

RAPPORT DU MEDIATEUR DU NOTARIAT 2019





La médiation aide à résoudre la plupart des conflits fondés le plus fréquemment sur des incompréhensions ou des difficultés de communication entre les notaires et les clients.

Les clients sollicitent souvent la médiation comme première démarche lorsqu'ils sont dans l'embarras.

Il est important, alors, que les notaires en acceptent le principe afin de tenter de restaurer ou simplement d'instaurer un dialogue parfois difficile et de permettre de mener à terme des dossiers à la satisfaction de tous.

Elle est neutre, objective, rapide et confidentielle.
Elle permet d'éviter d'autres difficultés et de renouer le lien distendu entre les parties.

Le médiateur du notariat



SOMMAIRE

Le Mot du Médiateur *p.4*

1 Le Service du Médiateur du notariat *p.7*

2 Qu'est ce que la médiation de la consommation *p.8*

3 La déontologie de la médiation *p.9*

4 Le Règlement National des Notaires *p.10*

5 Les chiffres de la médiation de la consommation dans le notariat *p.11*

6 Les motifs de saisines *p.17*

7 La répartition géographique des demandes *p.19*

8 De quelques situations émergentes *p.20*

9 Quelques préconisations du Médiateur *p.23*

10 Les avis du Médiateur *p.27*

11 Quelques causes de saisines et litiges résolus *p.28*

12 Le processus de médiation de la communication *p.30*

13 Le Club des Médiateurs de Services au Public *p.32*

Conclusion *p.35*



LE MOT DU MÉDIATEUR

En conformité avec l'article R.614-2 du Code de la consommation, j'ai présenté au mois de juin 2019 le premier rapport concernant la médiation de la consommation dans le notariat à l'issue d'une première année d'exercice de la fonction, du 16 avril 2018 au 16 avril 2019.

Afin d'entrer dans un cycle calendaire annuel et habituel, j'avais alors prévu de présenter un rapport concernant l'année 2019 en reprenant les données significatives depuis le 1er janvier 2019 et jusqu'au 31 décembre de la même année.

C'est dire que les éléments chiffrés des presque cinq premiers mois de l'année 2019 se retrouvent dans les deux rapports successifs rendant les comparaisons imparfaites d'une année sur l'autre.

Ce n'est donc qu'à partir du rapport de l'année 2020 que les constatations des évolutions de la médiation de la consommation dans le notariat pourront avoir un caractère exhaustif.

Ce rapport intermédiaire permet de constater une augmentation sensible du nombre de saisines, soit 30 %, par rapport à la période précédente. Il faut en détecter les raisons.

Il apparaît donc que cette démarche tendant à chercher à résoudre amiablement les différends pouvant exister entre un client et un notaire répond à un besoin de nos concitoyens et ses résultats démontrent ses vertus.

L'essor continue de cette médiation manifeste la reconnaissance de l'indépendance du Médiateur de la consommation telle qu'elle est légitimement attendue par les clients et la profession.

Cette progression n'est pas propre à l'activité notariale. Elle s'observe dans toutes les activités professionnelles de notre pays qu'il s'agisse du secteur privé ou du secteur public.

En revanche, les domaines dans lesquels les saisines interviennent demeurent les mêmes, essentiellement celui des successions et du droit immobilier qui représentent une grande part de l'activité de la plupart des Etudes notariales.

Par ailleurs l'augmentation du nombre de dossiers à traiter accroît l'expérience en la matière et corrélativement la qualité de l'analyse des situations à l'origine des saisines.

Au cours de cet exercice le processus, profitant de notre jeune expérience, a été progressivement amélioré dans l'intérêt des clients susceptibles de saisir le Médiateur : retouches au questionnaire de saisine figurant sur le site internet dédié, évolution du traitement des demandes au sein du service, constitution d'une base documentaire facilitant les réponses et l'élaboration des propositions de médiation à la suite de demandes concernant des situations analogues bien que chaque demande soit reçue comme si elle était unique.

Les dispositions concernant le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ont été prises en compte.

Par ailleurs, la médiatisation de ce mode institutionnel de résolution des différends au sein de la profession a facilité les relations entre le Médiateur et les notaires, ces derniers le confondant de moins en moins avec une autorité de contrôle ou de discipline. Néanmoins quelques rares notaires pressentis demandent encore à quel titre je les sollicite.

De même assistons-nous à des suggestions de saisine du Médiateur de la part d'instances professionnelles locales, voire de notaires eux-mêmes, lorsqu'il leur apparaît qu'une tentative de médiation pourrait avoir un effet bénéfique sur une solution plus rapide du conflit et le maintien du lien de confiance entre le client et le notaire.

Je ne reviendrai que rapidement sur les explications concernant la médiation de la consommation proprement dite et son processus et ne reviendrai pas sur le notaire et le notariat ou sur le Médiateur du notariat qui figurent dans mon premier rapport que chacun pourra trouver, s'il le souhaite, sur le site internet : mediateur-notariat.notaires.fr

Je tiens néanmoins à rappeler que le Médiateur du notariat qui n'est ni un juge ni un arbitre, peut être saisi d'une demande de médiation lors d'un différend avec un notaire par tout client, personne physique, n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle et concernant tout le domaine d'activité du notariat, qu'il soit réglementé ou non et quelle que soit la nature de la responsabilité qu'il pourrait générer.

Le Médiateur du notariat n'est pas non plus chargé de la discipline des notaires et, tenu par l'obligation de confidentialité, il ne peut pas signaler aux autorités de la profession les attitudes qui lui apparaîtraient non conformes à leur déontologie pour autant qu'elles ne soient pas contraires à l'ordre public. Il peut juste en faire l'observation aux notaires concernés et les réprover dans la proposition de médiation si le processus parvient jusqu'à ce stade ou dans un avis objectif et anonyme.

Le Médiateur, vigilant quant aux singularités de chaque situation, instruira alors la demande avec transparence et conformément aux principes déontologiques qui régissent sa fonction, en toute indépendance et impartialité, avec neutralité et en respectant une confidentialité absolue.

Il veillera au respect de la légalité et sera néanmoins sensible, dans ses propositions de médiation, à l'observation d'une certaine recherche de l'équité dans la limite, bien sûr, du respect de l'ordre public.

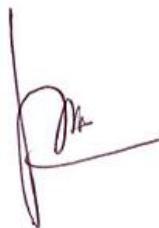
Chaque partie est considérée de manière neutre et impartiale.

Je reviendrai par la suite sur ces critères déontologiques.

Il est satisfaisant de recevoir des remerciements de la part de clients ou de notaires à la suite de médiations ayant porté leurs fruits.

Il est également encourageant de constater que des notaires suggèrent eux-mêmes à certains clients d'avoir recours à cette médiation de la consommation afin de tenter de sortir d'une impasse alors qu'ils ne savent plus comment y parvenir.

Je veux remercier le Président et le Directeur Général du Conseil supérieur du notariat et ceux de leurs collaborateurs concernés qui, en préservant scrupuleusement l'indépendance que je dois avoir et que j'ai vis-à-vis de la profession, m'ont donné les moyens humains et matériels d'exercer ma fonction. Je remercie également les personnes qui m'assistent quotidiennement et sans réserve dans cette fonction pour leur implication, leur compétence et leur attachement à cette nouvelle cause.



Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

LE SERVICE DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT



Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

Annie WOZNIAK
Adjointe-Juriste



Valérie KHER
Assistante

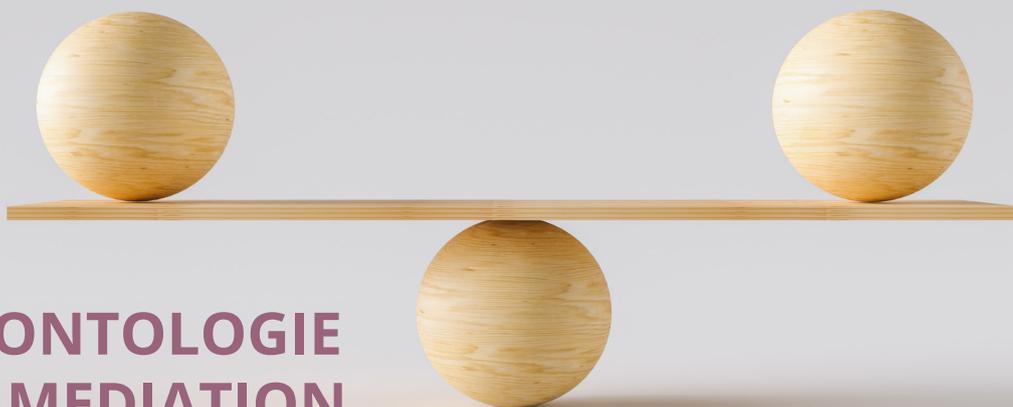
QU'EST-CE QUE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation s'entend de tout processus structuré (...) par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur différend avec l'aide d'un tiers, le médiateur. (...)

Le Code de la consommation organise la médiation des conflits de consommation et détermine un processus de médiation.

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel » (art. L.612-1 du Code de la consommation)

« ... le professionnel communique au consommateur les informations suivantes : ...les coordonnées du médiateur de la consommation compétent dont il relève... » (art. R.111-1 du Code de la consommation)



LA DEONTOLOGIE DE LA MEDIATION

« *Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. (...)* » (Art. L.613-1 du Code de la consommation)

Ces caractéristiques sont exprimées dans la Charte du Club des Médiateurs de Services au Public – CMSP – dont est membre le Médiateur du notariat. Elles sont reprises en partie ci-après.

La diligence :

le médiateur met en œuvre les moyens nécessaires pour analyser la situation qui lui est présentée et émettre une proposition de médiation ou un avis avec la célérité compatible avec le déroulement du dossier.

La compétence :

Le médiateur a été spécialement formé aux techniques de médiation. Il est référencé, après informations et audition, par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC, commission émanant du ministère de l'Économie. Il se tient informé de l'évolution du droit et de la pratique notariale.

