
ÉTUDE · OCTOBRE 2026

Un dossier mal préparé coûte des droits avant de coûter des euros

Une étude sur ce qui arrive quand on se défend seul, avec les bons arguments mais sans les bonnes pièces.

Patrice Kuentz

Relais Dossier, Marseille · Septembre 2026, mise à jour en octobre 2026

AVANT DE LIRE

Toutes les histoires de ce document sont des exemples fictifs. Les prénoms sont inventés, les situations sont composées à partir de règles de droit et de chiffres publiés, cités à chaque fois avec leur source et leur nature. Aucune ne décrit une affaire réelle. Aucun chiffre n'est calculé ou extrapolé par l'auteur : quand une donnée n'existe pas, le texte le dit.

Convention de lecture : chaque chiffre est suivi de sa nature entre parenthèses. Une **statistique officielle** vient d'un ministère, d'une juridiction, du Parlement, d'une autorité indépendante ou d'un organisme de sécurité sociale. Une **statistique d'organisme** vient du rapport d'activité d'un médiateur. Une **enquête d'opinion** est un sondage sur échantillon représentatif. Une **estimation de presse** est un chiffre publié sans méthode. Un **témoignage** est la parole d'une personne ou d'un praticien sur sa propre pratique. Une **règle de droit** est un texte ou une page administrative officielle qui fixe un délai, une condition ou une sanction.

Sommaire

INTRODUCTION

L'écriture est devenue gratuite, la preuve ne l'est pas 3

CHAPITRE 1

Le temps d'avocat passé à trier sa facture, et personne ne le mesure 5

CHAPITRE 2

Le dossier rejeté pour la forme est la règle, pas l'exception 8

CHAPITRE 3

Le délai manqué transforme un dossier perfectible en droit éteint 11

CHAPITRE 4

Les délais d'attente sont officiels, longs, en hausse, et chaque répétition les cumule 14

CHAPITRE 5

Le renoncement est le coût le mieux mesuré, mais jamais au stade du recours engagé 17

CHAPITRE 6

La charge psychologique est décrite, théorisée, jamais chiffrée 19

CONCLUSION

Ce qui est établi, ce qui ne l'est pas, et ce que cela dit 21

L'écriture est devenue gratuite, la preuve ne l'est pas

Devant les tribunaux administratifs, le nombre de dossiers nouveaux « est passé de 257 000 en 2023 à plus de 370 000 », soit « +20 % d'entrées » sur douze mois, et le vice-président du Conseil d'État envisage qu'il puisse « doubler et passer de 250 000 à un demi-million » (statistique officielle, discours de rentrée du 9 septembre 2026). Parmi « plusieurs causes » de cette hausse, le même discours cite « l'utilisation de l'intelligence artificielle » et constate que « l'IA est désormais pleinement utilisée par les requérants et les avocats ». Il n'établit aucun lien chiffré entre les deux, et aucune statistique publique ne mesure la part des requêtes déposées sans avocat ni leur taux de rejet. Ce qui suit est donc une lecture, appuyée sur ce discours et sur ce que disent les professionnels de terrain, pas un fait établi.

Cette lecture tient en deux phrases. Depuis que n'importe qui peut obtenir en quelques minutes un texte qui ressemble à un recours, beaucoup de gens ont compris qu'ils avaient accès à l'écriture. Ils n'ont pas compris qu'il leur manquait l'autre moitié du dossier : les pièces, leurs dates, leur ordre, ce qui prouve ce que le texte affirme, et ce qui manque pour que le texte tienne.

Ces dossiers « arrivent presque sans pièces », il faut « tout reprendre à zéro ».

Un conciliateur de justice en exercice, témoignage, septembre 2026

Un conciliateur de justice en exercice, contacté pour cette étude, le dit à sa manière : depuis un an, les juges lui renvoient des affaires en conciliation par ordonnance, et ces dossiers « arrivent presque sans pièces », il faut « tout reprendre à zéro » (témoignage, septembre 2026). Un autre, honoraire, estime que trois dossiers sur quatre lui arrivaient en vrac (témoignage, septembre 2026). Ce sont deux voix, pas une statistique. Mais elles décrivent le même écart entre le texte, devenu facile, et la preuve, restée un travail.

Cet écart a un coût, et ce coût se paie sur trois étages :

- 1 Le particulier** paie en argent, quand il finit par consulter un avocat qui commence par trier ; en temps, quand son dossier est renvoyé et qu'il doit recommencer ; en droits, quand le délai est passé ; et en charge mentale, du premier courrier au dernier.
- 2 Le professionnel**, conciliateur bénévole ou avocat facturé à l'heure, paie en temps passé hors de son métier : reconstituer une chronologie, réclamer une pièce, relire un dossier dans le désordre, au lieu de concilier ou de plaider.
- 3 La juridiction, et à travers elle la collectivité**, paie en dossiers qui reviennent : un recours rejeté pour la forme ne disparaît pas, il est souvent redéposé, et il repart en fin de file dans des tribunaux administratifs dont le stock est passé de 238 655 à 290 345 dossiers en 2025, soit 21,7 % de plus en un an (statistique officielle, Conseil d'État, rapport public 2026). Les magistrats et les greffiers sont des agents publics, les tribunaux fonctionnent sur le budget de l'État, et les conciliateurs reçoivent une indemnité publique : le temps passé à traiter deux fois un même dossier est payé par l'impôt.

