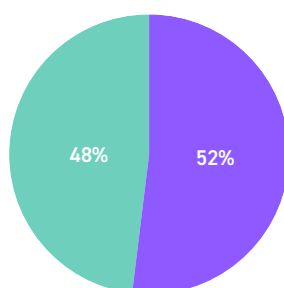


● Oui (161)

● Non (87)

● Aucune réponse (112)

Type de contestation du client



● Refus de paiement des honoraires (188)

● Remboursement des honoraires (172)

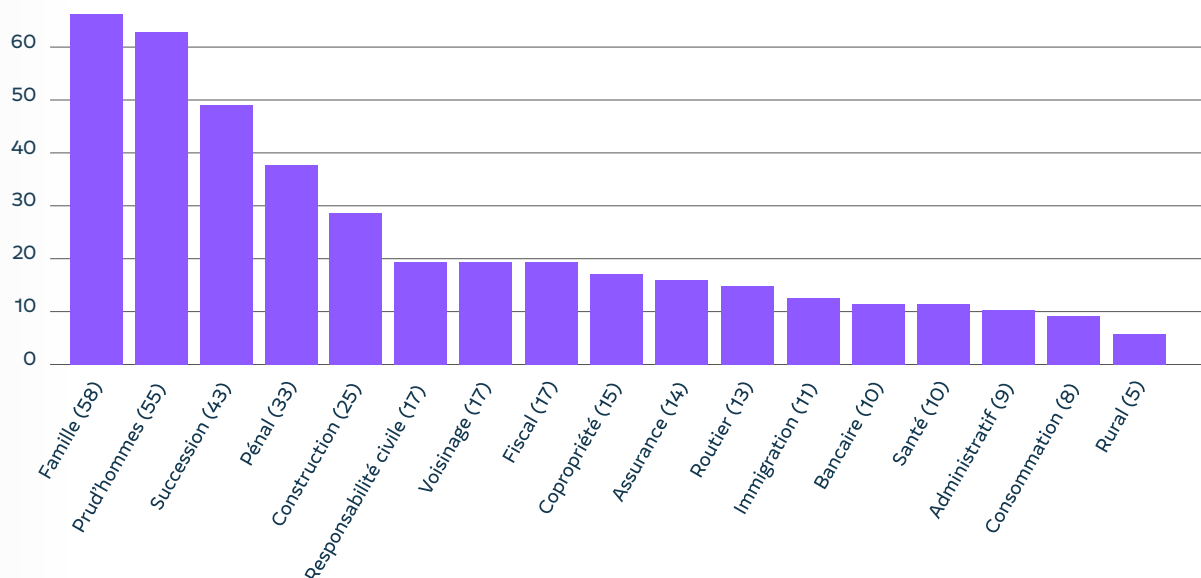
161 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, soit une augmentation d'environ 25 % du taux d'acceptation par rapport à l'année précédente.

87 demandes ont été refusées par l'avocat.

La moitié des saisines recevables concernaient un refus de paiement des honoraires facturés. L'autre moitié concernait des demandes de remboursement.

Temps moyen de réponse de l'avocat à la demande de médiation : 8 jours à compter de la notification de recevabilité.

Matière du mandat de l'avocat



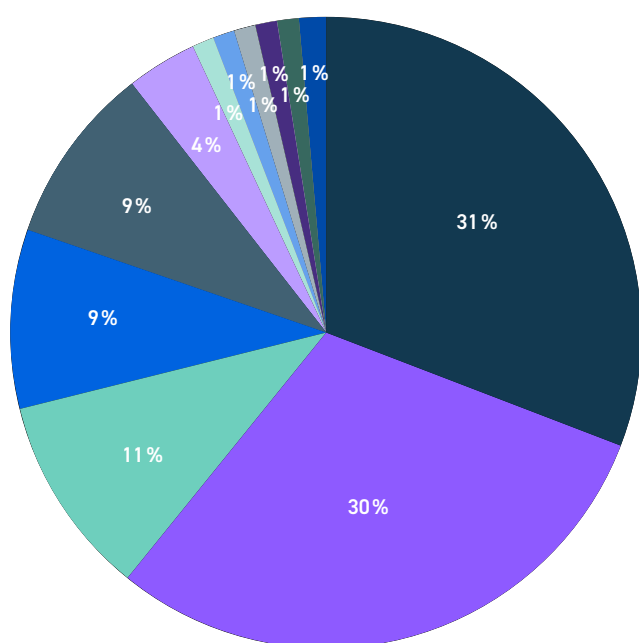
Prétention du client en moyenne : **4 278,18 euros TTC**

