



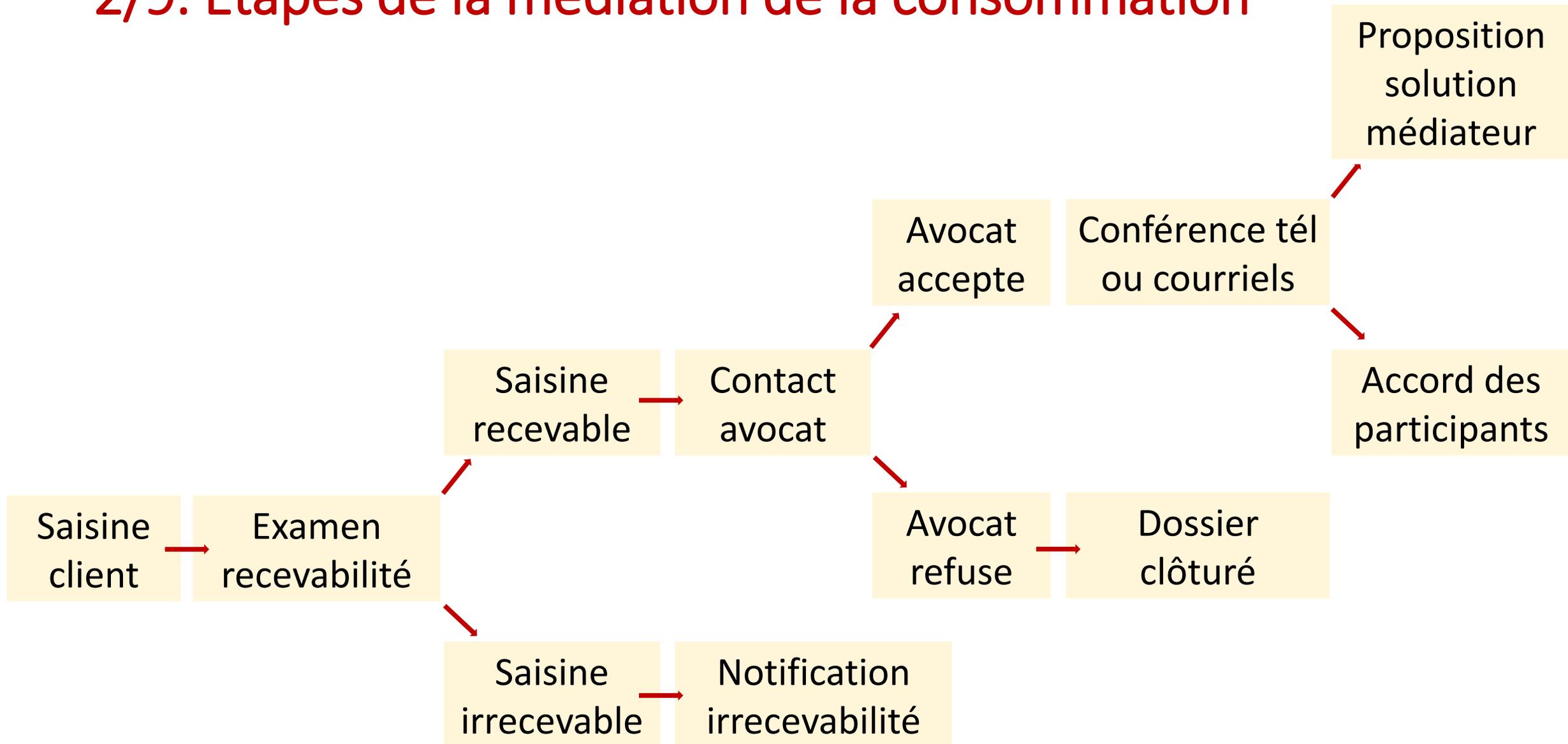
RAPPORT D'ACTIVITE 2020

Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020

1/9. Présentation de la médiation de la consommation

- Processus structuré dans lequel un médiateur a pour mission de **faciliter la résolution d'un différend entre un avocat et son client**, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle.
- **Conventionnel**
- Arts. L. 611-1 et s. du Code de la consommation
- Etape **facultative préalable** à la saisine du Bâtonnier
- **Limité à la contestation des honoraires de l'avocat**
- **Confidentiel**

