

**RAPPORT
DU MEDIATEUR
DU NOTARIAT
JUIN 2019**



SOMMAIRE

Le Mot du Médiateur *p.2*

- 1 La médiation de la consommation et le notariat *p.3*
- 2 Le Médiateur du notariat *p.5*
- 3 Le notariat – Le notaire *p.7*
- 4 Le processus de médiation *p.10*
- 5 Les chiffres de la médiation de la consommation dans le notariat *p.12*
- 6 Les situations émergentes *p.17*
- 7 Quelques difficultés et singularités *p.20*
- 8 Les préconisations du Médiateur *p.22*
 - Concernant les clients
 - Concernant les notaires
- 9 Le Club des médiateurs des services au public – CMSP *p.25*

Conclusion *p.26*

Annexes *p.27*

- Modèle de questionnaire de saisine du Médiateur
- Exemple de proposition de médiation
- Charte de la médiation de la consommation du notariat
- Charte du Club des Médiateurs de Services au Public – CMSP



LE MOT DU MÉDIATEUR

Le site dédié à la médiation de la consommation dans le notariat a été ouvert au public le 16 avril 2018 après mon référencement comme médiateur de la consommation par décision de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC – du 16 février 2018.

Il convenait donc que s'écoule une année de pratique afin que le premier Rapport annuel prescrit par l'article R.614-2 du Code de la consommation puisse être élaboré. Il sera probablement suivi d'un rapport établi sur les seuls éléments chiffrés de l'année 2019 afin de s'inscrire dans un cycle annuel calendaire.

Ce premier rapport fournit un certain nombre d'informations sur le notariat, la médiation de la consommation dans le notariat et certaines données chiffrées qui se situent, à ce stade, dans l'absolu, faute d'éléments de comparaison.

Il sera intéressant de les comparer, le moment venu, à celles qui découleront des rapports à venir. Elles permettront alors d'apprécier les évolutions qui procéderont des relations entre les clients et les notaires en situation d'incompréhension ou de conflit.

Elles seront signifiantes pour évaluer l'utilité et l'efficacité de ce mode de tentative de résolution des conflits, dans les rapports professionnels spécifiques entre un client et un notaire, compte tenu de la singularité du statut et de la mission du notaire.

Me Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat



LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION ET LE NOTARIAT

La médiation de la consommation procède de la transposition en droit français d'une directive de l'Union Européenne du 21 mai 2013 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (RELC) par une ordonnance du 20 août 2015. Elle a été rendue obligatoire pour toutes les entreprises à partir du 1er janvier 2016 s'agissant de tout litige entre un consommateur, le client, et un professionnel.

Des questions déterminantes se sont alors posées à la profession.

D'abord, il convenait de savoir si ces dispositions, posant le principe de la mise en place d'un médiateur au sein de toutes les organisations professionnelles, s'appliquaient au notariat, service public.

Ensuite, l'article L.611-1 du Code de la consommation définissant la médiation de la consommation et son champ d'application, fait référence aux litiges de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel : l'activité du notariat est-elle de nature contractuelle ?

De même, les activités d'intérêt général non économiques sont exclues du processus : le notariat est-il concerné ?

Enfin, l'article 4 de l'ordonnance du 2 novembre 1945 relative au statut du notariat dispose que les Chambres des notaires sont chargées d'examiner toutes réclamations de la part des tiers à l'encontre des notaires à l'occasion de l'exercice de leur profession : cette disposition est-elle devenue compatible avec les dispositions légales concernant le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation - RELC ?

L'analyse des textes et de la situation ainsi que des consultations de juristes qualifiés ont permis d'apporter des réponses à ces interrogations.

A priori, rien ne permet d'exclure l'activité notariale du champ d'application de la médiation de la consommation. Elle est sans conteste applicable aux professions libérales dès lors, en outre, que le notaire « fournit un service ».

Concernant spécialement la nature contractuelle du litige pouvant opposer le client et le professionnel, une incertitude a dû être écartée : la jurisprudence estime que les notaires sont généralement tenus par une responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle. Néanmoins leur responsabilité contractuelle peut être occasionnellement retenue pour certaines activités. Il s'agit de celles devant faire l'objet d'une convention préalable particulière entre le notaire et le client telles que la négociation immobilière, l'expertise, la gestion, les prestations de conseil. Il s'agit également de toutes les activités procédant des domaines dans lesquels le notaire est en concurrence avec d'autres professions et qui ne font plus l'objet du tarif réglementé à la suite de la loi Croissance et du nouveau tarif des notaires entré en vigueur le 1er mai 2016.

Partant de cette analyse, il pouvait être imaginé que le processus légal de la médiation de la consommation dans le notariat ne s'appliquerait qu'aux activités de la profession relevant de cette responsabilité contractuelle. Ce fut l'idée suivie lors des premières réflexions et des premiers échanges avec la CECMC. Les dispositions de l'article 4 de l'ordonnance du 2 novembre 1945 affectant aux Chambres des notaires l'examen des réclamations des clients se seraient alors appliquées, avec exclusivité, à toute l'activité susceptible de générer une responsabilité non contractuelle.

Mais le processus de médiation de la consommation n'existant pas encore lors de la promulgation du statut du notariat moderne, la CECMC, tout comme la Sous-Direction des Professions

à la Chancellerie, ont estimé que le domaine d'intervention du médiateur de la consommation dans le notariat devrait couvrir tout le champ d'activité des notaires, réglementée ou non, tarifée ou non et quelle que soit la nature de la responsabilité en découlant. La profession a pris acte de cette position.

Il a cependant été convenu que devaient être exclues de ce processus - compte-tenu du statut particulier d'officier public du notaire et des obligations qui en résultent - les réclamations « purement déontologiques ». Il s'agit des doléances sans demande indemnitaire de la part du client et susceptibles, le cas échéant, de mener à une action disciplinaire à l'encontre du notaire.

Il appartient dès lors au Médiateur du notariat de faire la distinction entre la nature et les conséquences prévisibles des demandes dont il est saisi. Il doit en informer sans délai le client s'il apparaît que la demande ne relève pas, à ce titre, du périmètre de sa mission.

Le nouveau médiateur de la consommation dans le notariat ne se substitue pas aux prérogatives des Chambres des notaires en matière de contrôle de l'exercice des notaires, de discipline et de traitement des réclamations des clients. Il s'agit d'un droit nouveau mais non d'une obligation. Conformément à cette disposition légale récente, il est désormais offert aux clients en conflit ou en simple désaccord avec un notaire, une possibilité de choisir une tentative de médiation réglementée plutôt que d'adresser une réclamation au président de la Chambre des notaires voire d'en saisir le procureur de la République.

Cette faculté correspond à une tendance consumériste de la société de recourir de plus en plus couramment aux modes de règlement extrajudiciaires des litiges. C'est le souci croissant du désir d'appropriation par chacun de la gestion de ce qui le concerne.

Cette propension correspond également à la volonté des pouvoirs publics de voir se développer les processus de médiation et de conciliation dans un dessein, au moins pour partie, de déjudiciarisation et certainement de paix sociale.

Au demeurant, la connaissance que le public commence à avoir des vertus de la médiation, notamment par les propos de ses différents conseils et des médias, en est un facteur de développement. Les avantages procédant de la médiation en termes de coût, de délai, de confidentialité et de maintien des relations professionnelles au regard de l'anxiété, de l'incertitude, de la dépense et de la rupture générées par la gestion d'une réclamation ou le développement d'une procédure, favorisent déjà le choix de ce mode de résolution des conflits. Les conséquences attendues de la loi de réforme pour la justice comportant un important volet consacré à la médiation et à la conciliation encourageront encore cette tendance.

Avec le développement de la connaissance de son existence et des résultats qu'elle permet d'obtenir, il est donc certain que le nombre de saisines de la part des clients augmentera. Les réclamations adressées aux Chambres des notaires et les actions judiciaires en responsabilité civile professionnelles à l'encontre des professionnels devraient s'amenuiser d'autant. Certains litiges se résoudront donc dans un contexte plus consensuel permettant de maintenir ou de rétablir le lien de confiance entre le client et le notaire. Les avis que le Médiateur du notariat est invité à émettre seront progressivement pris en considération par les notaires. Chacun y trouvera son compte.

Le service de la médiation de la consommation dans le notariat s'adaptera alors avec le soutien et l'aide matérielle de la profession.

Le médiateur de la consommation dans le notariat ne se substitue pas aux prérogatives des Chambres des notaires



LE MEDIATEUR DU NOTARIAT

L'instauration d'un médiateur de la consommation s'imposait donc à la branche professionnelle. La question s'est alors posée de savoir s'il convenait, comme d'autres, d'avoir recours aux services d'un médiateur externe à la profession ou de faire référencer un médiateur interne au notariat.

Il est apparu que le notariat et ses clients avaient probablement avantage à ce que leur médiateur national connaisse les règles et les habitudes de la profession. Il était souhaitable qu'il soit rompu aux relations avec la clientèle du notariat plutôt que de s'en remettre à un médiateur externalisé inadapté à ce secteur d'activité très particulier. La médiation de la consommation se distingue de la médiation conventionnelle ou judiciaire en ce qu'elle aboutit parfois à l'émission d'un avis et souvent à celle une proposition de médiation de la part du médiateur. Elle se rapproche en cela de la conciliation. Ce n'est pas le cas dans les autres modes de résolution des conflits dans l'exercice desquels le médiateur applique une méthode objective et sans suggestion. Elle ne nécessite pas, alors, de sa part une connaissance de la pratique professionnelle ni du domaine spécifique des clients qui ont recours à son service.

En outre, l'exercice de la médiation de la consommation dans la branche professionnelle permettra inmanquablement au médiateur de faire des propositions et d'émettre des avis tendant à améliorer la « relation client » à la lumière des demandes et des situations auxquelles il aura été le plus souvent confronté.

