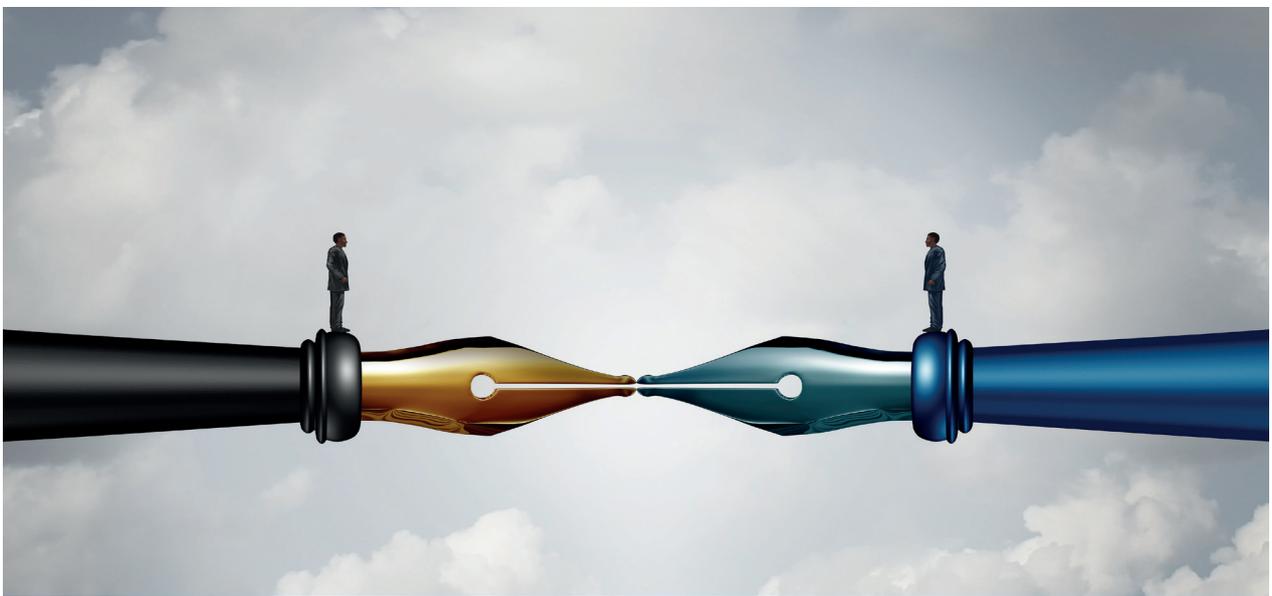


# RAPPORT DU MEDIATEUR DU NOTARIAT 2021





## RAISON D'ÊTRE DU NOTARIAT

Sous le sceau de l'Etat,  
Conseiller avec rigueur et impartialité,  
Accompagner avec humanité et discrétion,  
Exprimer l'équilibre des volontés dans  
le cadre fixé par la loi,  
Conserver les actes pour toujours,  
Et agir ainsi pour la paix au cœur de la société.

**Le médiateur  
du notariat**



# SOMMAIRE

## Raison d'être du notariat

### Le Mot du Médiateur p.5

2 La médiation de la consommation et le notariat p.8

3 Le Notariat en chiffres p.10

3 Le Médiateur et l'équipe de la médiation p.11

4 La charte de la médiation de la consommation du notariat p.13

5 Le processus de la médiation p.16  
Focus sur les causes d'irrecevabilité

6 Les chiffres 2021 de la médiation de la consommation du notariat p.20  
La carte de France p.27

7 Quelques devoirs et obligations des notaires : p.28

- Le devoir de conseil
- Le secret professionnel
- Le refus d'instrumenter
- Le placement des fonds des clients
- La mission du notaire dans le règlement d'une succession
- Les émoluments et honoraires

8 Le notaire, la réclamation et la Chambre des notaires p.41

# SOMMAIRE

**14** Le notaire et le procureur de la République *p.42*

**15** La responsabilité civile professionnelle du notaire *p.44*

**16** Quelques situations emblématiques *p.46*

**17** Quelques préconisations du Médiateur *p.49*

- o A l'attention des clients
- o A l'attention des notaires

**18** La CECMC *p.54*

**19** Le CMSP *p.55*

**Conclusion** *p.58*

## LE MOT DU MÉDIATEUR

Pour répondre aux prescriptions réglementaires mais également pour tenter de mieux faire apprécier la médiation de la consommation dans le notariat par les clients des notaires et par les notaires, il m'est agréable de présenter le quatrième rapport du Médiateur du notariat.