+21,7 %

de dossiers en attente devant les tribunaux administratifs en 2025, soit 290 345 dossiers

Statistique officielle, Conseil d'État, rapport public 2026

Six mécanismes produisent ce coût. Chacun fait l'objet d'un chapitre, avec ce que les sources prouvent, ce qu'elles estiment, ce qu'elles ignorent, et une histoire fictive pour le rendre reconnaissable.



01

CHAPITRE 1

Le temps d'avocat passé à trier sa facture, et personne ne le mesure

L'histoire de Nadia, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Nadia a fait refaire sa toiture il y a trois ans. Des infiltrations sont apparues dès le premier hiver, l'entreprise a promis de revenir, puis a cessé de répondre. Elle a tout gardé : le devis, les factures, une trentaine de courriels, des photos sur son téléphone, deux lettres recommandées, un rapport d'un second couvreur, des relevés de compte. Tout est là, dans deux sacs et dans sa boîte de messagerie.

Elle prend rendez-vous avec un avocat. La convention qu'elle signe est au temps passé : chaque diligence est décomptée. Le premier rendez-vous sert à raconter. Le second sert à retrouver dans les sacs la date de la réception des travaux, qui n'apparaît nulle part, et à comprendre quelle lettre recommandée répond à quel courriel. Entre les deux, Nadia envoie quatre courriels pour préciser des points qu'elle a oubliés. Chacun est lu, rapproché du dossier, classé, et fait l'objet d'une réponse.

La première facture arrive, détaillée ligne à ligne : entretiens, « étude des pièces et documents transmis », correspondances. Nadia la paie. Elle a le sentiment que rien n'a encore commencé. Elle a raison : le fond du dossier n'a pas été abordé. Et elle a tort de croire qu'elle pourra revenir sur ces heures : une facture détaillée, acceptée et payée, ne peut en principe plus être réduite.

Ce que disent les sources

Il n'existe aucun barème d'honoraires d'avocat en France. Les honoraires sont « fixés librement par chaque avocat », qui doit informer le client « dès le début de la relation, de la méthode qu'il utilise pour calculer ses honoraires » (règle de droit, Barreau de Paris). La convention d'honoraires écrite est obligatoire, sauf urgence, force majeure ou aide juridictionnelle totale, et avant tout règlement définitif l'avocat remet à son client un compte détaillé (règle de droit, décret n° 2023-552 du 30 juin 2023, articles 10 et 12). Les modèles de convention du Conseil national des barreaux, révisés le 10 avril 2026, distinguent la convention au tarif horaire, où toute diligence est décomptée, et la convention à honoraire fixe, qui couvre un périmètre défini à l'avance (document professionnel officiel, CNB, 2026).

Trois règles encadrent ce temps de tri. Les honoraires acceptés après service rendu et librement payés sur facture détaillée ne peuvent plus être réduits par le juge (règle de droit rappelée par le Barreau de Paris) ; une facture qui ne mentionne pas les diligences effectuées ne permet pas cet effet (jurisprudence, Cass. 2e civ., 6 juillet 2017, n° 16-19354). Une restitution d'honoraires pour diligences inutiles suppose que leur inutilité soit manifeste, et l'étude du dossier, un rendez-vous ou une correspondance ne deviennent pas inutiles du seul fait qu'aucune action au fond n'a suivi (jurisprudence, Cass. 2e civ., 24 octobre 2024, n° 22-19.119). Trier n'est pas inutile. C'est simplement du travail que le client aurait pu faire faire ailleurs, ou faire lui-même.

5 à 15 min

de travail effectif pour un simple courriel de client : lecture, consultation du dossier, vérification des pièces, réponse, classement

Témoignage, cabinet d'avocat parisien

Le mécanisme du tri facturé est décrit par les cabinets eux-mêmes. L'un publie son taux, 240 euros HT de l'heure, liste parmi ses diligences « le traitement et l'étude des pièces et des documents transmis », et détaille qu'un simple courriel « peut nécessiter entre 5 et 15 minutes de travail effectif » : lecture, consultation du dossier, vérification des pièces, réponse, classement (témoignage, cabinet parisien, page non datée). Un autre écrit qu'un dossier mal organisé « représente tout de même beaucoup de temps perdu (et donc des coûts) », et recommande un classement chronologique, sans numérotation ni surlignage des originaux (témoignage, cabinet, page non datée).

Sur les tarifs, tout est estimation. « Le coût horaire peut varier entre 150 et 500 euros hors taxe » (estimation de presse, 2017, mise à jour 2025). Des points d'entrée par matière circulent : « à partir de 180 euros HT par heure » en droit immobilier, 240 en droit du travail (estimation de presse, juillet 2026). Aucune enquête du CNB, d'un barreau, de l'INSEE ou de la Cour des comptes ne donne un taux horaire moyen ou médian des avocats de particuliers pour 2023 à 2026.

L'aide juridictionnelle ne change pas la donne pour la majorité. Pour une personne seule, elle est totale jusqu'à 12 957 euros de revenu fiscal de référence, partielle jusqu'à 19 433 euros, avec des plafonds de patrimoine (règle de droit, ministère de la Justice, circulaire du 16 janvier 2026, barème 2026). 1 177 166 personnes en ont bénéficié en 2024, et les délais de traitement des demandes ont « augmenté de près de moitié » entre 2017 et 2024 (statistique officielle, Sénat, rapport PLF 2026). Au-dessus des plafonds, la protection juridique d'un contrat d'assurance couvre les honoraires « dans la limite d'un plafond contractuel » ; si l'avocat choisi facture au-dessus, « vous aurez un reste à charge » (règle contractuelle décrite par un assureur, page non datée).