C'est la raison pour laquelle les instances de la profession m'ont proposé, avec l'indépendance qu'elle implique, de créer cette fonction. Cette proposition a été agréée par l'Assemblée Générale du Conseil supérieur du notariat. Il convenait dès lors d'obtenir le référencement par la CECMC.

Un grand nombre de contacts ont permis, avec le temps nécessaire, la mise en place du processus de la médiation de la consommation dans le notariat et l'ouverture du site internet dédié à cette mission (médiateur-notariat.notaires.fr).

Le 16 février 2018, la CECMC, à la suite d'une audition, m'a inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation au titre du notariat puis a notifié cette décision à la Commission européenne. Le mandat du médiateur de la consommation est d'une durée minimale de 3 ans.

Notaire à Paris durant 42 ans, investi de mandats régionaux et nationaux successifs dans la profession et en prudhomie durant 18 ans. Inscrit sur la liste des médiateurs près la Cour d'Appel de Paris et co-fondateur, en 2013, du Centre de Médiation des Notaires de Paris, j'ai accepté avec entrain de créer la fonction et de remplir cette mission. Je l'ai accepté par passion pour le service notarial, pour la relation avec la clientèle à qui le notaire doit le respect, de la confiance dont il est gratifié et par attachement aux valeurs et aux vertus de la médiation. Je l'ai également accepté parce que j'y voyais le moyen de concilier le droit et l'équité. Je suis persuadé de l'importance d'offrir aux clients du notariat une alternative à la réclamation, à la plainte ou à la procédure qui focalisent deux mécontentements, celui du client et celui du notaire. La médiation permet de reconstituer ou de maintenir au moins des relations de clientèle avec des personnes qui se sont trouvées, à un moment, dans la difficulté, dans l'incompréhension, voire dans l'impression, justifiée ou non, d'abandon ou d'indifférence.

Une carrière de notaire habitue à l'esprit et à la pratique de la conciliation. La médiation de la consommation, par l'élaboration des propositions de médiation, est plus proche de cet exercice de conciliation que de celui de la médiation conventionnelle ou judiciaire dans laquelle le médiateur s'abstient de toute préconisation.

Le fait d'avoir exercé la profession ne porte pas atteinte au souci d'indépendance et de neutralité qui s'impose à moi dans cette fonction. Il favorise la possession des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi, à priori, que les connaissances juridiques requises pour ce service. Le notaire en exercice a souvent observé et éprouvé ce genre de situations. Il les connaît.

Je n'exerce plus depuis peu la profession de notaire et peux ainsi me consacrer entièrement à la création et à l'exercice de cette nouvelle fonction. Tout conflit d'intérêt à ce titre m'interdirait d'accepter la mission de médiation sollicitée et serait alors dénoncé, par moi, à la CECMC conformément à mon engagement à cet égard.

Le Conseil supérieur du notariat s'est obligé conventionnellement à me donner les moyens d'exercer cette activité concernant les collaborateurs, les locaux, le matériel et le budget nécessaires.

La médiation de la consommation est gratuite pour le client et pour le professionnel. La profession a parfaitement intégré et respecte toutes les garanties indispensables à l'indépendance du Médiateur de la branche professionnelle.

Ayant été formé à la médiation proprement dite et l'ayant pratiquée mais également comme notaire, j'avais déjà acquis, je pense, les aptitudes que doit posséder le médiateur de la consommation telles qu'elles résultent de l'article L.613-1 du Code de la consommation : diligence et compétence, indépendance et impartialité, transparence, efficacité et équité, disposer des aptitudes dans le domaine de la médiation associées à de bonnes connaissances juridiques.

Au-delà du rôle de recherche de résolution des conflits individuels, la fonction de médiateur de la consommation permet d'observer dans la branche professionnelle des pratiques, occasionnelles ou non, délibérées ou non, susceptibles de créer des difficultés aux clients.

Ces difficultés peuvent, bien sûr, provenir des professionnels mais également des clients eux-mêmes.

Jusqu'à présent cette observation se situait au niveau des Chambres des notaires qui partageaient avec les procureurs de la République, mais sans analyse statistique nationale effective, l'exclusivité des réclamations émanant de la clientèle notariale. La dispersion territoriale de ces réclamations et l'absence d'une véritable structure favorisant une observation globale, sauf en matière disciplinaire, ne permettaient pas d'avoir une vision d'ensemble des causes de ces réclamations et donc de tenter d'y remédier préventivement. Le travail statistique généré par l'élaboration de ce rapport et le traitement quotidien des demandes de médiation commencent à aider à en tirer des conclusions. Ces enseignements sont susceptibles d'être utilisés pour permettre au Médiateur d'élaborer des « avis » puis aux autorités de la profession de diffuser des instructions afin de corriger autant que possible certains travers de la pratique et d'en éviter la répétition.

A ce titre, l'indépendance du Médiateur du notariat et son obligation de confidentialité favorisent l'amélioration de la relation entre le client et le notaire. Elles permettent au client de lever des freins. Il préférera souvent tenter une demande de médiation plutôt que d'élever une réclamation auprès de la Chambre de discipline dont dépend le notaire ou même entre les mains du procureur de la République. Le caractère dématérialisé et confidentiel du processus de médiation favorise également ce choix. Certaines personnes, parfois par inhibition ou par excès de scrupule, hésitent à mettre en cause un officier public lorsque la situation pourrait le justifier.

Disposant de locaux indépendants de ceux du Conseil supérieur du notariat, une juriste et une assistante collaborent actuellement avec moi. Si les besoins du service le nécessitent, cette petite équipe s'étoffera comme la profession en a pris l'engagement vis-à-vis de la CECMC et à mon égard.

La médiation de la consommation est gratuite pour le client et pour le professionnel



LE NOTARIAT // LE NOTAIRE

A la fois officier public et professionnel libéral, le notaire, généraliste et spécialiste encore parfois méconnu, remplit une mission d'intérêt public, le service public notarial, celui de l'authenticité. Il assure également le contrôle de la légalité, celui de l'application du droit, dans l'exercice de sa fonction. Ce statut oblige le notaire. Il agit en vertu de règles déontologiques très spécifiques et exigeantes. Elles sont édictées afin de conduire les relations entre les notaires eux-mêmes mais également celles existant entre les notaires et les tiers, notamment leurs clients.

Comme officier public, le notaire doit assurer à sa clientèle la sécurité dans les opérations qu'elle lui confie et auxquelles il ne peut pas se soustraire sans une raison pertinente. Comme professionnel libéral, il doit entretenir avec elle des rapports individualisés empreints de confiance et d'empathie.

Le Règlement national du notariat dans sa dernière version officielle (22 mai 2018) définit le notaire de la manière suivante :

« Le notaire est l'officier public établi pour recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique et pour en assurer la date, en conserver le dépôt, en délivrer des copies exécutoires et copies authentiques.

Il est le conseil des personnes physiques ou morales de droit privé et de droit public, le rédacteur impartial de leur volonté. Il leur fait connaître toute l'étendue des obligations qu'elles contractent, rédige leurs engagements avec clarté, leur donnant le caractère d'un acte authentique assorti, le cas échéant, de la force exécutoire.

Il assure la moralité et la sécurité de la vie contractuelle.

Il assume ce service public dans le cadre d'une activité libérale. »

Le notaire n'est donc pas uniquement un rédacteur d'actes. Il doit également conseiller les parties, les aider dans les choix qui s'offrent à elles. Il s'assure du respect de leurs intérêts légitimes, les informe de leurs droits, de leurs obligations et des conséquences de leurs actes juridiques. Il doit aussi les informer des dispositions légales et réglementaires leur permettant de parvenir à leurs fins et de garantir l'exécution de leurs volontés dans le respect de l'ordre public légal. Il leur assure la sécurité juridique et doit le faire avec loyauté, indépendance, compétence, désintéressement (ce qui ne signifie pas gratuité) et dans le respect du secret professionnel. Le notaire, interprétant la volonté des parties, la traduit dans le langage juridique. Par ses conseils, il prévient les litiges et en rédigeant des conventions conformes aux règles de droit, il participe à l'instauration de la sécurité dans les relations sociales.

Ce devoir de conseil est une des principales sources de mise en cause de la responsabilité du notaire.

Le notaire incarne souvent un rôle de conciliateur et c'est en cela que, par approximation, il a pu être énoncé que la médiation faisait partie de l'ADN du notariat.

On dit également du notaire qu'il est le magistrat de l'amiable.

Le Notaire n'est pas uniquement un rédacteur d'actes ; il aide, conseille et informe.

Déléataire de la puissance publique et en charge de la satisfaction de la sécurité des relations juridiques dans le domaine contractuel et celui de la preuve, la mission du notaire, conférée par l'Etat, engendre la surveillance et le contrôle de son exercice. La discipline notariale garantit le respect des règles déontologiques selon une procédure réglementaire comportant des mesures disciplinaires assorties de sanctions internes ou judiciaires.

Placés sous la tutelle du ministère de la justice, les notaires exercent leur fonction sous le contrôle des parquets (procureurs de la République) et des Chambres des notaires qui veillent réglementairement au respect de leurs obligations.

Ainsi le client mécontent des services du notaire peut adresser une plainte au président de la Chambre des notaires dont il dépend (voir liste et adresses sur le site : notaires.fr).

Cette réclamation est alors analysée par un membre de la Chambre des notaires, le Premier Syndic, qui agit en toute indépendance, sous la surveillance du procureur de la République auquel il rend compte de sa mission. Il appartient ensuite, le cas échéant, à la Chambre des notaires de prononcer ou de proposer au Tribunal de Grande Instance, l'application au notaire concerné, des mesures disciplinaires prévues par la réglementation.

Le client peut également s'adresser directement au procureur de la République siégeant auprès du Tribunal de Grande Instance dans le ressort duquel exerce le notaire sous son autorité. Il ne s'agit pas là d'une action judiciaire en responsabilité civile professionnelle à l'encontre du notaire, mais d'une réclamation par simple lettre, sans avoir recours à un avocat, à la suite de laquelle le procureur effectuera des investigations et avisera de la suite à y donner.