L'indépendance :

Le médiateur ne reçoit aucune directive de qui que ce soit. Il est libre à l'égard de toute emprise extérieure. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, par sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

L'efficacité :

Le médiateur s'oblige à émettre des propositions compréhensibles et susceptibles d'être exécutées sans difficulté. Il s'attache à être disponible et à ne pas laisser les messages qui lui sont adressés sans réponse, à conduire la médiation à son terme et à en garantir la valeur.

L'équité :

Les avis et les propositions du médiateur sont établis en droit, en tenant compte de l'équité lorsque le droit les rend difficiles à mettre en œuvre et en prenant en considération les contextes propres à chaque situation. La limite à prendre en compte est le respect de l'ordre public.

La neutralité :

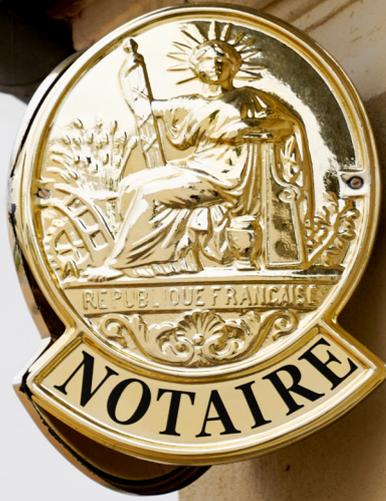
Les avis et les propositions de médiation du médiateur ne sont pas conditionnés par des éléments externes au débat et il ne s'implique pas lui-même dans la solution réservée aux parties.

La confidentialité :

Le médiateur est tenu, comme les parties, avant, pendant et après le déroulement de la médiation, à la confidentialité sur tout ce qui concerne ce qui a été porté à leur connaissance ou exprimé lors du processus de médiation.

La gratuité :

La médiation de la consommation dans le notariat est gratuite pour le client et pour le notaire. Le coût du service est assumé par la profession.



REGLEMENT NATIONAL DES NOTAIRES

En préambule également et afin de connaître le périmètre déontologique dans lequel évolue le notaire, il est intéressant d'énoncer quelques extraits du Règlement National des Notaires qui définit certains de leurs devoirs :

« 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 (...) Il assure la moralité et la sécurité de la vie contractuelle.

...

Il doit faire les efforts nécessaires pour améliorer la qualité de ses services et s'assurer de la satisfaction du client en s'attachant à ce que les réclamations qui pourraient parvenir à son office soient traitées avec efficacité, rapidité et transparence.

...

Le notaire doit expliquer la loi et en assurer l'application.

...

Le notaire consacre tout le temps nécessaire à l'exercice de ses fonctions et doit ses services et conseils à toute personne le requérant, avec une égale conscience et un constant souci d'impartialité.

...

Le notaire doit à sa clientèle sa conscience professionnelle, ses égards, l'impartialité, la probité et l'information la plus complète.

...

Le secret professionnel du notaire est général et absolu... »

Le notaire doit à sa clientèle sa conscience professionnelle, ses égards, l'impartialité, la probité et l'information la plus complète.

LES CHIFFRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DANS LE NOTARIAT

Les chiffres présentés dans ce rapport reprennent en partie pour l'année 2019 ceux qui avaient été exprimées dans le précédent rapport entre le 1er janvier 2019 et le 16 avril 2019. Néanmoins les comparaisons entre le premier rapport et celui-ci gardent toute leur valeur, même relative, et permettent d'évoquer certaines évolutions.

Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi en 2019 :

1400, soit 322 de plus que pour la première période à imputer donc sur les mois de mai à décembre 2019. Au regard des 1018 saisines du premier exercice cela représente une augmentation significative de 30% à imputer sur les huit derniers mois de l'année.

1028 demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire concerné selon le processus agréé.

372 demandes n'ont pas été enregistrées comme telles pour les raisons suivantes dont les causes d'irrecevabilité procédant de l'article L.612-2 du Code de la consommation :

Demandes considérées comme abusives : **12**

Demandes de conseils et non de médiation : **35**

Litiges traités ou en cours de traitement par une Chambre des notaires, par le procureur de la République ou par un tribunal : **25**

Copie pour information de réclamation sans demande de médiation : **18**

Réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : **54**

Dossier en attente de compléments d'information : **58**

Demandes ne concernant pas une médiation de la consommation : **50**

Renvoi au site dédié et au formulaire à compléter pour la saisine : **35**

Première demande au notaire remontant à plus d'un an : **54**

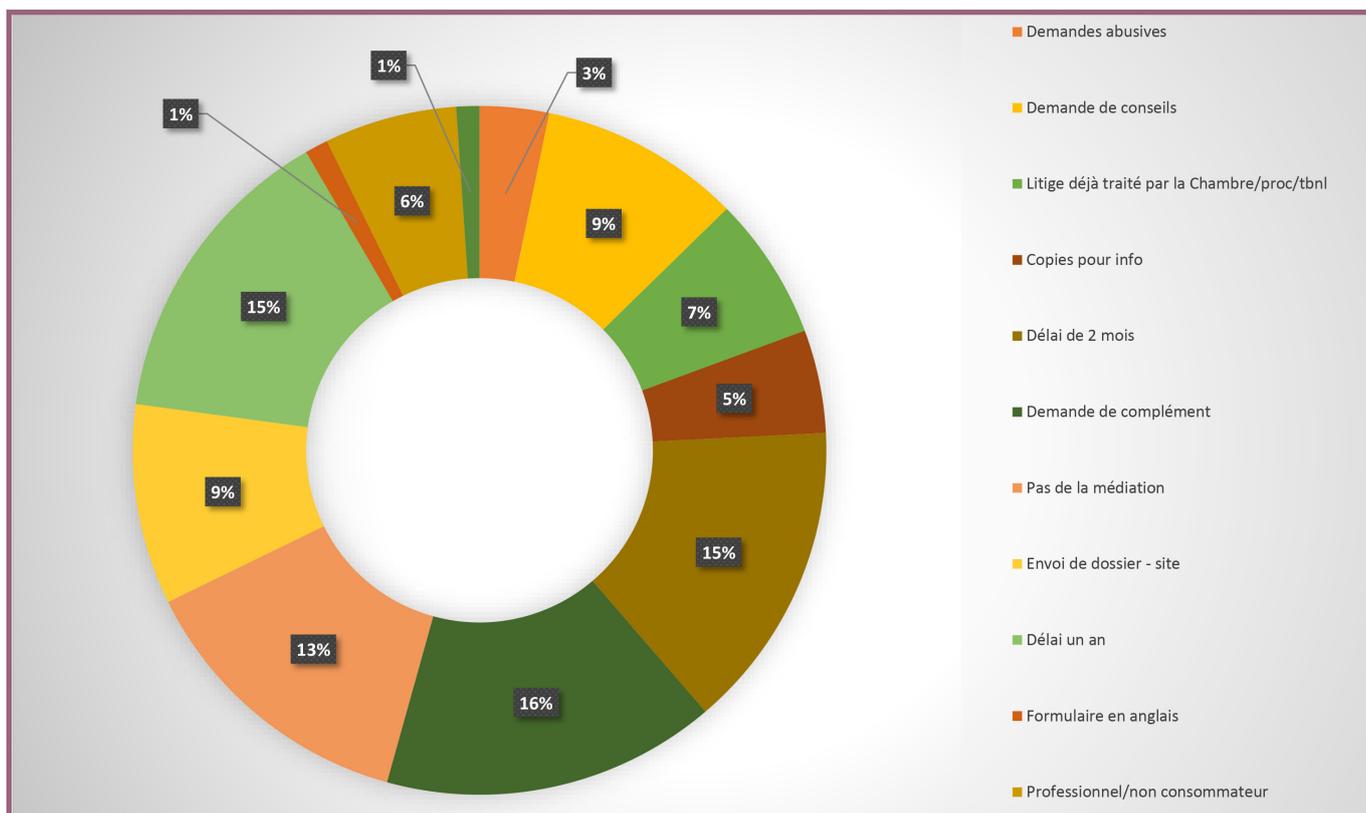
Formulation de la demande en anglais : **4**

Demande formulée par un professionnel : **23**

Demande pour un tiers sans mandat : **4**

Le nombre significatif de demandes irrecevables manifeste une certaine méconnaissance de la médiation de la consommation parfaitement concevable de la part du public. Il est probable, l'expérience et le temps aidant, que cette culture de la médiation se développera.

MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ



903 processus sont parvenus à terme ou ont été interrompus pour les causes suivantes :

Par arrêt du processus de la part du client : **29**

Par refus explicite du notaire d'accepter le processus : **253**

Par refus tacite du notaire de réponse à la demande pourtant réitérée : **254**

Par acceptation de la demande du client de la part du notaire à réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien avec le Médiateur : **146**

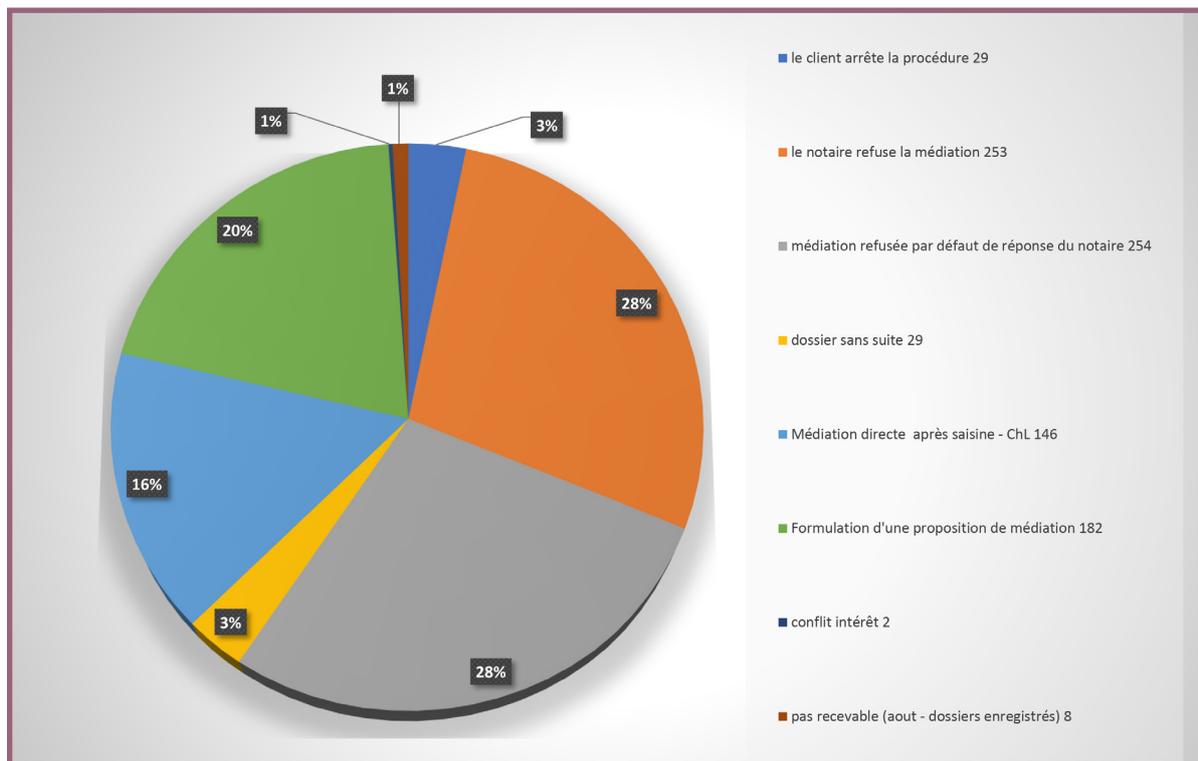
Par la formulation d'une proposition de médiation : **182**