L'engagement qu'il exprime progresse dans le bon sens.

D'abord, ce rapport permet de constater l'augmentation très sensible du nombre des saisines du médiateur et une certaine constance proportionnelle du taux de réussite des médiations lorsqu'elles parviennent à leur terme.

Cet essor du nombre de saisines manifeste une meilleure connaissance de la part du public de cette possibilité de tenter de mettre amiablement un terme à un conflit effectif ou ressenti avec un professionnel. L'accroissement du nombre des saisines joue également un rôle formateur auprès des notaires et de leurs collaborateurs par la résonance qui en résulte au sein de la profession.

L'augmentation du nombre des saisines procède aussi probablement du mouvement de fond qui permet d'assister au développement de la médiation dans l'univers notarial qu'elle soit conventionnelle ou judiciaire. Nos concitoyens ont de plus en plus tendance à vouloir s'approprier les moyens d'organiser leur destin et c'est une bonne propension. De même, suivant en cela un mouvement contemporain, ils préfèrent favoriser la tentative amiable de résolution des situations qui leur apparaissent conflictuelles à l'ouverture d'une démarche de réclamation institutionnelle, voire contentieuse. Cette tendance correspond également à la volonté des pouvoirs publics de voir se développer les processus de médiation et de conciliation en espérant, au moins pour partie, une certaine déjudiciarisation des relations, une paix sociale accrue et un désengorgement corrélatif des tribunaux.

Le rapport manifeste cependant le nombre significatif de refus explicites ou tacites de la part de notaires de participer à la démarche de médiation sollicitée par les clients et malgré la médiatisation conséquente tant de la part des instances de la profession qui y sont très sensibilisées que du Médiateur du notariat. Ils s'efforcent de faire valoir que le recours « effectif » à un dispositif de médiation de la consommation est un droit reconnu au consommateur, au client, par le Code de la consommation. A cet égard, il est sans cesse rappelé qu'accepter de participer à cette démarche n'est aucunement une reconnaissance de responsabilité professionnelle et qu'au contraire, il s'agit d'un moyen de rétablir ou de maintenir un contact amiable avec le client et souvent de lui fournir l'explication ou le conseil qui lui manquaient.

Ensuite, ce rapport est également une occasion de porter à la connaissance du public, donc de leurs clients potentiels, un certain nombre d'obligations des notaires et de pratiques du notariat dont la méconnaissance compréhensible est souvent à l'origine de demandes de médiation voire de réclamations de la part des clients.

C'est ainsi qu'il apportera également quelques précisions sur les principes de la responsabilité civile professionnelle des notaires, sur certaines de leurs obligations déontologiques telles, par exemple, que les contours de leur devoir de conseil dont le respect peut contrarier un client qui les ignore et générer, par méconnaissance, une situation conflictuelle. Mais ces précisions pourront également servir de notes de rappels à certains notaires dont la pratique pourrait être susceptible d'adaptation.

Et reprenant certains sujets déjà traités dans les précédents rapports, il est apparu utile de rappeler ce que le consommateur et le professionnel, le client et le notaire, peuvent attendre du Médiateur du notariat et quelles sont les limites réglementaires de sa mission de même que les causes légales d'irrecevabilité des demandes de médiation.

Tous les chiffres permettant d'apprécier le développement de cette activité en 2021 et de la comparer aux années précédentes sont mis à la disposition du lecteur.

A nouveau, des préconisations aux clients et aux notaires sont exprimées pour tenter de faciliter et séréniser cet exercice spécifique de médiation et, par la prévention, tenter de minimiser la déception lorsqu'il n'est pas possible de le poursuivre du fait de la loi ou de la nature de la situation exposée.

La réforme de la discipline des notaires dont la mise en œuvre est tout à fait contemporaine, favorisera certainement le traitement des conflits entre les clients et les notaires en instaurant une possible phase de conciliation au niveau de la Chambre des notaires entre le client et le notaire. Elle tendra également à responsabiliser davantage le notaire par la réorganisation du traitement des plaintes et réclamations.

Cependant, l'indication de chiffres significatifs concernant la profession notariale permettra également de relativiser le nombre de demandes de médiations et le nombre de situations discutables de la part de certains notaires par rapport à l'ensemble des professionnels concernés.