POUR MIEUX CONNAITRE LA PROFESSION // LES CHIFFRES DU NOTARIAT Au 1^{er} janvier 2019



13 292 notaires

7602 notaires associés

au sein de 3 550 sociétés de notaires

700 nouveaux notaires
en instance de nomination



6 291 femmes

7001 hommes

47 ans âge moyen des notaires

POUR MIEUX CONNAITRE LA PROFESSION // LES CHIFFRES DU NOTARIAT Au 1^{er} janvier 2019



+ de 57 000
collaborateurs salariés

+ de 70 000
personnes travaillent dans les offices notariaux



7 545
lieux de réception de la clientèle
6 189 offices
1 356 bureaux annexes

20 millions
de personnes accueillies chaque année



4 millions
d'actes authentiques

+ de 320 000
déclarations de successions

Capitaux traités 600 milliards d'euros

M E D I A T I O N

LE PROCESSUS DE MEDIATION

Dorénavant, le client peut donc choisir le recours au Médiateur du notariat selon le processus indiqué ensuite plutôt que la réclamation à la Chambre des notaires ou la plainte au procureur de la République.

C'est un choix qui lui appartient. L'appel au Médiateur de la profession est le résultat d'une démarche libre et volontaire. Elle n'est en aucune manière destinée à se substituer aux autres voies de recours habituelles dans la profession. Cette possibilité n'est pas encore très connue des clients ni parfois même des notaires. Ceux-là, cependant, ont été très sensibilisés sur l'obligation qu'ils ont de faire connaître à leur clientèle « par tous moyens appropriés » (affichette dans la salle d'attente de l'étude, indication sur le site internet, mention en bas de page du papier à entête de l'étude...) cette possibilité d'avoir recours au Médiateur du notariat en cas de litige avec eux. Il est évident que le développement de la connaissance de ces tentatives de règlement amiable des conflits et de ses vertus ne manquera pas d'augmenter le nombre des saisines dans l'intérêt des clients et des professionnels.

Le processus de médiation des litiges de la consommation procède des articles L.612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation.

Le client qui entend formuler une demande de médiation a tout avantage à le faire au moyen du site internet dédié : mediateur-notariat.notaires.fr. Il sera guidé dans sa demande et évitera des oublis susceptibles de générer des retards ou des rejets.

Il y trouvera les réponses aux questions suivantes :

- **Qu'est-ce que la médiation ?**
- **Quand saisir le médiateur ?**
- **Qui est le médiateur ?**
- **Comment se déroule la médiation ?**

Il peut ainsi accéder en ligne au formulaire de demande ou le télécharger, le remplir et le renvoyer :

soit au médiateur par internet (mediateurdunotariat@notaires.fr)

soit par voie postale (Médiateur du notariat, 60, boulevard de La Tour Maubourg, 75007, Paris).

Ce questionnaire a été élaboré conformément aux dispositions du Code de la consommation et sous le contrôle et avec les conseils de la CECMC.

Le modèle de questionnaire figure en annexe.

Le processus de médiation est dématérialisé et se déroule en langue française.

Il est le suivant :

1. Lorsque le questionnaire est parvenu, complété, au service du Médiateur, le client en est informé. Il fait l'objet d'un premier examen, afin de vérifier s'il est rempli correctement et de manière compréhensible et s'il ne comporte pas de causes manifestes d'irrecevabilité. Puis la demande du client est évaluée.

2. Dans un délai généralement très inférieur à trois semaines, le client se voit notifier soit la recevabilité soit le rejet motivé de sa demande de médiation. Lui sont alors indiquées les autres voies de réclamations dont il dispose à l'encontre du notaire avec lequel il est en conflit. Il peut également lui être précisé que si sa réclamation au notaire date de moins de deux mois, sa demande est suspendue durant ce délai d'usage laissé raisonnablement au notaire pour formuler sa réponse.

3. Si la demande est recevable, le notaire en est alors informé par courriel. Lui sont notifiés le nom du client et le motif du différend. Il lui est demandé, pour autant qu'il accepte le principe de la médiation, de communiquer ses explications et les pièces utiles au traitement de la demande. Il lui est alors recommandé de se rapprocher sans délai de son assureur en responsabilité civile professionnelle et précisé - la médiation étant une démarche libre et volontaire - qu'il peut ne pas accepter d'entrer dans ce processus. Il pourra aussi, comme le client, s'en retirer à tout moment de même qu'il pourra accepter ou refuser la proposition de médiation le moment venu. Il dispose d'un délai de trois semaines pour communiquer sa réponse. Il arrive qu'il faille, à défaut de réponse, le relancer à l'expiration de ce délai précisant qu'un nouveau défaut de réponse vaudra renonciation au principe de la médiation.

4. Si le notaire estime ne pas devoir ou ne pas vouloir accepter le principe de médiation ou s'il n'a pas répondu à une relance à ce sujet, le client en est informé. Il lui est alors précisé qu'il peut se rapprocher de la Chambre des notaires, voire du procureur de la République pour faire valoir sa réclamation.

5. Au terme de l'analyse de la situation et des échanges ayant permis une bonne compréhension des positions du client et du notaire, chacun reçoit du Médiateur une proposition de médiation. Elle intervient généralement avant l'expiration du délai réglementaire de 90 jours. Cette signification rappelle que chaque partie peut l'accepter ou la refuser, qu'elle n'exclut pas une possibilité de recours devant une juridiction et qu'elle peut être différente de celle qui procéderait d'une décision judiciaire. Les parties disposent alors d'un délai de 15 jours ouvrables pour faire connaître leur position, ayant été précisé que leur silence au terme du délai vaudra refus de la proposition.

Un exemple de proposition de médiation figure en annexe.

6. A cette signification de proposition est joint un modèle d'acceptation à retourner, le cas échéant, au médiateur. Il précise que l'acceptation de la proposition de médiation met fin au processus de médiation. Chaque partie est informée de la position de l'autre. La proposition de médiation acceptée par chacun doit alors être exécutée de bonne foi.

La médiation est une démarche libre et volontaire

LES CHIFFRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DANS LE NOTARIAT

Conformément aux dispositions de l'article R.614-2 du Code de la consommation, voici les chiffres de la médiation de la consommation dans le notariat après une année d'exercice, soit du 16 avril 2018 au 16 avril 2019 (certaines demandes reçues durant cette période sont encore en cours de traitement).

■ Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi : **1078**

842 demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire concerné selon le processus agréé.

236 demandes n'ont pas été enregistrées comme telles pour les raisons suivantes :

Demandes immédiatement traitées positivement par un appel téléphonique du Médiateur au notaire : **43**

Ne concernaient pas la médiation : **95**

Présentées trop tôt par rapport à la lettre adressée au notaire : **18**

Conflit remontant à plus d'un an : **12**
Litige déjà traité par la Chambre des notaires ou le procureur de la République : **22**

Renvoi direct à la Chambre des notaires : **6**

Renvoi du dossier pour complément d'informations : **33**

Copies de réclamations sans demande de médiation : **7**

699 processus sont parvenus à terme ou ont été interrompus :

36 par arrêt du processus de la part du client

201 par refus explicite du notaire d'accepter le processus (cf infra)

193 par refus tacite du notaire faute de réponse à la demande

123 par acceptation de la demande du client par le notaire à réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien avec le Médiateur

108 par la formulation d'une proposition de médiation

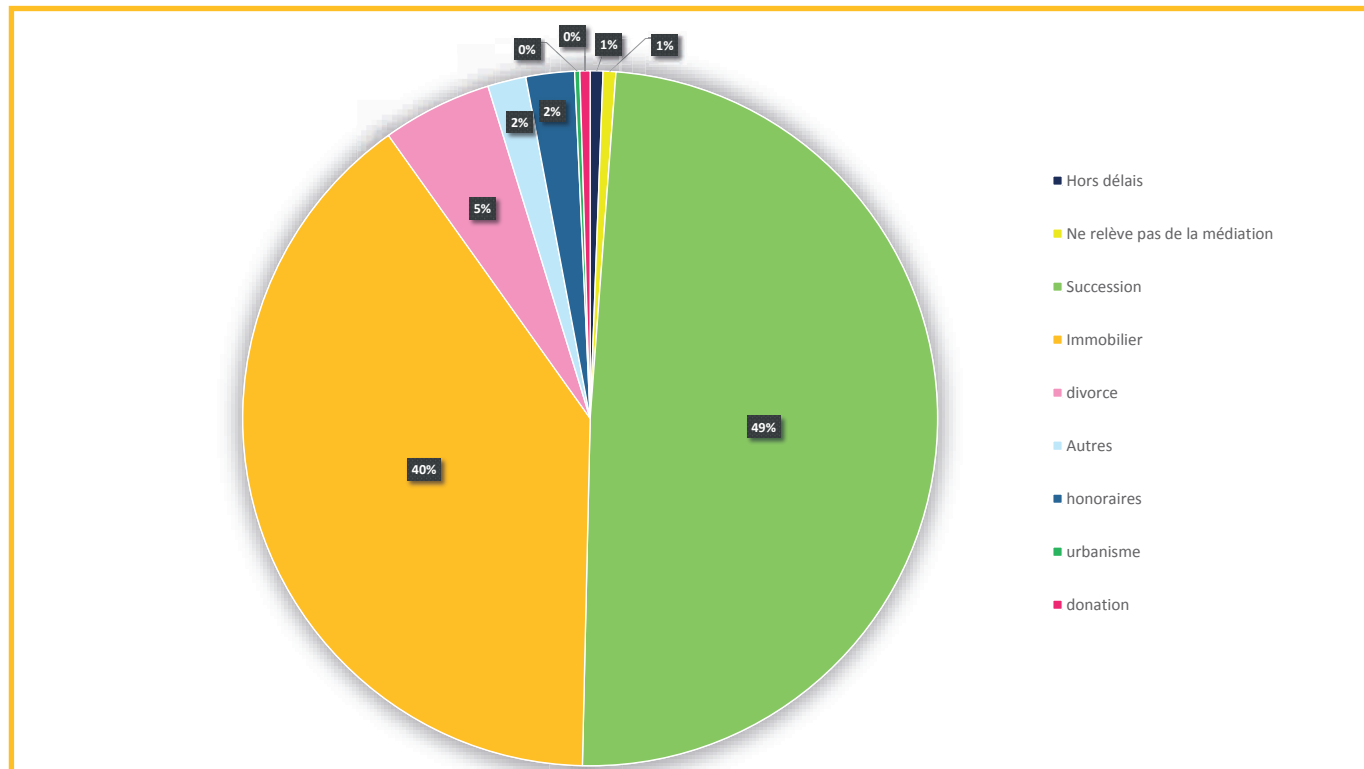
38 dossiers sont demeurés sans suite, la plupart du fait du client

143 dossiers sont toujours en cours de traitement : délai d'acceptation ou de refus, attente d'informations ou de pièces...