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1 Au particulier** : des heures facturées avant que le fond ne soit abordé, non récupérables une fois payées. Le montant dépend de l'avocat et du dossier ; aucune source ne le mesure et ce document ne le calcule pas.
- 2 Au professionnel** : du temps de juriste passé à un travail de classement. C'est du temps facturé, donc pas une perte pour lui ; c'est une perte pour la relation, quand le client découvre que ses premières heures ont servi à ranger.
- 3 À la juridiction** : rien de direct à ce stade. Le coût se déplace au chapitre suivant, si le dossier part mal préparé.

Ce que personne ne compte

Le temps moyen de prise de connaissance d'un dossier par un avocat, la part de ce temps dans une facture, un taux horaire moyen des avocats de particuliers : rien de tout cela n'est publié. Toute estimation en heures serait une invention.



02

CHAPITRE 2

Le dossier rejeté pour la forme est la règle, pas l'exception

L'histoire de Karim, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Karim a laissé sa voiture au garage pour un bruit de courroie. Il est reparti avec une facture de remplacement du kit de distribution et, trois semaines plus tard, un moteur cassé. Le garagiste dit que c'est sans rapport. Karim est sûr du contraire.

Il cherche en ligne, trouve le médiateur dont dépend le garage, remplit le formulaire, joint la facture et deux photos, raconte tout. Vingt-deux jours plus tard, il reçoit la réponse : demande irrecevable. Il n'a pas justifié avoir d'abord adressé une réclamation écrite au professionnel. Il avait pourtant parlé au garagiste trois fois, au téléphone et au comptoir.

Il écrit donc la lettre recommandée qu'il aurait dû écrire au début. Il attend la réponse, ou le silence, pendant les semaines prévues. Puis il ressaisit le médiateur, avec cette fois la lettre, l'accusé de réception, la facture, les photos et le rapport d'un second garage qu'il a payé entre-temps. Le traitement d'un dossier recevable dure en moyenne 142 jours. Karim n'a rien perdu en droit. Il a perdu un trimestre, et sa voiture est toujours immobilisée.

Ce que disent les sources

49 %

des demandes de médiation de la consommation jugées irrecevables en 2024, dont 67,2 % faute de réclamation préalable au professionnel

Statistique officielle, CECMC, rapport 2022 à 2025

Les seuls organismes qui publient un taux de rejet sans examen du fond sont les médiateurs, et ce taux dépasse une saisine sur deux. En médiation de la consommation, sur 211 599 demandes traitées en 2024, **49 % sont irrecevables** ; le motif principal est que « le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige » directement avec le professionnel, soit **67,2 % des irrecevabilités** ; la décision de recevabilité prend 22 jours en moyenne et le traitement total 142 jours, pour 90 jours légaux (statistique officielle, CECMC, rapport 2022 à 2025). En assurance, sur 36 537 saisines en 2024, **45 % seulement sont recevables** ; les autres sont hors champ ou « prématurées », déposées avant la fin de la réclamation interne ; les pièces exigées sont le courrier de réclamation à l'assureur, sa réponse, le contrat et tout document lié au litige (statistique d'organisme, La Médiation de l'assurance, rapport 2024). En protection sociale complémentaire, sur 1 695 saisines en 2024, 754 sont irrecevables et **168 dossiers sont clos comme « insuffisamment documentés »** : c'est la seule mesure trouvée d'un recours abandonné explicitement faute de pièces (statistique d'organisme relayée par la presse spécialisée, avril 2026).

Devant le tribunal, le rejet pour la forme prend trois visages. Premier visage : depuis le 1er octobre 2023, toute demande en paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros, et certaines actions dont celles pour trouble anormal de voisinage, doivent être précédées d'une tentative de conciliation, de médiation ou de procédure participative, « à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office », sauf dispense prévue par le texte, comme l'urgence manifeste ou l'indisponibilité des conciliateurs au-delà de trois mois (règle de droit, article 750-1 du code de procédure civile, décret n° 2023-357). Deuxième visage : pour le RSA, la prime d'activité et les aides au logement, la requête au tribunal administratif est irrecevable sans recours administratif préalable au président du conseil départemental, avec copie de la décision, copie du recours et justificatif de dépôt (règle de droit, fiche du tribunal administratif de Paris). Troisième visage : devant le juge administratif, la requête « contient l'exposé des faits et moyens », et une requête sans aucun moyen ne peut être complétée que « jusqu'à l'expiration du délai de recours » (règle de droit, article R. 411-1 du code de justice administrative). Dans Télérecours citoyens, l'inventaire des pièces est obligatoire, chaque fichier doit être nommé « PJ1_nom de la pièce » ou répertorié par un signet, et « à défaut, les écritures des parties seront déclarées irrecevables » (règle de droit, FAQ officielle Télérecours). Une requête tardive peut être rejetée par ordonnance sans audience, sans attendre le mémoire annoncé (jurisprudence, Conseil d'État, 7 juin 2023, n° 458264).

Combien de requêtes subissent ce sort ? Le Conseil d'État a rendu 36,9 % de ses propres décisions par ordonnance en 2024 (statistique officielle, rapport public 2025). Pour les tribunaux administratifs, où passent les particuliers, le chiffre n'est pas publié. Télérecours citoyens a reçu 38 402 recours en 2024 ; le nombre de dépôts refusés n'est pas publié non plus.

Un point est établi : saisir le tribunal administratif ne coûte aucun droit de timbre depuis le 1er janvier 2014 (règle de droit, tribunal administratif de Paris). Le coût d'un premier dépôt raté est nul en frais de greffe. Le coût est ailleurs.

