

Rapport d'activité

Clinique du droit – 2019/2020

Université du Luxembourg



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Sommaire

Sommaire	1
Introduction	2
I. Résumé exécutif	2
II. Présentation de la Clinique du droit	2
1. Fonctionnement général de la clinique des usagers	4
1.1. Statistiques générales	4
1.2. Extension de la compétence de la clinique.....	9
1.3. Difficultés rencontrées dans le cadre de la Covid-19 et affectant les activités cliniques.....	10
2. Activités pédagogiques	12
2.1. Préparation aux entretiens clientèle.....	12
2.2. Rédaction de la clause sur les conflits d'intérêt	13
2.3. Newsletter.....	14
3. Université de Rome 3	16
4. Le programme Clinicité	16
5. Le projet STARS	18

Introduction

I. Résumé exécutif

L'objectif du présent rapport est de présenter les différentes activités pédagogiques qui ont eu lieu dans le cadre du programme de la Clinique du droit à l'Université du Luxembourg pendant l'année 2019-2020.

Au-delà de son activité traditionnelle d'information des consommateurs en réponse à des demandes personnelles et individuelles émanant de la société civile, l'année 2019-2020 s'est montrée particulière au regard des différents défis auxquels les cliniciens et l'équipe encadrante ont dû faire face et ce, notamment en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

Enfin, le présent rapport présentera également le second volet de l'enseignement clinique luxembourgeois, constitué pour l'année passée par le programme Clinicité proposé aux étudiants de Master 1 en Droit européen.

II. Présentation de la Clinique du droit

Nombre d'étudiants et formation. Pour l'année 2019-2020, la Clinique du droit a accueilli en son sein 12 étudiants provenant des formations suivantes :

- Master 2 - European Business Law
- Master 2 – European Economic and Financial Criminal Law
- Master 2 – Droit et contentieux de l'Union européenne

Organisation des étudiants. Afin de faciliter le travail des étudiants-cliniciens et permettre de créer une véritable cohésion de groupe, les 12 étudiants de la Clinique du droit ont été répartis en 6 équipes de deux étudiants auxquelles il a été demandé de se trouver un nom pour favoriser le *teambuilding*. Ces équipes ont travaillé ensemble pour toutes les activités de la clinique, allant de la résolution des cas provenant des consommateurs, aux devoirs finaux semestriels.

Présence des avocats. Conformément aux statuts de la Clinique du droit, des avocats inscrits au barreau de Luxembourg collaborent activement avec cette dernière. Ils sont en principe présents lorsque les étudiants-cliniciens reçoivent un consommateur dans le cadre d'un entretien dans les locaux de l'Université et sont chargés de commenter la manière dont les étudiants ont reçu ce dernier et leur livrer des conseils pratiques.

Cependant au fil du temps, les avocats participant à la clinique ont souhaité assister aux séances hebdomadaires pendant lesquelles les étudiants-cliniciens et l'équipe encadrante se réunit afin de débattre et discuter de la résolution des cas.

Pour l'année 2019-2020, 7 avocats ont participé aux séances cliniques ainsi qu'aux entretiens consommateurs. 5 d'entre eux collaboraient déjà activement avec la Clinique du droit lors des années antérieures. 2 nouveaux avocats ont rejoint la Clinique au second semestre : Me Benjamin Pacary et Me Clément Scuvée.

Les avocats partenaires participant aux séances de la Clinique le font à titre gracieux. Ainsi, pour ne pas surcharger leur emploi du temps, la Clinique du droit essaie autant que possible d'effectuer un roulement afin de ne pas solliciter les mêmes avocats. Il est important de préciser toutefois que la résolution d'un même cas pouvant s'étaler sur plusieurs semaines en fonction de la réactivité des consommateurs, une attention particulière est attachée cependant au fait de faire intervenir le ou les mêmes avocats pour la résolution d'un même cas, permettant ainsi une efficacité renforcée dans le traitement des cas et une réactivité propre à satisfaire les besoins parfois urgents des consommateurs.

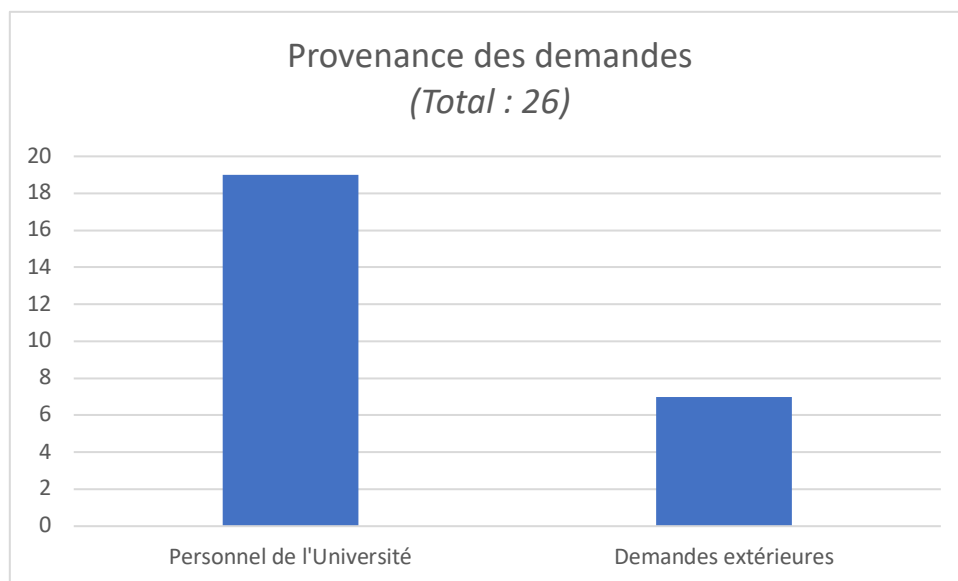
1. Fonctionnement général de la clinique des usagers

1.1. Statistiques générales

	Nombre
Nombre total de demandes	26
Cas pour lesquels la Clinique était compétente	11
Cas pour lesquels la Clinique était incompétente	15
Nombre d'entretiens consommateurs	2
Nombre de réponses écrites	9

Pour l'année 2019-2020, la Clinique du droit a reçu un total de 26 demandes de la part des consommateurs ainsi que d'organismes tels que l'Union Luxembourgeoise des consommateurs. Toutes les demandes à la Clinique du droit reçoivent une réponse dans un délai maximum de 2 semaines, que ce soit une lettre leur indiquant directement l'information juridique recherchée, une lettre les informant de l'incompétence de la Clinique en expliquant les raisons, ou encore une demande de documents ou de précisions supplémentaires.