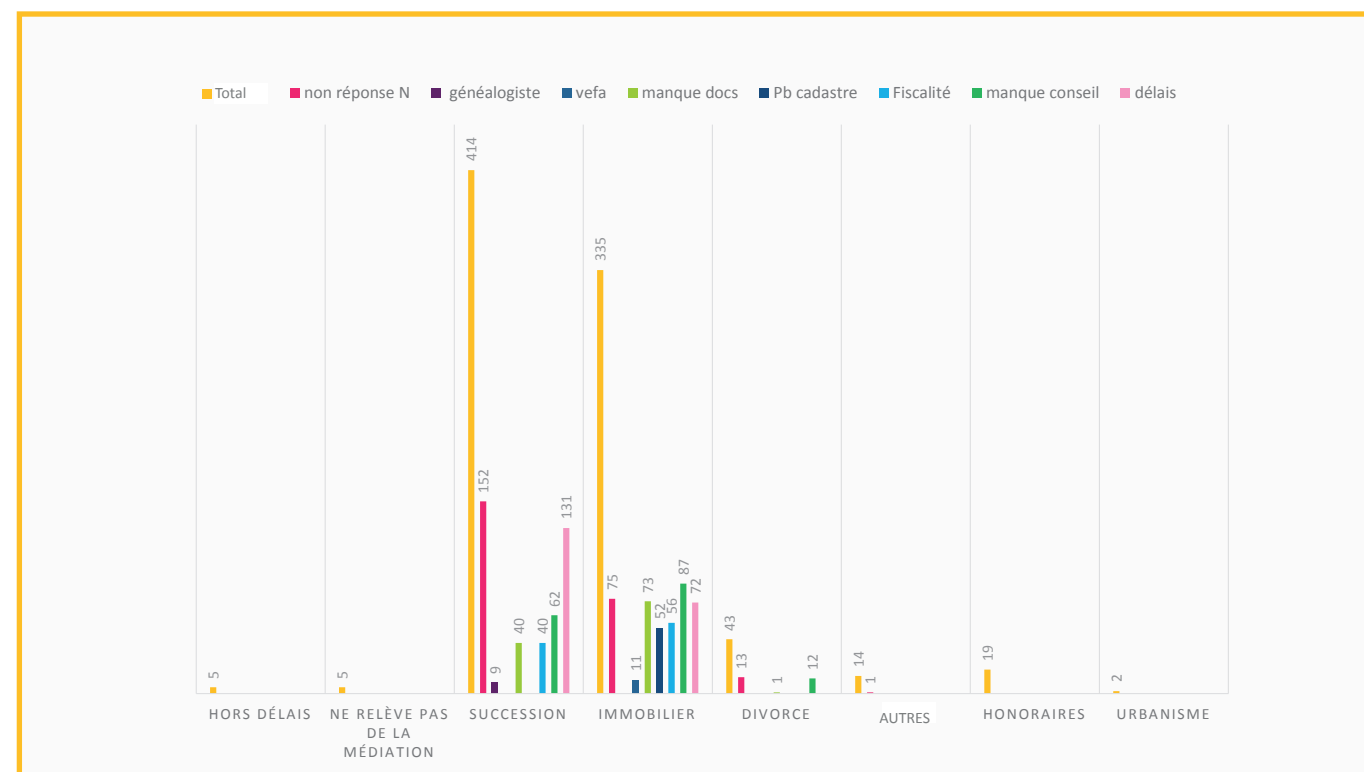
231 dossiers sont effectivement entrés dans le processus.

Les différents graphiques suivant illustrent l'activité du Médiateur du notariat cette année

MOTIFS DE SAISINE



SYNTHÈSE



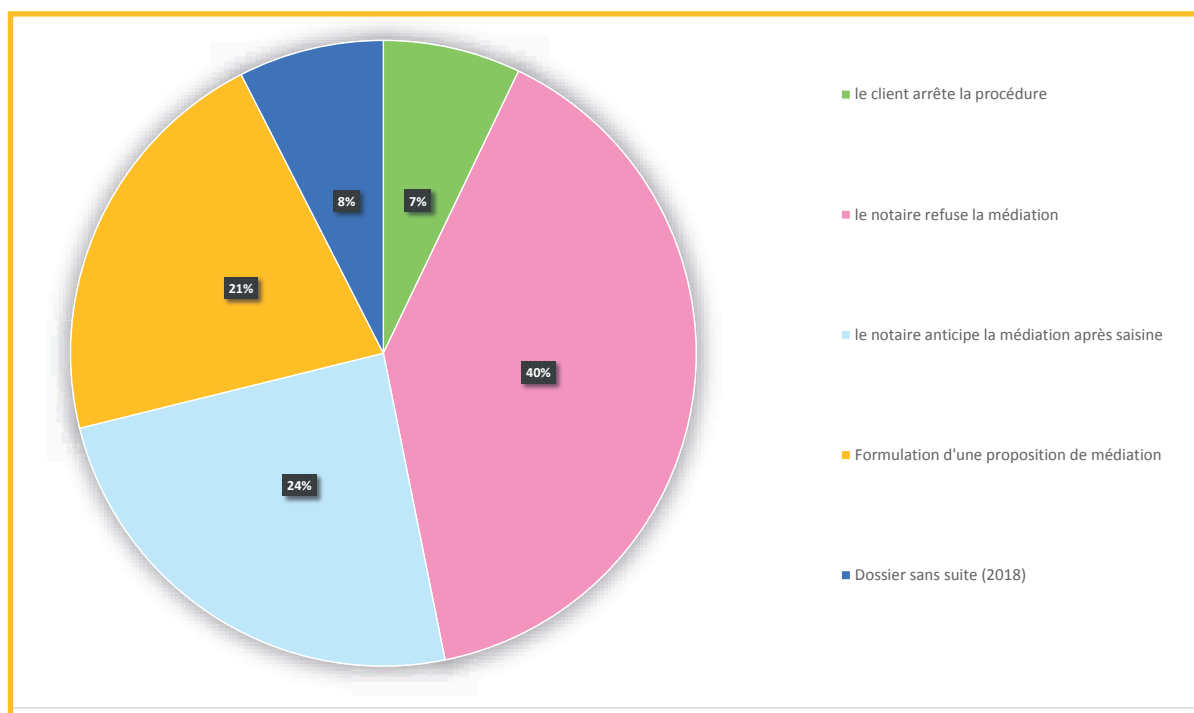
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumises au Médiateur et ses recommandations afin de les éviter figurent dans la suite du rapport.
- La proportion de litiges qu'il a considéré comme non recevables et l'évaluation, en pourcentage, des différents motifs de refus correspondent aux **236** demandes ci-dessus soit un peu moins de **22%**.

Le nombre des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption :

36 processus en cours ont été interrompus par le client, généralement par suite de la satisfaction obtenue sans délai,

123 processus en cours ont été interrompus par le notaire par suite de son acceptation anticipée de la demande du client après saisine.

ISSUE DES DOSSIERS DE MÉDIATION



- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :
Durée moyenne : **59** jours. Cependant un bon nombre de médiations sont achevées dans un délai relativement plus court.
- En l'état nous n'avons pas connaissance du pourcentage des médiations qui sont exécutées :
En revanche nous ne recevons qu'exceptionnellement des réclamations de clients concernant des propositions de médiations acceptées par les notaires et non exécutées.

- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers :

A la différence de la médiation conventionnelle, le notariat ne connaît pas actuellement de réseaux de médiateurs de la consommation traitant des litiges transfrontaliers. Le Médiateur du notariat n'a pas eu non plus à connaître, durant cette première année d'exercice de sa fonction, de litige transfrontalier. Si ce n'est les demandes de médiation de clients résidant à l'étranger.

- Pour le Médiateur du notariat rémunéré exclusivement par la profession mais qui est indépendant, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable :

S'agissant des **108** propositions de médiation émises, **55** l'ont été en faveur du consommateur et **32** l'ont été en faveur du professionnel.

Les autres propositions étaient objectivement équilibrées entre les deux parties.

- Nombre de litiges résolus à l'amiable : **202** (dont **36** après proposition de médiation, **123** en cours de médiation et **43** avant l'ouverture du processus).

Sur les **935** demandes définitivement traitées (**1078 - 143**), le taux de réussite de la médiation est de **21%**.

*
* * *

Sur les **231** dossiers entrés dans le processus, le taux de réussite est de **68%**.

62 propositions de médiation ont été expressément refusées soit par le client, soit par le notaire, soit par les deux parties. **10** propositions de médiation n'ont pas encore reçu de réponse.