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1 Au particulier** : un cycle complet à refaire. Pour Karim, trois semaines d'attente pour apprendre le rejet, puis la lettre qu'il aurait dû envoyer, puis l'attente de la réponse, puis 142 jours. Le droit n'est pas perdu ; le temps l'est, et parfois l'objet du litige avec lui.
- 2 Au professionnel** : un conciliateur de justice qui reçoit une saisine sans les pièces ne la refuse pas toujours ; il écrit aux parties pour les réclamer, et attend. L'un d'eux le dit : quand il manque des pièces, il se déplace lui-même (témoignage, septembre 2026). Ce temps est pris sur un bénévolat indemnisé 650 euros par an (statistique officielle, Sénat, réponse du 21 août 2025).
- 3 À la juridiction** : une saisine irrecevable est traitée deux fois, la première pour la rejeter, la seconde quand elle revient complète. Le greffe contrôle avant tout examen le délai, la décision attaquée, la qualité pour agir, les préalables (estimation de presse, guide de praticien, juillet 2026). Chaque dossier qui repasse par ce contrôle occupe la place d'un dossier qui attend. Ce double traitement mobilise des agents publics : il est payé par la collectivité, sans qu'aucune ligne budgétaire ne permette de le chiffrer.

Ce que personne ne compte

Le taux d'irrecevabilité pour défaut de tentative préalable au tribunal judiciaire ; la part des requêtes rejetées par ordonnance pour irrecevabilité ou tardiveté au tribunal administratif ; le nombre de dépôts refusés sur Télérecours citoyens ; la part des dossiers déclarés incomplets par les CAF, CPAM, Carsat ou MDPH ; le nombre de saisines des commissions de recours amiable et leur taux d'issue favorable. Ni la Médiation de l'assurance ni la médiation de la consommation ne distinguent « dossier incomplet » et « réclamation préalable absente ». Aucune source ne chiffre le surcoût d'une procédure à recommencer, ni pour le justiciable, ni pour la collectivité.



03

CHAPITRE 3

Le délai manqué transforme un dossier perfectible en droit éteint

L'histoire de Sylvie, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Un dégât des eaux venu de l'appartement du dessus a abîmé le plafond et le parquet de Sylvie. Elle déclare le sinistre, l'expert passe, l'assureur propose une indemnité qui couvre le plafond et ignore le parquet. Sylvie écrit pour contester. Refus. Elle saisit le médiateur de l'assurance, comme la lettre de refus le lui indique.

La médiation dure sept mois. L'avis lui est défavorable sur le parquet, faute de preuve de son état antérieur. Sylvie est fatiguée. Elle range le dossier, se promet d'y revenir, cherche un avocat sans en trouver un qui prenne l'affaire pour ce montant, laisse passer l'été, puis un autre.

Quand elle rouvre le dossier, près de trois ans se sont écoulés depuis le sinistre. Aucune lettre recommandée n'a interrompu le délai. L'action est prescrite. Le parquet n'a jamais été jugé, ni dans un sens ni dans l'autre. Le dossier de Sylvie n'était pas mauvais. Il était en retard.

Ce que disent les sources

Ce chapitre ne repose sur aucune statistique, seulement sur des règles, toutes vérifiables, et toutes strictes.

2 mois

pour contester une décision administrative, à compter de sa notification

Règle de droit, service-public.gouv.fr, fiche F2474

Le délai de droit commun pour contester une décision administrative est de **deux mois** à compter de sa notification ; un recours gracieux formé dans ce délai l'interrompt, et un nouveau délai de deux mois court après le rejet (règle de droit, service-public.gouv.fr, fiche F2474, mise à jour du 11 mai 2026 ; code de justice administrative, articles R421-1 et suivants). Un recours hors délai est tardif et irrecevable ; si la notification n'indiquait pas les voies et délais de recours, ces délais ne sont pas opposables « pendant une période indicative d'une année » (règle de droit, tribunal administratif de Paris).

Assurance : deux ans à compter de l'événement, le point de départ étant reporté au jour où l'assuré en a eu connaissance (règle de droit, article L114-1 du code des assurances) ; l'interruption par lettre recommandée est prévue à l'article L114-2. **Location : trois ans** pour toutes les actions nées du bail, dont la restitution du dépôt de garantie, à compter du jour où l'on a connu ou aurait dû connaître les faits permettant d'agir ; le délai légal de restitution est d'un mois si l'état des lieux de sortie est conforme, de deux mois sinon ; le dépôt non restitué est majoré de « 10 % du loyer mensuel en principal, pour chaque période mensuelle commencée en retard », à condition que le locataire ait communiqué sa nouvelle adresse (règle de droit, loi du 6 juillet 1989, articles 22 et 7-1). **Prestations sociales : deux mois** pour saisir la commission de recours amiable, deux mois de silence valant rejet, puis deux mois pour saisir le pôle social (règle de droit, ameli.fr) ; **deux mois** pour contester un indu CAF, la remise de dette étant une demande distincte dont la décision est définitive sauf changement de situation (règle de droit, caf.fr).

MDPH : quatre mois de délai légal de décision, le silence valant rejet (règle de droit rappelée dans une réponse ministérielle, 2025). **Conciliation** : depuis le 1er septembre 2025, le juge peut, à tout moment de l'instance, enjoindre aux parties de rencontrer un conciliateur de justice ou un médiateur ; la partie qui, sans motif légitime, ne s'y rend pas peut être condamnée à une amende civile d'un maximum de **10 000 euros** (règle de droit, articles 1533 et 1533-3 du code de procédure civile, issus du décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025).