Dossiers demeurés sans suite, la plupart du fait du client : **29**

Demandes générant un conflit d'intérêt pour le Médiateur : **2**

Demandes enregistrées puis apparues par la suite irrecevables : **8**

FIN DE MÉDIATION



Il apparaît que **20%** des demandes de médiation parviennent à l'élaboration d'une proposition de médiation au terme du processus.

16% des demandes auront fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe auprès d'eux du Médiateur dès avant l'élaboration d'une proposition de médiation.

Ce sont donc **36%** de demandes qui sont effectivement traitées concernant les dossiers recevables.

Mais en revanche, **56%** des demandes ne peuvent prospérer du fait du refus du notaire de participer au processus de médiation (**28%**) ou du défaut de réponse de la part du notaire à la demande réitérée par le Médiateur de savoir s'il accepte ou non de participer à ce processus (**28%**). Les causes de ces attitudes sont exprimées succinctement ci-après.

125 dossiers étaient toujours en cours de traitement au 1er janvier 2020.

328 dossiers sont effectivement entrés dans le processus de médiation.

La proportion des litiges considérés comme non recevables et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus correspondent aux **372** demandes ci-dessus mentionnées soit un peu moins de **27%**.

Le nombre des médiations engagées et interrompues et les causes de ces interruptions :

29 processus en cours ont été interrompus par le client, généralement par suite de la satisfaction obtenue sans délai de la part du notaire,

146 processus en cours ont été interrompus par le notaire par suite de leur acceptation anticipée de la demande du client après saisine et souvent après un entretien avec le Médiateur.

29 dossiers classés sans suite.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :

Durée moyenne du traitement des demandes ayant mené à une proposition de médiation : **44** jours.

Cependant, comme cela était déjà remarqué dans le précédent rapport, un bon nombre de médiations aboutissent dans un délai significativement plus court notamment celle résolues avant l'élaboration de la proposition de médiation.

L'exécution des propositions :

Le Médiateur ne dispose pas d'informations concernant les propositions de médiation qui seraient acceptées par les deux parties et ne seraient pas exécutées par l'un d'elle. Il n'a reçu que deux (2) réclamations à cet égard qui ont généré un rappel au notaire d'avoir à respecter son engagement.

La provenance des saisines :

La plupart des saisines proviennent des clients eux-mêmes. Certaines cependant sont présentées par un parent du client, voire un ami, soit qu'il soit âgé soit qu'il ne dispose pas de matériel permettant des échanges dématérialisés. Il convient alors de justifier d'un mandat pour représenter le client.

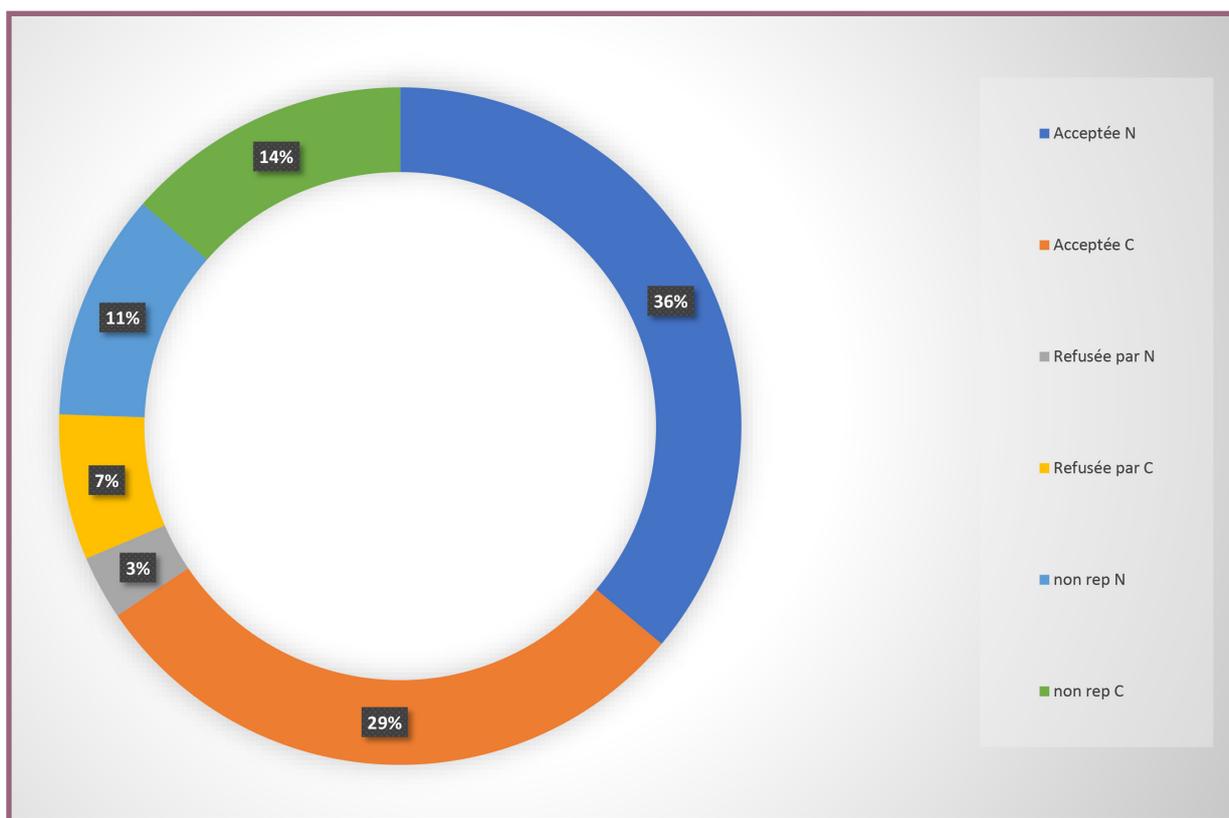
En outre, **12** demandes ont été effectuées par des avocats, **13** par des organismes d'assistance juridique, **2** par des associations de consommateurs et **3** d'autres provenances.

Le Médiateur a eu à connaître sur la période de **20 litiges transfrontaliers.**

La répartition des propositions de médiation :

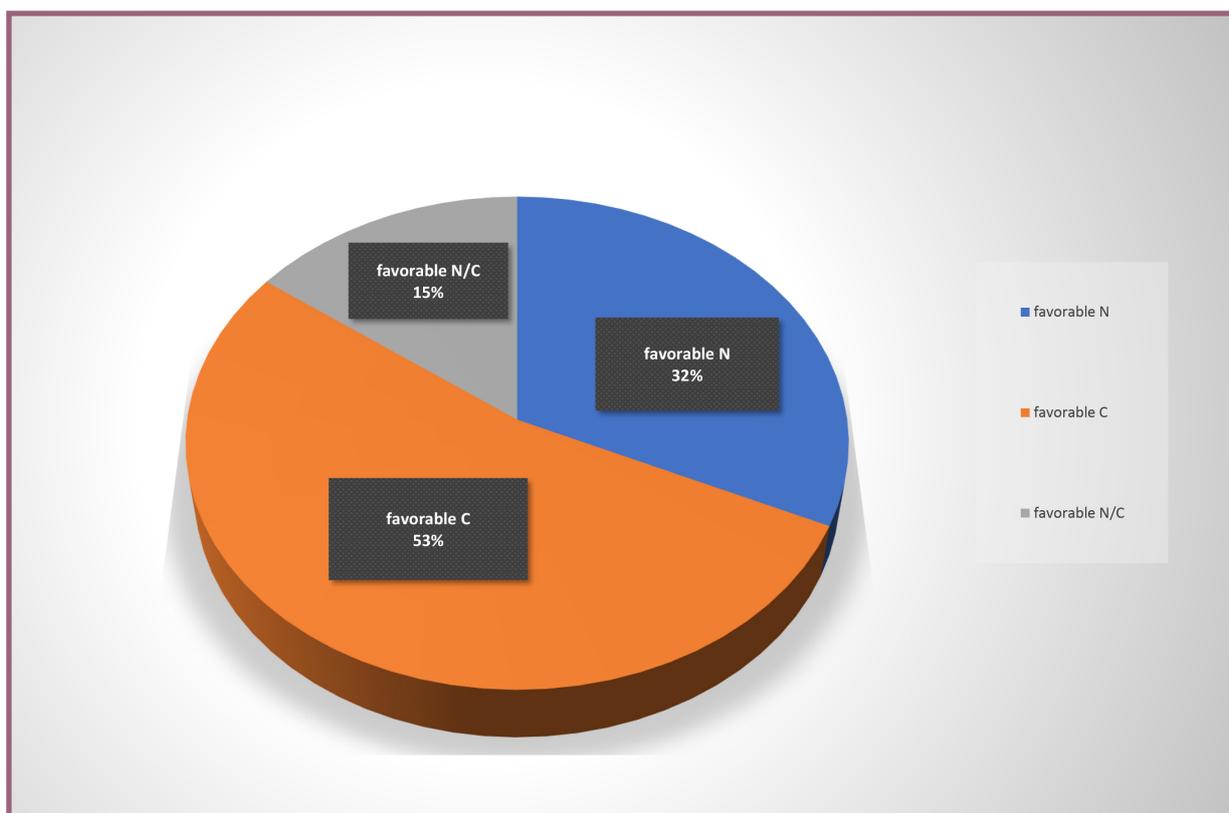
Sur les **182** propositions de médiation émises, **53%** l'ont été en faveur du client, **32%** en faveur du notaire et **15%** étaient neutres.