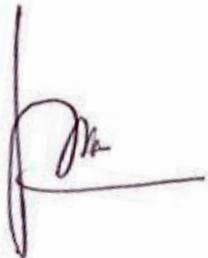
L'accroissement de la charge du service du Médiateur du notariat a nécessité l'arrivée d'une troisième collaboratrice et la recherche d'une quatrième personne également qualifiée vient d'aboutir.

Je tiens, à ce titre, à remercier à nouveau le Conseil supérieur du notariat et particulièrement Me David AMBROSIANO, son Président, Me Pierre-Jean MEYSSAN, son deuxième Vice-Président et M. Jérôme FEHRENBACH, son Directeur Général, pour l'appui logistique qu'ils apportent à ce service et leur soutien constant pour en favoriser le développement auprès des notaires et des instances de la profession. Ils le font dans le respect total de mon indépendance réglementaire à l'égard de la profession, indépendance qui est le premier gage de la réussite de la mission du médiateur sectoriel et de la confiance que peuvent lui accorder les clients en demande de médiation.

Je tiens également à remercier très sincèrement l'équipe qui collabore à cette fonction et sans laquelle elle ne saurait exister. Les contraintes de la pandémie n'ont pas facilité les contacts quand bien même le caractère dématérialisé du traitement des demandes s'accorde-t-il bien avec le télétravail. Être à jour en permanence est devenu une attitude incontournable ... à la grande surprise souvent de ceux qui sollicitent le Médiateur précisément parce qu'ils souffrent de retards réitérés dans le traitement de leur dossier par les notaires qu'ils ont sollicités. Cette équipe dynamique, compétente et consciencieuse est présentée dans la suite du Rapport.

Le développement de la médiation de la consommation dans le notariat comme dans beaucoup d'autres domaines d'activités où les consommateurs, les clients, traitent avec des professionnels manifeste un progrès dans les relations au sein de la société. Les pouvoirs publics ne s'y sont pas trompés et nous pouvons nous en féliciter.

Nous pouvons alors souhaiter et gager que cette tendance persiste au bénéfice de l'apaisement des rapports entre les intervenants et que les moyens y soient toujours apportés pour en perpétuer le développement et l'harmonie.



**Christian LEFEBVRE**  
Médiateur du notariat



# LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION ET LE NOTARIAT

La médiation de la consommation a été introduite en droit français, en 2015, par la transposition d'une directive européenne et par une ordonnance rendant obligatoire, pour tous les professionnels, une possibilité de médiation entre lui et le client en cas de conflit.

Il s'agit d'un droit, consacré et organisé par le Code de la consommation, pour le client, personne physique et n'agissant pas dans un cadre professionnel, de pouvoir bénéficier de cette possibilité de recourir à un médiateur compétent dans le domaine concerné.

Le législateur y voit un moyen simple, efficace, rapide et gratuit pour résoudre les litiges entre les consommateurs, les clients, et les professionnels sans avoir, pour ceux-ci, à recourir au juge. C'est une alternative au procès qui est long et coûteux. Cependant le client garde la possibilité de recourir au juge si la médiation n'aboutit pas.

Le notariat, malgré le statut particulier des notaires, officiers publics et ministériels, est concerné par ces dispositions pour tout le champ de son activité, qu'elle soit réglementée ou non et quelle que soit la nature de la responsabilité encourue, contractuelle ou quasi-délictuelle, à la suite de son exercice. La médiation, conformément à sa définition légale, 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 médiateur.

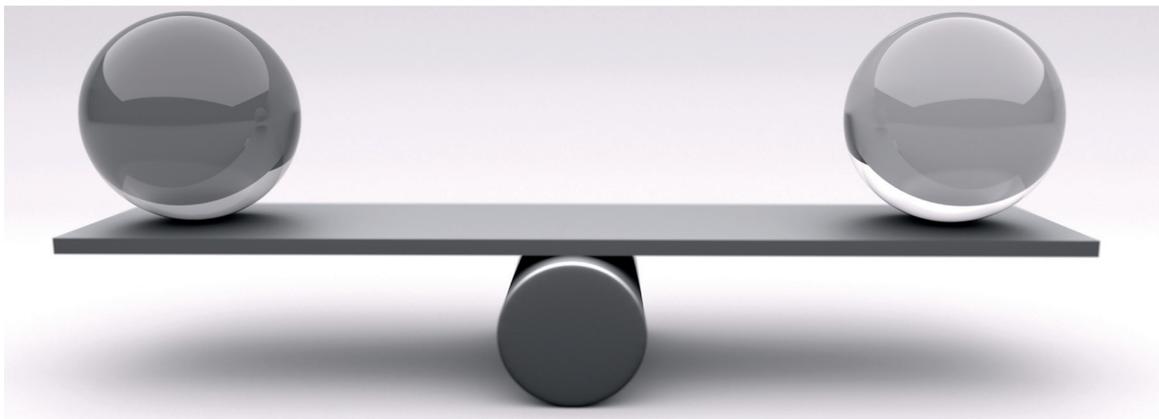
La médiation de la consommation diffère de la médiation conventionnelle ou judiciaire - par ailleurs organisée et pratiquée dans le notariat - en ce qu'au terme du processus de médiation dont il sera fait état dans ce rapport, si les parties n'ont pas trouvé préalablement un accord, le Médiateur, après avoir objectivement et en toute impartialité analysé la situation au moyen des éléments et pièces éventuelles communiqués par les parties, conçoit et émet une « proposition de solution » adressée aux parties.