La doctrine distingue prescription et forclusion ; pour le lecteur non juriste, l'effet est le même : une fois le délai opposé, le juge refuse d'examiner le fond, quel que soit le mérite de la demande (doctrine, Dalloz Étudiant). La prescription doit être invoquée par l'adversaire, le juge ne pouvant pas la relever de lui-même (règle de droit, article 2247 du code civil) ; certaines irrecevabilités, comme celle de l'article 750-1 du code de procédure civile, peuvent en revanche être relevées d'office.

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1** **Au particulier** : tout. Un délai manqué ne renvoie pas le dossier en fin de file, il le ferme. La décision contestée devient définitive, l'indu est récupéré par retenue sur les prestations, le dépôt de garantie reste chez le bailleur, le sinistre reste à la charge de l'assuré.
- 2** **Au professionnel** : le dossier qui arrive chez l'avocat ou le conciliateur après le délai est un dossier qu'il ne peut plus sauver. Le temps passé à le lire pour l'annoncer est perdu pour tout le monde.
- 3** **À la juridiction** : un rejet par ordonnance pour tardiveté est rapide. C'est le seul étage où le coût est faible, et c'est précisément ce qui rend le mécanisme invisible dans les statistiques.

Ce que personne ne compte

Le nombre de recours de particuliers rejetés pour tardiveté, d'actions d'assurés prescrites, de dépôts de garantie perdus faute de nouvelle adresse communiquée. Aucun bilan chiffré du décret du 18 juillet 2025 n'existe encore.



04

CHAPITRE 4

Les délais d'attente sont officiels, longs, en hausse, et chaque répétition les cumule

L'histoire de Marc, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Marc a 54 ans et une maladie qui l'empêche de travailler à plein temps. Son médecin lui conseille de déposer un dossier à la MDPH. Il remplit le formulaire, joint le certificat médical, le projet de vie, ses justificatifs, et envoie le tout au printemps. Dans son département, le délai moyen de traitement dépasse neuf mois.

À l'automne, un courrier lui demande un certificat médical de moins de douze mois : celui qu'il a joint aura dépassé la limite avant que le dossier ne soit examiné. Marc reprend rendez-vous avec son médecin, attend le rendez-vous, obtient le certificat, le renvoie. Rien ne dit que son dossier reprend sa place dans la file plutôt que de repartir du début, et rien ne le mesure.

Pendant ce temps, aucun droit n'est ouvert. Marc a réduit son temps de travail sur les conseils de son médecin, sans compensation. Quand la décision arrive, il ne se souvient plus exactement de ce qu'il a écrit dans le projet de vie un an plus tôt.

Ce que disent les sources

16 mois

en 2025 pour juger une affaire ordinaire au tribunal administratif : 1 an, 4 mois et 15 jours

Statistique officielle, Conseil d'État, rapport public 2026

La justice administrative publie ses délais. Les tribunaux administratifs ont enregistré 334 706 affaires en 2025, en hausse de 20 %, avec un délai moyen de **9 mois et 19 jours** (statistique officielle, Conseil d'État, chiffres clés 2025). Ce délai moyen inclut les référés et les ordonnances ; pour les affaires ordinaires, celles où l'on échange des mémoires et où l'on va à l'audience, il était de **1 an, 4 mois et 15 jours** en 2025, avec 31 440 affaires en stock depuis plus de deux ans, environ 11 % du stock, un nombre en hausse de 16,1 % sur un an (statistique officielle, Conseil d'État, rapport public 2026). Le vice-président du Conseil d'État annonce qu'il « s'en suivra inéluctablement un allongement de la durée prévisible de jugement » (statistique officielle, discours du 9 septembre 2026).

Au civil, les affaires au fond des tribunaux judiciaires durent **7,3 mois** en moyenne en 2023, un quart au-delà de 8,3 mois ; le stock a augmenté de 8 % ; les demandes en matière de **baux d'habitation ont bondi de 50 %** en un an, à 112 300 (statistique officielle, ministère de la Justice, Références statistiques Justice 2024). En amont, les conciliateurs de justice ont reçu **189 790 saisines en 2023** contre 142 100 en 2015 ; le taux d'accord est passé de 56 % à **48 %** ; les litiges concernent d'abord la consommation (27 %), les baux d'habitation (23 %) et le voisinage (15 %) (statistique officielle, Infostat Justice n° 201, août 2025). La Chancellerie annonce « un délai moyen de 3 mois » pour plus de la moitié des affaires, sans méthode publiée (statistique officielle non détaillée, Sénat, 2025). Les médiations ajoutent leurs propres durées : **142 jours** en consommation, **7,3 mois** en assurance (statistiques citées au chapitre 2).

Dans la sphère sociale, la MDPH a un délai légal de 4 mois et un délai moyen national de **4,7 mois** au deuxième trimestre 2024 ; par prestation, 5,9 mois pour la PCH (statistique officielle, réponse ministérielle, 2025) ; les écarts vont de **1,95 mois dans la Meuse à 9,39 mois en Seine-Maritime** en 2023 (statistique officielle, CNSA, carte publiée en septembre 2025). Pour la retraite, le délai moyen est de 67 jours en 2024, 81 % des dossiers en moins de 180 jours ; deux témoignages publiés sur la plateforme officielle décrivent 7 et 8 mois d'attente sans versement, le premier après un dossier déclaré complet puis des demandes contradictoires sur des trimestres (statistique officielle, réponse ministérielle ; témoignages, Services Publics +, 2025).