PROPOSITION DE MÉDIATION



Nombre de litiges résolus à l'amiable : **247** (dont 72 après proposition de médiation, 146 en cours de médiation et 29 avant l'ouverture du processus de médiation).

PROPOSITION DE MÉDIATION



Sur les **182** propositions de médiation émises, **72** ont fait l'objet d'une acceptation des deux parties soit un taux d'environ **40%**.

Sur les **328** dossiers entrés dans le processus de médiation, le taux de réussite est de **75%**.

110 propositions de médiation ont été expressément refusées soit par le client soit par le notaire soit par les deux parties.

507 refus de la part du notaire de participer au processus de médiation soit **253** refus explicites et souvent motivés et **254** refus par défaut de réponse aux demandes réitérées du Médiateur d'accepter ou non le processus de médiation. Ce dernier chiffre est significatif.

Le nombre de défauts de réponses des notaires aux demandes du Médiateur avait déjà été relevé dans le précédent rapport. Il n'est pas admissible et révèle le peu de cas que certains notaires font de ce nouveau mode de résolution des différends au risque de devoir répondre à une réclamation à la Chambre des notaires dont ils dépendent ou au procureur de la République que les clients ne manquent pas, alors, de solliciter. Cette attitude cristallise évidemment une impression négative des clients concernés à l'encontre de la profession alors qu'elle ne concerne heureusement qu'un nombre limité de notaires critiquables sur ce point.

Les causes remarquées des refus des notaires de participer au processus de médiation demeurent les mêmes que celles exprimées dans le précédent rapport : crainte de l'assimilation à une reconnaissance de responsabilité, confusion entre le Médiateur et une autorité professionnelle susceptible de sanctionner, sentiment d'injustice de la part du client, méconnaissance du processus malgré l'importante et récurrente médiatisation dont il est l'objet dans la profession, certitude de son bon droit et susceptibilité du fait de cette démarche considérée comme vexatoire.

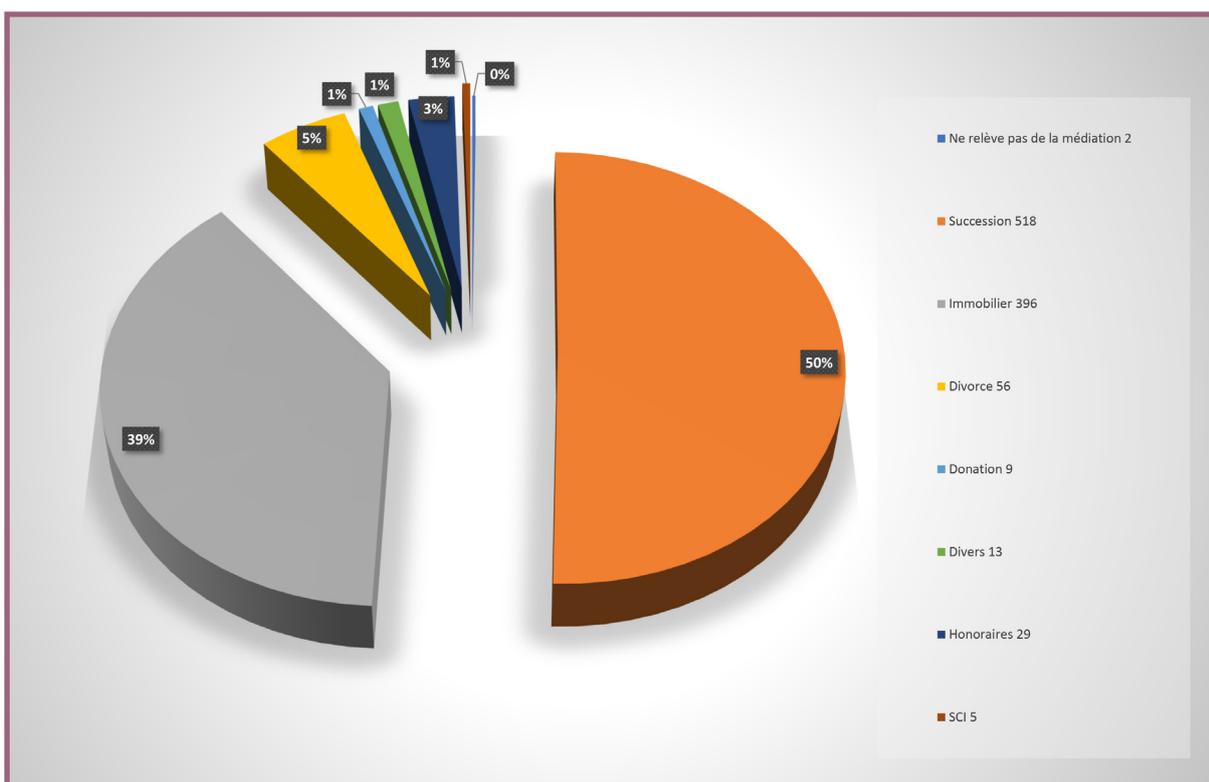
Sur les 328 dossiers entrés dans le processus de médiation, le taux de réussite est de 75%



MOTIFS DES SAISINES

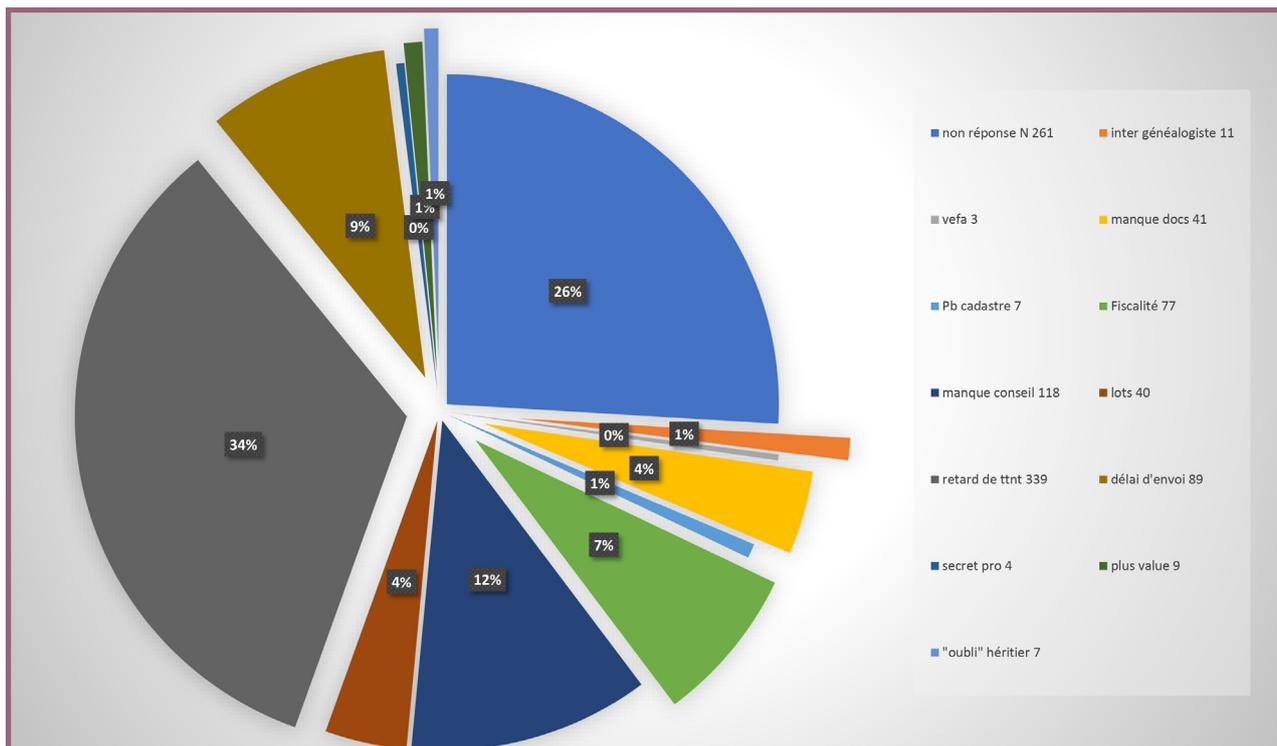
M E D I A T I O N

MOTIFS DE SAISINE DU MÉDIATEUR



Les saisines du Médiateur concernent les domaines les plus courants de l'activité des notaires. Pour la moitié, **50%**, le domaine des successions, pour **39%** celui de l'activité dans la sphère de l'immobilier (ventes, copropriété, promotion immobilière...). **5%** concerne les divorces et seulement **3%** les questions touchant aux honoraires des notaires. Les autres secteurs concernant les demandes de médiation sont peu significatif.

MOTIFS DE SAISINE



Il apparaît à nouveau que le principal motif de recours au Médiateur concerne ce que le client considère comme un retard dans le traitement de son dossier. C'est la cause de **39%** des saisines. Avec **26%** de saisines motivées par un défaut de réponse de la part du notaire aux demandes des clients, cela représente **65%** des motifs de demandes de médiation.

Le défaut de conseil, alors que le client, par hypothèse non initié, est confronté à une situation dans laquelle il est nécessaire qu'il soit informé, représente **12%** des motifs de saisine du Médiateur.

Ces attitudes de certaines Etudes en contradiction avec les devoirs généraux des notaires sont évidemment critiquables et ont déjà fait l'objet de remarques dans le précédent rapport. Elles sont également vivement reprochées lors des interventions des instances de la profession dans les différentes Assemblées Générales des Compagnies des notaires ou lors des diverses manifestations collectives (Congrès des notaires, Universités régionales...)