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

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 (27)
- L'avocat estime que la facturation est conforme à la convention d'honoraires (26)
- L'avocat préfère faire fixer ses honoraires directement par le bâtonnier (9)
- Aucune justification (8)
- L'avocat préfère renoncer à sa facture parce que l'enjeu du différend est trop faible par rapport au temps que nécessite la médiation (8)
- L'avocat estime que le client est trop agressif/pas ouvert au dialogue/de mauvaise foi (3)
- L'avocat préfère résoudre le différend directement avec son client (1)
- L'avocat estime que la médiation quant aux honoraires n'est pas compatible avec la saisine du service de déontologie du bâtonnier (1)
- L'avocat ne connaît pas le médiateur national de la profession d'avocat (1)
- L'avocat est en congé maladie longue durée (1)
- L'avocat estime la contestation prématurée car le dossier n'est pas terminé (1)
- L'avocat estime que le dossier est trop technique pour être traité en médiation (1)

Les trois principaux motifs de refus en chiffres

31% des refus d'entrer en médiation sont motivés par la croyance erronée que seul le bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires.

30% 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.

11% des refus d'entrer en médiation résultent de la préférence de l'avocat de saisir directement son bâtonnier.

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 de la croyance de l'avocat selon laquelle son acceptation d'entrer en médiation le contraindrait automatiquement à diminuer ses honoraires afin de parvenir à un accord. Si la demande de médiation d'un client est recevable en sa forme, cela ne présage pas que celle-ci soit recevable sur le fond. Demeure toutefois un différend, qui peut être traité en médiation, d'autant plus dans l'hypothèse d'un refus de paiement du client, grâce à l'étude des éléments objectifs du dossier en présence de la médiatrice, pour clarifier les diligences facturées et concrètement effectuées. Certaines médiations aboutissent au maintien et à l'acceptation de la facture initiale.

Tableau récapitulatif du nombre de demandes de médiation refusées par l'avocat ou n'ayant reçu aucune réponse par barreau

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Agen (47)	0
Ain (01)	0
Aix-en-Provence (13)	0
Ajaccio (20)	1
Albertville (73)	0
Albi (81)	0
Alençon (61)	0
Alès (30)	0
Amiens (80)	1
Angers (49)	0
Annecy (74)	2
Ardèche (07)	0
Argentan (61)	0
Arras (62)	0

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Auch (32)	0
Aurillac (15)	0
Auxerre (89)	0
Avesnes-sur-Helpe (59)	0
Aveyron (12)	0
Avignon (84)	3
Bastia (20)	4
Bayonne (64)	0
Beauvais (60)	1
Belfort (90)	0
Bergerac (24)	0
Besançon (25)	5
Béthune (62)	0
Béziers (34)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Blois (41)	0
Bobigny/Seine-Saint-Denis (93)	2
Bonneville (74)	1
Bordeaux (33)	6
Boulogne-sur-Mer (62)	2
Bourgoin-Jallieu (38)	0
Brest (29)	2
Briey (54)	0
Brive (19)	0
Caen (14)	4
Cahors (46)	2
Cambrai (59)	1
Carcassonne (11)	1
Carpentras (84)	0
Castres (81)	0
Cayenne (973)	2
Chalon-sur-Saône (71)	0
Châlons-en-Champagne (51)	2
Chambéry (73)	0
Charente (16)	0
Charleville-Mézières (08)	0
Chartres (08)	0
Châteauroux (36)	3
Chaumont (52)	0
Cherbourg (50)	2
Clermont-Ferrand (53)	2
Colmar (68)	1
Compiègne (60)	4
Coutances / Avranches (50)	1
Créteil / Val-de-Marne (94)	2
Cusset / Vichy (03)	0
Dax (40)	2
Deux-Sèvres (79)	0
Dieppe (79)	0
Digne (04)	0