La répétition se lit dans ce que les usagers déclarent : parmi ceux qui ont rencontré un problème, **43 % citent des demandes répétées de pièces**, 47 % une absence ou un retard de réponse, 72 % des difficultés de contact (enquête d'opinion pour le Défenseur des droits, Ipsos, 5 030 personnes, publiée le 13 octobre 2025). En 2023, 40 % des appels aux plateformes téléphoniques des services publics n'aboutissaient pas (statistique officielle relayée, rapport annuel 2023 du Défenseur des droits).

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1 Au particulier** : des mois sans décision, donc sans droit, et à chaque pièce redemandée le risque de repartir du début. Le temps qu'un dossier incomplet ajoute au délai n'est mesuré nulle part ; ce qui est mesuré, c'est que le délai de départ est déjà long.
- 2 Au professionnel** : un conciliateur traite environ 66 dossiers par an et peut passer jusqu'à 7 heures sur un seul (estimation de presse, avril 2025). Un dossier sans chronologie ni pièces datées ne se reconstitue pas en séance : il se reporte.
- 3 À la juridiction** : le stock des tribunaux administratifs a augmenté de 21,7 % en 2025, pour atteindre 290 345 dossiers (statistique officielle, Conseil d'État, rapport public 2026). Chaque dossier qui repasse deux fois y contribue, sans qu'aucune ligne ne le compte.

Ce que personne ne compte

La durée des affaires du pôle social ; la durée par matière au tribunal administratif ; le temps entre un rejet pour irrecevabilité et un redépôt ; l'allongement moyen imputable à un dossier incomplet ; les chiffres 2024 des conciliateurs.



05

CHAPITRE 5

Le renoncement est le coût le mieux mesuré, mais jamais au stade du recours engagé

L'histoire de Jeanne, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Jeanne a 73 ans et une petite retraite. Sa voisine lui dit qu'elle a sans doute droit à un complément. Jeanne se renseigne, on lui indique un formulaire en ligne. Elle n'a pas d'ordinateur ; sa fille l'aide un dimanche. Il faut des relevés, un avis d'imposition, une attestation qu'elle ne retrouve pas. Elles envoient ce qu'elles ont.

Un courrier réclame les pièces manquantes. Jeanne appelle le numéro indiqué : après neuf minutes, l'appel se coupe. Elle rappelle le lendemain, obtient un rendez-vous à six semaines. Sa fille ne peut pas ce jour-là. Jeanne y va seule, avec un sac de papiers, dont la moitié ne servent pas et où manque toujours l'attestation. On lui explique gentiment ce qu'il faut. Elle rentre, range le sac, et n'en reparle plus. Le complément aurait été de quelques dizaines d'euros par mois. Elle n'était pas sûre d'y avoir droit, et elle est sûre de ne plus vouloir recommencer.

Ce que disent les sources

23 %

des usagers ont renoncé à un droit au cours des cinq dernières années, d'abord par complexité des démarches (70 %)

Enquête d'opinion pour le Défenseur des droits, Ipsos, octobre 2025

61 % des usagers déclarent rencontrer des difficultés dans leurs démarches administratives, contre 39 % en 2016 ; **23 % ont renoncé à un droit** au cours des cinq dernières années ; les motifs sont la complexité des démarches (**70 %**), le manque de temps (**34 %**), l'absence de réponse (**24 %**), un délai de rendez-vous trop long (23 %) ; moins d'une personne sur deux parvient à faire ses démarches en ligne sans aide (enquête d'opinion pour le Défenseur des droits, Ipsos, 5 030 personnes, publiée le 13 octobre 2025). Le « litige ou conflit » figure parmi les cinq événements de vie jugés les plus compliqués, à 41 %, au même niveau que la perte d'autonomie et le handicap ; « réduire le nombre de documents et justificatifs demandés » est la deuxième amélioration citée spontanément (enquête d'opinion à commande officielle, DITP, baromètre 2022 de la complexité administrative). Parmi les personnes âgées, « plus d'une sur sept abandonne ses démarches » dématérialisées (rapport institutionnel, Défenseur des droits, février 2022).

Sur les prestations, le non-recours est mesuré officiellement, sur des données anciennes qui restent la référence : **34 % des foyers éligibles au RSA** ne le perçoivent pas un trimestre donné, pour un montant moyen non perçu de 330 euros par mois (statistique officielle sur données 2018, DREES, 2022) ; **50 % des personnes seules éligibles au minimum vieillesse** n'y recourent pas, 77 % quand le montant attendu est inférieur à 100 euros par mois, pour un manque moyen de 205 euros mensuels (statistique officielle sur données 2016, DREES, 2022). Les motifs déclarés : manque d'information (37 %), complexité des démarches (22 %), crainte de conséquences négatives (17 %) (enquête d'opinion officielle, DREES, 2022 et 2023).

Le cadre d'analyse existe : la charge administrative est « une fonction des coûts d'apprentissage, psychologiques et de conformité que les citoyens éprouvent » (étude académique, Moynihan, Herd et Harvey, 2015), et l'OCDE parle de « sludge » et de « time tax » (rapport international, OCDE OPSI, 2023). Le Conseil d'État recommandait dès 2016 de « définir une méthode de calcul de la charge administrative » selon les catégories de destinataires, ce qui atteste qu'il n'en existe pas pour les particuliers (rapport institutionnel, étude annuelle 2016).

