

MÉDIATEUR NATIONAL DE LA CONSOMMATION POUR LA PROFESSION D'AVOCAT



Rapport d'activité

2025

MÉDIATEUR NATIONAL DE LA CONSOMMATION POUR 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 (CNB). Il est gratuit pour le consommateur. Son périmètre est celui de la contestation des honoraires de l'avocat.

Ainsi, le Médiateur national assure à tout client d'un avocat – à la condition qu'il soit une 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.....	3
02. Présentation de la médiation de la consommation pour la profession d'avocat.....	4
Les grands principes de la médiation de la consommation	5
03. Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d'avocat	6
Les causes d'irrecevabilité des saisines.....	7
Précisions sur le champ de compétence de la Médiatrice de la consommation.....	7
04. Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d'avocat	8
Commentaires globaux sur les chiffres annuels	9
4.1. Sur les saisines irrecevables	11
Litige déjà examiné par la Médiatrice ou un tribunal	11
Incompétence de la Médiatrice	12
Demande infondée ou manifestement abusive.....	12
Demande par un professionnel.....	12
Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat	13
Demande hors délais	13
FOCUS. Paiement de la première consultation et signature de la convention d'honoraires au premier rendez-vous	13
FOCUS. La clarté quant à la facturation hors taxes et toutes taxes comprises.....	14
4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables	15
Le refus ou l'absence de réponse de l'avocat : les causes	16
Les trois principaux motifs de refus	16
Analyse des principaux motifs de refus.....	17
FOCUS. Les difficultés de compréhension de la convention d'honoraires par le client et les réflexes que l'avocat pourrait adopter	17
Contenu des principales questions soulevées.....	18
FOCUS. L'obligation de l'avocat : une obligation de moyens et non de résultat.....	20
PRATIQUE. Exemple de médiation réussie : dessaisissement.....	21
PRATIQUE. Exemple de médiation réussie : passage d'une procédure contentieuse à une solution amiable impliquant une facturation majorée.....	22
PRATIQUE. Exemple de médiation réussie : paiement de la première consultation.....	23
4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation	24
Conclusion	26
Textes de référence.....	27

LE MOT DE LA MÉDIATRICE

Comme en témoigne le nombre d'accords trouvés dans les litiges entre les avocats et leurs clients relatifs aux honoraires, l'année 2025 a confirmé le rôle essentiel de la Médiation de la consommation en tant qu'instrument de régulation amiable dans un contexte économique demeurant contraint.

L'année 2024 s'était distinguée par une progression particulièrement notable du recours à ce dispositif : le nombre de médiations réalisées avait augmenté de 45 % par rapport à 2023, alors même que le volume global des saisines connaissait une diminution. Ces données traduisaient à la fois une meilleure compréhension du mécanisme de médiation et une adhésion accrue des parties à un mode amiable de résolution des différends. Parallèlement, la lisibilité du dispositif s'était améliorée, comme en attestait l'augmentation d'environ 15 % du nombre de saisines recevables entre 2023 et 2024.

Les chiffres relatifs à l'année 2025 s'inscrivent dans la continuité de ces évolutions, tout en étant marqués par une légère diminution du nombre de saisines, lequel s'établit à 822, soit une baisse d'environ 8 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution peut être interprétée comme le signe d'une amélioration des relations entre avocats et clients, ou encore comme la conséquence d'une résolution plus fréquente des différends en amont de la saisine, directement entre les parties.

En 2025, sur les 822 saisines enregistrées, 320 ont été déclarées recevables, proportion comparable à celle observée en 2024. Parmi ces dossiers, 146 ont donné lieu à une médiation, soit 45 % de saisines recevables, ce qui constitue un taux supérieur à celui de l'année précédente. Entre 2024 et 2025, le taux de médiations effectivement réalisées a ainsi progressé d'environ deux points, traduisant une adhésion croissante, bien que mesurée, au processus.

S'agissant du taux de réponse des avocats aux sollicitations de la Médiatrice, point de vigilance particulier, une amélioration notable est à relever : en 2025, 19 % des avocats n'ont pas répondu, contre 31 % en 2024. Cet indicateur, bien qu'encourageant, appelle néanmoins la poursuite des efforts engagés.

En revanche, rapporté au nombre de saisines recevables, le taux de refus d'entrer en médiation a connu une légère augmentation : il s'établit à 35 % en 2025, contre 24 % en 2024. Ainsi, si les avocats répondent davantage aux sollicitations, ils expriment également plus fréquemment un refus, ce qui justifie de renforcer les actions visant à favoriser leur adhésion au dispositif.

Enfin, les résultats relatifs au taux d'accord entre les parties confirment la solidité du mécanisme. Sur les 146 médiations engagées, 106 ont abouti à une issue favorable, qu'il s'agisse d'accords directement négociés entre les parties ou de solutions proposées par la Médiatrice. Plus précisément, 74 accords ont été conclus de manière consensuelle, tandis que 56 propositions ont été formulées, dont 32 ont été acceptées. Le taux global de résolution amiable s'élève ainsi à environ 73 %, niveau très proche de celui observé en 2024, attestant de l'efficacité constante du dispositif.

Dans leur ensemble, ces données confirment l'ancrage progressif, au cours des dernières années, de la médiation de la consommation dans les pratiques professionnelles, ainsi que sa pertinence en tant que mode alternatif de règlement des différends. Elles mettent également en lumière la nécessité de poursuivre les efforts de clarification et de sensibilisation, en particulier auprès des avocats, afin de lever les réticences persistantes et de favoriser un recours plus large à ce dispositif.

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.

Elle a obtenu le certificat d'aptitude à la profession d'avocat en 1999. Après avoir prêté serment en 2000, elle a exercé pendant 13 ans au sein d'un cabinet de droit des affaires. En 2013, elle 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 : elle a été formée au processus collaboratif et à la médiation ; elle est inscrite sur la liste des médiateurs du Centre national de la médiation des avocats (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, elle 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.

Docteure en droit, elle a consacré sa thèse à la médiation en ligne, explorant les enjeux juridiques, techniques et éthiques de la résolution des différends à l'ère numérique.

Diplômée d'un master 2 en droit privé, common law et traditions civilistes, elle a débuté sa carrière en cabinet d'avocat généraliste, où elle a développé une expertise en droit privé et en contentieux. Elle a ensuite rejoint une entreprise spécialisée dans la digitalisation des directions juridiques et fiscales, renforçant sa compréhension des transformations technologiques à l'œuvre dans le secteur juridique.

En parallèle de ses activités, elle a obtenu le diplôme « Modes amiables de résolution des différends » de l'Université Paris-Nanterre, confirmant son engagement en faveur d'une justice plus accessible, efficace et apaisée.

Ce profil lui permet de contribuer pleinement aux missions de la Médiatrice, tant dans l'analyse des différends que dans la promotion d'une résolution amiable, accessible et adaptée aux évolutions contemporaines du droit et des pratiques professionnelles.



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 (art. 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 Médiateur de la consommation est compétent en matière de 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. **Ce dernier, qui est un tiers indépendant et impartial, a pour mission de faciliter la résolution du différend entre l'avocat et le client, sans pouvoir 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.