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Dijon (21)	2
Douai (59)	1
Draguignan (83)	3
Dunkerque (59)	0
Épinal (88)	0
Évreux (27)	0
Evry / Essonne (91)	2
Foix (09)	0
Fontainebleau (77)	1
Fort-de-France / Martinique (972)	11
Gap / Hautes-Alpes (05)	0
Grasse (06)	9
Grenoble (38)	0
Guadeloupe (971)	5
Guéret (23)	0
Haute-Loire (43)	1
Haute-Saône (70)	0
Jura (39)	0
La Rochelle / Rochefort (17)	1
Laon (02)	0
Laval (53)	0
Le Havre (76)	1
Le Mans (76)	1
Libourne (33)	0
Lille (59)	2
Limoges (87)	0
Lisieux (14)	0
Lons-le-Saunier (39)	0
Lorient (56)	0
Lozère (48)	0
Lyon (69)	4
Mâcon (71)	0
Marseille (13)	4
Mayotte (976)	1
Meaux (77)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Melun (77)	0
Metz (57)	0
Meuse (55)	0
Mont- de-Marsan (40)	1
Montargis (45)	0
Montbéliard (25)	0
Montluçon (03)	0
Montpellier (34)	1
Moulins (03)	0
Mulhouse (68)	0
Nancy (54)	2
Nanterre / Hauts-de-Seine (92)	2
Nantes (44)	5
Narbonne (11)	0
Nevers (58)	0
Nice (06)	0
Nîmes (30)	0
Nouméa (98)	0
Orléans (45)	0
Papeete, Tahiti (987)	0
Paris (75)	19
Pau (64)	4
Périgueux (24)	0
Pointe-à-Pitre (971)	1
Poitiers (86)	1
Pontoise / Val-d'Oise (95)	0
Pyrénées-Orientales (66)	0
Quimper (29)	6
Reims (51)	0
Rennes (35)	9
Roanne (42)	0
Roche-sur-Yon (85)	0
Rouen (76)	2
Sables-d'Olonne (85)	0
Saint-Omer (62)	1

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Saint-Brieuc (22)	2
Saint-Denis, La Réunion (97490)	9
Saint-Étienne (42)	1
Saint-Gaudens (31)	0
Saint-Malo / Dinan (35)	3
Saint-Nazaire (44)	0
Saint-Pierre, La Réunion (97410)	1
Saint-Quentin (02)	0
Saintes (17)	6
Sarreguemines (57)	0
Saumur (49)	0
Saverne (67)	0
Senlis (60)	0
Sens (89)	0
Soissons (02)	0
Strasbourg (67)	0
Tarascon (13)	0
Tarbes (65)	1
Tarn-et-Garonne (82)	0
Thionville (57)	0
Thonon-les-Bains (74)	2
Toulon (83)	0
Toulouse (31)	3
Tours (37)	1
Troyes (10)	0
Tulle / Ussel (19)	0
Valence (26)	0
Valenciennes (59)	0
Vannes (56)	4
Versailles (78)	2
Vienne (38)	0
Villefranche-sur-Saône (69)	0
Non précisé	0

FOCUS.

LES AVANTAGES POUR L'AVOCAT DE PARTICIPER À LA MÉDIATION

La médiation de la consommation constitue ainsi une voie supplémentaire offerte à l'avocat comme au client en vue de rechercher une solution satisfaisante pour tous les participants.

