POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – FRANCE

Version 1.0 • 16 novembre 2026

Cette politique explique comment nous adresser une réclamation, comment nous l'examinerons et les voies de recours disponibles si notre réponse ne vous satisfait pas. Notre procédure interne est gratuite et ne limite pas vos droits légaux.

1. Objet et champ d'application

Vous pouvez nous adresser une réclamation concernant notamment la qualité de nos prestations juridiques, nos honoraires, nos communications, les délais de traitement, le comportement de nos intervenants ou le traitement de vos données personnelles.

Cette procédure est ouverte à nos clients, à leurs représentants autorisés et aux avocats qui nous confient des dossiers. Nous examinerons également les signalements de tiers dans la mesure compatible avec le secret professionnel et les droits des personnes concernées.

Les voies de recours professionnelles françaises décrites ci-dessous concernent les prestations d'un avocat relevant de la réglementation française. La convention d'honoraires ou la lettre de mission doit identifier le prestataire, l'avocat responsable et son barreau. Pour un dossier transfrontalier, la compétence dépend du professionnel et de la prestation concernés, et non de la seule langue du dossier ou de votre résidence.

Une demande concernant une activité financière, notariale ou exercée sous un autre statut professionnel peut relever d'une procédure distincte. Nous vous indiquerons alors les interlocuteurs compétents et continuerons à traiter les aspects relevant de notre procédure.

2. Première démarche : nous adresser votre réclamation

Veuillez adresser votre réclamation en première intention, avant toute escalade externe, à :

Courriel : info@godfrayabryjommersbach.com
Objet : « Réclamation France »
À l'attention de l'associé chargé des réclamations

Pour obtenir de l'aide ou utiliser un autre moyen de communication :

Téléphone : +33 6 19 63 89 16
Adresse postale : Godfray Abry Jommersbach, 26 rue de Clichy, 75009 Paris, France.

Le courriel est la voie à privilégier. S'il ne vous est pas accessible, nous acceptons également une réclamation par courrier, téléphone, visioconférence convenue ou tout autre format adapté à vos besoins. Nous pouvons consigner une réclamation orale et vous en adresser un résumé pour vérification.

Merci d'indiquer vos coordonnées, la référence du dossier, le nom de la personne concernée, les faits et dates utiles, les pièces pertinentes et la solution recherchée. Si vous intervenez pour autrui, précisez votre qualité et joignez votre autorisation.

L'absence de certaines informations n'empêche pas l'enregistrement de votre réclamation : nous vous demanderons les précisions nécessaires. Vous n'avez pas besoin d'un avocat pour utiliser notre procédure. Les frais d'un conseil que vous choisissez restent à votre charge.

Cette première démarche ne vous oblige pas à différer un recours externe immédiatement ouvert ni à laisser expirer un délai.

3. Délais et préservation de vos droits

Nous vous invitons à signaler les difficultés dès que possible afin de faciliter leur examen. Nous n'imposons pas de délai interne de forclusion automatique d'un an.

Les délais de médiation, de contestation des honoraires, de recours et de prescription restent applicables. Une réclamation interne ou une demande de réexamen ne suspend ni n'interrompt automatiquement ces délais.

N'attendez pas notre réponse si un délai externe risque d'expirer. Les délais exprimés en jours dans cette politique sont calendaires, sauf mention expresse de jours ouvrés.

4. Accusé de réception, examen indépendant et réponse

Nous viserons un accusé de réception dans les **deux jours ouvrés** suivant la réception de la réclamation. Il précise la personne chargée du suivi, les prochaines étapes et les informations complémentaires éventuellement nécessaires.

Nous nous efforcerons de confier l'examen à un **associé indépendant**, qui n'a pas participé aux faits concernés et ne présente pas de conflit d'intérêts.

Il peut s'agir d'un associé extérieur au cabinet, avec le **consentement préalable et éclairé du client**. Avant de solliciter ce consentement, nous vous communiquerons l'identité de l'associé proposé, son rôle et les informations à lui communiquer. Aucune information relative à la réclamation ne lui est transmise avant ce consentement et la mise en place des garanties appropriées de confidentialité et de protection des données.