Le nombre de refus de participer à la médiation de la part du notaire doit être ajouté à cette liste :

Nombre de refus explicites : **201**

En outre, **193** refus implicites de la part des notaires ont été constatés par suite du défaut de réponse aux demandes réitérées du Médiateur d'accepter ou non le processus de médiation. Ce nombre est significatif.

Les causes en sont essentiellement :

- la crainte, injustifiée par ailleurs, pour le notaire, de voir l'acceptation du principe de médiation assimilée à une reconnaissance de responsabilité civile professionnelle (il est vrai que le contact avec l'assureur avant d'accepter ou non ce processus correspond administrativement à une « déclaration de sinistre ». Il conviendrait de revoir cette appellation).
- c'est aussi souvent l'impression, pour lui, de vivre une injustice de la part du client qui viendrait chercher une indemnisation induite alors que le notaire estime avoir rempli sa mission avec toute la diligence requise,
- de même, une certaine confusion entre le Médiateur et un représentant du client ou entre le Médiateur et une autorité susceptible de sanctionner ce qui, bien sûr, n'est pas le cas.
- la certitude de son bon droit et le refus de perdre du temps avec une tentative de médiation alors qu'il est certain de ne pas être inquiété en cas de recherche, d'une autre manière et particulièrement devant le juge, de sa responsabilité civile professionnelle.
- pour certains notaires, la méconnaissance du processus de médiation de la consommation dans le notariat dont ils ignorent encore l'existence légale et dont ils ne perçoivent pas l'intérêt, malgré la médiatisation importante dont cette pratique a bénéficié dans la profession depuis son instauration.

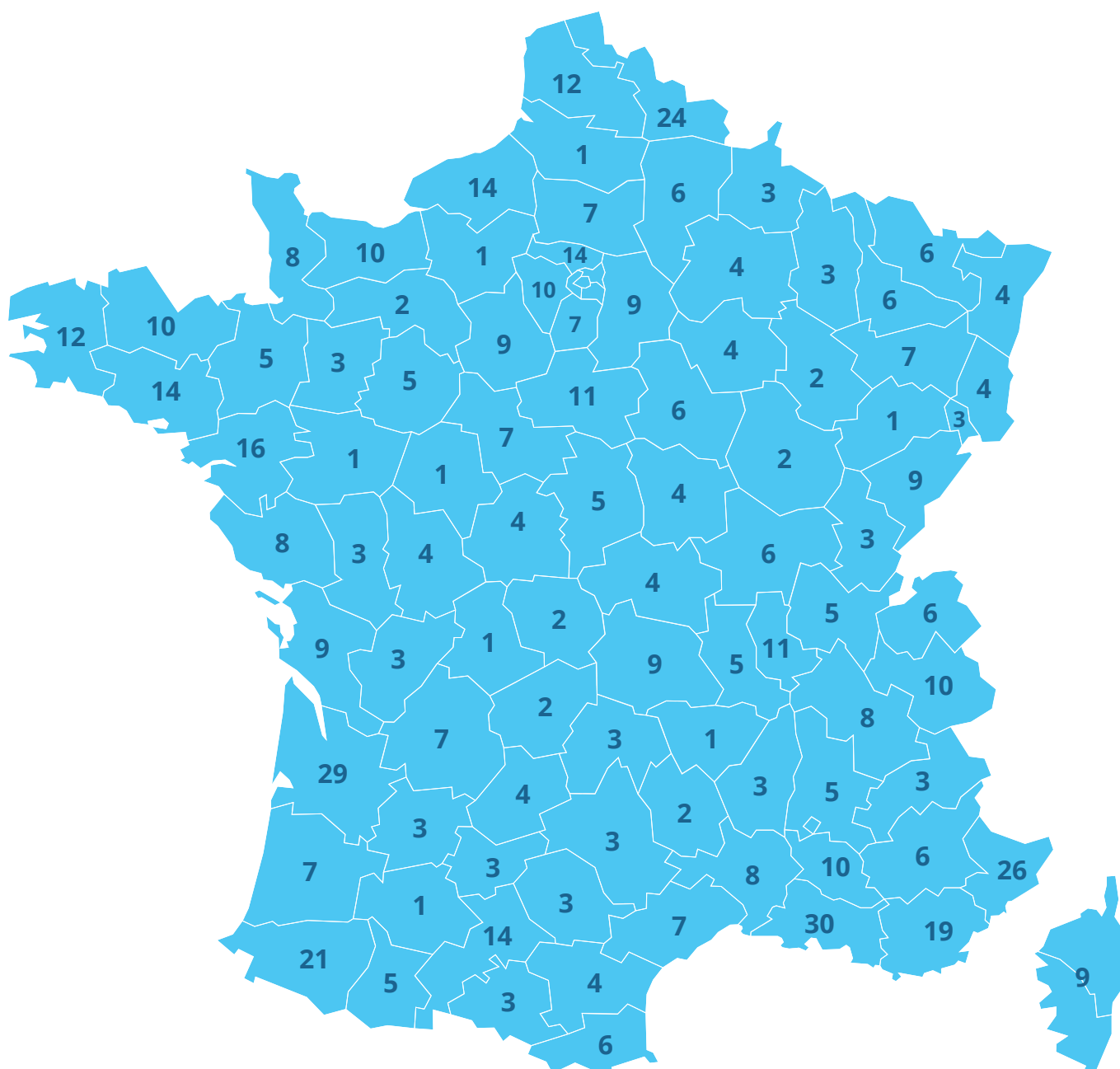
Je regrette cette attitude car le service du Médiateur peut aider les notaires à apaiser des tensions, à résoudre des difficultés relationnelles avec les clients, à renouer des liens professionnels et à éviter que des situations tendues s'aggravent et dégénèrent en véritables conflits.

Je souhaite que le développement, dans la profession, de cette médiation spécifique incite certains professionnels, non seulement à modifier les attitudes critiquables mais également, pour les clients, à ne pas hésiter à recourir au service du Médiateur pour tenter de désamorcer les causes de litiges.

En cours de processus de médiation, nous avons relevé des attitudes de rejets parfois très négatives :

39 fois de la part de clients et **73** fois de la part de notaires. L'hostilité ainsi manifestée provient souvent de l'approfondissement des causes ou du développement du litige mettant l'une ou l'autre des parties en face de ses erreurs ou de ses contradictions.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES OFFICES CONCERNÉS PAR LES DEMANDES



Région Parisienne :

75 : 53

92 : 17

93 : 14

94 : 5

Dom Tom : 10



SITUATIONS EMERGENTES

- La grande majorité des demandes de médiation provient, autant que des retards dans l'exécution de leur mission, du défaut récurrent de réponses de la part de certains notaires aux demandes téléphoniques, électroniques, postales simples ou recommandées qui leur sont adressées. Cette attitude, probablement due à un surcroît d'activité si ce n'est à une déficience d'organisation, est une source d'exaspération pour la clientèle concernée qui se sent alors négligée, voire abandonnée, et qui, parfois, peut en subir un préjudice personnel ou financier.

Certaines demandes correspondent au délaissement d'un dossier à traiter dans la durée, à la suite du départ d'un collaborateur et sans qu'il ait été repris utilement en charge au sein de l'étude.

Ce défaut de réponse est imputable à certains notaires mais également, sans explications, à quelques rares Chambres des notaires comportant pourtant un service de traitement des réclamations des clients. Les clients ne peuvent pas comprendre ni admettre ces silences.

Il arrive alors qu'un simple appel téléphonique du Médiateur au notaire concerné permette de rétablir la situation à la surprise et à la satisfaction exprimée du client.

On retrouve cette absence de réponse dans le processus de médiation lui-même. Certains notaires ne répondent pas à la suite de la notification de la demande de médiation qui leur est faite. D'autres, étonnamment, ne donnent plus suite après avoir accepté d'entrer dans ce processus. Ces attitudes ne sont évidemment pas excusables.

- Les retards subis par les clients dans l'accomplissement de la tâche des notaires sont une cause significative des demandes de médiation. Parfois, certains clients sont anormalement impatients et se manifestent alors que leur dossier suit un cours normal. Une explication téléphonique élémentaire et objective de la part du Médiateur, sans ingérence dans le dossier, suffit souvent à les apaiser. Cette explication aurait dû leur être délivrée par leur notaire. Un manque de pédagogie ou simplement d'attention manifesté dans les demandes de médiation, doit alors être déploré. Les clients, non-initiés, sont confrontés à un domaine d'activité spécialisé dont ils ne peuvent pas toujours comprendre les contraintes, internes et externes, si elles ne leur sont pas clairement expliquées. Ils reprochent d'ailleurs souvent à la profession d'utiliser, sans éclaircissement, un langage abscons. Ils ne saisissent pas – et cela se comprend aisément – la vertu de sécurité du langage juridique qui, comme tout langage technique, fait que chaque mot n'a qu'un seul sens et évite des confusions.

Ces retards, parfois explicables, parfois excusables mais également parfois critiquables, représentent une part importante des réclamations et des demandes de médiation. Ils portent atteinte à l'image de la profession tant auprès des clients que des correspondants habituels (magistrats, banquiers, avocats, agents immobiliers, syndics de copropriété...).