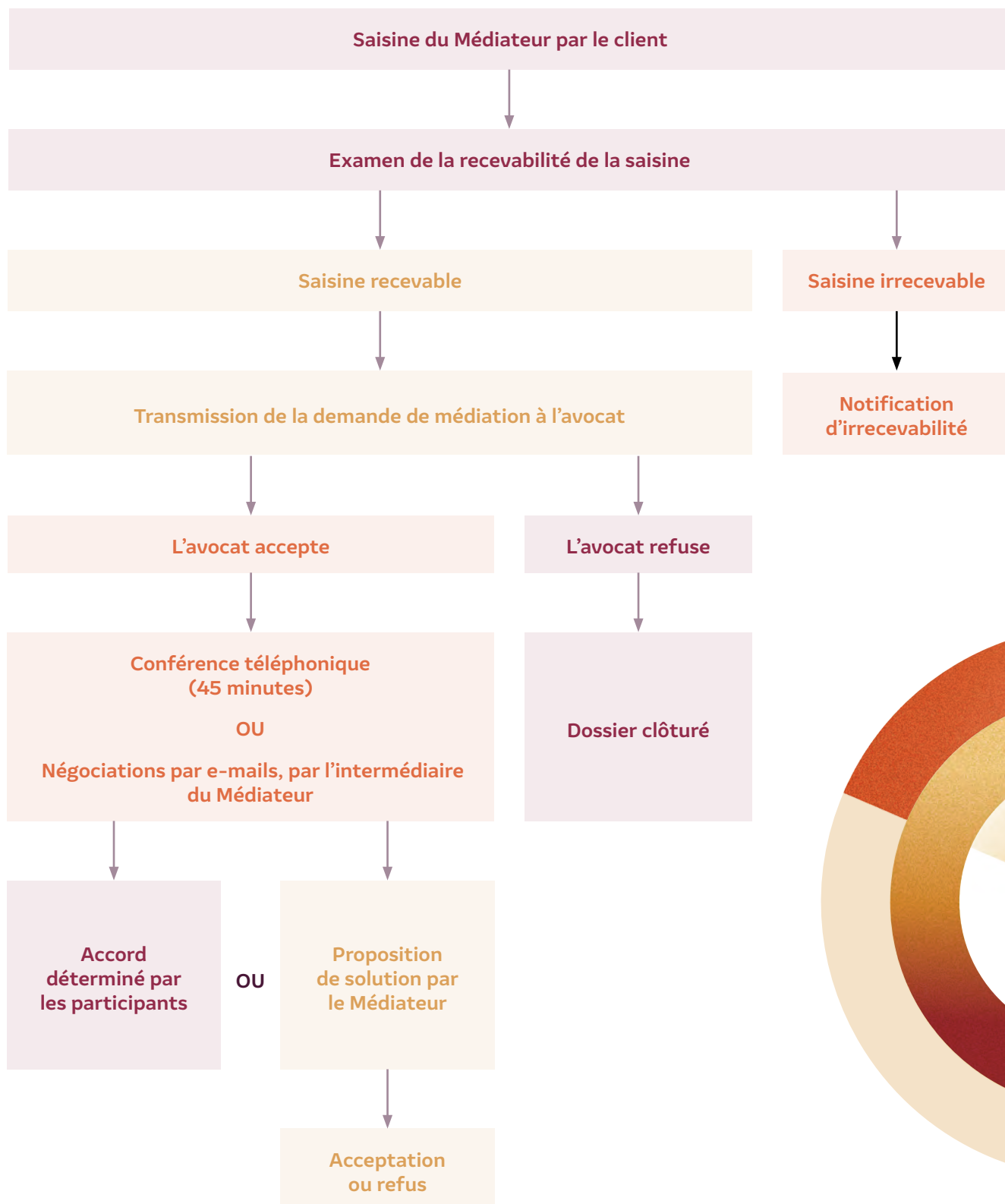
Le professionnel a l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des Médiateurs compétents dont il relève. Ces informations doivent être inscrites, de manière visible et lisible, sur le site internet de l'avocat, dans ses conventions d'honoraires ou tout autre support adapté.

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.**

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 consommation 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 compétence. 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

2025

822 saisines

320 saisines recevables

146 saisines ont fait
l'objet d'une médiation

74 accords consensuels

56 solutions proposées
(dont 32 acceptées)

soit **106 accords**

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

1 013 saisines

282 saisines
recevables

85 saisines
ont fait l'objet
d'une médiation

47 accords
consensuels

15 solutions
proposées



Commentaires globaux sur les chiffres annuels

Entre le 1^{er} janvier 2025 et le 31 décembre 2025, **822 saisines** ont été reçues, soit une baisse d'environ 8 % par rapport à l'année 2024. Malgré la baisse du nombre de saisines, le nombre de saisines recevables, à l'instar du nombre de médiations effectuées, est proportionnellement stable par rapport à l'année 2024.

320 saisines ont été déclarées recevables sur les 822 saisines reçues lors de l'année 2025 (360 saisines étaient recevables parmi les 892 saisines de l'année 2024). Outre l'utilisation de plus en plus répandue du formulaire en ligne pour saisir le service de médiation, davantage de clients ont été accompagnés dans leur démarche par une association ou une protection juridique.

La légère baisse du nombre de saisines peut être le signe de meilleures relations entre l'avocat et son client, ou encore la possibilité d'accords au moment de la réclamation préalable.

Parmi les dossiers recevables pour l'année 2025, **146 ont fait l'objet d'une médiation, soit une baisse de 13 % par rapport à 2024**, principalement consécutive à la résolution du différend directement entre le client et l'avocat dans

l'intervalle entre la saisine du client et la notification de recevabilité de celle-ci, ou au refus de l'avocat d'entrer en médiation.

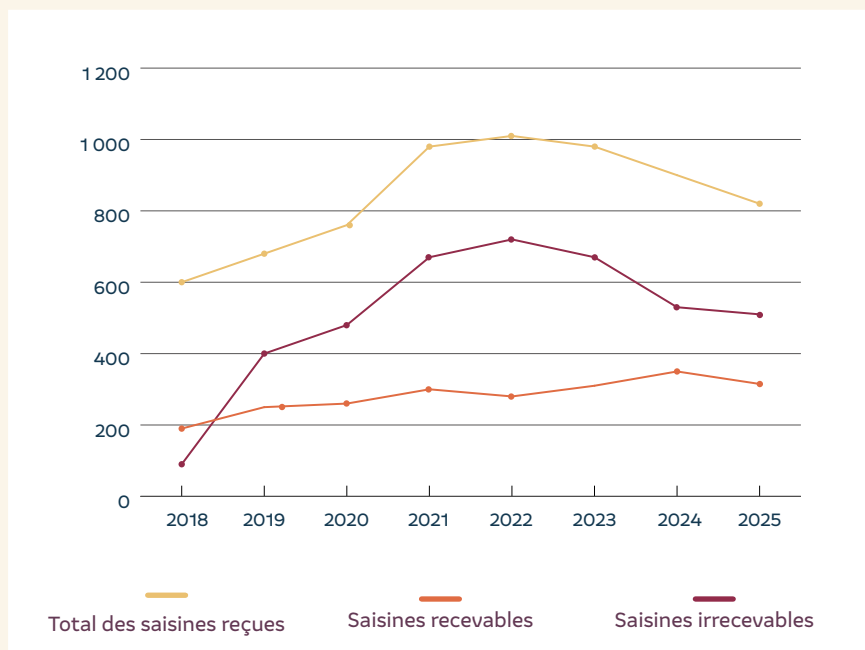
74 accords ont été trouvés directement par le client et l'avocat, soit au cours d'une conférence téléphonique en présence des participants et de la Médiatrice, soit à la suite d'une négociation assistée par courriels.