Provenance des demandes. De ces 26 demandes, il est apparu que 19 provenaient de membres l'Université (personnel et étudiants confondus), tandis que 7 provenaient de l'extérieur. Hors le cadre de l'Université, les saisines montrent que le vecteur principal de diffusion de l'existence de la Clinique du droit est principalement le bouche à oreille.



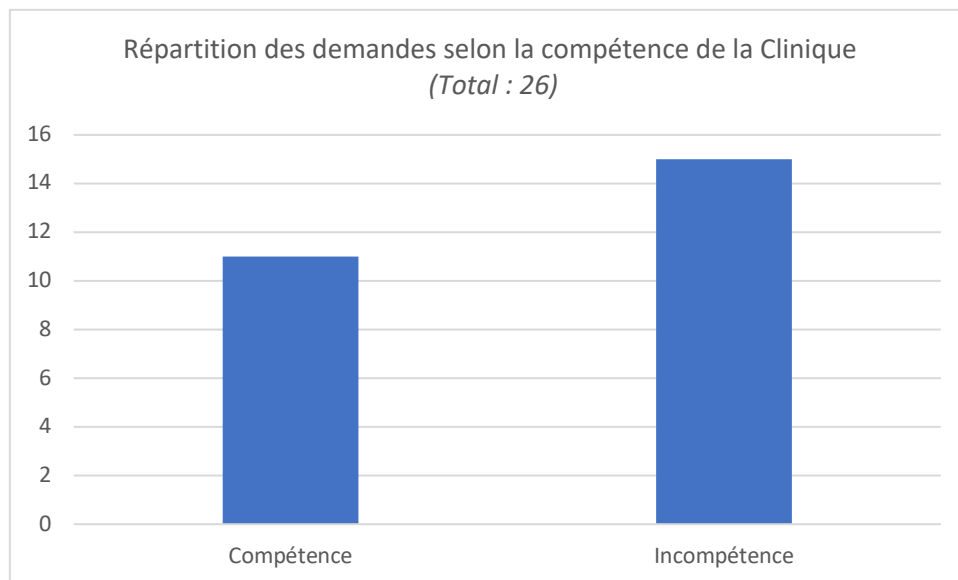
Traitement des demandes. Ces demandes ont été réparties équitablement entre les équipes de 2 étudiants en effectuant un roulement en fonction de la date de réception des cas par la Clinique.

Conformément à ses statuts et à l'accord avec le Barreau du Luxembourg, la Clinique du droit de la consommation obéit à des règles de compétence strictes. Pour mémoire, ces règles sont :

- La demande doit concerner un consommateur opposé à un professionnel au sens de l'article L. 010-1 du Code de la consommation luxembourgeois.
- La demande doit porter sur une question de droit au moins partiellement couverte par les dispositions du Code de la consommation luxembourgeois.
- Le montant en jeu doit être inférieur à un maximum de 5.000,00 EUR.

Toute demande qui ne remplirait pas l'un de ces trois critères sera considéré comme hors du champ de compétence de la Clinique. Une réponse écrite sera alors envoyée au demandeur afin de lui expliquer les raisons de l'incompétence de la Clinique et de l'orienter vers d'autres organismes susceptibles de lui apporter une assistance.

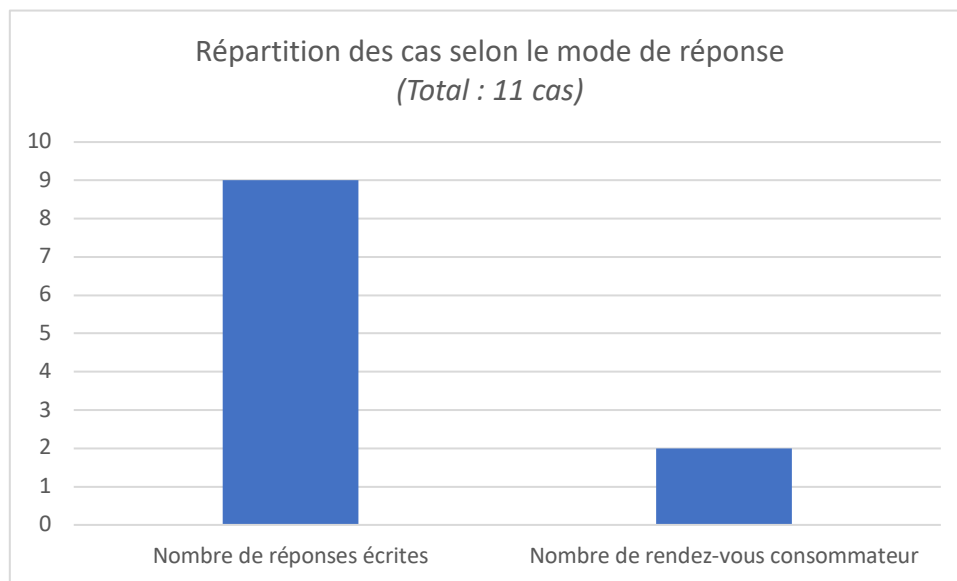
Incompétence. Sur les 26 demandes reçues par la Clinique du droit, 15 se sont avérées être en dehors du champ de compétence de la Clinique du droit, laissant donc 11 demandes pour lesquelles la Clinique était compétente.