Il convient à nouveau de renouveler les remarques à ce sujet.

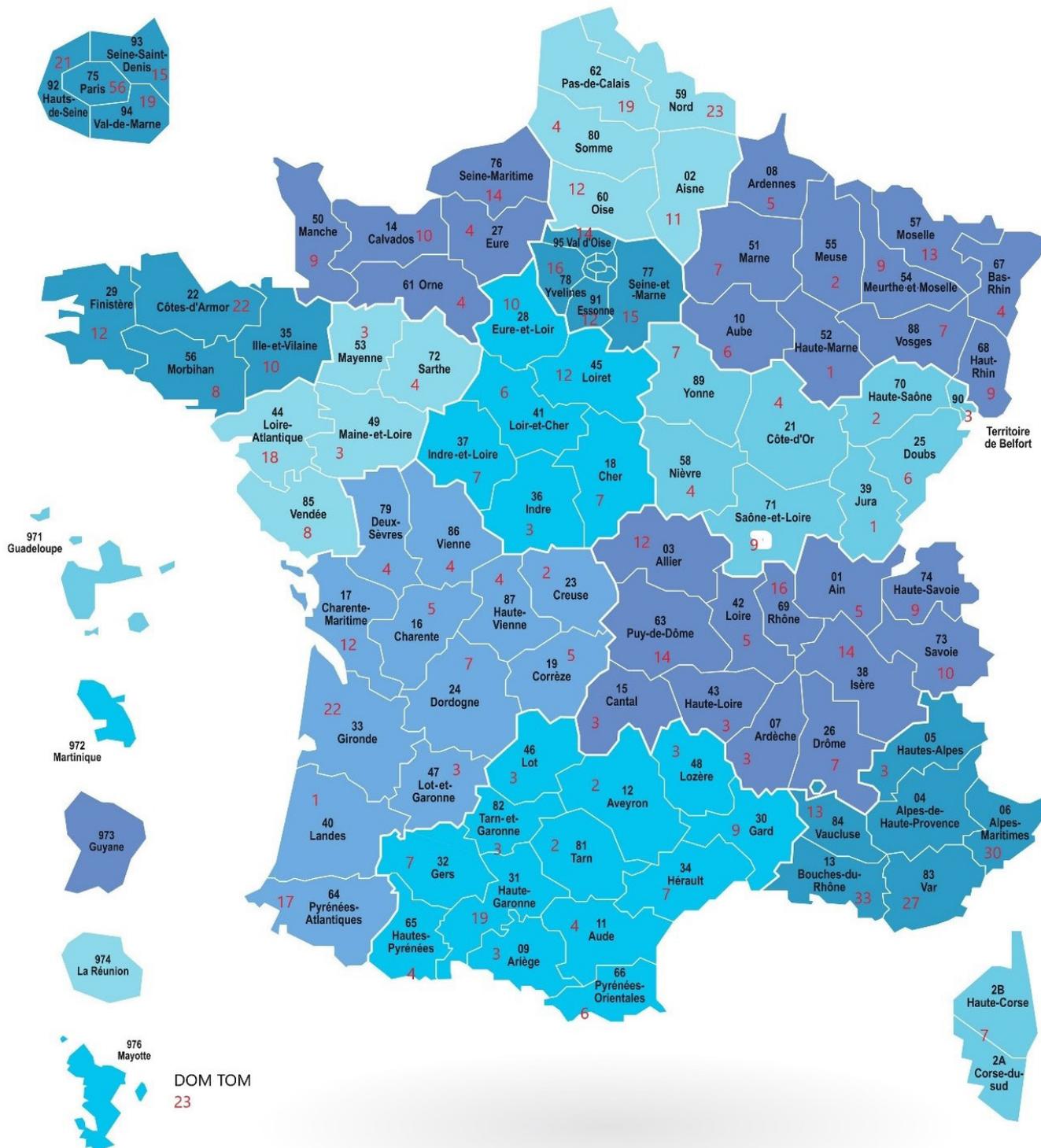
Ces chiffres démontrent un défaut de prise de conscience de certains professionnels du besoin des clients auquel ils doivent répondre alors que les modes de communication ont évolué vers l'immédiateté et que les aspirations de la société imposent la réactivité, la sécurité et la compréhension de la situation.

Cependant, la pratique notariale peut exiger de prendre le temps nécessaire à la réalisation sécurisée de certaines opérations. Des délais sont souvent imposés par l'attente de réponses ou de documents administratifs ou en provenance d'autres professions avec lesquelles le notaire doit collaborer pour parvenir au résultat recherché.

Les clients ne le comprennent pas toujours et il appartient aux notaires et à leurs collaborateurs de faire l'effort pédagogique indispensable pour éviter que le délai utile ou nécessaire pour leur propre sécurité se transforme en cause d'exaspération.

Il arrive d'ailleurs assez souvent qu'une simple relation téléphonique entre le Médiateur et le client permette à ce dernier de comprendre que le temps qui passe n'est pas perdu mais propice à la constitution du dossier et à la préservation des garanties que doit lui apporter le notaire.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DEMANDES



Comme précédemment, il est constaté qu'hormis les départements des Landes et de Corse, certaines zones littorales ont tendance à être le foyer d'un plus grand nombre de demandes de médiation. Il en est de même pour Paris et les départements périphériques. Cela est probablement dû à une plus grande densité de population dans ces départements. Aucun département ne fait l'objet d'aucune demande de médiation et les départements et territoires d'Outre-Mer voient le nombre de demandes passer de 10 à 23.

DE QUELQUES SITUATIONS EMERGENTES



- Les situations dans lesquelles les clients sont le plus souvent confrontés aux notaires sont celles qui ont été décrites dans le précédent rapport et il convient d'en remémorer certaines ici en espérant que la répétition aura un effet pédagogique.

Comme cela vient d'être rappelé ce sont les défauts de réponse et les retards dans l'exécution de leur mission qui focalisent le plus de demandes envers les notaires.

Si ces retards ne sont pas explicables, ils procèdent d'une mauvaise organisation de l'étude, des modalités de contrôle du travail des collaborateurs, et révèlent une attitude désinvolte à l'égard des clients.

Si ces délais, que les clients prennent pour des retards, sont explicables, c'est que les explications n'ont pas été ou pas été suffisamment données aux clients, ce qui est également critiquable. Le déroulement d'un dossier dans le temps et tous les aléas qui peuvent affecter sa clôture doivent faire l'objet d'une explication au client et si possible d'un message écrit tant la mémoire de certains peut être courte et source, alors, de conflit pouvant procéder de l'oubli des mises en garde. De même, lorsqu'un délai prévisible vient à se prolonger, il convient d'en informer rapidement le client et de lui en indiquer la cause afin d'éviter toute surprise et toute suspicion à l'égard du notaire.

A ces retards dans l'exécution de la mission du notaire, il convient d'ajouter les défauts de réponses aux clients ce qui est encore plus mal ressenti par la clientèle qui se plaint alors d'être méprisée, d'être abandonnée.

Les défauts de réponse sont inexcusables.

Lorsqu'au défaut de réponse du notaire vient s'ajouter celui, heureusement très rare, de la Chambre des notaires, le client ne sait plus vers qui se tourner alors, en outre, que la saisine du Médiateur est généralement irrecevable. Il se sent pris dans un piège d'une profession invulnérable, intouchable et dont les membres n'auraient pas de comptes à rendre. Il va de soi que l'image du notariat dans les études d'opinion pâtit de ce travers de certains, heureusement peu nombreux, alors qu'un peu d'attention et de respect et que quelques explications permettraient d'éviter un déficit de réputation de ce point de vue.

Il convient ici également de rappeler à leurs devoirs et à nouveau les notaires qui ne répondent pas aux demandes du Médiateur - fussent-elles réitérées au moins une fois - lorsqu'il les interroge afin de savoir s'ils acceptent ou non d'entrer dans un processus de médiation. Ce sont souvent les mêmes. 254 en 2019.

Quand bien même le processus de médiation ne serait-il pas ouvert par suite de ce défaut de réponse, il n'est pas possible au Médiateur, tenu à l'obligation de confidentialité, de dénoncer ces notaires à leurs autorités disciplinaires afin que leur devoir professionnel leur soit officiellement rappelé à ce sujet.

Dans ce domaine de l'attention et de la correction que doit avoir le professionnel à l'égard de son client, un nombre avéré de saisines est motivé par le manque d'empathie que ressentent, à tort ou à raison, certains clients de la part du notaire ou du collaborateur en charge du dossier.

« *On va se payer ma tête combien de temps, ces gens-là se croient tout permis et au-dessus des lois...* » (message analogue à un certain nombre d'autres, reçu récemment).

Il faut rappeler qu'une grande partie de la clientèle vient dans les études car, pour parvenir au but recherché et conformément à la loi, elle doit faire appel à un notaire. Or, ces clients se plaignent de donner l'impression qu'ils dérangent le notaire et que le fait que leurs dossiers soient traités par l'étude procèderait d'une faveur. Pour preuves, quelques saisines sont fondées sur une simple demande d'excuses de la part du notaire pour le mauvais accueil à l'étude ressenti par le client.

Il est vrai que ce nouveau mode de tentative de résolution des différends et la facilité que lui donne le contact par internet peut servir de nouveau défouloir alors que derrière certains comportements apparemment inacceptables de la part de quelques clients peut également se cacher une vraie détresse.

Néanmoins il ne faut pas perdre de vue que seules remontent au Médiateur des demandes fondées sur des faits négatifs ou des impressions défavorables.

Il arrive aussi que certains clients s'adressent au Médiateur de manière parfaitement incorrecte, reportant sur lui, dans un langage que réproouve la bienséance élémentaire, toute l'acrimonie qu'ils peuvent avoir à l'égard de leur notaire.

De tels propos s'ils ont d'abord été tenus au notaire, peuvent alors l'inciter à ne pas souhaiter entrer dans le processus de médiation.