56 solutions ont été proposées par la Médiatrice. 32 propositions de solutions ont été acceptées par les participants en 2025.

Au total, sur 146 médiations effectuées au cours de l'année 2025, 106 dossiers ont trouvé une solution *via* le processus de médiation de la consommation. Ce chiffre comprend les accords trouvés entre les participants au cours de la médiation ainsi que les solutions proposées par la Médiatrice et acceptées par les participants.

Ainsi, environ 73 % des litiges effectivement traités par le Médiateur ont été résolus.

Évolution du nombre annuel des saisines

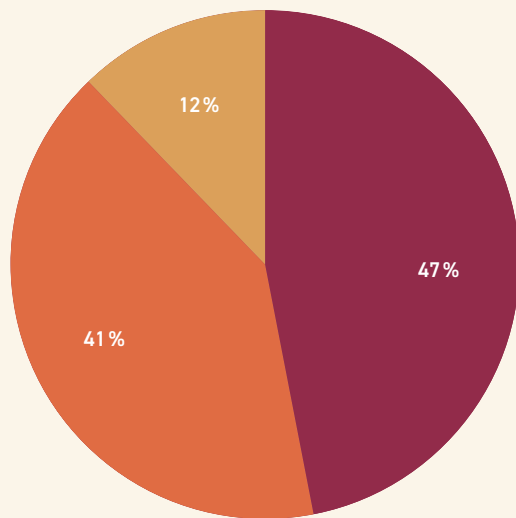


Entre 2018 et 2024, **le nombre de saisines reçues est en diminution, mais le nombre de médiations réalisées est en hausse du fait de la baisse du nombre d'irrecevabilités.**

Le nombre de saisines irrecevables continue de baisser. Celles-ci 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 avocats eux-mêmes est également notée en 2025. Ce mouvement, déjà observé en 2023 et en 2024, se maintient donc en 2025.

Type de saisines



● Courriels (336)

● Formulaires en ligne (384)

● Courriers (102)

336 saisines ont été envoyées à la Médiatrice par courriel à :

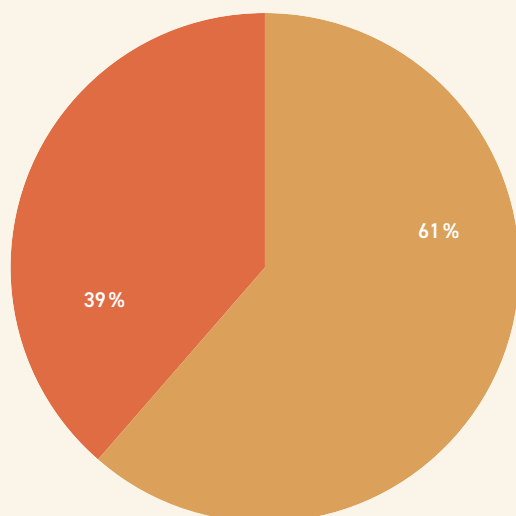
mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr

384 saisines ont été envoyées via le formulaire en ligne disponible sur :

mediateur-consommation-avocat.fr

102 saisines ont été envoyées par voie postale

Recevabilité des saisines



● Recevables (320)

● Irrecevables (502)

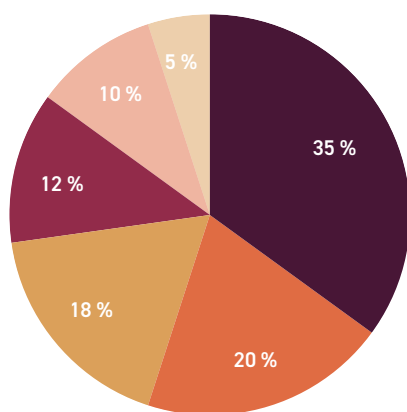
320 saisines étaient recevables

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

4.1. SUR LES SAISINES IRRECEVABLES (502 SAISINES)

Litige déjà examiné par la Médiatrice ou un tribunal

Types d'irrecevabilité



- Litige déjà examiné par la Médiatrice ou un tribunal (174)
- Incompétence de la Médiatrice (103)
- Demande infondée ou manifestement abusive (93)
- Demande par un professionnel (58)
- Absence de réclamation préalable au service client (48)
- Demande hors délais (26)

174 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 chiffre est en augmentation constante. Il 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. 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.

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 dont dépend le bâtonnier.



Incompétence de la Médiatrice

103 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.

Les saisines qui ne concernent pas un avocat

19 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

32 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

33 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.

Demande infondée ou manifestation abusive

93 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 2024.

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.

Les saisines déclarées abusives se distinguent des demandes infondées, dès lors qu'elles visent des éléments relativement subjectifs du différend – c'est-à-dire le fond de la saisine – et non plus l'absence d'éléments objectifs essentiels à la constitution formelle de la saisine.

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.

Demande par un professionnel

58 saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles.

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 de l'inviter à saisir le service de médiation. Avec l'accord de l'avocat à cette fin, le service de médiation peut également contacter directement le client pour le lui proposer.

Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat

48 saisines ont été portées à la connaissance de la Médiatrice avant même d'avoir informé l'avocat de la contestation.

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.

Demande hors délais

26 saisines ont été effectuées plus d'un an après la tentative de résolution amiable du différend auprès de l'avocat.



FOCUS.

PAIEMENT DE LA PREMIÈRE CONSULTATION ET SIGNATURE DE LA CONVENTION D'HONORAIRES AU PREMIER RENDEZ-VOUS

La question du paiement de la première consultation d'un avocat revient régulièrement. Elle suscite parfois des incompréhensions pour le client de l'avocat, notamment lorsque ce premier rendez-vous a pour seul objet une première évaluation juridique du dossier et de déterminer si une collaboration peut être envisagée.

Pourtant, le cadre juridique applicable est clair et repose sur un principe simple : la première consultation constitue quasi systématiquement une prestation juridique, et peut donc, à ce titre, être rémunérée.

En pratique, de nombreux avocats choisissent de facturer ce premier échange, qui mobilise leur expertise, leur temps et leur capacité d'analyse. Lors de cette rencontre, l'avocat écoute le client, identifie les enjeux juridiques, évalue la situation et propose, le cas échéant, des orientations. Même si aucune procédure n'est encore engagée, il s'agit bien d'un acte professionnel, distinct de la mission qui pourrait suivre.