Pour la majorité des cas qui ne relevaient pas du champ de compétence de la Clinique du droit, la raison de l'incompétence était purement et simplement l'inapplicabilité du Code de la consommation, le litige n'opposant pas un consommateur face à un professionnel au sens de l'article L. 010-1. *Certaines demandes relevaient notamment du droit fiscal, du droit social, voire parfois sur des questions relatives au règlement intérieur de l'Université.*

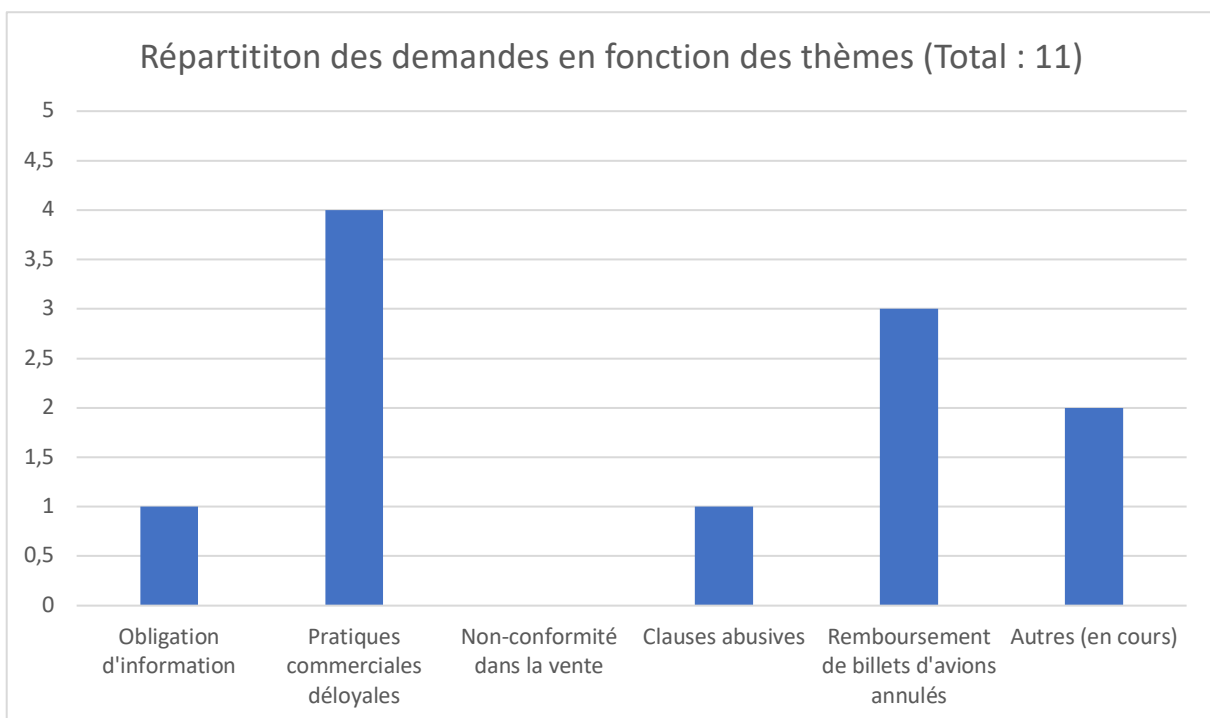
Il n'y a pas eu pour l'année 2019-2020 de cas de dépassement du montant maximum de 5.000,00 EUR, ou bien d'hypothèse de conflits d'intérêt avéré justifiant l'incompétence de la Clinique.

Répartition des cas selon le mode de réponse au consommateur. Sur les 11 demandes pour lesquelles la Clinique du droit était compétente, 2 ont nécessité par leur complexité un entretien consommateur avec les étudiants-cliniciens. Pour les autres, l'information juridique a pu être délivrée par l'envoi d'une lettre exposant les informations juridiques pertinentes.



Répartition thématique des demandes pour lesquelles la Clinique avait compétence. Du fait de la compétence de la Clinique du droit, limitée aux demandes pour lesquelles au moins une disposition du Code de la consommation est applicable, les demandes pour lesquelles la clinique était compétente peuvent être classées par thème.

	Nombre de cas
Obligation légale d'information	1
Pratiques commerciales déloyales	4
Obligation de conformité dans la vente de biens de consommation	0
Clauses abusives	1
Remboursements des billets d'avions annulés ¹	3
Autres (en cours de traitement par la Clinique)	2
Total	11



Difficultés d'application des textes. Plusieurs difficultés d'application des textes se sont posées lors du traitement de certaines demandes. Ces difficultés concernent principalement deux situations.

¹ Il est important de souligner que ce thème ne relève pas en principe du champ de compétence de la Clinique du droit, le droit au remboursement et/ou à l'indemnisation des passagers étant traité par le Règlement (CE) n°261/2004 et non par le Code de la consommation. En raison des circonstances liées à la Covid-19, la Clinique a temporairement accepté de répondre à ces demandes (voir. Pt. 1.2. du rapport).

La première est le cas où l'application difficile des textes de la consommation rend la question de la compétence de la Clinique particulièrement malaisée. Plus spécifiquement, deux des demandes que la Clinique du droit a eues à traiter cette année concernaient une personne ayant conclu un bail avec un bailleur non professionnel au sens du droit de la consommation. Au sens de l'article L. 010-1 du Code de la consommation, le preneur et le bailleur ne pouvaient donc être considérés comme étant dans une relation de consommation, justifiant de fait l'inapplicabilité du Code de la consommation et l'incompétence de la Clinique.