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1 Au particulier** : un droit qui existe et qui n'est pas exercé. C'est le seul étage où le coût est mesuré, et il l'est en centaines d'euros par mois pour ceux qui renoncent.
- 2 Au professionnel** : rien à trier, puisque personne ne vient. Le renoncement est le coût que les professionnels ne voient pas, parce qu'il se produit avant eux.
- 3 À la juridiction** : un contentieux qui n'a pas lieu. Ce n'est pas un allègement : c'est un droit non appliqué.

Ce que personne ne compte

Le taux d'abandon d'un recours ou d'une instance déjà engagée ; le nombre d'heures ou de jours qu'un ménage consacre à un litige ; une valeur horaire du temps de l'utilisateur. Le « manque de temps » cité par 34 % des personnes ayant renoncé est la seule mesure indirecte disponible.

06

CHAPITRE 6

La charge psychologique est décrite, théorisée, jamais chiffrée

L'histoire de Thomas, exemple fictif

EXEMPLE FICTIF

Le conflit de Thomas avec son ancien propriétaire porte sur un dépôt de garantie et des retenues qu'il conteste. Il a saisi un conciliateur de justice, sans accord, puis le tribunal. Dix-huit mois ont passé. Chaque courrier qui arrive avec le logo du tribunal lui coupe l'appétit pour la journée. Il relit ses pièces la nuit, cherche celle qui manquerait, rédige des courriels qu'il n'envoie pas.

Une audience est renvoyée parce qu'une pièce de la partie adverse est arrivée tard. Thomas doit poser une nouvelle journée de congé. Il n'en parle plus à ses amis, qui ont cessé de demander. Le montant en jeu est inférieur à un mois de son salaire. Il sait que cela ne justifie pas ce qu'il ressent. Il continue, parce qu'arrêter maintenant reviendrait à dire que tout cela n'a servi à rien.

Ce que disent les sources

Les seules données quantifiées sont indirectes. 7 % des personnes ayant renoncé à un droit citent la « peur de la réaction de l'administration », et le renoncement passe de 20 % à 50 % chez les personnes ayant vécu une discrimination (enquête d'opinion pour le Défenseur des droits, 2025). 18 % des personnes citent la « crainte des conséquences négatives » comme premier motif de non-recours (enquête d'opinion officielle, DREES, 2023). Le coût psychologique est l'une des trois composantes de la charge administrative dans le cadre académique de référence (étude académique, 2015), et l'OCDE range les bar-

rières « pratiques, émotionnelles ou sociales » parmi les frictions administratives (rapport international, 2023).

Un phénomène « encore peu étudié ».

Une psychologue, témoignage de praticienne, Village de la Justice, mars 2026

Une psychologue décrit un « burn-out judiciaire » chez ceux qui sollicitent la justice : anxiété avant audience, troubles du sommeil, perte de confiance, chaque étape pouvant « réactiver la blessure psychique » ; elle nomme « injustice secondaire » la souffrance ajoutée par la procédure censée réparer, et précise que le phénomène est « encore peu étudié » (témoignage de praticienne, Village de la Justice, 21 mars 2026). Elle ne cite aucune étude épidémiologique, et la recherche menée pour ce document n'en a trouvé aucune, française ou européenne, reliant la durée d'un litige à des troubles anxieux, du sommeil ou à des arrêts de travail.

Ce que ça coûte, sur trois étages

- 1 Au particulier :** un coût réel, décrit par ceux qui le vivent et par ceux qui les reçoivent, et que personne n'a mesuré. Ce document ne le mesure pas non plus.
- 2 Au professionnel :** un justiciable épuisé est un justiciable qui n'écoute plus, qui se répète, qui perd des pièces. Les conciliateurs le disent sans le chiffrer.
- 3 À la juridiction :** rien de visible. C'est l'étage le plus muet des trois.

Ce que personne ne compte

Toute mesure chiffrée des effets d'un litige sur la santé mentale, le sommeil, les arrêts de travail ou les jours de congé. Une recherche sur les bases médicales et sociologiques reste à conduire avant d'affirmer que cette littérature n'existe pas.

CONCLUSION

Ce qui est établi, ce qui ne l'est pas, et ce que cela dit

Trois choses sont établies par des sources officielles ou des organismes qui publient leurs chiffres. Les règles : deux mois, deux ans, trois ans, une irrecevabilité qui ne se régularise pas, une décision qui devient définitive. Les taux de rejet là où on les compte : une saisine sur deux irrecevable devant les médiateurs, d'abord parce que la personne n'a pas écrit avant de saisir. Les délais : neuf mois et demi en moyenne au tribunal administratif, seize pour une affaire ordinaire, sept au tribunal judiciaire, presque cinq en MDPH, et « inéluctablement » davantage demain.

Une chose est mesurée sans être expliquée : 23 % des gens renoncent à un droit, d'abord par complexité, puis par manque de temps.

Et une chose n'existe nulle part : le coût, en heures ou en euros, de ce qu'un particulier dépense quand son dossier ne passe pas la première fois. Personne ne compte le temps d'avocat passé à trier, le nombre de requêtes rejetées pour la forme dans les tribunaux, le temps entre un rejet et un redépôt, l'heure du citoyen, l'effet sur sa santé.