La loi impose toutefois une exigence essentielle : le client doit être informé au préalable du caractère payant de la consultation et du montant demandé. Cette transparence est au cœur de la relation de confiance entre l'avocat et son client. Elle permet à chacun d'aborder le rendez-vous en connaissance de cause, sans ambiguïté sur les conditions financières.

Il est également important de rappeler que l'absence de convention d'honoraires signée à ce stade ne fait pas obstacle au paiement de la consultation. La convention d'honoraires, devenue obligatoire pour toute intervention depuis 2015, a vocation à encadrer la mission lorsque celle-ci débute réellement.

Le premier rendez-vous, qui sert précisément à déterminer si une mission doit être confiée à l'avocat, peut donc être facturé indépendamment de la signature de cette convention. La jurisprudence confirme d'ailleurs que l'avocat peut être rémunéré pour les diligences accomplies, même en l'absence de convention formalisée.

En cas de désaccord sur le montant facturé, l'avocat devra alors démontrer la réalité des diligences effectuées lors de la consultation, ce qui souligne l'importance d'une information claire et d'une facturation transparente.

Ainsi, qu'il s'agisse d'un consommateur cherchant à comprendre ses droits ou d'un avocat souhaitant sécuriser ses pratiques, la règle est la même : la première consultation peut être payante, à condition que le client en ait été informé avant ou au début du rendez-vous.

Cette exigence d'information préalable constitue la garantie d'une relation équilibrée, respectueuse des droits de chacun et conforme aux principes déontologiques de la profession.

FOCUS.

LA CLARTÉ QUANT À LA FACTURATION HORS TAXES ET TOUTES TAXES COMPRISSES

La question des honoraires hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) constitue un point de vigilance récurrent dans la relation entre l'avocat et son client.

Elle peut sembler secondaire, presque administrative, mais elle est en réalité essentielle pour garantir une information loyale et prévenir les malentendus. Les échanges reçus par la Médiatrice montrent que l'absence de mention claire de la TVA est une cause fréquente de différends liés aux honoraires.

En effet, si les avocats fixent librement le montant de leurs honoraires, ils doivent également appliquer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) lorsque leur activité y est soumise.

Cette TVA ne constitue pas un revenu pour l'avocat : il ne la perçoit pas. Il en est simplement collecteur pour le compte de l'État. Autrement dit, la part correspondant à la TVA transite par l'avocat, mais ne lui revient pas. Elle est reversée au Trésor public. Cette réalité fiscale, souvent méconnue des clients, peut pourtant être source d'incompréhension lorsque la facture finale diffère du montant initialement évoqué.

C'est pourquoi il est indispensable que l'avocat mentionne systématiquement la TVA lorsqu'il informe son client du montant de ses honoraires. Même si l'avocat raisonne naturellement en HT – puisque c'est ce montant qui correspond à sa rémunération réelle – le client, lui, doit pouvoir connaître le coût total TTC, c'est-à-dire le montant qu'il devra effectivement payer.

L'information doit être complète, transparente et compréhensible dès le premier échange, qu'il s'agisse d'une consultation, d'un devis ou d'une convention d'honoraires.

L'absence de précision sur la TVA peut entraîner des contestations, notamment lorsque le client découvre, au moment de la facturation, un montant supérieur à celui qu'il pensait devoir régler.

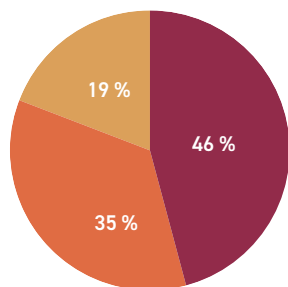
Or, dès lors que la TVA est une obligation légale et que l'avocat n'en est que le collecteur, il est impossible de la remettre en cause. La contestation porte alors moins sur la taxe elle-même que sur un défaut d'information préalable, ce qui aurait pu être évité par une simple mention « HT + TVA » ou « TTC » et la valeur du taux dès l'origine.

Ainsi, la clarté dans la présentation des honoraires – qu'il s'agisse du montant HT, du taux de TVA applicable ou du montant TTC – constitue un élément essentiel de la relation de confiance entre l'avocat et son client. Elle permet d'éviter les malentendus, de sécuriser la facturation et de garantir une information conforme aux obligations déontologiques de la profession. En somme, une transparence simple, mais indispensable, au service d'une relation apaisée et d'une compréhension partagée des engagements financiers.



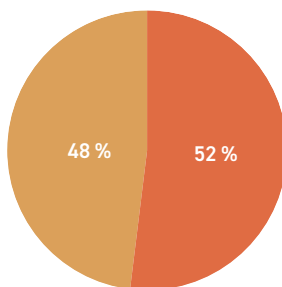
4.2. SUR L'ENSEMBLE DES SAISINES RECEVABLES (320 SAISINES)

Acceptation de l'avocat d'entrer en médiation



- Oui (146)
- Non (113)
- Aucune réponse (61)

Type de contestation du client



- Refus de paiement des honoraires (165)
- Remboursement des honoraires (155)

146 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat.

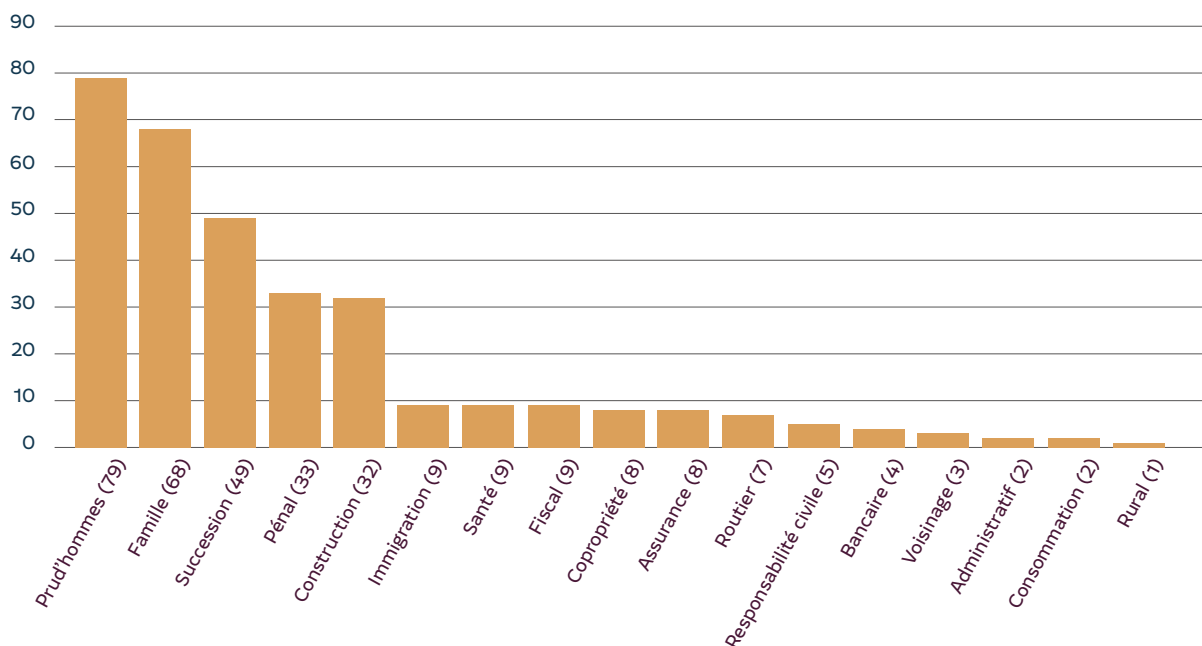
113 demandes ont été refusées par l'avocat.