Lorsque le client saisit la médiatrice nationale de la profession d'avocat pour résoudre un différend concernant les honoraires de l'avocat, l'avocat bénéficie d'une option. Il peut soit accepter la demande de médiation de son client, soit la refuser pour saisir directement son bâtonnier. Ce choix de l'avocat est

entièrement libre et il n'a pas à être justifié ; il doit cependant en informer la médiatrice.

Pour un avocat, la médiation de la consommation est souvent une voie rapide, informelle et sans contrainte. Le coût de la résolution est également identifié comme une donnée influençant le choix de recourir à l'amiable. Le recours aux outils numériques, lorsque le différend en cause le permet, a également parfois été perçu comme l'une des raisons du succès de la médiation en ligne, permettant de gagner du temps.

Les principaux avantages de la médiation :

1. Préservation de la considération de l'avocat vis-à-vis du client

- moins conflictuel qu'un recours juridictionnel ;
- démarche perçue comme une ouverture au dialogue ;
- peut éviter une publicité négative.

2. Processus plus rapide et souple

- délai de traitement généralement rapide, inséré dans un temps de 90 jours maximum ;
- absence de formalisme lourd ;
- l'avocat garde la maîtrise du processus : il peut interrompre la médiation à tout moment, sans justification ;

3. Confidentialité renforcée

- tous les échanges sont confidentiels ;
- réduction du risque d'impact sur la réputation du cabinet ou sur un dossier en cours ;

4. Maîtrise du risque contentieux

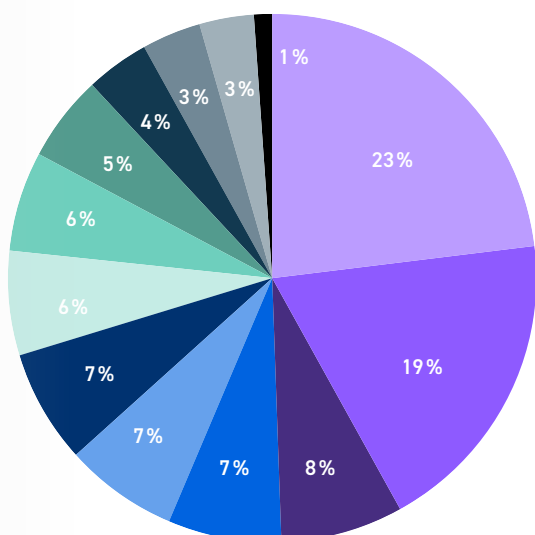
- peut éviter une procédure éventuellement plus longue et plus coûteuse ;
- peut déboucher sur un accord qui permet d'éviter un recours ultérieur.

5. Aucun risque de décision défavorable unilatérale

- la médiatrice ne tranche pas un litige : elle propose une solution amiable que le client comme l'avocat sont libres d'accepter ou de refuser.



QUESTIONS SOULEVÉES



- Détail des diligences effectuées (83)
- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (68)
- Rétractation du client (27)
- Honoraire de résultat (avant décision définitive, assiette) (25)
- Passage d'une résolution amiable à une procédure contentieuse sans modification de la convention d'honoraires ou signature d'une nouvelle convention d'honoraires (25)
- Absence de convention d'honoraire (avocat non mandaté, rétractation client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraire de résultat) (25)
- AJ (facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (23)
- Dépassement de l'estimation des honoraires effectuée par l'avocat (22)
- Dépassement du forfait, client non averti (19)
- Paiement de la première consultation (14)
- Dossier traité par un collaborateur (dont diligences facturées au taux horaire de l'associé) (13)
- Honoraires non alignés sur le barème de la protection juridique (12)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (4)



Contenu des principales questions soulevées

83 saisines concernaient une demande du client de précisions sur les diligences effectuées par l'avocat. Le demande du détail des diligences facturées visent principalement les diligences facturées lorsqu'il ne plaide pas et lorsqu'il ne reçoit pas le client en rendez-vous.