Cependant, il est apparu au cours de la résolution et après échanges de mail avec les demandeurs qu'ils avaient été mis en relation avec le bailleur par des agences professionnelles, de sorte que si les preneurs ne pouvaient être considérés comme étant dans une relation de consommation avec leurs bailleurs respectifs, ils l'étaient en revanche avec les agences immobilières.

Cette situation particulière a rendu la Clinique du droit compétente afin de connaître de la relation contractuelle existante entre les preneurs et les agences, mais incompétente pour connaître de la question des baux avec leurs bailleurs non-professionnels.

La compétence limitée de la Clinique a ainsi obligé ses membres à concentrer leurs recherches uniquement sur la relation preneur-agence, et à refuser de répondre au demandeur lorsque ce dernier posait des questions relatives aux termes de son contrat de bail.

La seconde est le cas où les faits exposés lors de la demande ne rentrent pas de manière évidente et certaine dans les conditions d'application des textes, notamment les articles du Code de la consommation. Cette problématique s'est produite dans une des demandes formulées par une association de consommateur luxembourgeoise à la Clinique du droit.

La demande portait en l'espèce sur la possibilité pour une personne ayant acquis une machine à gazéifier de l'eau chez un vendeur d'électro-ménager à contraindre ce dernier à proposer les bonbonnes de gaz à la vente en magasin, celui-ci ne pouvant et/ou ne voulant se fournir par internet.

Plusieurs difficultés se posaient aux étudiants cliniciens. La première difficulté était que la question étant posée en des termes excessivement larges et insuffisamment circonstanciés pour permettre une analyse juridique précise, les étudiants-cliniciens devant envisager toutes les hypothèses factuelles potentielles afin d'aboutir à une analyse suffisamment précise et juridiquement satisfaisante. Ils ont dû notamment envisager la question de savoir si le consommateur refusait la commande par internet pour de simple raisons de convenance ou bien parce qu'il était âgé et partant, un consommateur vulnérable. La seconde difficulté qui se posait, plus technique, était celle de savoir si les modalités de fournitures des bonbonnes de gaz pouvaient être considérés comme des « caractéristiques essentielles » des bonbonnes au sens de l'obligation d'information des articles L. 111-1 et L. 113-1 du Code de la consommation, une « information substantielle » devant être communiquée au consommateur au sens de la législation sur les pratiques commerciales déloyales de l'article L. 122-3 du Code de la consommation ou encore une qualité substantielle au sens de l'article 1110 du Code civil.

1.2. Extension de la compétence de la clinique

Présentation de la démarche. Dans le cadre de la newsletter ayant été mis en place par la Clinique du droit, de nombreux membres de l'Université ont formulé des demandes afin d'obtenir une information juridique personnalisée à leur situation. Le Luxembourg étant un petit État, nombre des personnes qui y travaillent sont originaires d'autres pays d'Europe. Il n'est donc pas surprenant que nombre de ces travailleurs aient pour habitude de voyager fréquemment entre le Luxembourg et leurs pays d'origine.

Pour cette raison, nombre de demandes que la Clinique a reçues après le début de l'épidémie concernaient des cas d'annulation des billets d'avions à l'initiative des compagnies aériennes, les aéroports ayant été, pour beaucoup, fermés à la suite des restrictions des déplacements décidés par les États.

Intérêt de la démarche. Ainsi qu'il l'a été évoqué précédemment, alors même que la relation entre ces passagers et la compagnie aérienne est une relation opposant un consommateur et un professionnel, le texte régissant les possibilités d'indemnisation ne figure pas dans le Code de la consommation luxembourgeois pour ce qui est des vols secs. Pour cette raison, la Clinique n'est en principe pas compétente pour connaître de ces litiges et fournir une information juridique aux passagers à qui la compagnie aérienne tente faire accepter des bons d'achat plutôt qu'un remboursement.

Cela étant, au vu du nombre de demandes portant sur les billets d'avions et étant donné que la relation était malgré tout une relation de consommation, la question de l'extension de la compétence de la Clinique afin de répondre aux besoins des consommateurs s'est naturellement posée. Une discussion a donc été engagée entre l'équipe encadrante, les étudiants et les avocats du Barreau de Luxembourg dans le but de savoir si une telle extension était envisageable et acceptable par le Barreau de Luxembourg sans que cela ne soit perçu comme une concurrence.

Il a résulté de ces discussions qu'une telle initiative demeurerait envisageable à la condition qu'elle se limite aux demandeurs membres de l'Université, personnel ou étudiant, et que le vol annulé eût été réservé pour des motifs non-professionnels.

Conclusion. Il s'est avéré que les étudiants-cliniciens n'étaient pas familiers avec la question des litiges relatifs au transport aérien et peu d'entre eux avaient une connaissance préalable du Règlement n°261/2004 réglant les questions d'indemnisation et de remboursement, ce qui leur a permis d'acquérir de nouvelles connaissances juridiques. De plus, les conditions particulières de compétence tenant au fait que le vol devait avoir été réservé dans un cadre personnel et privé permettait également d'analyser les questions sous l'angle du droit de la consommation.

L'avantage pour la société civile était également double. D'une part, l'initiative de la Clinique du droit a permis de soulager les associations de consommateurs qui nous avaient affirmé recevoir de nombreuses demandes sur ce

sujet. D'autre part, les personnes ayant saisi la Clinique pour ce type de litige ont pu bénéficier d'une information juridique personnalisée leur permettant éventuellement de faire une demande de remboursement à leur compagnie aérienne malgré la réticence de ces dernières et leur promptitude à proposer des bons.

1.3. Difficultés rencontrées dans le cadre de la Covid-19 et affectant les activités cliniques

En tant qu'émanation de l'Université et programme pédagogique, l'épidémie de la Covid-19 n'a pas épargné la Clinique du droit dont les activités ont été affectées.