61 demandes sont restées sans réponse de l'avocat. Ce chiffre est en nette diminution par rapport à l'année 2024.

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 : 6 jours à compter de la notification de recevabilité.

Matière du mandat de l'avocat

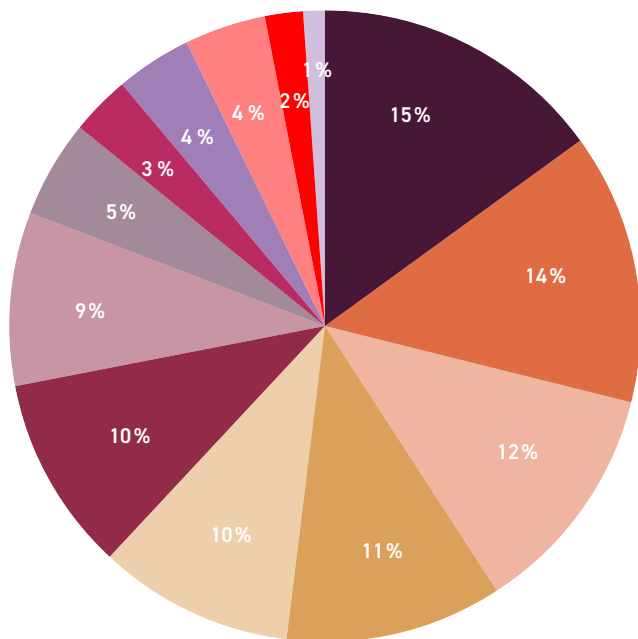


Prétention du client en moyenne : **2 039,91 euros TTC**

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

Le nombre d'acceptations est proportionnellement stable par rapport à l'année 2024. Le nombre de demandes de médiation restées sans réponse est en nette baisse. Le nombre de refus d'entrée en médiation est en légère hausse. Cela s'explique par un taux de réponse de l'avocat plus élevé.

Motifs de refus de l'avocat



- L'avocat estime que seul son bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires (19)
- L'avocat estime que la facturation est conforme à la convention d'honoraires (18)
- L'avocat préfère faire fixer ses honoraires directement par le bâtonnier (16)
- Aucune justification (15)
- L'avocat estime qu'il a déjà perdu du temps à discuter de ses honoraires avec le client (13)
- L'avocat préfère renoncer à sa facture parce que l'enjeu du différend est trop faible par rapport au temps que nécessite la médiation (13)
- L'avocat estime que le client est trop agressif / pas ouvert au dialogue / de mauvaise foi (12)
- L'avocat préfère résoudre le différend directement avec son client (8)
- L'avocat estime que la médiation quant aux honoraires n'est pas compatible avec la saisine du service de déontologie du bâtonnier (6)
- L'avocat ne connaît pas le Médiateur national de la profession d'avocat (5)
- L'avocat est en congé maladie de longue durée (5)
- L'avocat est en congé maternité (2)
- L'avocat estime qu'il n'y a pas de différend (1)

Les trois principaux motifs de refus en chiffres

14% des refus d'entrer en médiation sont motivés par la croyance erronée que seul le bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires. Il convient de relever que ce pourcentage est divisé par deux par rapport à l'année 2024.

14% 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. Ce pourcentage est également divisé par deux par rapport à l'année 2024.

12% des refus d'entrer en médiation résultent de la préférence de l'avocat de saisir directement son bâtonnier. Ce chiffre est stable par rapport à l'année 2024.

Analyse des principaux motifs de refus

Une première problématique réside dans la méconnaissance du service de médiation par l'avocat. 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 deuxième 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 à l'acceptation de la facture initiale.

FOCUS.

LES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION DE LA CONVENTION D'HONORAIRES PAR LE CLIENT ET LES RÉFLEXES QUE L'AVOCAT POURRAIT ADOPTER

La signature d'une convention d'honoraires constitue une étape essentielle dans la relation entre un client et son avocat. Pourtant, malgré la volonté commune d'établir un cadre clair et sécurisé, de nombreux clients expriment encore un sentiment d'incertitude ou d'incompréhension face à ce document.

Ces difficultés ne tiennent pas à un manque d'intérêt ou de vigilance de leur part, mais bien souvent à la technicité du langage juridique, à la diversité des modes de facturation et à la méconnaissance naturelle du fonctionnement économique d'un cabinet d'avocats.

Pour beaucoup, la convention d'honoraires apparaît comme un texte dense, parfois abstrait, où se mêlent des notions telles que le taux horaire, les diligences, les frais annexes, les honoraires de résultat ou encore les modalités de révision. Le client peut avoir du mal à distinguer ce qui relève du prévisible et de l'imprévisible, du forfaitaire et du compris ou encore à comprendre comment s'articulent les différentes phases d'un dossier et leur impact financier.

Cette impression de complexité peut générer de la confusion, voire une forme de retenue : certains n'osent pas poser de questions, de peur de paraître méfiants ou de ralentir le processus.

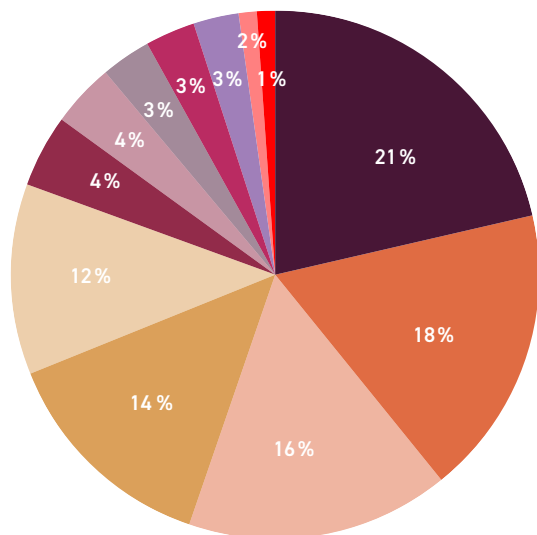
Face à ces difficultés, les avocats disposent de leviers simples et efficaces pour instaurer un climat de confiance et prévenir les erreurs de compréhension.

Le premier réflexe consiste à accompagner la remise de la convention d'un temps d'explication orale, structuré et pédagogique. En reformulant les points clés dans un langage courant, en illustrant les mécanismes de facturation par des exemples concrets ou des scénarios réalistes, l'avocat permet au client de se projeter et de saisir pleinement les enjeux financiers du dossier.