De manière constante depuis la création du service de médiation, les raisons de ces saisines sont essentiellement 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).

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

- le passage d'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.

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 de tenir des feuilles de diligences.

27 saisines concernaient la **rétractation du client dans l'hypothèse d'un mandat conclu à distance**.

Ce chiffre est en constante augmentation depuis la création du service de médiation. La principale difficulté résulte de la qualification tantôt de rétractation par le client, tantôt de dessaisissement de l'avocat par le client. Les effets de ces qualifications diffèrent.

Dans l'hypothèse d'une rétractation, le client demande le remboursement intégral de la provision versée. Dans l'hypothèse d'un dessaisissement, l'avocat a la capacité de facturer au temps passé entre le début et la fin de son mandat.

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.

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 ou dans le cas d'une exécution du mandat commencée après l'accord préalable exprès du consommateur et le renoncement exprès à son droit de rétractation.

À toutes fins utiles, le Conseil national des barreaux propose un modèle de formulaire de rétractation du consommateur ainsi qu'un formulaire de renonciation au droit de rétractation avant le délai de quatorze jours. Ce modèle précise qu'aucune somme ne peut être demandée par l'avocat au client dans un délai de sept jours.

25 saisines concernaient l'**assiette de l'honoraire de résultat**. Ce chiffre a presque diminué de moitié par rapport à 2023. Toutes les saisines mettaient en lumière une rédaction insuffisamment précise des clauses dans la convention d'honoraires.

Une clause type d'honoraire de résultat a été rédigée en concertation avec le Conseil national des barreaux, librement accessible sur le site Internet de ce dernier.

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 le priver de l'honoraire de résultat.

FOCUS.

L'EXIGIBILITÉ D'UN HONORAIRE DE RÉSULTAT À LA SUITE DU RETRAIT DE L'AIDE JURIDICTIONNELLE

Sous certaines conditions de ressources, le justiciable peut avoir accès à l'aide juridictionnelle (AJ). Selon le seuil de ses ressources, fixé en fonction de la moyenne mensuelle des revenus perçus l'année précédente, il peut ainsi prétendre à une AJ totale ou une AJ partielle.

Lorsque l'AJ est totale, l'État prend en charge tous les frais de justice, dont les honoraires de l'avocat, y compris dans l'hypothèse où l'assistance de ce dernier n'est pas obligatoire. L'avocat ne peut alors pas demander d'autres honoraires hormis la contribution au titre de l'AJ. Si une provision a été versée à l'avocat avant l'admission à l'AJ, alors elle vient en déduction de la contribution de l'État.

Lorsque l'AJ est partielle, l'État prend en charge tous les frais de justice excepté les honoraires de l'avocat auxquels il ne contribue que pour partie. Ainsi, un honoraire librement négocié peut être demandé au client. Il doit être fixé par rapport à la complexité de l'affaire, aux frais engendrés par la procédure et aux ressources du bénéficiaire. Cet honoraire librement négocié doit faire l'objet d'un accord, déterminé dans une convention d'honoraires, laquelle est obligatoire dans cette hypothèse.

Total ou partiel, le retrait de l'AJ peut être prononcé par le Bureau d'aide juridictionnelle (BAJ). Ainsi, lorsque la décision définitive au profit du client bénéficiaire de l'AJ totale ou partielle a procuré à ce dernier des ressources telles que, si elles avaient existé au jour de la demande d'AJ, celle-ci ne lui aurait pas été accordée, l'avocat peut demander des honoraires dès lors que le Bureau d'aide juridictionnelle a prononcé le retrait de l'AJ.

Autrement dit, l'avocat peut demander des honoraires à son client dès lors que l'AJ totale ou partielle lui a été retirée en considération de l'évolution de ses ressources.

Deux conditions doivent être réunies :

- l'avocat doit demander le retrait de l'AJ au BAJ et attendre qu'elle ait été effectivement prononcée pour facturer son client ;
- le jugement rendu dans l'affaire de son client doit être définitif.