Organisation des séances à distance. Les locaux de l'Université ayant été fermés au public, il a été impossible de maintenir comme habituellement les séances hebdomadaires en présentiel avec les étudiants. Cela a demandé un certain nombre d'adaptation dans la méthode employée par la Clinique jusqu'alors. Les séances qui se tenaient en classe ont dû être organisées en ligne par le biais d'un logiciel de visio-conférence mis à disposition par l'Université. Nombre des étudiants-cliniciens ainsi que les membres de l'équipe encadrante et les avocats participants intervenaient ainsi depuis chez eux, dans les conditions techniques du domicile, notamment en termes de connexion internet.

Bien que l'organisation en elle-même des séances n'ait pas posé de difficulté majeure, les étudiants s'étant montrés investis y compris dans cette période particulière, le déroulement des séances s'est toutefois trouvé négativement affecté par la réorganisation des séances à distance.

La démarche clinique opérée par l'Université du Luxembourg repose sur un échange soutenu entre les étudiants et les intervenants et entre les étudiants eux-mêmes. Le point fort de cette approche est son interactivité. Cependant, elle nécessite pour être efficace que chacun des intervenants puisse se voir et prendre la parole à sa guise.

L'organisation des séances en ligne et le nombre de participants rendant difficile la tenue de ces dernières au regard de la connexion internet disponible, il a été demandé aux participants de couper leurs caméras ainsi que leurs micros lorsqu'ils ne prenaient pas la parole. Outre le fait que les participants ne pouvaient se voir, la prise de parole libre s'est avérée malaisée, chaque participant devant attendre que l'autre termine afin de pouvoir prendre la parole afin que tous puissent entendre son intervention. Le rythme durant des séances s'est donc trouvé fortement ralenti du fait de l'attente pour vérifier que l'intervenant avait réellement terminé d'exposer son argumentation. Il a ainsi été parfois difficile d'achever les ordres du jour préalablement établis, et le contenu des séances s'est trouvé diminué en raison des contraintes temporelles de 2h.

Une autre question s'étant posée dans le cadre des séances était celle de l'implication des étudiants lorsqu'ils n'intervenaient pas. Les caméras étant coupées, il était impossible pour l'équipe encadrante de réellement s'assurer que tous suivaient ce qui était en train d'être dit.

Afin de pallier cet aspect, les deux encadrants de l'équipe se relayaient pour poser des questions dans le chat afin de faire participer les étudiants qui n'étaient pas en train d'intervenir et de commenter ce qui se disait.

Contact avec les consommateurs. La fermeture des locaux de l'Université a également été, en un sens, préjudiciable au bon fonctionnement des activités cliniques en ce qui concernait les rendez-vous consommateurs. Comme évoqué précédemment, l'année 2019-2020 a vu l'organisation de deux rendez-vous consommateurs. En principe, les rendez-vous consommateurs se déroulent dans une salle de l'Université réservée à cet effet. Il a donc été nécessaire d'organiser les rendez-vous consommateur à distance, de manière similaire à l'organisation des séances hebdomadaires.

À nouveau, l'organisation en elle-même n'a pas posé de difficulté, les consommateurs étant plus disponibles que d'ordinaire du fait du confinement. Trouver des dates convenant à la fois aux étudiants, avocats et consommateurs pour organiser une rencontre via WebEx n'a donc pas été difficile.

Cela étant, il convient tout de même de remarquer que les contraintes techniques relatives à la qualité de la connexion internet ont forcé les étudiants-cliniciens à renseigner les consommateurs sans contact visuel, limitant l'interaction possible entre les intervenants. *Les étudiants-cliniciens étant intervenus auprès d'un consommateur ont d'ailleurs souligné la difficulté renforcée de l'exercice lorsqu'il était impossible d'établir un quelconque contact visuel avec le consommateur. L'une des difficultés de l'entretien étant d'orienter et de diriger celui-ci afin de conserver une ligne directrice et d'aller à l'essentiel dans l'information délivrée au consommateur, interrompre ce dernier lorsque cela s'avérait nécessaire s'est montré difficile pour les étudiants-cliniciens.*

Une seconde difficulté liée au contact avec les consommateurs a été de gérer les demandes de pièces supplémentaires aux consommateurs. Il est extrêmement fréquent dans l'activité clinique que les consommateurs ne fassent pas parvenir l'intégralité des documents dont ils disposent en premier lieu, forçant les étudiants-cliniciens à leur en faire la demande expresse.

Il est apparu, de manière compréhensible, que les consommateurs étaient moins enclins à envoyer rapidement les documents demandés, de sorte qu'il a fallu parfois patienter jusqu'à deux semaines afin d'obtenir ceux-ci, retardant d'autant le travail d'analyse des cliniciens.

Difficulté de recherche pour les étudiants. Ce travail d'analyse a été de même ralenti du fait des difficultés des cliniciens afin de se procurer les ressources juridiques nécessaires à la résolution des cas. Le Learning Center de Belval ayant aussi été fermé pour limiter les risques de contamination en période de pic de l'épidémie, les étudiants ont dû se tourner intégralement vers les ressources en ligne dont ils disposaient via leurs identifiants de l'Université. Il est toutefois notable que ces bases de données en ligne sont pour l'essentiel des revues dont les

articles portent sur des questions précises, souvent insuffisants en tant que tels pour aborder des questions d'ordre général dont la réponse se trouverait davantage dans des ouvrages physiques.

Afin de subvenir au besoin de ressources, une collaboration s'est installée entre les étudiants-cliniciens et les membres de l'équipe encadrante qui avaient à disposition davantage de ressources, provenant de leur bibliothèque personnelle.

L'impact négatif sur le rythme de l'activité clinique n'est toutefois pas à minimiser, d'autant que ce dernier s'est accompagné d'une baisse de motivation notable chez certains étudiants-cliniciens.

Baisse de motivation des étudiants. Le dernier impact résultant de l'épidémie de la Covid-19 et des confinements qu'ont subi certains étudiants est la baisse de motivation.