2/9. Etapes de la médiation de la consommation



3/9. Chiffres globaux

762 saisines

279 saisines recevables
98 médiations effectuées

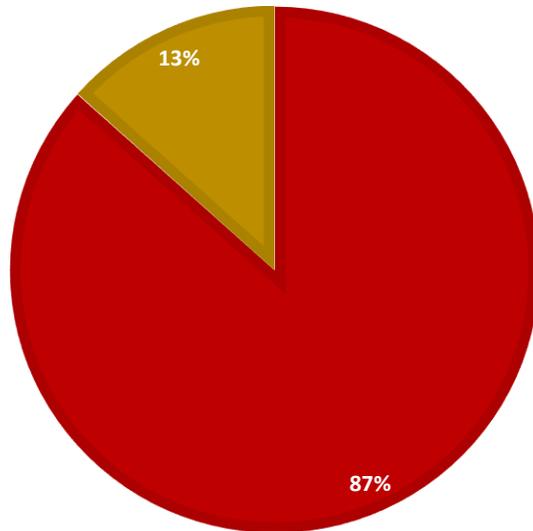
58 accords consensuels
7 solutions proposées

Hausse environ 13% des saisines par rapport à 2019

4/9. Chiffres globaux

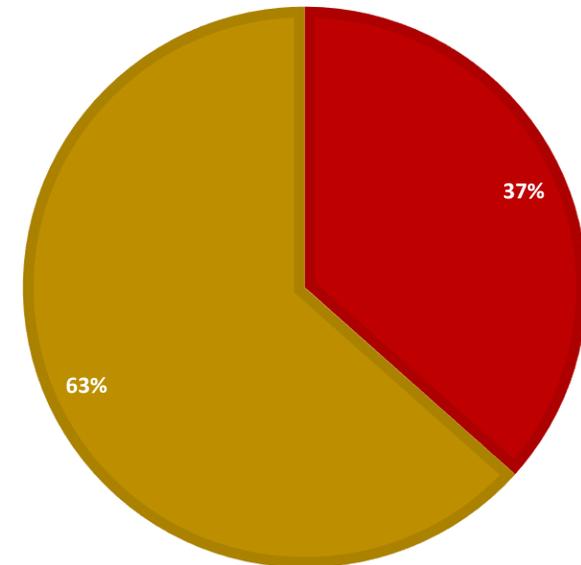
TYPE DE SAISINES

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

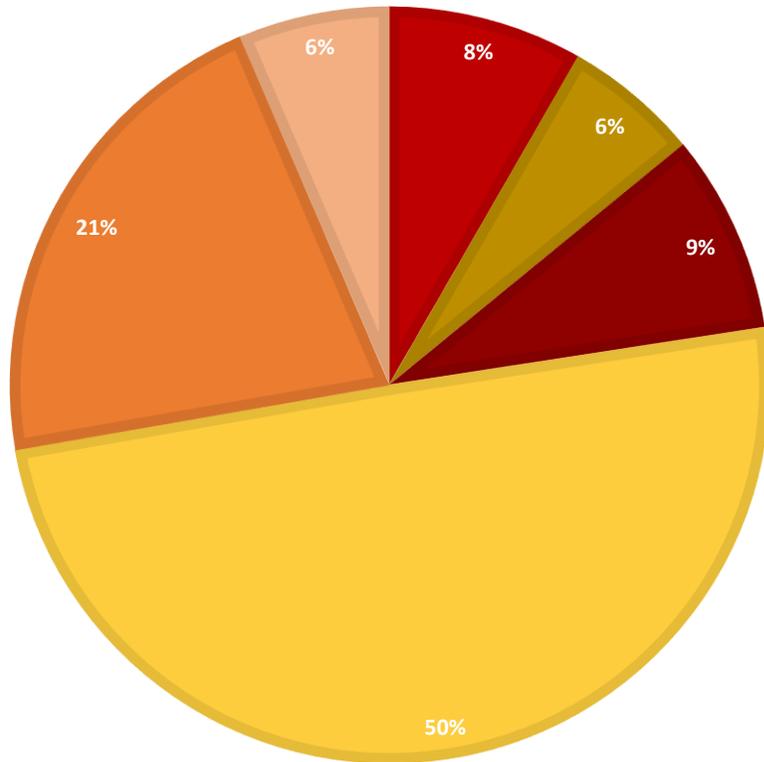


RECEVABILITÉ DES SAISINES

- Recevables (279)
- Irrecevables (483)