- Au chapitre des retards, ceux concernant l'envoi aux clients des titres de propriété ou des copies authentiques d'autres actes les concernant, accompagnés de leur relevé de compte à l'étude et du solde créditeur éventuel de ce compte sont aussi significatifs. Lorsqu'il sont dus, le solde du compte doit faire état des intérêts versés par la Caisse des Dépôts, fussent-ils minimes, sur les sommes qui y sont obligatoirement consignées en fonction du temps écoulé. Et le relevé du compte doit être compréhensible ou explicité par le notaire. L'envoi systématique et en temps utile de ces pièces et comptes procède d'une bonne pratique et d'une bonne organisation car il permet de classer les dossiers et d'éviter ce genre de réclamations.
 - Une autre cause répétée de demande de médiation consiste en l'attitude de quelques notaires envers leurs clients. Ces clients ont la conviction, justifiée ou pas, de ne pas bénéficier de l'attention ou des égards auxquels ils estiment pouvoir prétendre alors qu'ils ont eux-mêmes choisi ce notaire pour lui confier leurs intérêts. Certains se sentent même négligés voire ignorés. Ces sentiments trouvent sans doute leur cause dans la manière dont le notaire ou ses collaborateurs auront pu les recevoir. Cette situation rejoint un peu celle occasionnée par les retards dans l'exécution de la mission. Quelques clients ne sollicitent pas d'indemnisation pécuniaire mais une simple manifestation de bienveillance de la part du notaire ayant manqué d'empathie, voire une lettre d'excuses.
 - Certaines demandes concernent des erreurs ou des omissions dans le traitement de dossiers alors que les informations ou les éléments manquant ou qui auraient permis d'éviter des maladresses se trouvent dans des dossiers traités antérieurement dans la même étude. Une simple vérification en interne aurait probablement permis d'échapper à ces défaillances évidemment incompréhensibles pour les clients.
 - Une situation également est fréquemment une source de difficultés. Il s'agit, principalement dans des dossiers familiaux et de succession, de conflits entre parents ou entre héritiers qui entravent l'évolution de la situation. Certains clients refusent de l'admettre et l'imputent au notaire. D'autres viennent le reprocher au notaire en lui faisant grief de ne pas prendre les dispositions qui permettraient de sortir de ce contexte alors que souvent et malheureusement la seule issue reste judiciaire. Ici encore la pédagogie est nécessaire et parfois le recours à la médiation conventionnelle, souvent familiale, est à préconiser. Le traitement de ces dossiers se prolonge, ce qui accroît le préjudice ressenti et les rend encore plus difficiles à résoudre. Il appartient alors au notaire d'être l'acteur qui favorisera la solution appropriée. Encore faut-il qu'il en ait la volonté, la capacité et en prenne la conscience et le temps.
- Il en va de même avec les conflits de voisinage souvent fondés sur l'application de dispositions d'urbanisme ou de règles de copropriété non comprises par les clients. Ils vont générer des demandes de médiation avec le notaire alors qu'il n'est pas en son pouvoir de les infléchir mais seulement de les faire connaître explicitement.
- Outre les erreurs, des demandes de médiation sont dues à des manques d'explications dans les situations que la fiscalité peut rendre pesantes : droits de succession, plus-values immobilières, droit de partage dans les divorces ou les successions, droits de mutation dans les transmissions de biens immobiliers... Elles se manifestent notamment lorsque l'appréciation de ces impôts arrive tardivement de la part du notaire ou qu'ils font l'objet d'une demande complémentaire de la part du Trésor Public, assortie de pénalités et d'intérêts de retard, une fois l'opération considérée comme menée à terme.

- Certains clients, forts des informations recueillies sur les réseaux sociaux, dans la presse grand public ou de la part de « personnes bien informées », se font de la gestion juridique ou économique de leur dossier une idée erronée et viennent la contester auprès du Médiateur. Avant, le cas échéant, de transmettre la demande de médiation au notaire, il appartient au Médiateur de tenter d'expliquer au client la mauvaise interprétation ou l'erreur qu'il commet. Cette démarche permet d'interrompre posément certaines demandes.
- D'autres demandes ont trait au montant des honoraires non tarifés sollicités par des notaires à l'occasion de prestations détachables des activités tarifées, de leurs missions de négociation immobilière, de conseil ou d'interventions dans le secteur des activités commerciales, professionnelles ou des sociétés. Certains clients, bien qu'ayant signé, conformément à la règle, une convention d'honoraires préalablement à l'exécution de la mission par le notaire, estiment ne pas avoir alors reçu le service attendu ou les explications nécessaires à leur compréhension. D'autres considèrent que leur montant est trop important par rapport au travail fourni et sollicitent une médiation afin de tenter d'obtenir une réduction.
- Un autre domaine courant de demandes de médiation concerne les évaluations immobilières préconisées par les notaires dans de nombreuses situations : déclarations de succession, partages successoraux ou après divorce, donations, mises en vente de biens immobiliers... Généralement le notaire prévient son client qu'une évaluation ne peut pas avoir un caractère absolu et dépend notamment de facteurs locaux et momentanés susceptibles d'évoluer. Si l'évaluation conduit, de manière défavorable, à une discussion avec l'administration fiscale, avec un copartageant, un vendeur, un acquéreur ou un tiers, le client le reprochera inéluctablement au notaire et tentera d'obtenir une réparation à la hauteur des espérances créées par cette évaluation.
- Et encore :
 - Les demandes de remboursements totaux de frais lors de l'exercice d'une faculté de rétractation à la suite d'une promesse de vente,
 - Les incompréhensions lors de la demande d'intervention d'un généalogiste afin de déterminer une dévolution successorale ou de celle d'un géomètre pour définir l'assiette ou la désignation d'un bien immobilier,
 - Les remboursements tardifs d'emprunts générant le paiement d'intérêts supplémentaires à la suite de la vente du bien concerné,
 - Les omissions de rétablissements économiques appelés « rapports » et « récompenses » dans les règlements successoraux,
 - Les perceptions d'honoraires de négociations alors que le notaire n'aurait pas été mandaté à cet effet ou n'aurait pas été à l'origine de la découverte de l'acquéreur.
 - Les domaines droit et de la fiscalité les plus souvent évoqués sont ceux ayant trait aux successions, à l'immobilier, au divorce, aux honoraires, à l'urbanisme et aux donations.

Il arrive qu'un simple appel téléphonique du Médiateur au notaire concerné permette de rétablir la situation



QUELQUES DIFFICULTES ET SINGULARITES

Voici, de manière non exhaustive, quelques types de difficultés auxquelles se heurte, parfois de façon récurrente, le Médiateur du notariat dans l'exercice de sa fonction :

L'instauration de la médiation de la consommation dans le notariat est encore assez méconnue. Elle l'est malgré les publications dans la presse grand public, économique et professionnelle, les sites internet dédiés à la profession et à sa médiation de la consommation, les sites individuels de certains notaires et les affiches apposées dans les études. Cette méconnaissance de l'institution et du rôle du Médiateur du notariat, est toujours source de confusion entre les réclamations des clients et les demandes de médiation. Il existe actuellement et depuis longtemps au sein du Conseil Supérieur du Notariat un service dédié au traitement des réclamations des particuliers. Ce sont celles qui lui sont adressées par erreur, alors qu'elles sont destinées aux Chambres des notaires.

Il s'agit aussi souvent, dans l'esprit des clients, de l'ultime recours lorsque les démarches auprès des Chambres ne leur ont pas donné la satisfaction recherchée.

Or le Conseil supérieur du notariat, Etablissement d'utilité publique, est essentiellement chargé de représenter la profession auprès des pouvoirs publics et du public. Ce n'est pas sa vocation que de délivrer des conseils juridiques ou de gérer des réclamations. Le public ne le sait pas et tente d'entrer en relations avec l'instance supérieure de la profession pensant qu'elle dispose d'un pouvoir de contrainte sur les notaires. Ce n'est pas le cas. Le Conseil supérieur du notariat n'est pas un ordre professionnel. Il ne dispose pas d'une autorité hiérarchique sur les Chambres des notaires.

Il convient donc maintenant de distinguer les demandes effectuées au titre de la médiation de la consommation procédant de ma fonction, de celles découlant encore de cette confusion et qu'il faut alors diriger vers les Chambres des notaires avec les explications nécessaires.

- La notion de « demande infondée ou abusive » ne permettant pas au médiateur de la consommation d'examiner un litige (art. L.612-2 Code de la consommation) est parfois difficile à apprécier. Lorsque le client énonce avec assurance ce qui est sa vérité et ce qui, pour le Médiateur, technicien du droit notarial, est une erreur manifeste, doit-il immédiatement rejeter la demande de médiation ?
- Lorsque le client sollicite une indemnité de la part d'un notaire dont le Médiateur, par la simple lecture de l'exposé du client, sait qu'il a agi conformément à la pratique et à son devoir professionnel, la demande est-elle infondée ?... Il appartient au Médiateur de faire la part des choses et, s'il estime que la demande est effectivement manifestement infondée ou abusive il convient qu'il en informe le client avec pédagogie. Une des raisons principales de cette situation réside dans la méconnaissance, parfaitement excusable, du droit, de la fiscalité et spécialement du droit notarial ainsi que des missions et du rôle du notaire de la part de nombre de clients. Un travail d'information en cours depuis longtemps doit inlassablement continuer à se perpétuer. Chaque notaire doit être, le moment venu, un « instituteur du droit ».

Ma fonction n'est pas de délivrer des conseils juridiques et je m'en défends, alors qu'il s'agit d'une sollicitation constante. Cependant un simple échange avec le client, sans ingérence dans le dossier, permet alors également d'éviter parfois un conflit.

- Il arrive que le Médiateur soit la cible, lui-même ou pour le compte d'un notaire, d'injures voire d'outrages de la part de clients soit discourtois et provoquants, soit exaspérés et ayant perdu toute patience et tout sens de la mesure ou de la bienséance. Le Médiateur doit-il donner suite à ces messages au risque d'alimenter des échanges stériles et d'envenimer une situation déjà critiquable ? doit-il en informer le notaire concerné afin de lui permettre de réagir et de se défendre ? doit-il considérer la demande de médiation et y donner suite ? Actuellement je prends le parti de ne pas créer un nouveau conflit venant s'ajouter au précédent.
- Dans le même ordre d'idées, il arrive de rencontrer des clients, probablement à bout de patience et peut-être ombrageux, qui menacent d'alerter la presse et les plus hautes autorités judiciaires et politiques sur leur cas et même de venir manifester devant le siège du Conseil supérieur du notariat. Le Médiateur, seul et dernier recours dans l'esprit de ce client, n'est plus alors considéré comme il devrait l'être objectivement mais comme un confident que le client irrité tente d'instrumentaliser et de responsabiliser pour parvenir à ses fins. Le Médiateur doit-il immédiatement faire cesser alors les échanges au risque d'aggraver l'attitude du client ou doit-il tenter de l'apaiser mais en entretenant une vaine correspondance alors qu'une tentative de médiation ne serait même plus concevable ? De même, je choisis actuellement de ne pas exacerber la situation et d'interrompre ces échanges en informant préalablement le client.
- Compte tenu du statut et de l'organisation réglementaire de la profession, il est parfois difficile de faire la part des choses entre ce qui peut être une véritable demande de médiation et ce qui relève de la responsabilité des Chambres des notaires. Si la demande a un caractère manifestement disciplinaire, fût-il indemnitaire, la question ne se pose pas car le Médiateur n'est pas compétent.