Si la réclamation concerne l'associé pressenti, nous rechercherons un autre associé indépendant. Si une solution conforme à ces exigences ne peut pas être organisée immédiatement, nous vous communiquerons les dispositions proposées. Vos droits de recours externes demeurent inchangés.

Nous viserons la désignation de l'associé chargé de l'examen dans les **cinq jours ouvrés** suivant la réception. Celui-ci examinera les pièces, recueillera les observations utiles et vous permettra de préciser votre réclamation.

Nous chercherons à vous apporter une réponse motivée dans les **quatorze jours suivant cette désignation**. Si davantage de temps est nécessaire, nous expliquerons le retard, annoncerons une nouvelle échéance et vous tiendrons informé.

Notre objectif est une réponse finale dans les **deux mois suivant la réception initiale**. Cet objectif ne constitue pas une condition préalable aux recours pouvant être exercés plus tôt.

La réponse traitera chaque point, exposera les conclusions et précisera les éventuelles mesures proposées et leur calendrier : explication, excuses, correction, réduction ou remboursement d'honoraires ou autre solution appropriée. Elle rappellera les voies externes pertinentes et leurs délais.

Une réclamation ne vous expose pas à un traitement défavorable de votre dossier. Une allégation de faute professionnelle ou de manquement déontologique n'entraîne pas automatiquement le rejet des aspects de service de votre réclamation. Les questions de responsabilité ou de discipline seront orientées vers l'interlocuteur compétent, notamment l'assureur lorsqu'il y a lieu.

5. Réexamen interne facultatif

Si vous contestez notre réponse, vous pouvez demander un réexamen aux mêmes coordonnées, de préférence dans les **quatorze jours**, en précisant les points contestés ou les éléments nouveaux.

Ce délai est indicatif et n'éteint aucun droit. Nous chercherons à confier le réexamen à un autre associé indépendant. L'intervention d'un associé extérieur reste soumise au consentement préalable et éclairé du client.

Nous viserons une réponse dans les quatorze jours suivant la demande ou vous indiquerons une nouvelle échéance motivée.

Ce réexamen est facultatif. Il ne vous oblige pas à attendre avant de saisir un organisme externe lorsque les conditions de saisine sont réunies et ne fait pas repartir ses délais.

6. Confidentialité, conservation et amélioration du service

Les informations sont traitées dans le respect du secret professionnel et de la protection des données. Leur accès est limité aux personnes qui doivent intervenir dans l'examen, la défense des droits ou le respect d'une obligation légale. Cela peut comprendre la personne mise en cause, l'associé chargé de l'examen, les assureurs et les autorités compétentes.

Les conditions de consentement prévues à la section 4 s'appliquent à l'intervention d'un associé extérieur.

Nous tenons un registre des réclamations et conservons les pièces pendant la durée nécessaire au traitement, aux obligations applicables et à la défense des droits. Cette durée est réévaluée à la clôture. Les données devenues inutiles sont supprimées ou anonymisées.

Les associés examinent chaque année les enseignements des réclamations afin d'améliorer nos services.

7. Médiation

Si vous êtes un client consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle, vous pouvez demander gratuitement l'intervention du **Médiateur de la consommation de la profession d'avocat** pour un différend relatif aux honoraires entrant dans sa compétence.

Vous devez avoir préalablement adressé une réclamation écrite à l'avocat. Vous pouvez saisir le médiateur après une réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans les **deux mois**. La demande doit être présentée dans **l'année suivant cette réclamation écrite**.

Le médiateur vérifie les autres conditions de recevabilité, notamment l'absence d'examen du même litige par un autre médiateur ou une juridiction. Il ne prononce pas de sanction disciplinaire et ne tranche pas la responsabilité civile professionnelle de l'avocat.

Coordonnées :
Médiateur de la consommation de la profession d'avocat
180 boulevard Haussmann, 75008 Paris
mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr
Formulaire et conditions de saisine

La médiation est volontaire. Vous restez libre de refuser une proposition ou d'y mettre fin. Il n'existe pas d'appel d'une simple proposition de médiation. En l'absence d'accord, vous pouvez utiliser la voie compétente, notamment la contestation d'honoraires devant le bâtonnier.