5/9. Saisines irrecevables

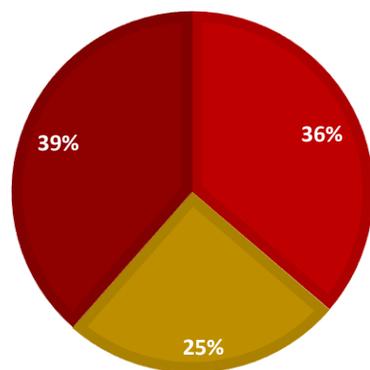


- Absence de réclamation préalable au service client (40)
- Demande hors délais (28)
- Demande infondée (41)
- Incompétence du médiateur (240)
- Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal (103)
- Demande par un professionnel (31)

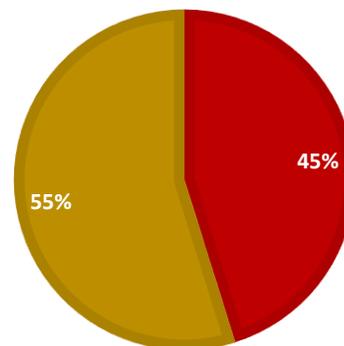
6/9. Saisines recevables

ACCEPTATION DE L'AVOCAT D'ENTRER EN MÉDIATION

- OUI (98)
- NON (68)
- Aucune réponse (104)