Lorsque l'AJ, totale ou partielle, est retirée au client, l'avocat est alors en droit de percevoir un honoraire de résultat.

Cependant, cet honoraire de résultat doit être prévu dans une convention d'honoraires, préalablement signée par le client. Cette convention d'honoraires prévoit la déchéance de l'AJ et détermine précisément les modalités de facturation des honoraires en cette hypothèse pour garantir le principe de prévisibilité du mode de facturation.

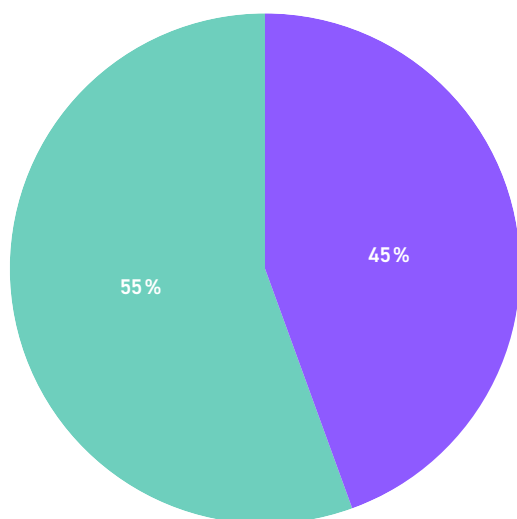
Il est conseillé de préciser lorsque l'honoraire de résultat vise les gains obtenus et/ou les économies réalisées, et de prévoir le sort de l'honoraire de résultat en cas de changement de stratégie (retrait d'une demande par exemple), lequel aurait pour effet de supprimer l'honoraire de résultat.

4.3. SUR LES SAISINES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE MÉDIATION : (161 SAISINES)

Durée moyenne de la médiation : 30 jours

(À 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



● Échange de courriels (72)

● Conférence téléphonique tripartite (89)

Sur les 161 médiations réalisées :

73 accords ont été trouvés directement par les participants

68 avis ont été proposés par la médiatrice et **47** ont été acceptés

AU TOTAL : 120 SOLUTIONS NEGOCIÉES À L'AMIABLE

Soit un taux global de solutions amiables de 74 %

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

Il est demandé au client de formuler une offre ou de préciser de manière chiffrée sa contestation. 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 72 dossiers, 34 accords ont été trouvés.

89 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 89 conférences, 39 accords ont été trouvés à l'issue d'une seule conférence téléphonique par ce mode.

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

- Pour 33 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- Pour 6 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- 34 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

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

- 47 avis ont été acceptés par tous les participants.
- 17 avis ont été refusés par le client.
- 4 avis ont été refusés par l'avocat.

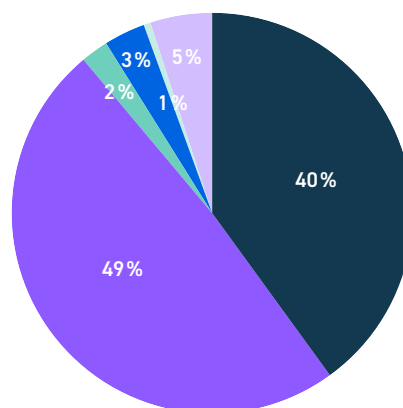
6 médiations ont été interrompues par la **saisine du bâtonnier par le client**.

4 médiations ont été interrompues par la **saisine du bâtonnier par l'avocat**.

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

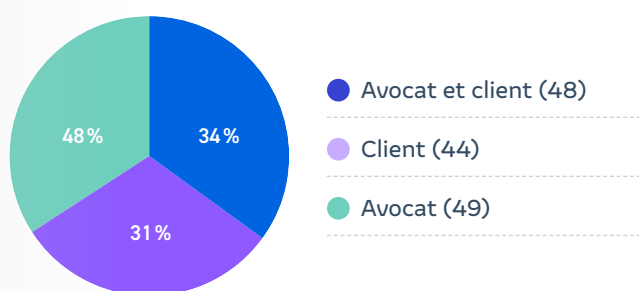
1 médiation a été interrompue purement et simplement par l'avocat.