Un accord accepté peut engager les parties selon ses termes. La médiation n'est pas un préalable obligatoire à la saisine du bâtonnier.

8. Contestation des honoraires et recours

Les contestations sur le montant ou le recouvrement des honoraires relèvent du **bâtonnier du barreau de l'avocat concerné**.

La demande, accompagnée des justificatifs, est adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou remise contre récépissé. Les coordonnées du barreau figurent dans les documents de mission ou peuvent être obtenues auprès de l'ordre.

Le bâtonnier dispose en principe de **quatre mois** pour statuer. Il peut prolonger ce délai, par décision motivée notifiée aux parties, pour une durée maximale de **quatre mois supplémentaires**.

Vous comme l'avocat pouvez contester la décision devant le **premier président de la cour d'appel**, dans le **mois suivant sa notification**, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Si aucune décision n'est rendue dans le délai applicable, le premier président doit être saisi dans le **mois suivant l'expiration de ce délai**. Respectez les indications de la notification ; certaines décisions peuvent être exécutoires malgré le recours.

Cette procédure détermine les honoraires. Une demande de dommages et intérêts pour faute professionnelle relève d'une action distincte devant la juridiction compétente.

9. Réclamation déontologique et recours disciplinaires

Une réclamation déontologique doit d'abord être adressée au bâtonnier du barreau concerné, par un moyen donnant date certaine à sa réception. Elle doit être datée et signée, préciser votre identité, celle de l'avocat, les faits et comporter les pièces utiles.

Le bâtonnier peut organiser une conciliation et vous informera des suites données. Vous n'avez pas à achever notre procédure interne pour le saisir.

Si la réclamation n'aboutit pas, vous pouvez saisir le procureur général près la cour d'appel ou, dans les conditions légales, directement la juridiction disciplinaire, en joignant notamment la réclamation préalable au bâtonnier.

Si le président de cette juridiction rejette votre requête par ordonnance, vous pouvez exercer un recours devant la cour d'appel dans les **quinze jours suivant sa notification**, avec représentation obligatoire par avocat.

Ce recours contre une ordonnance de rejet est distinct de l'appel d'une décision disciplinaire au fond. Le seul fait d'être l'auteur de la réclamation ne vous donne pas le droit d'interjeter appel de cette dernière : ce recours appartient à l'avocat poursuivi, au procureur général et au bâtonnier.

La procédure disciplinaire n'accorde pas de dommages et intérêts au plaignant.

10. Données personnelles et recours judiciaires

Vous pouvez utiliser les coordonnées de la section 2 pour une réclamation concernant vos données ou celles d'une personne que vous représentez.

Les demandes d'exercice des droits prévus par le RGPD suivent leurs délais propres : en principe **un mois**, avec prolongation possible de **deux mois** lorsque les conditions légales sont réunies et après information dans le premier mois.

Vous pouvez saisir la **CNIL**, notamment après une démarche auprès de nous restée sans solution, sans devoir achever le réexamen interne facultatif :

Adresser une plainte à la CNIL
CNIL, Service des plaintes, 3 place de Fontenoy, 75007 Paris.

La CNIL ne vous alloue pas de dommages et intérêts. En cas de clôture de votre plainte, un recours gracieux peut être adressé à sa présidence dans les **deux mois**. Un recours devant le Conseil d'État peut également être ouvert selon les règles du contentieux administratif et votre intérêt à agir ; suivez les voies et délais indiqués dans la décision.

Vos actions judiciaires contre le responsable du traitement ou pour faute professionnelle demeurent possibles dans les conditions légales. Une transaction ou un autre accord accepté peut avoir des conséquences sur ces droits. Prenez un avis juridique indépendant si vous envisagez une action ou si un délai approche.

Textes et informations utiles

- Service Public : régler un litige avec un avocat
- Décret du 27 novembre 1991 : notamment articles 174 à 179 et 186-1 à 197
- Médiateur de la consommation de la profession d'avocat
- CNIL : plaintes et voies de recours