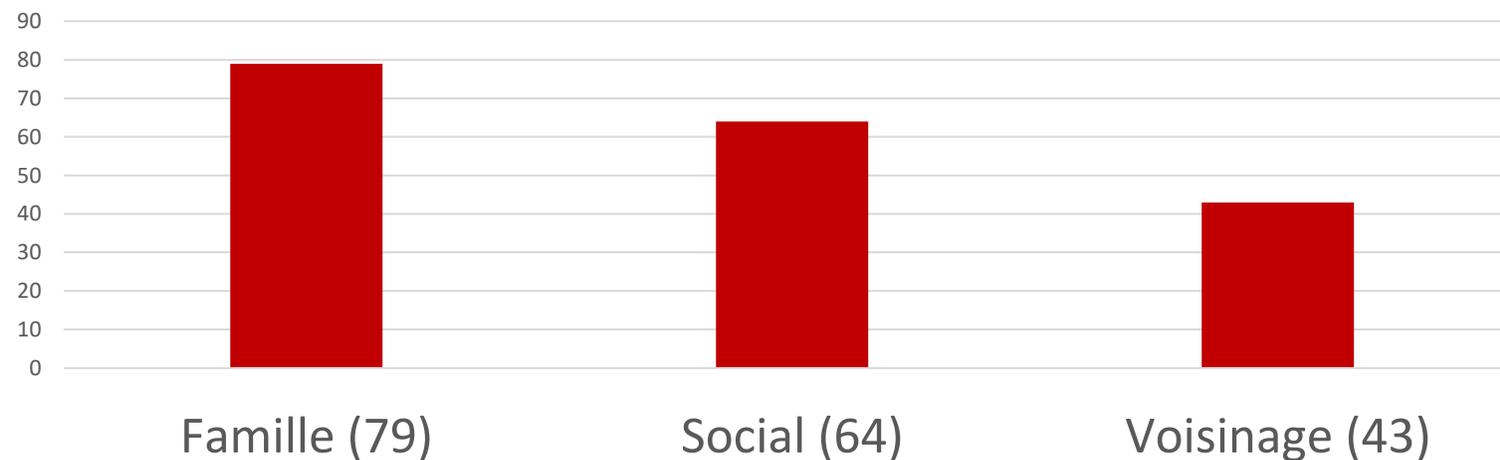


TYPES DE CONTESTATION DU CLIENT



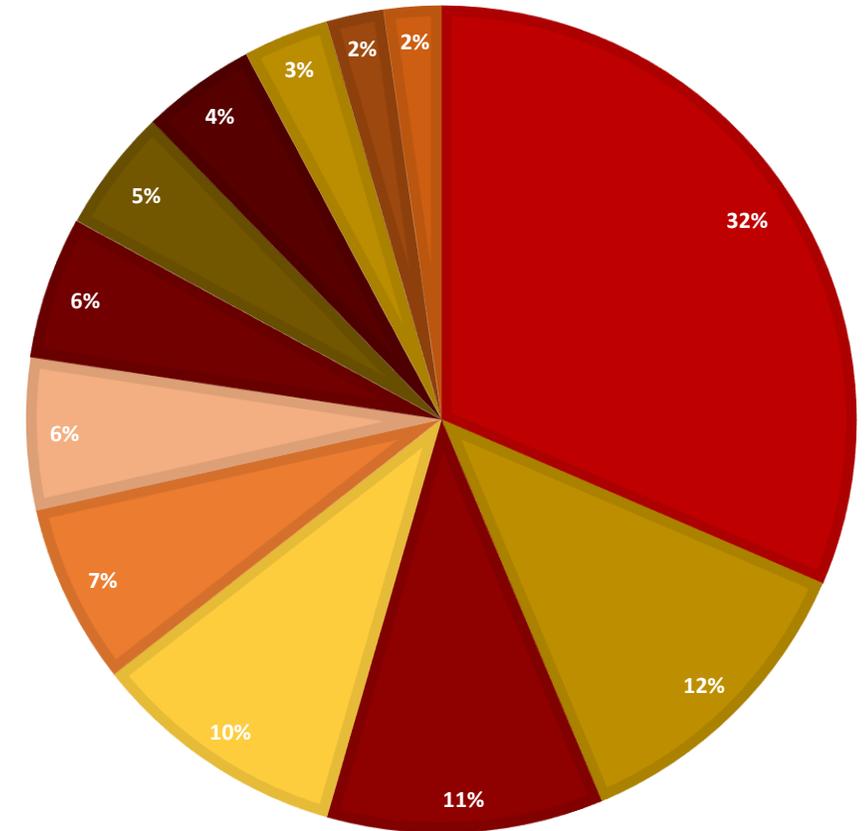
- Remboursement des honoraires (122)
- Refus de paiement des honoraires (148)

MATIÈRE DU MANDAT DE L'AVOCAT



7/9. Questions soulevées

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

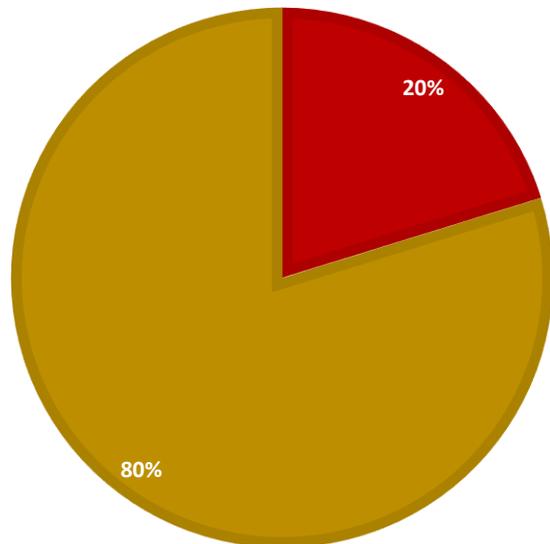


8/9. Saisines ayant fait l'objet d'une médiation (94 dossiers)

TYPE DE MÉDIATION CHOISI PAR LES PARTICIPANTS

■ Email (19)

■ Conférence téléphonique tripartite (75)



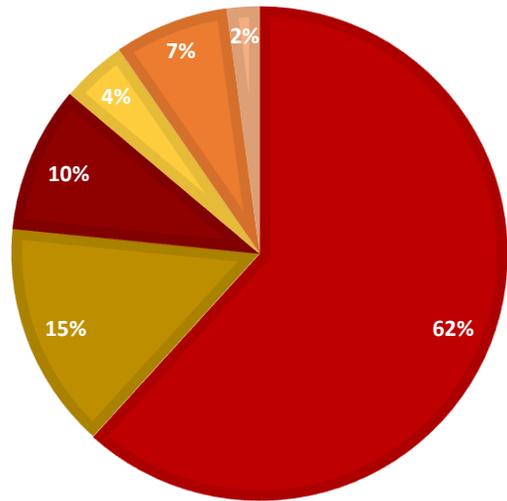
Durée moyenne de la médiation : **39**
jours

Durée moyenne de la médiation **par**
conférence téléphonique : **27**
jours

Prétention du **client** en moyenne :
1.432,50 euros TTC

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

9/9. Issues de la médiation



- Solution déterminée par les participants (58)
- Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par le client) (14)
- Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par l'avocat) (9)
- Absence d'accord (abandon pur et simple de la médiation par le client) (4)
- Avis de la médiatrice (7) (dont 2 avis acceptés)
- Absence d'accord (incompétence de la médiatrice révélée à la suite des précisions apportées par le client sur sa saisine) (2)

58 accords (dont 46 accords à l'issue d'un seul appel téléphonique)