Cette proposition correspondant à ce qui apparaît au médiateur comme étant la solution la plus équitable et la plus adaptée à la situation, peut être acceptée ou refusée, s'agissant d'une démarche libre et volontaire. En ce sens, la médiation de la consommation se rapproche de la conciliation. Le Médiateur s'apparente à un conciliateur, voire à un expert.

Pour ce faire, il est utile que le Médiateur du notariat, par son existence professionnelle antérieure, ait une bonne connaissance de la pratique notariale, des différents domaines du droit concernés et de la relation entre les clients et les notaires.

L'activité du Médiateur du notariat ne se substitue pas à celle des Chambres de notaires dans ce domaine. Le statut réglementaire du notariat dispose que les Chambres des notaires sont chargées d'examiner toutes les réclamations de la part des tiers à l'encontre des notaires à l'occasion de l'exercice de leur profession. Cette disposition sous-entend que le client, mécontent du traitement de son dossier par le notaire qu'il a choisi ou qui lui a été désigné par la règle, s'adresse directement à la Chambre des notaires dont dépend ce notaire, pour formuler une réclamation.

Depuis l'instauration de la médiation de la consommation dans le notariat, ce client dispose de la possibilité, s'il le préfère, de recourir à la tentative amiable de résolution de la situation conflictuelle avec ce notaire en saisissant de sa demande le Médiateur du notariat conformément au processus agréé et figurant sur le site dédié : [mediateur-notariat.notaires.fr](http://mediateur-notariat.notaires.fr)



Le Médiateur du notariat ne doit pas être confondu avec une instance professionnelle, un juge ou un arbitre. Il ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte, voire d'incitation sur les notaires. Tenu à l'obligation de confidentialité dans la limite du respect de l'ordre public, il ne peut, lorsque le processus est engagé par l'acceptation du notaire d'y participer, rapporter aux autorités disciplinaires de la profession les attitudes critiquables de notaires dans ce processus telles que les défauts de réponses ou le non-respect des propositions de solutions alors qu'elles auraient été acceptées par les deux parties.

Il arrive de plus en plus fréquemment – et c'est une tendance appréciable – que des Chambres des notaires recommandent aux clients de se rapprocher du Médiateur du notariat lorsqu'elles estiment, à la lecture de l'exposé du client, que la situation aurait une chance d'être résolue par une tentative de médiation de la consommation.

La médiation de la consommation présente les vertus suivantes qui militent en sa faveur : elle est confidentielle à partir du moment où le professionnel a accepté d'y participer alors que le procès est public. Elle est rapide alors que le procès dure longtemps et peut faire, en outre, l'objet de manœuvres dilatoires ; le Médiateur dispose de 90 jours, éventuellement prorogeables dans certaines circonstances, pour parvenir au terme du processus. Elle est gratuite pour le client et pour le notaire alors que le procès est onéreux ; le coût de la médiation de la consommation dans le notariat est assumé par la profession qui assure au Médiateur du notariat les moyens d'exercer sa mission.

Le Médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance, neutralité et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable et, il l'est rappelé, gratuite. La médiation de la consommation aide à résoudre la plupart des conflits fondés le plus souvent sur des incompréhensions ou des difficultés de relations entre les clients et les notaires ou leurs collaborateurs. De plus en plus, le recours à cette médiation sera la première démarche que tentera le client dans l'embarras.