Un second réflexe utile consiste à vérifier activement la compréhension du client. Plutôt que de se limiter à une présentation unilatérale, l'avocat peut inviter le client à reformuler ce qu'il a compris ou à identifier les zones qui lui paraissent encore floues. Cette démarche, loin d'alourdir l'échange, renforce la transparence et évite que des incompréhensions ne se cristallisent au fil du dossier.

En combinant ces pratiques, les avocats contribuent à rendre la convention d'honoraires non seulement compréhensible, mais véritablement utile pour le client. Celui-ci se sent alors pleinement associé à la démarche, rassuré sur les implications financières et confiant dans la relation professionnelle qui s'instaure. La clarté, la pédagogie et la disponibilité deviennent ainsi les fondements d'une collaboration sereine et durable.

QUESTIONS SOULEVÉES



- Détail des diligences effectuées (69)
- Honoraires de résultat (avant décision définitive, assiette) (57)
- Aide juridictionnelle (AJ – facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (51)
- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (44)
- Paiement de la première consultation (37)
- Absence de convention d'honoraires (avocat non mandaté, rétractation du client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraires de résultat) (14)
- Passage d'une résolution amiable à une procédure contentieuse sans modification de la convention d'honoraires ou signature d'une nouvelle convention d'honoraires (13)
- Rétractation du client (10)
- Dépassement du forfait, client non averti (9)
- Dépassement de l'estimation des honoraires effectuée par l'avocat (9)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (4)
- Déception quant au jugement rendu (3)



Contenu des principales questions soulevées

69 saisines concernaient **une demande du client de précisions sur les diligences effectuées par l'avocat. La demande du détail des diligences facturées vise 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, et d'émettre une facture de clôture du dossier lorsqu'il est terminé (art. 11.7 RIN).

57 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'honoraires de résultat a été rédigée en concertation avec le Conseil national des barreaux, librement accessible sur le site internet de ce dernier.

51 saisines concernaient l'**aide juridictionnelle (AJ) et, en particulier, la facturation du client tantôt dans le cadre d'une AJ partielle, tantôt dans le cadre d'une AJ totale à la suite d'un retour à meilleure fortune**.

Les réclamations concernant ce sujet sont en constante augmentation.

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.

Totale ou partielle, 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 BAJ a prononcé le retrait de l'AJ.

Il est recommandé de définir avec précision la notion de résultat entendu en vue de définir l'exigibilité, 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 nettes 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.
-

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'il ait été effectivement prononcé 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, à la condition qu'il ait été prévu dans une convention d'honoraires préalablement signée par le client.

Pour limiter les contestations liées à l'AJ, il est recommandé d'avertir le client d'une telle possibilité dès le début du mandat, à la signature de la convention d'honoraires.

44 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* ». 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.

FOCUS.

L'OBLIGATION DE L'AVOCAT : UNE OBLIGATION DE MOYENS ET NON DE RÉSULTAT

Dans la relation entre un avocat et son client, la question des attentes joue un rôle central. Lorsque le client confie son dossier à un professionnel du droit, il nourrit l'espoir d'obtenir une décision favorable. Cet espoir traduit la confiance placée dans l'expertise de l'avocat et dans la justice.

Pourtant, il arrive que la décision rendue ne corresponde pas à ce que le client imaginait. Ce décalage peut susciter une déception, parfois profonde, et conduire certains à s'interroger sur la qualité de l'accompagnement reçu ou sur le montant des honoraires versés.

Pour comprendre ce qui relève de l'engagement de l'avocat et ce qui échappe à sa maîtrise, il est essentiel de distinguer l'obligation de moyens et l'obligation de résultat.

L'**obligation de résultat** impose au professionnel d'atteindre un objectif précis, mesurable et garanti : par exemple, livrer un bien conforme ou réparer un appareil.

À l'inverse, l'**obligation de moyens** consiste à mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires, avec compétence, sérieux et loyauté, sans pour autant garantir l'issue finale.

L'avocat est soumis à une obligation de moyens. Cela signifie qu'il doit analyser le dossier avec rigueur, conseiller son client de manière éclairée, accomplir les actes utiles, respecter les délais, défendre les intérêts qui lui sont confiés avec diligence et loyauté.

En revanche, il ne peut jamais promettre un résultat, car la décision finale appartient au juge, dont l'appréciation repose sur des éléments multiples : faits, preuves, droit applicable, position de la partie adverse, aléas procéduraux.

Ainsi, la seule déception du client face à une décision de justice défavorable ne peut, en elle-même, justifier une demande de remboursement intégral des honoraires versés. Ces honoraires rémunèrent le travail accompli, les analyses produites, les échanges, les audiences, les démarches procédurales, en d'autres termes : l'ensemble des diligences que l'avocat a mises en œuvre pour défendre le dossier. Ils ne constituent pas le prix d'un résultat garanti, mais celui d'un accompagnement professionnel fondé sur la compétence et l'engagement.

Rappeler cette distinction, de manière claire et accessible, contribue à instaurer une relation de confiance et à prévenir les malentendus. Lorsque l'avocat prend le temps d'expliquer les aléas inhérents à toute procédure, les marges d'incertitude, et la nature exacte de son obligation, le client peut aborder son dossier avec une vision plus éclairée et plus sereine. Cette transparence, loin d'affaiblir la relation, en constitue au contraire l'un des fondements les plus solides.

PRATIQUE.

EXEMPLE DE MÉDIATION RÉUSSIE : DESSAISSEMENT

Dans cette affaire, une cliente avait saisi la Médiatrice après avoir mis fin à la mission de son avocate dans le cadre d'une procédure de divorce particulièrement complexe. Quelques semaines après la signature de la convention d'honoraires et le versement d'un acompte, la relation s'était dégradée : la cliente estimait ne pas recevoir les informations nécessaires à la bonne compréhension de l'avancement de son dossier, notamment la transmission d'un acte d'huissier qu'elle n'avait pu obtenir qu'à travers sa nouvelle avocate.

Confrontée à ces difficultés et à l'absence de réponse à ses relances, elle avait dessaisi son avocate, demandé la restitution des honoraires versés et sollicité l'intervention de la Médiatrice, en l'absence d'une résolution du différend directement avec l'avocate.

La médiation a permis de rétablir un dialogue apaisé entre les participants. Lors d'une conférence téléphonique organisée par la Médiatrice, l'avocate dessaisie a présenté de manière détaillée le travail accompli : un décompte précis du temps passé, un récapitulatif des échanges intervenus avec les différents intervenants du dossier, ainsi que les justificatifs des frais avancés. Elle a également reconnu que sa réactivité n'avait pas été à la hauteur des attentes de sa cliente, compte tenu du contexte personnel et financier difficile dans lequel celle-ci évoluait.

Cet échange direct a permis à la cliente de comprendre l'étendue des diligences réalisées et de clarifier l'origine de ses frustrations, liées en grande partie à la situation très dégradée avec son ex-époux et aux conséquences financières qui en découlaient pour elle.

