

# FICHE PRATIQUE - LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

## **Le traitement des réclamations (nouveaux art. 186-1 à 186-4 du décret n° 91-1197 du 27 novembre 1991)**

Le nouveau décret (n°2022-965 du 30 juin 2022) introduit une procédure de traitement des réclamations.

### ***Forme et contenu des réclamations (nouvel art. 186-1)***

Toute réclamation formulée à l'encontre d'un avocat doit, au préalable, être adressée au bâtonnier.

- Si elle émane d'une personne physique, la réclamation mentionne ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance.
- Si elle émane d'une personne morale, la réclamation mentionne sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement.

Toute réclamation est datée et comporte les nom, prénoms et adresse de l'avocat mis en cause, et les faits à l'origine de la réclamation. Elle est accompagnée de toute pièce utile à son examen. Elle porte la signature de son auteur.

Elle est adressée par tout moyen conférant date certaine à sa réception.

### ***L'instruction des réclamations (nouvel art. 186-2)***

Le bâtonnier accuse réception sans délai des réclamations formulées à l'encontre d'un avocat relevant de son barreau en indiquant à son auteur qu'il sera informé des suites qui lui seront données.

- Lorsqu'il estime qu'une réclamation est abusive ou manifestement mal fondée, le bâtonnier en informe sans délai son auteur en lui indiquant qu'il n'entend pas y donner suite.
- Lorsqu'une réclamation n'est pas abusive ou manifestement mal fondée, le bâtonnier en informe l'avocat mis en cause et l'invite à présenter ses observations.

### ***La conciliation (nouvel art. 186-3)***

Dans un délai de trois mois à compter de la réception de la réclamation formulée à l'encontre d'un avocat, le bâtonnier peut organiser une conciliation entre les parties lorsque la nature de la réclamation le permet.

Le bâtonnier convoque les parties, par tout moyen, dix jours avant la date de la séance de conciliation sauf à ce que les parties aient consenti à un délai plus court.

La convocation adressée aux parties leur indique qu'elles peuvent être assistées d'un avocat.

La conciliation se déroule selon les modalités fixées par le bâtonnier, sous l'autorité de ce dernier ou d'un avocat membre ou ancien membre du conseil de l'Ordre, ou d'un avocat honoraire qu'il délègue. Le délégué du bâtonnier peut être un membre de la juridiction disciplinaire mais il ne peut siéger dans les affaires dans lesquelles il est intervenu au stade de la conciliation.

- En cas de conciliation, un procès-verbal est établi. Le procès-verbal est signé par l'avocat mis en cause, l'auteur de la réclamation et le bâtonnier ou son délégué à la conciliation. Un exemplaire du procès-verbal est remis à chacun des signataires.
- Dans le cas contraire, le bâtonnier ou son délégué atteste l'absence de conciliation.

Les constatations et les déclarations recueillies au cours de la conciliation ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure ni, en tout état de cause, dans une quelconque autre procédure.

#### ***Information sur les suites données à la réclamation (nouvel art. 186-4)***

Sauf signature du procès-verbal établi en cas de conciliation, le bâtonnier informe par tout moyen l'auteur de la réclamation des suites qu'il entend donner à celle-ci.

Le cas échéant, il lui fait connaître les raisons pour lesquelles il n'entend pas engager une procédure disciplinaire.

Dans cette hypothèse, il précise que l'auteur de la réclamation dispose de la possibilité d'en saisir le procureur général de la cour d'appel ou de saisir directement la juridiction disciplinaire.

# FICHE PRATIQUE - LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

## Saisine du bâtonnier

1

Le justiciable formule une réclamation à l'encontre d'un avocat auprès du bâtonnier

2

### Instruction de la réclamation

- ❖ Le bâtonnier accuse réception sans délai de la réclamation.
- ❖ Si la réclamation est abusive ou manifestement mal fondée, il en informe sans délai son auteur.
- ❖ Si la réclamation n'est pas abusive ou manifestement mal fondée, il en informe l'avocat mis en cause et l'invite à présenter ses observations.

La réclamation doit mentionner :

- ❖ Si elle émane **d'une personne physique** : ses noms, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance.
- ❖ Si elle émane **d'une personne morale** : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement.

Elle comporte : la date de la réclamation + les nom, prénoms et adresse de l'avocat mis en cause + les faits à l'origine de la réclamation.

Elle est accompagnée de toute pièce utile à son examen.

Elle porte la signature de son auteur. La réclamation doit être adressée au bâtonnier par tout moyen conférant date certaine à sa réception.

3

### La conciliation

Si la nature de la réclamation le permet, le bâtonnier peut organiser une **conciliation** entre les parties.

**La conciliation** doit s'effectuer dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la réclamation. Les parties sont convoquées 10 jours avant la date de la séance sauf délai plus court consenti par les parties.

La conciliation peut se dérouler sous l'autorité du bâtonnier ou d'un avocat membre ou ancien membre du conseil de l'Ordre, ou d'un avocat honoraire qu'il délègue.

Si la **conciliation aboutit**, un procès-verbal est établi.

Si la **conciliation n'aboutit pas**, le bâtonnier ou son délégué atteste **l'absence de conciliation**.

4

**La décision du bâtonnier** : Le bâtonnier informe par tout moyen l'auteur de la réclamation et l'avocat mis en cause des suites qu'il entend donner à la réclamation. La décision du bâtonnier de ne pas engager une procédure disciplinaire est motivée.

Dans ce cas, le bâtonnier précise que l'auteur de la réclamation dispose de la possibilité de saisir au choix :

La juridiction disciplinaire

Le procureur général près la cour d'appel