Enfin certaines demandes sont totalement illisibles et incompréhensibles faute pour ces clients de savoir les exprimer. Le Médiateur se rapproche alors d'eux et tente de comprendre ce dont il s'agit tout en évitant une démarche qui pourrait être prise comme vexatoire ou orientée.

- Je dois revenir également sur les situations que des clients imputent au notaire alors que le différend dans lequel ils sont plongés procède de relations difficiles avec d'autres personnes. Ces circonstances se rencontrent fréquemment dans les conflits entre cohéritiers, entre personnes divorcées ou en cours de divorce, entre voisins ou copropriétaires, entre vendeurs et acquéreurs... Lorsque, dans ces contextes, un notaire doit intervenir, il est courant qu'il focalise le dépit des intéressés alors que, bien souvent, il aura tenté, par conscience et habitude professionnelles, d'apaiser le débat et, si ce n'est de les réconcilier, au moins de rapprocher les intéressés. Il appartient alors au Médiateur, lorsqu'il est convaincu qu'il en est ainsi, d'en faire prendre conscience au client et, le cas échéant, de lui recommander d'autres voies possibles de médiation : la médiation familiale, la médiation conventionnelle.

- De la pédagogie. Les clients évidemment ne sont très généralement pas des professionnels ni des connaisseurs du droit. Les interventions des notaires se situent dans des domaines juridiques souvent complexes auxquels viennent s'ajouter les imprévus des relations humaines. En outre, les recherches effectuées par certains clients sur les réseaux sociaux, dans la presse de vulgarisation ou auprès de personnes « bien informées » peuvent facilement les induire en erreur alors qu'ils sont persuadés de détenir la vérité technique concernant la question qui les occupe. S'en suivent des malentendus entre les intéressés ou avec le notaire.

Il importe donc qu'à tout moment de la gestion d'un dossier et particulièrement lors d'un premier rendez-vous et lors de la constitution de ce dossier, le notaire s'assure incontestablement du but recherché par le client, qu'il fasse preuve de pédagogie sur les moyens pour y parvenir, vérifie que le client a bien compris les tenants et les aboutissants de sa démarche.

Il convient également que le client n'hésite pas à interroger le notaire tant qu'il n'est pas certain d'avoir tout compris. Il n'y a pas de scrupule à avoir à questionner un professionnel auquel on vient demander une intervention dans un domaine dans lequel on ne possède pas nécessairement la connaissance requise. Le notaire dont c'est l'un des devoirs et l'une des fonctions, s'y prêtera de bonne grâce facilitant ainsi le traitement du dossier et évitant les malentendus pouvant générer des conflits.

Le Médiateur est souvent saisi de demandes dont il lui apparaît rapidement qu'elles sont fondées précisément, de la part du client, sur une méconnaissance juridique de la situation ou sur une mauvaise appréciation des contraintes extérieures qui pèsent sur le notaire dans l'exercice de sa fonction. Il s'agit souvent de délais imposés dans l'attente d'un document administratif ou de formalités incontournables qui n'avaient pas été expliquées au client. Une simple relation téléphonique du Médiateur avec ce dernier permet alors, assez souvent, de mettre un terme à sa réclamation, une fois détaillées et justifiées les explications techniques.

- Enfin, un certain nombre de saisines ne correspondent pas à une véritable demande de médiation de la part du client. Il s'agit, en réalité soit de simples informations pour ordre sur des situations de mécontentement données sans demande de médiation soit de véritables réclamations destinées normalement à la Chambre des notaires mais que les clients adressent au Médiateur en lui attribuant, à tort, un pouvoir d'incitation voire de contrainte sur les notaires.

De même de nombreuses demandes de conseils professionnels et même de consultations qui incombent normalement et principalement aux notaires dans leurs Etudes sont adressées au Médiateur qui n'a pas vocation à y répondre. Il y répond cependant occasionnellement lorsque ces demandes sont préalables ou liées à une demande de médiation ou, simplement, pour rendre service au client et lui faire gagner du temps, lorsqu'elles sont d'ordre général et n'impliquent pas la gestion d'un dossier.



QUELQUES PRECONISATIONS DU MEDIATEUR

Concernant les clients

- Il arrive trop souvent que le rôle du Médiateur soit confondu avec celui d'une « boîte aux lettres ». Le Médiateur de la consommation n'a pas pour fonction de transmettre au notaire des documents ou des lettres de la part des clients sans autre démarche inhérente au processus de médiation. De même n'a-t-il pas à être le simple messenger du notaire à l'égard de son client permettant à celui-ci de se décharger d'une démarche qui le gênerait. En revanche, avec l'autorisation de l'un ou de l'autre, il peut avoir à transmettre à l'autre, éventuellement avec ses commentaires, la copie intégrale d'un message qui lui a été destinée lorsque cela peut permettre de faciliter la compréhension de la situation ou la relation entre les parties.
- De nombreuses demandes de clients concernent des restitutions de dépôts de garantie ou d'indemnités d'immobilisation à la suite de compromis ou de promesses de vente n'ayant pas abouti pour toutes sortes de raisons et alors que le notaire semble s'y opposer. Il ne s'agit pas là d'un conflit avec le notaire mais bien de l'obligation pour ce dernier, à l'exception des suites de la faculté de rétractation, de ne pas disposer des fonds concernés sans l'accord de tous les intéressés ou sans une décision de justice définitive l'y autorisant. Dans cette hypothèse, le notaire aura pris la précaution de consigner les fonds à la Caisse des Dépôts. La demande au Médiateur est alors inopérante comme le serait celle présentée à la Chambre des notaires dans ce cas.
- De même il arrive fréquemment que le client s'adresse au Médiateur du notariat alors que sa réclamation, qui n'est pas une demande de médiation mais une plainte, devrait être présentée à la Chambre des notaires qui assure le contrôle et la discipline des notaires. Dans ce cas, le Médiateur en informe le client et lui recommande de s'adresser à la Chambre des notaires dont il lui indique les coordonnées. Par ailleurs, une réclamation pour la même cause préalable à la saisine du Médiateur ou en cours à la Chambre des notaires peut être assimilée à une cause d'irrecevabilité temporaire de la demande de médiation conformément et par assimilation aux dispositions de l'art. L.612-2-3° du Code de la consommation. Il convient donc, pour le client qui souhaite effectuer une demande de médiation, de ne pas adresser concomitamment une réclamation à la Chambre des notaires.

A défaut, la demande pourrait être déclarée irrecevable ou, à tout le moins, le client pourrait être informé que le Médiateur devrait attendre la réponse de la Chambre des notaires pour envisager la suite à donner à la saisine.

- En présence de divergences entre notaires sur le traitement d'un dossier, le Médiateur n'a pas de légitimité pour intervenir. Conformément aux dispositions du Règlement National des Notaires, c'est au Président de la Chambre des notaires ou à celui du Conseil Régional des notaires de la Cour d'appel, selon les cas, que ces notaires doivent présenter leur différend afin qu'il soit tranché. Il n'y a donc pas lieu pour le client, pris en otage entre deux notaires, d'en saisir le Médiateur qui ne pourra pas intervenir.
Il convient, bien sûr, que dans ces situations les notaires ne se prévalent pas de ces désaccords entre eux vis-à-vis de leurs clients. Il s'agit de divergences entre professionnels dont les clients n'ont ni à pâtir ni à être les témoins et encore moins les arbitres.
- Bref rappel des causes d'irrecevabilité des demandes de médiation (art. L.212-2 du Code de la consommation) :
 - ne pas avoir tenté, préalablement à la demande de médiation, de résoudre le litige directement avec le notaire par une réclamation écrite dont il pourra être justifié au Médiateur,
 - présenter au Médiateur une demande manifestement infondée ou abusive,
 - présenter un litige précédemment examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (avec assimilation possible de la saisine de la Chambre des notaires à une saisine juridictionnelle comme indiqué ci-dessus),
 - introduire la demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du notaire,
 - présenter une demande n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur. A cet égard, il est précisé que toute l'activité du notaire, réglementée ou non, tarifée ou non et quel que soit le mode de responsabilité à laquelle elle répond, est susceptible de faire l'objet d'une demande de médiation.
- Ne pas oublier, en cas de demande de médiation pour le compte d'une autre personne indisponible, souvent un parent âgé ou résidant à l'étranger, de joindre à la demande le mandat émanant de la personne concernée et donnant pouvoir à son représentant.

Concernant les notaires

- Tout d'abord, lorsqu'un notaire est saisi d'une demande de médiation, il convient, après qu'il a pris la précaution de se rapprocher de l'assureur en responsabilité civile de la profession, qu'il réponde dans le délai prescrit afin de faire savoir au Médiateur s'il accepte ou non d'entrer dans le processus de médiation.
S'il ne l'accepte pas, il est recommandé qu'il motive son refus afin d'éviter l'émission éventuelle d'un avis par le Médiateur qui pourrait être fondé uniquement sur les arguments présentés par le client et porter atteinte à son souci d'objectivité.
Un défaut critiquable de réponse en temps utile génère un rappel. Un défaut de réponse après ce rappel est inadmissible et incitera le client, sur la recommandation du Médiateur, à se rapprocher de la Chambre des notaires, voire du procureur de la République.