Rassurée par les explications fournies et sensible à la démarche de transparence de son ancienne avocate, elle a exprimé sa volonté de clore la médiation et de tourner la page du différend – abandonnant, ce faisant, sa demande de remboursement.

De son côté, l'avocate a fait un geste significatif : dans le cadre de la médiation, elle a renoncé à solliciter tout complément d'honoraires et a décidé de ne pas réclamer le remboursement des frais d'huissier avancés. La cliente, reconnaissante, ayant finalement abandonné sa demande de remboursement, s'est engagée à rembourser ces frais d'huissier dès que sa situation financière le permettrait, tout en remerciant son ancienne avocate pour son professionnalisme.

Grâce à la médiation, un conflit qui aurait pu s'envenimer a été résolu rapidement, en une seule conférence téléphonique, et sereinement. La simple mise en relation des parties, dans un cadre sécurisé et impartial, a suffi à lever les incompréhensions et à restaurer un climat de respect mutuel. Cet exemple illustre pleinement la capacité de la médiation à accompagner les dessaisissements de manière constructive, en favorisant la communication et en permettant à chacun de retrouver une issue équilibrée et apaisée.

PRATIQUE.

EXEMPLE DE MÉDIATION RÉUSSIE : PASSAGE D'UNE PROCÉDURE CONTENTIEUSE À UNE SOLUTION AMIABLE IMPLIQUANT UNE FACTURATION MAJORÉE

Dans cette affaire, un client avait sollicité une avocate pour l'accompagner dans une procédure de divorce initialement contentieuse. Après un premier rendez-vous et le versement d'un acompte, la convention d'honoraires avait tardé à lui être transmise, malgré plusieurs relances.

Lorsque la procédure s'était accélérée, notamment après la réception de l'assignation de son ex-épouse, le client avait continué à interroger son avocate sur l'avancement du dossier, sans toujours obtenir les réponses attendues. La convention d'honoraires avait finalement été signée plusieurs mois plus tard, pour un montant forfaitaire couvrant la procédure contentieuse ainsi que des frais de postulation.

Par la suite, le dossier avait évolué favorablement : grâce à un apaisement des relations entre les ex-époux, les parties avaient pu engager un divorce par consentement mutuel, aboutissant à une signature chez le notaire quelques mois plus tard. Tout au long de la procédure, le client avait réglé les acomptes demandés.



C'est au moment de la dernière facture que le différend était né : le client avait découvert une majoration importante par rapport au montant initialement prévu, sans avoir été informé d'un éventuel changement de périmètre ni avoir reçu une nouvelle convention. Estimant que la procédure avait été simplifiée et non alourdie, il avait saisi la Médiatrice pour contester cette majoration. La médiation a permis de rétablir un dialogue constructif. Lors de l'entretien téléphonique organisé par la Médiatrice, l'avocate a reconnu qu'elle aurait pu être plus explicite dans la présentation de sa facturation et dans l'information donnée au client au fil de la procédure. Elle a toutefois rappelé l'ensemble des diligences accomplies, tant dans la phase contentieuse que dans la phase amiable, et souligné que le dossier avait été mené à son terme avec succès.

Grâce à cet échange, les parties ont pu clarifier leurs attentes et leurs incompréhensions. Le client, rassuré par les explications fournies et soucieux de clore le dossier, a finalement accepté de régler le solde restant dû. Un accord a été trouvé : il s'est engagé à verser la somme convenue par virement dans la semaine, ce paiement soldant définitivement la procédure et les honoraires. Une conférence téléphonique unique a suffi pour résoudre ce différend.

Cet exemple illustre la capacité de la médiation à désamorcer des tensions liées à la facturation, souvent nourries par un déficit d'information ou de communication. En offrant un espace d'écoute, la médiation permet aux parties de retrouver un terrain d'entente et de conclure la relation professionnelle dans un climat apaisé et respectueux.

PRATIQUE.

EXEMPLE DE MÉDIATION RÉUSSIE : PAIEMENT DE LA PREMIÈRE CONSULTATION

Dans cette affaire, un client avait sollicité un cabinet d'avocats pour obtenir des informations sur une éventuelle procédure devant le conseil de prud'hommes. Le rendez-vous, auquel il s'était présenté accompagné d'un proche, avait pour objectif de présenter sa situation et d'obtenir une estimation des honoraires en cas d'engagement dans la procédure.

À l'issue de cet entretien, le client avait été surpris de recevoir une facture de 600 € pour ce premier rendez-vous. Selon lui, l'avocate lui avait indiqué que cette consultation ne serait pas facturée, et il n'avait pas été informé d'une éventuelle facturation en cas de non-engagement. Il contestait également l'écart entre l'estimation orale donnée lors de l'entretien pour traiter l'entier dossier (1 000 à 1 500 €) et le montant figurant dans la convention d'honoraires reçue ultérieurement, qu'il jugeait supérieur. Enfin, il estimait ne pas avoir bénéficié d'un véritable conseil juridique lors de ce rendez-vous, celui-ci ayant essentiellement consisté en une présentation de sa situation.

Face à ces incompréhensions, le client a saisi la Médiatrice afin de contester la facture et de solliciter une solution amiable.

La médiation a permis de rétablir un dialogue constructif entre les parties. L'avocate a reconnu qu'elle aurait pu être plus claire quant aux conditions de facturation du premier rendez-vous, tout en rappelant qu'une consultation constitue un temps de travail qui, en principe, doit être rémunéré.

Grâce à l'intervention de la Médiatrice, les parties ont pu converger vers une solution équilibrée. Un accord a été trouvé : chacune a accepté de faire un pas vers l'autre, en convenant d'un règlement partiel du montant initialement réclamé. **L'avocate a accepté de réduire la facture, et le client s'est engagé à régler la somme convenue dans un délai court**, permettant ainsi de clore définitivement le litige.

Cet exemple illustre la capacité de la médiation à apaiser des situations où la communication initiale a pu manquer de clarté. **En offrant un espace de dialogue neutre et structuré, lorsque les parties n'y parviennent pas elles-mêmes, la médiation permet aux médiés de s'expliquer, de reconnaître les zones d'incompréhension et de trouver une issue pragmatique et respectueuse des intérêts de chacun.** Elle démontre également l'importance, pour les avocats, d'explicitier clairement les conditions de facturation dès le premier contact, afin de prévenir les malentendus.

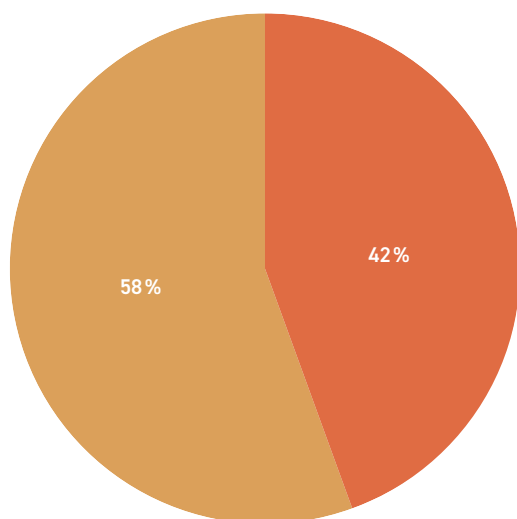


4.3. SUR LES SAISINES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE MÉDIATION (146 SAISINES)

Durée moyenne de la médiation : 37 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



- Échanges de courriels (62)
- Conférence téléphonique tripartite (84)

Sur les 146 médiations réalisées :

- 74** accords ont été trouvés directement par les participants
- 56** avis ont été proposés par la Médiatrice et **32** ont été acceptés

AU TOTAL : 106 ACCORDS

Soit un taux global de solutions amiables de 73 %

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

Il est également 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, la Médiatrice propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

Sur les 56 dossiers, 19 accords ont été trouvés directement entre les participants.