Cet impact n'est autre que la résultante des points abordés jusqu'à présent. Certains étudiants ont ainsi rapporté sur le plan général, qu'il leur était difficile de se motiver alors que leur faculté de mouvement était fortement réduite du fait des mesures de restriction d'une part. D'autre part et dans un contexte académique, l'impossibilité de voir et de discuter librement en présentiel avec leurs camarades et l'équipe encadrante a très certainement affecté leur motivation, le point fort du programme clinique étant son interactivité.

Le rythme de la résolution des cas, la difficulté renforcée par le fait que les ressources nécessaires n'étaient que difficilement accessibles et l'augmentation des activités liée à la diversification des activités de la Clinique a donc entraîné une baisse de motivation notable chez les étudiants, de sorte qu'il a fallu à plusieurs reprises relancer les cliniciens pour obtenir certains documents dont l'équipe encadrante avait besoin pour mener à bien leurs propres tâches.

2. Activités pédagogiques

2.1. Préparation aux entretiens clientèle

La PEC est une activité particulière se déroulant au début de l'année académique avant que les étudiants-cliniciens ne commencent l'activité d'information juridique aux consommateurs. Elle se déroule sous forme de séminaires étalés sur deux jours. Ces séminaires consistent en une mise en situation, en demandant aux futurs étudiants-cliniciens de travailler sur des demandes reçues par la Clinique lors d'années précédentes en procédant à leur analyse juridique. Une fois ce travail de recherche accompli, les étudiants sont mis en situation d'entretien fictif avec deux personnes travaillant à la DGCCRF française jouant le rôle de consommateur. Il est alors attendu d'eux qu'ils arrivent à délivrer l'information juridique fruit de leur recherche de manière pédagogique, claire et efficace, notamment en encadrant le consommateur lorsque le comportement de ce dernier s'avère incompatible avec le bon déroulement de l'entretien consommateur.

Ces mises en situation se déroulent sous le regard de l'équipe encadrante, d'un avocat collaborant avec la Clinique ainsi que d'une enseignante-chercheuse en psychologie.

À la fin de chaque entretien, les étudiants bénéficient d'un compte-rendu et de conseils de la part de chacun des intervenants, destiné à les guider dans le cadre de potentiels entretiens futurs avec des consommateurs réels.

Les deux personnes travaillant à la DGCCRF française jouant le rôle de faux consommateurs leur font ainsi bénéficier de l'expérience qu'ils ont acquise dans le cadre de leur profession sur la manière d'exposer l'information juridique et les éventuelles difficultés qu'ils pourront rencontrer dans le cadre de leur travail d'étudiants-cliniciens. L'équipe encadrante composée d'un enseignant à l'université et d'un assistant leur délivrent des conseils sur la méthodologie juridique à suivre dans leur résolution des cas que les consommateurs, en les corrigeant éventuellement sur l'aspect technique de leur raisonnement juridique.

L'avocat collaborant avec la Clinique leur délivre pour sa part des conseils à la fois sur le raisonnement juridique mais aussi sur la limite existante entre information juridique et conseil juridique, tout en leur délivrant également l'expérience qu'ils ont eux-mêmes acquise lors des entretiens avec leurs clients.

Enfin, l'enseignante-chercheuse en psychologie enregistre leurs interventions en vidéo et leur fait un commentaire sur leur manière d'aborder les consommateurs fictifs, les préparant ainsi à la fois au travail Clinique de l'année à venir, mais également leur donnant de précieux conseils sur leur pratique future dans le cadre de leurs professions futures.

2.2. Rédaction de la clause sur les conflits d'intérêt

Présentation de la démarche. La Clinique du Droit de l'Université du Luxembourg attache une importance particulière à son champ de compétence. Ainsi qu'il a été évoqué dans le cadre du présent rapport, il est fréquent que les demandeurs à la Clinique formulent des demandes desquelles cette dernière ne peut valablement connaître. Cela peut résulter d'une situation juridique non soumise au Code de la consommation luxembourgeois, mais également d'une question de conflits d'intérêt lorsque les cliniciens ou l'équipe encadrante ne sauraient mener leur travail à bien en raison d'une situation telle qu'un lien entre eux et le consommateur ou le professionnel, ou bien lorsque les intérêts de l'Université seraient en jeu. Ces règles de compétence sont contenues dans la Charte de la Clinique du droit de l'Université du Luxembourg.

Au cours de l'année 2019-2020, une demande émanant d'un salarié de l'Université est parvenue à la Clinique. Or, cette situation peut présenter un risque important de conflit d'intérêt lorsque la Clinique du droit doit, dans les limites de l'activité d'information juridique, donner des informations qui iraient à l'encontre des intérêts de l'Université dont elle est une émanation ou à l'inverse, délivrer une information juridique dont l'impartialité serait mise en cause par le consommateur ou le professionnel en raison des liens qui unissent les membres de la Clinique à l'Université du Luxembourg.

Une telle situation ne s'étant pas produite auparavant dans le cadre de la Clinique, il est apparu que la Charte se devait d'être actualisée afin de prendre en compte cette possibilité. Et, afin d'intégrer les étudiants-cliniciens à la vie de la Clinique, il a été décidé de leur demander de participer à l'élaboration d'une nouvelle clause permettant de mieux cibler et résoudre les hypothèses de conflits d'intérêts.

Cette démarche s'est soldée par différentes propositions écrites par les équipes de cliniciens, discutées ensuite avec les avocats du Barreau de Luxembourg lors des séances hebdomadaires de la Clinique.

Intérêt de la démarche. Tout d'abord, l'intérêt d'associer les étudiants à la réflexion relative aux règles suivies par la Clinique était de permettre aux étudiants de s'impliquer dans la vie de la Clinique du droit. De même, le conflit d'intérêt étant y compris dans le langage courant une notion pouvant revêtir différentes acceptions, il était particulièrement intéressant d'avoir l'avis des étudiants en la matière, à la fois en tant que membre de la Clinique, mais aussi en tant que futurs praticiens amenés à se poser ce type de question dans le cadre de leur profession. Enfin, l'épidémie de la Covid-19 ayant exigé une restructuration de la Clinique et une extension temporaire de sa compétence pour des domaines qu'elle n'a en principe pas vocation à connaître, les discussions avaient une importance pratique indéniable pour l'avenir de la Clinique.