Il arrive que le client se soit préalablement adressé à la Chambre des notaires et que la réponse ne l'ait pas satisfait ou, plus rarement, qu'il n'ait pas obtenu de réponse. Ce client ne fait pas toujours état de cette démarche préalable que le Médiateur peut apprendre par le notaire concerné après l'avoir pressenti. Il convient alors d'apprécier la situation en prenant en considération la réponse de la Chambre des notaires même si une proposition de médiation, en équité, peut ne pas s'y conformer.

- Il arrive également que le client sollicite quasiment en même temps la Chambre et le Médiateur et qu'il le fasse savoir. J'estime alors, par assimilation, que je ne peux examiner le litige au motif qu'il est « en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal » (art. L.612-2-3° du Code de la consommation).
- Lorsque plusieurs notaires interviennent dans la même opération, ce qui est fréquent, il se peut que le client ne dirige pas sa demande à l'encontre du notaire en cause. La confusion lui est indiquée mais le principe de confidentialité ne permet pas au Médiateur de s'adresser directement au notaire qui devrait être concerné par la demande de médiation. Nouvelle perte de temps et source d'irritation pour le client. Il appartient alors au Médiateur de faire savoir au client qu'il peut diriger sa demande vers le notaire en cause.
- Une autre source de difficultés procède de la confusion que font certains clients entre la fonction du Médiateur et celle d'un dispensateur de conseils juridiques. Il arrive que la demande de conseils soit préalable à une demande de médiation, le client voulant vérifier si la demande de médiation sera fondée avec quelques chances de réussite. Je lui fais généralement savoir qu'il n'appartient pas au Médiateur de délivrer des conseils juridiques. Mais, exceptionnellement, s'il s'agit de demandes neutres, simples et sans investigations dans un dossier particulier, afin de rendre service et de faire gagner du temps au client, je peux donner suite à cette demande en le renseignant et en lui précisant que c'est en marge de ma mission.

PRECONISATIONS DU MEDIATEUR



■ Concernant les clients

- Le premier conseil consiste à recommander aux clients de s'engager dans une opération notariale en ayant compris son déroulement et intégré ses conséquences. Le notaire est là pour répondre à toutes les questions écrites ou orales préalables et il ne faut pas hésiter à l'interroger tant que tout n'est pas parfaitement clair. Ces explications sont généralement gratuites lorsqu'elles mènent à l'établissement d'un acte. Cette précaution éviterait nombre de surprises.
- Si d'aventure un notaire ne répond pas aux demandes qui lui sont adressées, il est recommandé au client de se ménager la preuve de ses sollicitations successives. Elle pourra être utile en cas de nécessité de réclamation.
- Si le client entend élever une réclamation à l'encontre du notaire et non pas tenter une médiation, il convient qu'il s'adresse de manière documentée directement à la Chambre des notaires dont dépend ce notaire et dont il trouvera l'adresse sur le site internet : notaires.fr. Il gagnera ainsi du temps. Il n'y a pas lieu d'adresser des réclamations au Conseil supérieur du notariat ni au Président de la profession qui n'ont pas vocation à y répondre et qui recommanderont alors au client, qui n'en sera pas satisfait malgré les explications, de contacter la Chambre des notaires compétente.
- Si une demande de médiation est envisagée, il est précieux, dès l'envoi au Médiateur de la réponse au questionnaire d'usage, d'y joindre la documentation nécessaire à l'analyse de la saisine. Cela permet d'éviter des échanges ultérieurs et facilite l'étude de la recevabilité de la demande. Elle doit être claire, complète et les griefs qu'elle rapporte précisément énoncés.
- En cas de demande d'intervention du Médiateur, il ne faut pas adresser concomitamment de réclamation à la Chambre des notaires compétente. Cette réclamation serait une cause d'irrecevabilité de la demande de médiation.
- Si une demande est formulée pour le compte d'une autre personne, il est recommandé de justifier de l'accord ou du pouvoir donné par cette autre personne afin d'éviter le temps d'un nouvel échange à ce sujet avec le Médiateur.
- En cas de demande de médiation, il convient de respecter le délai légal inférieur ou égal à un an à compter de la première réclamation écrite faite directement au notaire sur ce sujet. Il convient également de respecter celui, raisonnable et recommandé, de deux mois qui lui est laissé pour répondre à cette première réclamation écrite afin que la demande soit formellement recevable.

■ Concernant les notaires

- Si tous les notaires répondaient et en temps convenable, aux demandes écrites ou orales qui leurs sont faites, le nombre de réclamations diminuerait probablement de moitié. Ce n'est pas un travers spécial au notariat, mais l'image de la profession et particulièrement de certaines études en est affectée. Nos concitoyens supportent de moins en moins « d'attendre » sans raison explicable ou expliquée alors que tout notre environnement s'organise pour que les relations et l'information puissent être les plus fluides possibles.
De même, afin d'éviter d'autres voies de recours, il est recommandé aux notaires pressentis de répondre dans les délais prescrits et indiqués aux demandes du Médiateur.
- Lorsqu'un notaire reçoit du Médiateur une demande de médiation de la part d'un client, il est utile qu'il contacte, sans délai, l'assureur de la profession en responsabilité civile professionnelle afin de pouvoir faciliter sa réflexion sur l'acceptation ou le refus du processus de médiation.
- Si le notaire accepte d'entrer dans le processus de médiation, il convient qu'il fasse part de ses interrogations, de ses arguments en réponse et qu'il communique au Médiateur les justificatifs nécessaires à l'appui de sa position dans les meilleurs délais.
- Lorsqu'un notaire reçoit une réclamation d'un client, il a tout avantage à y répondre sans délai

et à lui fournir clairement les explications crédibles. Il m'est apparu, à de nombreuses reprises à la suite d'une demande de médiation, qu'un simple appel téléphonique au client, qui en est alors surpris et content, permettait de rétablir la situation fondée sur une incompréhension ou un malentendu susceptible, avec le temps, de dégénérer en sinistre.

- Lorsqu'un notaire fait l'objet d'une demande de médiation, qu'il ne refuse pas, par principe, d'en accepter le processus. Je confirme qu'il ne s'agit pas d'une reconnaissance de responsabilité et qu'à l'issue de la médiation acceptée par les deux parties, le client retrouve en son notaire la confiance qui avait été ébranlée. L'analyse, par le Médiateur, de la situation et des arguments de chacun n'est ni consumériste ni corporatiste, elle est objective et indépendante et permet donc le rétablissement de relations professionnelles apaisées.

Il est rappelé aux notaires qu'ils doivent faire connaître à leur clientèle, par tous moyens appropriés donc justifiables, sa possibilité d'avoir recours au Médiateur du notariat en cas de conflit avec eux et de lui indiquer comment le contacter. La méconnaissance de cette obligation est sanctionnée par une amende administrative.

LE CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC // CMSP

Selon le préambule de sa charte reproduite en annexe « *le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.*

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés. »

Par décision de ses membres du 20 septembre 2018, le Médiateur du notariat a été agréé comme membre de ce Club. Cf : <https://clubdesmediateurs.fr>

Parmi les membres du Club, figurent actuellement les médiateurs de la consommation des branches professionnelles, administrations et entreprises suivantes : Assurance, Autorité des Marchés Financiers, ASF, ASP, BNP Paribas, Caisse des Dépôts, Cercle des Médiateurs Bancaires, Communications électroniques, Eau, E-commerce FEVAD, EDF, Education nationale, Energie, ENGIE, Enseignement agricole, Entreprises, Fédération Bancaire Française, France2 France3 France Télévisions, Région Ile-de-France, Groupe La Poste/La Banque postale, Ministères économiques et financiers, Mutualité Sociale Agricole, Notariat, Pôle Emploi, RATP, Relations Commerciales Agricoles, RSI, SNCF, Tourisme et Voyage, Représentant du Défenseur des droits.

Les échanges avec les membres du Club sont une source de progrès et d'amélioration appréciable du processus de médiation de la consommation dans le notariat à l'avantage des clients et des notaires.

CONCLUSION

Depuis quelques années, le notariat développe harmonieusement sur le territoire des Centres de médiation notariale conventionnelle et judiciaire. La profession se familiarise avec le rayonnement de la médiation et y participe activement. Des notaires-médiateurs sont formés et agréés et accomplissent ainsi une mission de paix sociale lorsqu'ils en sont sollicités. Tous les notaires et futurs notaires bénéficieront prochainement d'une formation à la prescription de la médiation. Ils se familiariseront ainsi avec cette pratique et pourront rendre service à leur clientèle en la recommandant lorsque le besoin s'en fera sentir.

Puis la médiation de la consommation s'est inscrite dans le paysage notarial.

Une année de pratique de la médiation a démontré, par le nombre des saisines et par les résultats obtenus, que cette institution s'intégrait convenablement dans la ligne de développement des modes amiables de résolution des différends et correspondait à un véritable besoin. Elle participe à l'apaisement de relations entre les clients et les professionnels dans un domaine où les intérêts individuels des clients peuvent être économiquement importants et humainement cruciaux.