Issues de la médiation



- Solution déterminée par les participants (73)
- Avis de la médiatrice (89)
- Absence d'accord (saisine du bâtonnier par l'avocat) (4)
- Absence d'accord (saisine du bâtonnier par le client) (6)
- Absence d'accord (interruption par l'avocat) (1)
- Absence d'accord (interruption par le client) (9)

Solution plus favorable à :



Somme en moyenne versée par le client : **3 425,33 euros TTC**

Somme en moyenne versée par l'avocat : **1.816,18 euros TTC**

48 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.

44 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.

49 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.

05

CONCLUSION

Les tensions financières exprimées pendant les rendez-vous de médiation restent fortes de part et d'autre chez les médiés. Néanmoins, les chiffres sur l'année 2024 démontrent une dynamique positive puisque le nombre de médiations réalisées est en progression, alors même que le nombre de saisines diminue. Cette augmentation reflète une confiance accrue des consommateurs et des avocats dans le dispositif, dont l'avantage de la simplicité et de la rapidité semble attractif.

Le nombre de solutions proposées par la médiatrice et acceptées par les médiés a augmenté, signe que les solutions proposées sont jugées satisfaisantes pour les participants.

Afin d'améliorer encore le dispositif, et notamment d'améliorer les chiffres des refus des professionnels, une communication ciblée est en cours de préparation avec le Conseil national des barreaux (préparation de plaquettes d'information et de campagnes d'informations).

En outre, afin d'améliorer le taux de réponse des avocats aux demandes d'ouverture d'une médiation, le service a ajouté une mention dans les courriels adressés aux avocats les informant de la demande de médiation, visant leurs obligations déontologiques. Il est ainsi rappelé aux professionnels :

- qu'ils ne sont pas dans l'obligation d'accepter la demande de médiation formée, mais y sont incités eu égard aux objectifs poursuivis ;
- qu'ils se doivent, conformément aux obligations déontologiques de la profession d'avocat, notamment de délicatesse et de courtoisie, de faire part à la médiatrice de leur décision d'accepter ou non d'entrer en médiation, dans un délai de 8 jours.

Un rappel de l'existence du mandat donné à la médiatrice nationale par l'assemblée générale du Conseil national des barreaux est mentionné ainsi que l'objectif de cette phase amiable destiné à permettre de résoudre facilement, rapidement et amiablement le litige d'honoraires. Il est enfin rappelé que la recevabilité de la demande de médiation et l'acceptation d'entrer en médiation aura vocation à permettre un rendez-vous rapide pour traiter amiablement du désaccord.

Un point sur l'évolution du taux de réponse des avocats depuis l'insertion de cette mention est prévu dans quelques mois.

Par ailleurs, un accompagnement sur la compréhension du dispositif de médiation de la consommation pour la profession d'avocat (ses avantages, notamment), continue d'être réalisé par le biais des formations délivrées aux avocats. En outre, le site Internet est régulièrement travaillé pour rendre le mécanisme et la saisine lisibles pour le consommateur.

Enfin, une réflexion est également menée pour favoriser l'adhésion aux solutions proposées. Ainsi, le service prend toujours soin d'impliquer les parties dans la formulation de propositions et la précision de leurs souhaits.

En conclusion, la médiation de la consommation doit rester une solution simple, rapide, et équitable. Le service travaille dans ce sens, toujours dans l'intérêt des médiés.

Carole Pascarel

Le 2 septembre 2025



TEXTE 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>
- 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/>



LE CONSEIL NATIONAL DES BARREAUX EST À VOTRE ÉCOUTE

Par téléphone au **01 53 30 85 60**

de 8 h 30 à 19 h 00

Par courrier électronique :

cnb@cnb.avocat.fr

Sur les réseaux sociaux



Au siège

180 boulevard Haussmann – 75008 Paris