Conclusion. Les discussions avec les étudiants se sont révélées fructueuses en ce qu'ils ont permis de mettre en exergue les points d'ombre de la définition des conflits d'intérêts figurant dans la Charte de la Clinique. De même, les conflits d'intérêts étant des hypothèses fréquentes en droit auxquels sont confrontés tous les praticiens tels que les avocats ou les magistrats, l'activité a également présenté des intérêts pratiques pour les étudiants qui, par leur maturité académique, seront confrontés à ces problématiques à brève échéance.

2.3. Newsletter

Présentation de la démarche. L'apparition du coronavirus dans le monde entier a engendré non seulement des conséquences sanitaires, mais aussi des conséquences sociales en particulier chez les consommateurs qui se sont vus touchés de plein fouet par les mesures gouvernementales et les annulations d'événements et de voyages en résultant. Ils étaient en outre particulièrement sollicités par des entreprises qui, jouant sur la peur de la contamination, leur proposaient du matériel médical tel que du gel hydro-alcoolique et des masques à des prix parfois excessifs.

Ces problématiques étant l'apanage du droit de la consommation et l'un des objectifs de la Clinique étant également la mise de ses compétences au service des consommateurs, la décision a été prise par le Professeur Poillot d'organiser une veille juridique des mesures prises par les Etats afin de faire face à l'épidémie et qui auraient

un lien avec le droit de la consommation. Cette démarche avait de plus pour avantage de soulager les associations de consommateurs tels que l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs ou encore des structures telles que le réseau des Centre Européen des Consommateurs, déjà occupés à répondre à l'augmentation des demandes provenant de consommateurs floués.

Afin de mener cette activité à bien, les étudiants ont été répartis en groupes de 4 selon leurs compétences linguistiques qui se sont vus chacun attribuer un pays pour lequel ils étaient chargés d'effectuer la veille juridique. Tous les trois jours, les étudiants devaient envoyer à l'équipe encadrante le fruit de leur recherche, qui les formalisait ensuite dans une newsletter diffusée au sein des membres de l'Université, tant personnel qu'étudiants. Les pays pour lesquels une veille juridique était organisée étaient Luxembourg, France, Belgique et Allemagne, soit ceux qui étaient accueillait vraisemblablement le plus de membres de l'Université afin que la newsletter soit utile au plus grand nombre.

Intérêt de la démarche. L'intérêt de la démarche était double. Pour les étudiants-cliniciens, l'intérêt était de se familiariser avec les systèmes de droit des pays frontaliers ainsi que les moteurs de recherche disponibles pour ces mêmes pays. Le Luxembourg qui de par sa taille, entretient de forts rapports avec les pays frontaliers, force fréquemment ses praticiens à mobiliser des connaissances en droit allemand, français ou belge. Cette activité de veille juridique était ainsi utile aux étudiants afin qu'ils puissent développer ces bases théoriques qui leur serviront dans leurs carrières futures.

Pour les membres de l'Université, l'intérêt était d'être renseigné sur la marche à suivre en cas de difficulté de nature juridique liée à la Covid-19. Cette initiative a d'ailleurs permis à la Clinique de recevoir plus de demandes qu'à l'accoutumée et d'être saluée par l'administration de l'Université pour le travail fourni.

Conclusion. S'il est certain que cette activité a été bénéfique pour les étudiants qui ont eu une opportunité d'élargir leurs connaissances juridiques par la comparaison du système luxembourgeois avec les systèmes des Etats frontaliers, il ne faut cependant pas sous-estimer la charge de travail conséquente que cela représenté pour les cliniciens.

Cela étant, cette initiative a été le catalyseur d'une approche nouvelle de la Clinique du droit face aux événements de grande ampleur tel que la Covid-19 et il est apparu que ses objectifs pédagogiques et de service à la société civile avaient été remplis.

3. Université de Rome 3

Présentation. En vertu d'un accord entre l'Université du Luxembourg et l'Université de Rome 3, les cliniques luxembourgeoise et romaine sont annuellement amenées à organiser des échanges. Ainsi, chaque année, deux étudiants de l'Université du Luxembourg se voient proposer la possibilité de se rendre à Rome afin de partager leurs expériences cliniques avec leurs collègues italiens. De même, la Clinique luxembourgeoise reçoit chaque année deux étudiants de la clinique romaine afin qu'ils puissent expliquer les spécificités de leur clinique.

Intérêt. La clinique romaine fonctionnant différemment de la Clinique luxembourgeoise, une comparaison entre les différentes méthodes s'est révélée enrichissante pour les étudiants luxembourgeois. Celle-ci présente en effet des différences de taille, notamment en ce que les cliniciens romains ne rencontrent pas les consommateurs directement et n'ont à ce titre pas de PEC, ou encore en ce que l'avocat collaborant avec leur clinique peut représenter gratuitement les consommateurs à l'issue de l'analyse juridique effectuée en séance.

Cette visite a été bien entendu une occasion pour les cliniciens luxembourgeois de s'enrichir des différences de méthodes proposées par la clinique romaine, mais également pour les cliniciens romains de s'essayer à la pratique des PEC dans des conditions similaires à celles pratiquées à l'Université du Luxembourg.

Conclusion. Outre les avantages pédagogiques pour les étudiants qui y participent, la Clinique du droit œuvre donc également au rapprochement des étudiants et praticiens européens en développant des liens et contacts avec les cliniques juridiques étrangères afin de comparer et tirer le meilleur parti des spécificités de chacune.