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

Il convient à nouveau de rappeler qu'accepter de participer à cette démarche n'est aucunement une reconnaissance de responsabilité professionnelle.

Si cette médiation ne donne pas satisfaction au client, il aura toujours la possibilité d'en référer ultérieurement à la Chambre des notaires.

Par ailleurs, la connaissance des situations que lui en donnent les années qui passent, autorise le Médiateur du notariat à émettre des avis et des recommandations sur les situations récurrentes afin de tenter de les prévenir. Cela permet aux clients et aux notaires de s'y référer comme à une sorte de recueil interne des bonnes manières professionnelles fondées sur la pratique et sur les reproches les plus courants formulés aux notaires à travers les saisines qu'il reçoit. C'est ainsi que le rapport annuel comporte habituellement les préconisations du Médiateur aux notaires et aux clients. Ces avis sont de nature à améliorer la « relation clients » dans les études pour autant qu'ils soient lus et diffusés par les instances professionnelles auprès des notaires et par les notaires auprès des collaborateurs.

# LE NOTARIAT EN CHIFFRES



Afin de permettre de situer les paramètres de la médiation de la consommation dans le notariat par rapport à l'univers professionnel dans lequel elle se développe et parfois de les relativiser, il est utile d'avoir connaissance de certains chiffres concernant la profession à la fin de l'année 2021 :

- Nombre de notaires en exercice : 16 747
  - 7565 hommes
  - 9182 femmes
- Age moyen des notaires : 44 ans et 6 mois
- Nombre de collaborateurs : + de 60 000
- Nombre de lieux de réception de la clientèle : 8 091
  - 6727 offices
  - 1363 bureaux annexes
- Nombre de personnes reçues dans les offices : 24 millions environ
- Nombre d'actes établis en 2021 : 5,48 millions
- Montant de l'impôt collecté pour l'Etat : environ 35 milliards d'euros

# LE MEDIATEUR DU NOTARIAT ET L'EQUIPE DE LA MEDIATION

## Le Médiateur du notariat

Notaire associé à Paris durant 42 ans, j'ai eu le privilège naguère de siéger durant 18 ans à la Section de l'encadrement du Conseil de Prud'hommes de Paris. J'y ai découvert la phase de conciliation qui précède celle de jugement et c'est probablement là que j'ai été atteint par la passion de la médiation pratiquée alors sous les formes conventionnelle et judiciaire. Différents mandats électifs professionnels régionaux et nationaux m'ont ensuite fourni une certaine expérience des relations entre les clients et les notaires, entre les notaires entre eux et une expérience du contrôle de l'exercice professionnel.

Fondateur, en 2013, du Centre de Médiation des notaires de Paris qui est à l'origine de la création de nombreux autres Centres de médiation notariale sur tout le territoire, lorsque la médiation de la consommation a été instaurée en France et que le notariat a été convaincu qu'il était concerné par cette nouvelle pratique, le Conseil supérieur du notariat m'a proposé de créer la fonction de Médiateur du notariat. Je l'ai accepté avec enthousiasme.



N'étant plus en exercice depuis juin 2018, j'ai été référencé, le 16 février 2018, puis renouvelé depuis lors, par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC – (cf infra) comme médiateur de la consommation et inscrit comme tel sur la liste des Médiateurs de la consommation auprès de la Commission Européenne.

Comme mentionné dans le premier rapport, j'ai accepté de remplir cette fonction par passion pour le service notarial, pour la relation avec la clientèle à laquelle le notaire doit le service et le respect de la confiance dont il est gratifié et par attachement aux valeurs et aux vertus de la médiation auxquelles je crois sans réserve.

Je l'ai également accepté car j'y voyais un moyen de concilier le droit et l'équité et que je suis persuadé de l'importance d'offrir aux clients du notariat une alternative à la réclamation, à la plainte ou à la procédure judiciaire qui focalisent deux mécontentements, celui du client et celui du notaire, et rompent inéluctablement une relation professionnelle qui devrait se développer dans la confiance et l'harmonie.

Une carrière de notaire habitue à la pratique et à l'esprit de la conciliation dont la médiation de la consommation est proche par l'élaboration de la proposition de solution émise par le médiateur au terme du processus.

Le fait d'avoir exercé la profession ne porte pas atteinte aux soucis d'indépendance et de neutralité qui s'imposent à moi dans cette fonction. J'y trouve, au contraire, les connaissances juridiques requises et l'expérience de la relation entre le notaire et le client alors qu'une des causes importantes de saisines procède d'un défaut dans cette relation soit par manque de présence effective du professionnel auprès du client soit par absence de conseils de la part du notaire, ou par diverses incompréhensions de la part du client.