Elle crée un nouvel espace de relations permettant de rétablir un lien de confiance entre le notaire et son client. Cette confiance a parfois été mise à mal sur une simple incompréhension. C'est une vertu de la médiation que de gérer ces situations dans un contexte qu'elle veut positif, objectif et pragmatique.

Des réflexions et des pistes de progrès sont en chantiers permanents. Gageons qu'avec une meilleure connaissance de l'existence de ce processus, une plus grande réactivité de certains acteurs et les leçons qui pourront en être tirées, les suites des conflits se tempèreront pour le plus grand bénéfice de chacun.

Le médiateur du notariat



ANNEXES



Le médiateur du notariat



Modèle de questionnaire de saisine du Médiateur

MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Etape 1

Avez-vous tenté de résoudre votre litige par écrit directement auprès du notaire ?

Oui

Non

Date du premier courrier adressé au notaire :

Pour pouvoir saisir le Médiateur du notariat, vous devez avoir préalablement adressé une réclamation écrite directement au notaire.

Etape 2

Avez-vous reçu une réponse du notaire ?

Oui , à quelle date :

Non

Etape 3

Intervenez-vous pour vous même ou pour le compte de quelqu'un d'autre ?

pour vous même

pour quelqu'un d'autre

Etape 4

Identité et coordonnées du demandeur (merci de remplir tous les champs)

1/ civilité

Monsieur

Madame

2/ Nom :

3/ Prénom :

4/ Adresse postale :

.....

.....

5/ Code postal :

6/ Ville :

7/ Téléphone :

8/ Adresse électronique :

Etape 5

Le cas échéant, identité et coordonnées du déclarant (Merci de remplir tous les champs)

1/ civilité

Monsieur

Madame

2/ Nom :

3/ Prénom :

4/ Adresse postale :

.....

.....

5/ Code postal :

6/ Ville :

7/ Téléphone :

8/ Adresse électronique :

9/ Lien avec le demandeur :

Avocat

Représentant légal

Autre

A préciser :

Etape 6

Identité du notaire avec lequel le demandeur est en conflit :

1/ Nom :

2/ Prénom :

3/ Adresse de l'étude :

.....

.....

4/ Code postal :

5/ Ville :

6/ Téléphone :

7/ Adresse électronique :

Etape 7

Quels sont les domaines de l'activité du notaire concernés par cette demande ?

Mutation immobilière (vente, partage, échange...)

Servitudes, urbanisme

Copropriété

Régime matrimoniale

Succession

Négociation immobilière

Expertise immobilière

Gestion immobilière

Gestion de patrimoine

Activité économique

Société

Fonds de commerce, bail commercial

Conseil

Préciser :

Divers et autres

Préciser :

Etape 8

Date du litige :

Résumé du litige :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Souhaits du demandeur :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Etape 9

Pièces jointes à envoyer avec la réponse au formulaire :

Courrier au notaire

Réponse du notaire

Autres pièces :

.....

Je certifie que toutes les informations renseignées dans ce formulaire et les documents joints sont sincères et conformes à la réalité.

Date : ...

Signature : ...

Exemple de proposition de médiation



Proposition de Médiation
Monsieur– Maître

Le Médiateur du notariat

- Saisi par M. ---- demeurant à, au moyen du site dédié le ----, d'une demande de médiation avec Me----, notaire à----,
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à M.----,
- Ayant notifié à Me ---- , notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de M.----,
- Ayant reçu de Me ----, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courrier du ----,
- Connaissance prise des données du litige exprimées par M.---- ainsi que du contenu de sa demande consistant, à la suite de l'exercice de sa faculté de rétractation, en la restitution de l'intégralité des sommes versées lors de la signature d'un avant contrat, le notaire conservant de manière abusive, à son sens, une somme de 500 € correspondant à la provision sur frais payée,
- Connaissance prise de la position de Me ---- sur cette situation et selon laquelle aux termes de la promesse il a été convenu le versement par les acquéreurs d'une indemnité d'immobilisation - restituée après l'exercice de la rétractation - et d'une provision sur frais, cette dernière somme ayant donné lieu à la régularisation d'une convention d'honoraires et demeurant acquise à l'office,
- Considérant que le 12 juillet 2018, M.---- et Mme ---- ont signé une promesse de vente portant sur l'acquisition d'un bien à usage d'habitation,
- Considérant qu'ils bénéficiaient d'un droit de rétractation prévu à l'article L 271-1 du Code de la construction et de l'habitation,
- Considérant qu'à la suite de la notification qui leur a été faite le 7 septembre 2018, les acquéreurs se sont rétractés dans le délai de dix jours imparti,
- Considérant qu'aux termes de l'article L 271-2 du Code de la construction et de l'habitation, « Si l'acquéreur exerce sa faculté de rétractation, le professionnel dépositaire des fonds les lui restitue dans un délai de vingt et un jours à compter du lendemain de la date de cette rétractation »,
- Considérant que la clause « PROVISION SUR LES FRAIS DE LA VENTE » de l'avant-contrat stipule qu'en cas de non-réalisation de la vente, et hors l'hypothèse où ils incomberaient au promettant, les honoraires de rédaction de la promesse, le coût de son enregistrement et des formalités préalables seront supportés par le bénéficiaire « sauf s'il venait à exercer son droit de rétractation »,

Emet l'avis suivant :

la demande de M.----- est justifiée et les dispositions de l'article L. 271-2 du Code de la construction et de l'habitation doivent être appliquées,

PROPOSE :

Que le notaire restitue au client le reliquat de la provision su frais versée soit la somme de 481 € (une somme de 19 € ayant été adressée le 30 novembre 2018 au notaire du demandeur à titre de solde de compte).

Et fait savoir à M.---- et à Me----- qu'un défaut de réponse au Médiateur du notariat à cette proposition de médiation dans le délai de 15 jours ouvrables de la notification des présentes de manière dématérialisée soit le vaudra refus de la présente proposition de médiation.

Fait à Paris,
Le

Christian Lefebvre
Médiateur du notariat

Charte de la médiation de la consommation du notariat

CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

La présente charte est adressée à toute personne qui saisit le Médiateur du notariat

Article 1 : Objet de la Charte

Les dispositions de cette charte, auxquelles les parties doivent se soumettre, encadrent le processus de médiation de la consommation.

Article 2 : Le Médiateur du notariat

Le Médiateur du notariat est nommé, au vu de son expérience, par le Comité du Conseil supérieur du notariat (CSN) pour une durée de trois (3) ans, renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs (les clients) dans les conditions prévues par les textes législatifs et réglementaires et notamment celles du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

Article 3 : Champ de compétence

Le Médiateur du notariat peut être saisi par tout intéressé, personne physique exclusivement n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ de compétence du Médiateur du notariat.

Conformément à l'article L 612-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- La demande est manifestement infondée ou abusive,
- Le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre ce litige directement auprès du notaire par une réclamation écrite,
- Le litige a été – ou est - examiné par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du notaire.
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Article 4 : Principes applicables

Indépendance

Au sein du Conseil Supérieur du Notariat, Etablissement d'utilité publique seul habilité à représenter la profession notariale, le Médiateur du Notariat dispose de moyens suffisants et d'une équipe dédiée à l'exercice de son activité. Il bénéficie d'un local, d'une assistance technique, d'un budget propre suffisant pour exercer son activité et d'une rémunération. Il s'engage à refuser ou interrompre une médiation, chaque fois que cette indépendance pourrait être mise en question.

Impartialité

Le Médiateur du notariat étudie les dossiers en vertu des positions respectives des parties en toute neutralité. Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge. Il s'interdit d'accepter un dossier de médiation concernant des personnes avec lesquelles il aurait des relations professionnelles ou personnelles. Il s'interdit d'avoir un intérêt financier de quelque nature que ce soit dans l'issue de la médiation.

Volontaire

L'entrée en médiation repose sur une démarche volontaire de chacune des parties. Chacune a la possibilité de se retirer du processus de médiation à tout moment et sans avoir à en justifier. Le Médiateur du notariat veille à ce que le consentement des parties à la médiation soit libre et éclairé.

Confidentialité

Le Médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité. Le Médiateur du notariat ne communique à qui que ce soit les propos et informations recueillis au cours de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale. Les échanges intervenus au cours du processus de médiation ne peuvent être produits ni invoqués, le cas échéant, devant les juridictions.

Gratuité

Aucun frais ni honoraires ne sont dus par les parties au litige du fait de l'intervention du Médiateur du notariat. Chaque partie peut se faire assister ou représenter lors du processus de médiation mais alors à sa propre charge.

Responsabilité

Le Médiateur du notariat n'a pas d'obligation de résultat. Il est garant de la sérénité du déroulement de la médiation.

Transparence

Le Médiateur établit un rapport annuel dans lequel il fait état du bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

Article 5 : Déroulement du processus de médiation

Instruction

Le Médiateur du notariat analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit ou par voie dématérialisée mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chacune des parties ensemble ou séparément.

Les parties peuvent saisir le Médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent, à leurs frais, se faire représenter ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée

L'avis du Médiateur est rendu dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au Médiateur par l'ensemble des parties. Ce délai peut être prolongé par le Médiateur, qui en informe les parties, en cas de dossier complexe.

Avis du Médiateur et accord des parties

A l'issue du processus de médiation, si le médiateur ne constate pas d'accord amiable des parties pour régler leur litige, il propose une solution motivée. La procédure de médiation prend fin soit par le désistement de l'une des parties, soit par l'accord ou le désaccord des parties sur la proposition du médiateur.

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public – CMSP



Les valeurs des membres : la Charte du Club

Les Médiateurs du Club pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité. Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Les membres du club sont indépendants, neutres et impartiaux

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

Les médiateurs du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Il se forme à la médiation, de manière initiale et continue, ainsi qu'aux savoirs spécifiques liés à son domaine de compétence.

Le médiateur du notariat



Le médiateur du notariat