74 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, la Médiatrice propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

Sur les 74 conférences, 55 accords ont été trouvés, soit à l'issue d'une seule conférence téléphonique, soit dans les jours qui ont suivi cette conférence.

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

- Pour 21 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- Pour 34 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- 19 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

56 solutions ont été proposées par la Médiatrice en l'absence d'accord consensuel entre les participants.

- 32 avis ont été acceptés par tous les participants.
- 12 avis ont été refusés par le client.
- 9 avis ont été refusés par l'avocat.
- 3 solutions ont été refusées par l'avocat et le client.

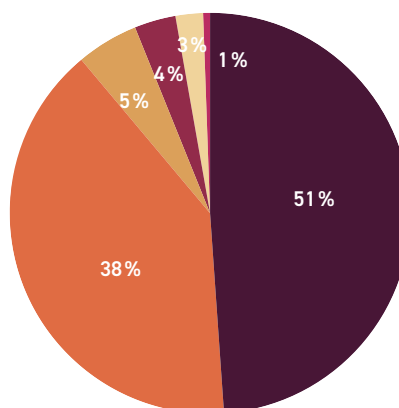
5 médiations ont été interrompues par la **saisine du bâtonnier par le client**.

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

1 médiation a été interrompue purement et **simplement par le client**.

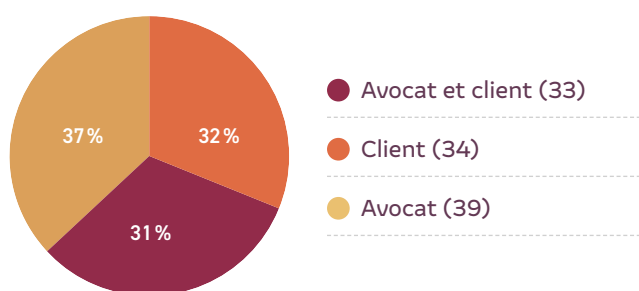
4 médiations ont été interrompues purement et simplement par l'avocat.

Issues de la médiation



- Solution déterminée par les participants (74)
- Propositions de solution (56)
- Absence d'accord (saisine du bâtonnier par l'avocat) (6)
- Absence d'accord (saisine du bâtonnier par le client) (5)
- Absence d'accord (interruption par l'avocat) (4)
- Absence d'accord (interruption par le client) (1)

Solution la 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**

33 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 l'avocat. Généralement, le client paie finalement la totalité des sommes facturées.
- **Parce que les honoraires de l'avocat sont justifiés, mais que celui-ci a justifié tardivement 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.

34 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.

39 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

En 2024, il avait été décidé de mentionner un rappel des textes légitimant le processus de Médiation de la consommation dans les demandes d'ouverture d'une médiation en matière d'honoraires adressées aux avocats. Cette simple mention s'est révélée efficace, en ce qu'elle a permis de constater une augmentation du nombre de réponses adressées au service de Médiation de la consommation pour la profession au cours de l'année 2025.

Néanmoins, il apparaît qu'une proportion plus importante d'avocats a refusé d'entrer en médiation par rapport à l'année précédente. Ce constat commande de poursuivre les efforts entrepris afin de les convaincre de recourir à ce mode de résolution des litiges d'honoraires.

Parmi les leviers susceptibles de favoriser leur adhésion figure notamment l'argument tenant à la célérité de la procédure. En effet, en 2025, les médiations menées ont abouti dans un délai moyen de traitement de 37 jours, ce qui constitue un atout majeur pour inciter les professionnels à privilégier cette voie. Cet élément, sans être exclusif, demeure un facteur déterminant pour une résolution rapide des différends. Par ailleurs, les séances de médiation ont permis à la Médiatrice de mettre en exergue le rôle central de l'accompagnement des parties vers une solution à la fois raisonnée et équilibrée, notamment en termes de délais, mais aussi d'apaisement des relations.

Forte de deux mandats exercés en qualité de Médiatrice nationale de la consommation pour la profession d'avocat, je demeure convaincue que la Médiation de la consommation, à l'instar de tout mode amiable, doit être pleinement comprise par les professionnels pour être davantage acceptée.

À cet égard, ainsi que je l'ai souligné dans mes précédents rapports annuels, le recours à ce mode de règlement des litiges d'honoraires présente de nombreux avantages : il mobilise moins de temps que les procédures contentieuses, permet de se consacrer davantage au traitement des dossiers de fond et offre des issues moins incertaines. Il contribue, en outre, à préserver la relation entre l'avocat et son client grâce à un climat plus apaisé. La médiation favorise également une meilleure image auprès de la clientèle, le dialogue encadré ouvrant des perspectives constructives pour l'avenir.

De surcroît, le dispositif de médiation de la consommation se caractérise par une souplesse accrue par rapport au contentieux. Il m'a ainsi été possible de proposer des solutions qu'un bâtonnier n'aurait pas nécessairement retenues. Indirectement, l'avocat consacre moins de temps à la gestion du litige, ce qui est bénéfique pour son activité, tout en évitant le stress inhérent au suivi d'une procédure judiciaire potentiellement longue, notamment en appel.

Au terme de ces deux mandats exercés avec engagement et détermination, j'ai pu observer que le refus des avocats trouve souvent son origine dans une méconnaissance du dispositif. Celui-ci n'est pas encore perçu comme un véritable outil de gestion des risques, de préservation de la relation client, de renforcement de la confiance ou d'optimisation du temps professionnel, mais demeure trop souvent envisagé comme un simple mode alternatif de règlement des différends.

Il subsiste, dès lors, un travail de promotion et de pédagogie à mener, tant auprès des justiciables qu'auprès des avocats, afin de répondre aux attentes des clients et à l'évolution des modes de règlement des conflits. La médiation de la consommation s'inscrit, à mon sens, dans une approche moderne de la profession, fondée sur l'efficacité, la prévention des risques et la qualité de la relation client.

En conclusion, conformément aux recommandations formulées lors des années précédentes, le processus de médiation de la consommation doit demeurer aisément accessible, rapide et efficace, afin de permettre aux justiciables de parvenir à une solution négociée dans des conditions optimales, et aux avocats d'obtenir une issue diligente tout en assurant la juste rémunération de leur travail.

Le 4 mai 2026

Carole Pascarel

Médiatrice nationale de la consommation



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
- Directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2025 modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges
- 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/>