4. Le programme Clinicité

Présentation de la démarche. Le programme Clinicité, financé par le Fonds National pour la Recherche a pour objectif de permettre aux étudiants de première année de Master d'acquérir des connaissances sur le droit de la consommation et sur le rôle de la recherche en droit afin de les vulgariser et de les retransmettre aux jeunes consommateurs dans le cadre de visites organisées dans les lycées.

Organisation du programme. Afin de faciliter la création d'une présentation correspondant aux critères du programme et répondant aux exigences vulgarisation du droit européen de la consommation pour qu'il soit aisément assimilable par les étudiants, il a été décidé de séparer la classe de Master 1. Cette classe, qui comprenait 60 étudiants a été séparée en trois groupes de 20 étudiants, qui ont été chargés de travailler sur des aspects différents du sujet principal : droit européen de la consommation et plateformes en ligne.

Ces trois aspects différents étaient :

- Les bénéficiaires du droit de la consommation et les plateformes en ligne (Damien Negre)
- Le droit substantiel de la consommation appliqué aux plateformes en ligne. (Elise Poillot)
- La responsabilité des plateformes en ligne. (Carsten Ulrich)

Chaque groupe de 20 étudiants a travaillé avec l'un des intervenants sur l'un des trois aspects précités et de les accompagner dans la rédaction de la présentation finale sur chacun d'entre eux.

Les étudiants étaient répartis de la manière suivante :

- (20 étudiants + Damien Negre) Les bénéficiaires du droit de la consommation et les plateformes en ligne
- (20 étudiants + Elise Poillot) Le droit substantiel de la consommation appliqué aux plateformes en ligne.
- (20 étudiants + Carsten Ulrich) La responsabilité des plateformes en ligne.

Chaque groupe de 20 étudiants et leurs encadrants ont ensuite préparé des interventions de 10 minutes sur leurs thèmes respectifs, afin d'aboutir après mise en commun des travaux à une présentation finale de 30 minutes sur le sujet du droit de la consommation et des plateformes en ligne.

Déroulement du programme. L'organisation des visites s'est bien déroulée, malgré quelques problèmes d'ordre pratique sur les réservations des salles. Le choix a été fait de délivrer, en plus de la présentation, un support des diapositives qui ont été présentées par les étudiants. Cette initiative a été bien reçue, certains des lycéens ayant pris des notes de la présentation sous certaines des diapositives afin de poser des questions ultérieurement aux intervenants. La distribution du support a donc contribué à un échange efficace et fructueux entre les étudiants et les encadrants d'un côté, et les lycéens de l'autre.

Le choix a également été fait de donner une liste des textes applicables, auxquels les étudiants faisaient référence dans leur présentation. L'idée de permettre aux lycéens de se référer au document s'ils souhaitaient approfondir leur connaissance du sujet et les informations données par les lycéens. Ainsi, la présentation permettait à tous d'obtenir une base de réflexion sur la question du droit de la consommation et des plateformes en ligne, alors que la liste des textes applicables permettait aux étudiants qui étaient particulièrement intéressés par le sujet de poursuivre leur réflexion par le biais des textes originaux.

Le format de deux heures dédiées à la présentation finale dans les lycées, sur lesquelles 45 minutes étaient dédiées aux présentations des étudiants s'est avéré adapté, notamment en raison des aléas de la présentation (interventions trop longues, problèmes techniques relatifs aux ordinateurs, micros, et rétroprojecteurs). Un tel format a également permis de répondre aux questions spécifiques que les étudiants auraient pu avoir vis-à-vis de la présentation, et de développer ainsi un échange fructueux entre les intervenants et l'auditoire.

Toutefois, pour éviter les malentendus qui surviendraient pendant le programme, il serait éventuellement possible de communiquer sous forme écrite tous les aspects du programme, notamment aux personnes en charge des classes de lycées.

Conclusion. Les résultats du programme ont été très positifs. Dans le cadre des règles fixées par le FNR, il a été demandé aux étudiants participant au programme ainsi qu'aux élèves de lycée de remplir un questionnaire par lequel ils étaient invités à livrer leur ressenti sur l'intérêt du programme.

Ces résultats ont été très satisfaisant, les étudiants participant au programme ayant plébiscité l'apport en termes de connaissances en droit de la consommation ainsi que le dynamisme de l'enseignement. S'agissant des élèves de lycées, les réponses aux questionnaires indiquaient également que les interventions des étudiants avaient su développer un intérêt pour leurs droits en qualité de consommateurs sur les plateformes en ligne. Enfin certains d'entre eux ont posé aux étudiants et à l'équipe encadrante des questions sur les études de droit, montrant que l'objectifs d'explication de la recherche en droit avait été atteint.

5. Le projet STARS

Présentation de la démarche. Dans le cadre du projet STARS d'ores et déjà évoqué sont organisées différentes Summer et Winter Schools dans les universitaires partenaires sur le thème des cliniques du droit.

L'Université de Brescia en Italie avait été la première organisatrice, suivie de l'Université du Luxembourg l'année passée et de l'Université de Rome 3 au mois de février 2020.

Dans ce cadre, un étudiant de la Clinique du droit était invité à prendre part à l'événement et à se rendre à Rome avec l'équipe encadrante et un autre étudiant de Master 1.

Intérêt de la démarche. L'objectif de ces Summer/Winter Schools est de créer des liens entre les universités, développer l'enseignement clinique et partager les expériences des participants sur leur propre pratique clinique pour en comparer les différences et en tirer des bénéfices, complétant ainsi la démarche d'échange entre les cliniques luxembourgeoise et romaine.

Il en résulte que l'étudiant sélectionné a pu avoir une vision de la méthodologie clinique romaine plus approfondie que ce que permettait l'intervention des étudiants romains pendant la PEC, de même que partager son expérience de la Clinique luxembourgeoise et développer des liens avec d'autres étudiants-cliniciens européens.