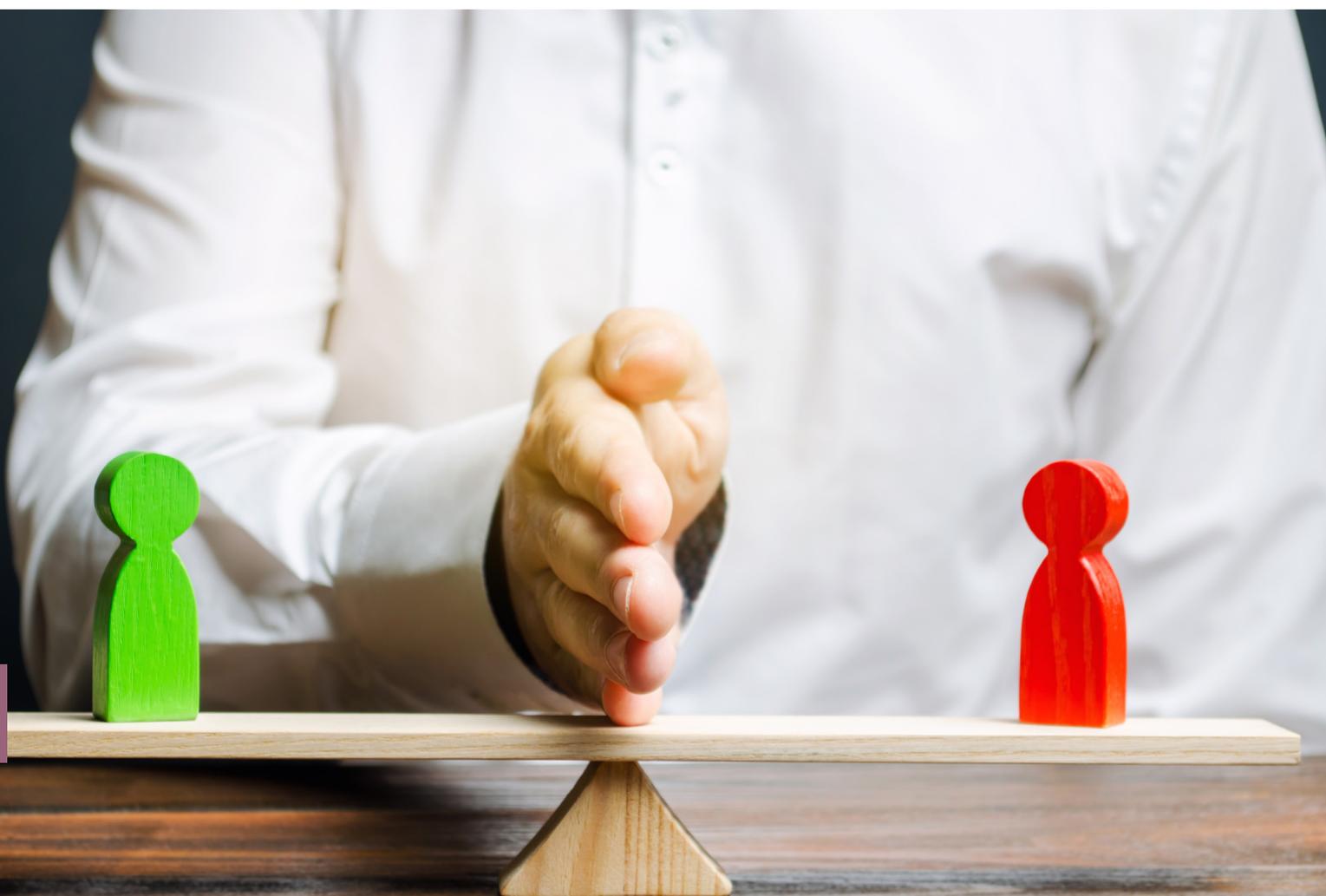
- Le fait pour un notaire d'accepter de participer au processus de médiation ne signifie nullement une reconnaissance de responsabilité civile professionnelle. Il s'agit précisément de tenter de résoudre amiablement une situation que le client estime conflictuelle et de permettre au médiateur de l'apprécier au moyen des propos et des documents échangés puis d'émettre objectivement une proposition de médiation et éventuellement un avis.
- Il est rappelé qu'il est obligatoire pour les notaires de faire connaître, par tous moyens appropriés (affichette dans la salle d'attente de l'Etude, mention sur le site internet de l'Etude, inscription en bas de page sur le papier à entête de l'Etude ...) la possibilité pour le client d'avoir recours au Médiateur du notariat en cas de différend entre eux et d'en indiquer les coordonnées. Le défaut de respect de cette disposition est sanctionné par une amende administrative.
- Il apparaît que nombre de courriels envoyés à certaines Etudes sur leur adresse générale et non personnalisée ne sont pas lus ou pas pris en considération. Cela est constaté par le Médiateur et reproché par les clients qui ne reçoivent non plus ni accusé de réception ni réponse. Lors des messages de rappels, le notaire prétexte parfois ne pas avoir reçu le premier message alors que le Médiateur a la justification que ce message a été lu. Il convient de faire en sorte que ces courriels fassent l'objet d'un réel suivi quand bien même ce mode de correspondance se généraliserait-il et perturberait-il des méthodes dépassées de travail. Des messages adressés aux offices qui prétendent ne pas les avoir reçus, sont même effacés sans avoir été lus ainsi que le révèle le suivi électronique des messages.
- L'acceptation par le notaire de participer au processus de médiation doit être explicite. Il arrive souvent qu'après avoir reçu du Médiateur la notification de la saisine, le notaire se contente de lui adresser ses explications sur la situation sans préciser s'il accepte ou non de participer à la médiation.

De même, relancé par le Médiateur sur la nécessité de prendre parti, il arrive qu'il ne réponde pas. Le défaut de réponse est assimilé à un refus de participer au processus. Les demandes successives au notaire font que le client n'est informé que tardivement de sa position qui généralement est alors un refus ce qui est très mal perçu par les clients et ajoute à leur acrimonie à l'égard du notaire et de la profession en général et à leur déconvenue quant à l'utilité de la médiation.

Il en résulte que le refus d'un notaire de participer au processus de médiation doit également être explicite. Le notaire ne doit pas se contenter de la présomption de refus du fait de son silence. Il prendrait alors le risque, indépendamment de l'image déplorable que donnerait cette défaillance, que soit émis un avis par le Médiateur qui pourrait n'être fondé que sur les termes de la demande du client.

Enfin, il convient que lorsqu'un notaire a fait savoir au médiateur qu'il acceptait le principe de la médiation, il donne suite à cette acceptation et lui transmette les documents et propos nécessaires à l'appréciation de la situation et à l'élaboration contradictoire de la proposition de médiation.

- Un certain nombre de réponses des Etudes, quoique la signification de la saisine ait été adressée au notaire, émanent des collaborateurs présumés être ou avoir été en charge du traitement du dossier ou du caissier de l'Etude. Cette pratique ne permet pas au Médiateur de s'assurer que le notaire est informé de la demande de médiation alors qu'elle le concerne directement comme étant en charge de la gestion de l'Etude et responsable de ce qui peut avoir généré la demande.
Par ailleurs, le Médiateur ignore dans quelle mesure ce collaborateur dispose de la qualité d'accepter ou non le processus de médiation puis, éventuellement, celui d'accepter ou non la proposition de médiation.
Il convient, pour ne pas nuire à la crédibilité de cette médiation, que les courriels émanent des notaires eux-mêmes d'autant que ce sont eux qui sont présumés avoir pris contact avec l'assureur de la profession avant de faire connaître leur position sur l'acceptation ou le refus d'entrer dans le processus.
- Il est arrivé que certaines Chambres des notaires demandent au Médiateur de leur rendre des comptes sur l'exercice de sa fonction concernant tel ou tel notaire. Il va de soi que le principe fondamental de la confidentialité de la médiation rend impossible la satisfaction à cette demande.
De même qu'en vertu de ce même principe le Médiateur ne peut pas révéler aux Présidents des Chambres des notaires les faits dont il aurait eu connaissance et qu'il pourrait pourtant être utile qu'ils connaissent eux-mêmes dans leur fonction de contrôle et de discipline.



LES « AVIS » DU MEDIATEUR



Le Médiateur, indépendamment d'une proposition de médiation, peut être amené à émettre un avis sur une question récurrente.

Cet avis objectif permet de préciser la réponse à une question répétitive et de la spécifier de telle sorte que chacun puisse s'y reporter lorsque la situation se présente.

Il ne s'agit pas d'une réponse à une demande particulière de médiation, mais de la leçon tirée, en toute indépendance, de plusieurs situations analogues afin de créer progressivement une source de réponses adaptées à ces situations.

C'est délibérément que très peu d'avis ont été émis par le Médiateur sur la période.

En effet, il convient d'attendre qu'un nombre significatif de demandes concernant le même motif soient formulées afin de pouvoir émettre un avis là où n'existerait pas encore une règle professionnelle ou une disposition réglementaire ou lorsque cette règle ou cette disposition ne seraient pas ou plus respectées.

Quelques appréciations ont été émises dans des propositions de médiation mais elles concernaient exclusivement les situations en cause et ne nécessitaient pas de généralisation.

Un avis a été émis de manière plus générale compte tenu du nombre de saisines reçus à son sujet : il s'agit du respect des dispositions des articles L.271-1 et L.271-2 du Code de la construction et de l'habitation qui disposent que l'acquéreur non professionnel bénéficie d'un droit de rétractation de 10 jours après la signature d'un avant-contrat et qu'en cas d'exercice de cette faculté, l'acte est réputé n'avoir jamais existé. Par conséquent les sommes éventuellement versées doivent être intégralement remboursées dans un délai maximum de 21 jours. Or, le notaire peut avoir perçu un honoraire et avoir eu à verser au Trésor Public le montant du droit fixe d'enregistrement inhérent à la promesse de vente (actuellement 125€). Malgré tout ces sommes doivent faire l'objet d'un remboursement intégral de la part du notaire à celui qui s'est rétracté.

QUELQUES CAUSES DE SAISINES ET LITIGES RESOLUS



- Une cliente expose que le notaire a reçu un acte d'acquisition d'un appartement et d'une cave en indivision.
A la suite de sa séparation, elle charge ce même notaire d'établir un acte de licitation pour faire cesser cette indivision.
Quelques années plus tard, lors de la revente de son bien, le notaire chargé de la vente constate que la cave a été omise lors de la licitation.
Le notaire ayant reçu l'acte de licitation, contacté par la cliente, ne lui répond pas et son confrère chargé de la vente établit un acte rectificatif.
Le Médiateur a considéré que les frais de cet acte modificatif devaient être remboursés par le notaire ayant établi l'acte de licitation.
La proposition a été acceptée.
- Une cliente se plaint d'avoir dû supporter le paiement de pénalités et intérêts de retard en raison du dépôt tardif, par le notaire, à la Recette des impôts d'une déclaration de succession.
Le notaire expose les raisons pour lesquelles la déclaration de succession n'a pu être déposée dans le délai légal imparti et dont la responsabilité ne lui incombe pas.
Il ressort des éléments transmis au Médiateur que le notaire avait informé les héritiers de leurs obligations fiscales et des sanctions attachées au défaut de leur respect.
Cependant la question de l'opportunité de verser un acompte afin de limiter les pénalités de retard n'avait pas été abordée avec les clients alors qu'il existait des liquidés disponibles importantes.
Au regard de la situation personnelle de la cliente, le Médiateur a proposé une prise en charge partielle des pénalités par le notaire.
La proposition a été acceptée.
- Un client reproche au notaire le délai de traitement de son dossier de vente – délai qui aurait conduit son acquéreur à renoncer à l'acquisition - et la découverte tardive qu'il n'était pas propriétaire d'un lot de copropriété réuni physiquement à d'autres pour constituer son appartement.
Le client s'étonnait que cette situation n'ait pas été constatée par ce même notaire lors de son acte d'acquisition établi quelques années auparavant.
Le client demandait l'indemnisation de son préjudice.