Ce vide n'est pas un détail. Il signifie que le coût le plus répandu du conflit mal préparé est aussi le moins visible, à tous les étages : le particulier le paie seul, le professionnel l'absorbe dans son temps, la juridiction le compte comme une entrée de plus, et la collectivité le finance par l'impôt sans jamais le voir. Et depuis que l'écriture d'un recours est devenue gratuite, ce coût a de bonnes raisons d'augmenter, parce que ce qui manque aux dossiers n'a jamais été le texte. C'est la pièce qui manque, la date qu'on ne retrouve pas, le courrier dans le mauvais ordre, la réclamation qu'on n'a pas envoyée avant de saisir.

Un dossier bien préparé ne change pas le droit, il change la façon dont il est lu.

Patrice Kuentz

Relais Dossier, préparation documentaire des dossiers de recours, litiges et conciliations, Marseille

Patrice Kuentz n'est pas juriste et n'a pas de diplôme de droit. Son savoir-faire documentaire vient de ses propres démarches auprès d'administrations et d'instances de conciliation et de justice. Cette étude a été réalisée en septembre 2026 et mise à jour en octobre 2026.

Relais Dossier prépare un dossier structuré, une chronologie, un bordereau de pièces et, lorsque la situation s'y prête, un projet de courrier ou de lettre de contestation argumentée à relire, modifier, valider, signer et transmettre par le client. Relais Dossier ne représente personne et ne garantit aucun résultat.

Cette étude est téléchargeable sur relaisdossier.fr, ou sur demande : contact@relaisdossier.fr

relaisdossier.fr



Sources principales

Les histoires de ce document sont des exemples fictifs. Les chiffres et les règles viennent des sources suivantes. Le tableau complet des sources est disponible sur demande.

- Conseil d'État, discours de rentrée 2026 de Marc Guillaume, vice-président, 9 septembre 2026, conseil-etat.fr.
- Conseil d'État, Chiffres clés de la justice administrative 2025, début 2026, conseil-etat.fr.
- Conseil d'État, rapport public 2025, activité 2024, vie-publique.fr.
- Conseil d'État, rapport public 2026, activité 2025, conseil-etat.fr.
- Ministère de la Justice, Références statistiques Justice 2024, chapitre 4, janvier 2025, justice.gouv.fr.
- Ministère de la Justice, Infostat Justice n° 201, août 2025, justice.gouv.fr.
- CECMC, rapport d'activité 2022 à 2025, economie.gouv.fr.
- La Médiation de l'assurance, rapport annuel 2024, août 2025, mediation-assurance.org.
- Défenseur des droits, Enquête Accès aux droits 2024, volume 2, 13 octobre 2025, defenseurdesdroits.fr.
- Défenseur des droits, Dématérialisation des services publics : trois ans après, février 2022.
- DITP, Baromètre 2022 de la complexité administrative, mai 2023, modernisation.gouv.fr.
- DREES, Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité, 2022 ; Le non-recours au minimum vieillesse des personnes seules, 20 mai 2022 ; Études et Résultats, 12 avril 2023.
- CNSA, délais moyens de traitement des demandes adultes 2023, septembre 2025, cnsa.fr.
- Sénat, rapport PLF 2026, mission Justice ; réponse à la question écrite n° 03932, 21 août 2025.
- Assemblée nationale, réponses aux questions écrites n° 5806, n° 2166 et n° 2612, 2025.
- Cnaf, présentation détaillée du datamining, janvier 2026, caf.fr.
- Ministère de la Justice, circulaire du 16 janvier 2026 relative aux plafonds de l'aide juridictionnelle, justice.gouv.fr.
- service-public.gouv.fr, fiche F2474, mise à jour du 11 mai 2026.
- Télérecours, FAQ officielle, Verser des pièces, telerecours.fr.
- Tribunal administratif de Paris, pages Déposer un recours, fiche RSA, Suppression de la contribution pour l'aide juridique.

- ameli.fr, Comment contester une décision ; caf.fr, Médiation et voies de recours, Rembourser la Caf.
- Barreau de Paris, Quel est le coût d'un avocat ; Fixation des honoraires. CNB, révision des modèles types de conventions d'honoraires, 10 avril 2026.
- Légifrance : décret n° 2023-552 du 30 juin 2023, articles 10 et 12 ; décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025 ; loi du 6 juillet 1989, articles 7-1 et 22 ; code des assurances, article L114-1 ; code de justice administrative, articles R. 222-1, R. 411-1, R. 421-1 ; code de procédure civile, articles 750-1, 1533 et 1533-3 ; code civil, article 2247.
- Cour de cassation, 2e civ., 6 juillet 2017, n° 16-19354 ; 2e civ., 24 octobre 2024, n° 22-19.119 ; avis 2e civ., 25 septembre 2025, n° 25-70.013. Conseil d'État, 7 juin 2023, n° 458264.
- Moynihan, Herd et Harvey, Journal of Public Administration Research and Theory, 2015. OCDE OPSI, Spotting the sludge, 2023.
- Village de la Justice : B. Para, Burn-out judiciaire, 21 mars 2026 ; L. Latapie, 17 août 2017 ; A.-H. Hamonic, 15 septembre 2025.
- Témoignages de cabinets : Ariane Tran Avocat, La facturation au temps passé ; Lektos Avocats, Comment préparer son dossier.
- Estimations de presse : Toutsurmesfinances, mis à jour le 18 août 2025 ; Juritravail, mis à jour le 6 juillet 2026 ; JSS, 28 avril 2025 ; LegalBotik, 8 juillet 2026.
- Services Publics +, témoignages du 17 juillet 2025 et « dossier en attente depuis 7 mois ».
- Témoignages de conciliateurs de justice recueillis pour cette étude, juin et septembre 2026, non nominatifs.