L’instruction des pièces transmises par le client et par le notaire a permis de considérer qu’un examen attentif des éléments transmis au notaire lors de cette acquisition aurait pu lui permettre de déceler cette difficulté et d’y remédier alors.

La demande indemnitaire du client a été partiellement accueillie.

La proposition a été acceptée.

- Une cliente se plaint du blocage des opérations de comptes, liquidation et partage judiciaire confiées au notaire depuis la communication deux ans auparavant d’un projet liquidatif.

Il a semblé au médiateur que le dossier était resté en l’état après la communication par les ex-époux de leurs observations.

Le Médiateur a invité le notaire à reprendre l’accomplissement de sa mission judiciaire en procédant, dans un délai de trois mois à compter de l’acceptation de la proposition de médiation, à la convocation des parties aux fins de signature de l’acte de partage dont le projet leur avait été soumis et après actualisation de ce dernier pour prendre en considération le temps écoulé et, le cas échéant, les observations des intéressés.

De manière plus générale, le Médiateur avait évoqué dans sa proposition les mesures que le notaire pourrait envisager si les clients ne signaient pas cet acte.

La proposition a été acceptée.

- Une cliente avait signé un avant-contrat portant sur la vente de son bien immobilier. La vente ne s’est pas réalisée du fait de l’acquéreur.

La cliente reprochait au notaire – cas assez souvent rencontré – de ne pas lui remettre la somme détenue par l’étude au titre de l’indemnité d’immobilisation assortie des intérêts correspondant.

Le Médiateur a confirmé à la cliente que, ne s’agissant pas de l’exercice d’une faculté légale de rétractation, le notaire ne pouvait se dessaisir de la somme séquestrée que d’un commun accord entre les parties ou en vertu d’une décision de justice se prononçant sur son sort.

Il a invité le notaire à tenter une nouvelle démarche auprès de l’acquéreur défaillant.

La proposition a été acceptée et la démarche a abouti.

- Un client reprochait au notaire de ne pas l’avoir informé de la présence, à proximité du bien acquis par lui, d’une installation classée dont l’existence lui avait été révélée trois années plus tard par un courrier de la mairie. Il considérait que la présence de cette installation affectait la valeur de son bien et sollicitait une indemnité.

L’instruction du dossier a établi que le notaire n’avait pas failli à ses obligations professionnelles. Par ailleurs les transactions observées dans le secteur où est située ce bien ne révélaient pas de baisse des prix.

La demande indemnitaire du client n’a pas été accueillie.

La proposition a été acceptée.

LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION



Le processus de médiation de la consommation répond aux prescriptions du Code de la consommation.

Le client qui se trouve en situation de conflit avec un notaire et souhaite tenter de trouver une solution en s'adressant au Médiateur du notariat a avantage à le saisir de sa demande au moyen du site internet dédié à cette médiation :

mediateur-notariat.notaires.fr

Pour ne pas pénaliser les clients qui n'ont pas la possibilité d'utiliser la transmission digitale qu'elle qu'en soit la raison, le Médiateur peut être saisi par courrier postal. Le risque est alors d'omettre tel ou tel élément figurant sur le questionnaire dématérialisé et qui permet au Médiateur d'apprécier la recevabilité de la demande au regard des dispositions légales. Il en résulterait alors une perte de temps et une irritation pour le client.

A la réception de la demande, le Médiateur en analyse la validité conformément aux dispositions du code de la consommation.

Pour rappel, les causes légales d'irrecevabilité de la demande sont les suivantes :

- Le client n'a pas tenté préalablement de résoudre directement son conflit avec le notaire par une réclamation écrite restée sans réponse durant deux mois ou ayant fait l'objet d'une réponse insatisfaisante,
- La demande n'est pas fondée ou est abusive,
- Le litige a été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Par extension, si le litige est en cours d'analyse par la Chambre des notaires, il peut être recommandé au client d'attendre sa réponse. De même, si la Chambre des notaires a déjà émis un avis, le Médiateur pourra estimer que la demande de médiation n'est plus fondée,
- La demande du client est présentée au médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du notaire,
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

En cas d'irrecevabilité de la demande, le Médiateur en informe le client dans les trois semaines de sa réception et lui indique les autres voies de recours en usage dans la profession. De même l'informe-t-il de la recevabilité de sa demande et lui fait savoir qu'il en saisit le notaire.

Le notaire saisi de la demande dispose d'un délai de trois semaines pour faire savoir au Médiateur s'il accepte ou non le processus de médiation.

Si le notaire n'accepte pas le processus, il lui est recommandé de l'indiquer explicitement et de motiver son refus. Le Médiateur en informe alors le client en lui indiquant les autres voies de recours en usage dans la profession.

Si le notaire accepte le processus, le client en est également informé.

Lorsque le notaire en a accepté le processus, le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier ayant accompagné la demande du client et de l'acceptation de ce dossier en médiation, afin d'analyser avec impartialité les propos et les pièces transmises par les parties et de comprendre les circonstances motivant sa saisine. Il peut avoir à solliciter des compléments d'information et des copies d'actes ou de documents. Ce délai peut exceptionnellement être prorogé d'autant en cas de dossier particulièrement complexe. Les parties en sont alors informées.

Les parties peuvent, à tout moment, se retirer du processus de médiation comme le Médiateur peut lui-même décider d'y mettre fin si les circonstances le requièrent.

Dans ce délai et au terme de ses investigations, le Médiateur adresse aux parties une « proposition de médiation ». Cette proposition qui reprend les termes du litige et exprime en toute indépendance et avec équité les raisons de sa conclusion, peut être acceptée ou refusée par le client et/ou par le notaire.

Au cas de refus par l'un ou l'autre ou par les deux parties, il est mis fin à la médiation et le client peut utiliser les autres voies de recours en usage dans la profession que lui indique alors le Médiateur.

Au cas d'acceptation de la proposition de médiation par les deux parties, le Médiateur les en informe. La proposition doit alors être exécutée de bonne foi et sans délai. Puis la demande est classée.

Il est rappelé qu'en tout état de cause, les propos échangés dans le cours de la médiation sont couverts par la confidentialité et que, comme le Médiateur qui y est tenu, les parties ne peuvent s'en prévaloir dans d'autres circonstances.



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des Médiateurs de Services au Public – CMSP - a été créé en avril 2002.

Les signataires de sa Charte, élaborée en décembre 2004, sont les médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et des collectivités en charge d'un service public.

Le Médiateur du notariat a été agréé comme membre du CMSP pour le compte de la profession le 20 septembre 2018.

Il adhère, bien sûr, aux principes de cette Charte et en respecte les dispositions.

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe les 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.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de services au public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le Médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur des valeurs portées par la présente Charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le Médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

I. Valeurs du médiateur du Club

L'indépendance

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis- de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. Principes applicables au processus de médiation

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 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.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de la 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.

Les Membres

Le liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public se trouve sur la page suivante : <http://clubdesmediateurs.fr/cat/mediateurs/>

Membres du Club :

La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Le Médiateur de l'Assurance
Le Médiateur du Groupe ENGIE
Le Médiateur du Groupe La Poste. Le Médiateur de la Banque Postale
Le Médiateur de l'information de France 2 et de France 3
Le Médiateur des ministères Economiques et Financiers
Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
La Médiatrice des Communications Electroniques
Le Médiateur de l'Eau
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Le Médiateur des entreprises
Le Médiateur du E-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance
La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises
La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Le Médiateur du Groupe EDF
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur National de l'Energie
Le Médiateur National de Pôle Emploi
Le Médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants
Le Médiateur du Notariat
La Médiatrice de la RATP
Le Médiateur de la Région Ile-de-France
Le Médiateur des Relations commerciales agricoles
La Médiatrice SNCF Mobilités
Le Médiateur Tourisme et Voyage
Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

CONCLUSION

La médiation de la consommation dans le notariat progresse sensiblement. Elle démontre son utilité et l'accueil que lui réserve la clientèle lorsqu'elle en éprouve le besoin.

Comme la médiation conventionnelle et judiciaire notariale, cette médiation qui, elle, est réglementée prend toute sa place dans le paysage des tentatives de résolutions amiables des conflits.

Les efforts de médiatisation tant auprès des notaires que de la clientèle doivent continuer afin de la rendre plus visible et mieux connue. Ils doivent se multiplier dans les Instituts de formation des futurs notaires, dans les Assemblées Générales des Compagnies de notaires, dans la presse professionnelle et généraliste...

Cela permettra, en favorisant le rétablissement de relations justes et confiantes entre les notaires et certains de leurs clients, de diminuer d'autant les réclamations auprès des instances professionnelles ou judiciaires.

Cela permettra également de faire en sorte que les demandes de médiation interviennent plus tôt et lorsque les situations qui les motivent ne sont pas déjà exacerbées.

Il sera intéressant à cet égard de pouvoir comparer, le moment venu, les chiffres du rapport 2020 avec ceux du présent rapport et de vérifier alors si la vertu de cette médiation spécifique porte ses fruits et réalise les espérances qu'elle a créées.

Il est important que les notaires prennent leur part des observations concernant les causes les plus nombreuses de saisines du Médiateur.

Leur réactivité, leur souci de répondre aux clients et leur empathie diminueront de moitié les demandes de médiation et consolideront la bonne opinion du public à l'égard de la profession.

Le médiateur du notariat