Disposant de locaux indépendants de ceux du Conseil supérieur du notariat, une adjointe, une juriste et une assistante collaborent avec moi. Un quatrième collaborateur est actuellement attendu.



**Annie WOZNIAK**  
Adjointe du Médiateur du notariat

**Valérie KHER**  
Assistante



**Marion CHATEL**  
Juriste



# CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

La présente charte peut être 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 au titre Ier, « médiation » du Livre VI, « règlement des litiges » du code de la consommation.

## **Article 3 : Champ de compétence**

Le Médiateur du notariat peut être saisi par un client consommateur, n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, pour le règlement de tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un service fourni par un notaire.

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**

### ***Modalités de saisine***

Le Médiateur du notariat peut être saisi soit en ligne à partir du formulaire mis à disposition sur le site internet : [mediateur-notariat.notaires.fr](http://mediateur-notariat.notaires.fr) ; soit par courriel ([mediateurdunotariat@notaires.fr](mailto:mediateurdunotariat@notaires.fr)) de préférence en renvoyant le formulaire préalablement téléchargé et rempli, soit par voie postale à : Médiateur du notariat, 60 boulevard de la Tour Maubourg, 75007 PARIS.

### ***Examen de la recevabilité***

Après s'être assuré de la recevabilité de la demande, le Médiateur notifie au consommateur et au notaire concerné sa saisine dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de la demande 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.

## LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION PROCÈDE DU CODE DE LA CONSOMMATION

Le client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, qui entend formuler une demande de médiation auprès du Médiateur du notariat a tout avantage à le faire au moyen du questionnaire agréé figurant sur le site dédié : [mediateur-notariat.notaires.fr](http://mediateur-notariat.notaires.fr)

Les réponses à ce questionnaire permettent au Médiateur d'apprécier la recevabilité de la demande au regard des dispositions réglementaires. Par ailleurs, le client sera guidé dans sa demande, évitera des oublis susceptibles de générer des retards ou des rejets.

Une fois complètement rempli, ce questionnaire peut être envoyé au Médiateur du notariat soit de préférence par internet [mediateurdunotariat@notaires.fr](mailto:mediateurdunotariat@notaires.fr) soit, à défaut, par voie postale (Médiateur du notariat, 60 boulevard de La Tour Maubourg 75007 Paris).

Le processus de médiation est dématérialisé et se déroule en langue française de la manière suivante :

Lorsque, complété, le questionnaire parvient au Médiateur, ce dernier en analyse la recevabilité formelle conformément aux dispositions du Code de la consommation (cf infra). En cas d'irrecevabilité de la demande, le Médiateur en informe le client en motivant cette information dans les trois semaines de sa réception – mais en pratique plus rapidement - et lui indique alors les autres voies de recours en vigueur dans la profession. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe de même le client et lui fait savoir qu'il en saisit le notaire.

Le Médiateur signifie alors au notaire la demande du client en la résumant au moyen des éléments figurant dans la demande de médiation. Saisi de la demande par le Médiateur, le notaire dispose d'un délai de trois semaines pour lui faire savoir s'il accepte ou non de participer à la démarche de médiation sollicitée.

Si le notaire n'accepte pas de participer à ce processus, il lui est recommandé de l'indiquer explicitement et de motiver son refus.

Le Médiateur informe alors le client du refus du notaire.

Lorsque le notaire a accepté de participer à la démarche de médiation, le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de l'acceptation de ce dossier en médiation, afin de comprendre et d'approfondir les circonstances motivant la saisine et d'analyser avec impartialité les propos et les pièces transmises par les parties. Il peut avoir à solliciter des parties des compléments d'information et des copies de pièces et d'actes. Si la complexité du dossier nécessite une prorogation de ce délai, les parties en sont informées préalablement.

S'agissant d'un processus libre et volontaire, les parties peuvent, à tout moment, se retirer du processus. De même, le Médiateur peut décider d'y mettre fin si les circonstances l'imposent.

Dans ce délai et au terme de ses investigations, le Médiateur adresse aux parties une « proposition de solution ». Cette proposition reprend la procédure initiale, les termes du conflit et exprime, en toute indépendance et neutralité et en équité, les raisons de sa conclusion. Elle peut être acceptée ou refusée librement par le client et/ou par le notaire.

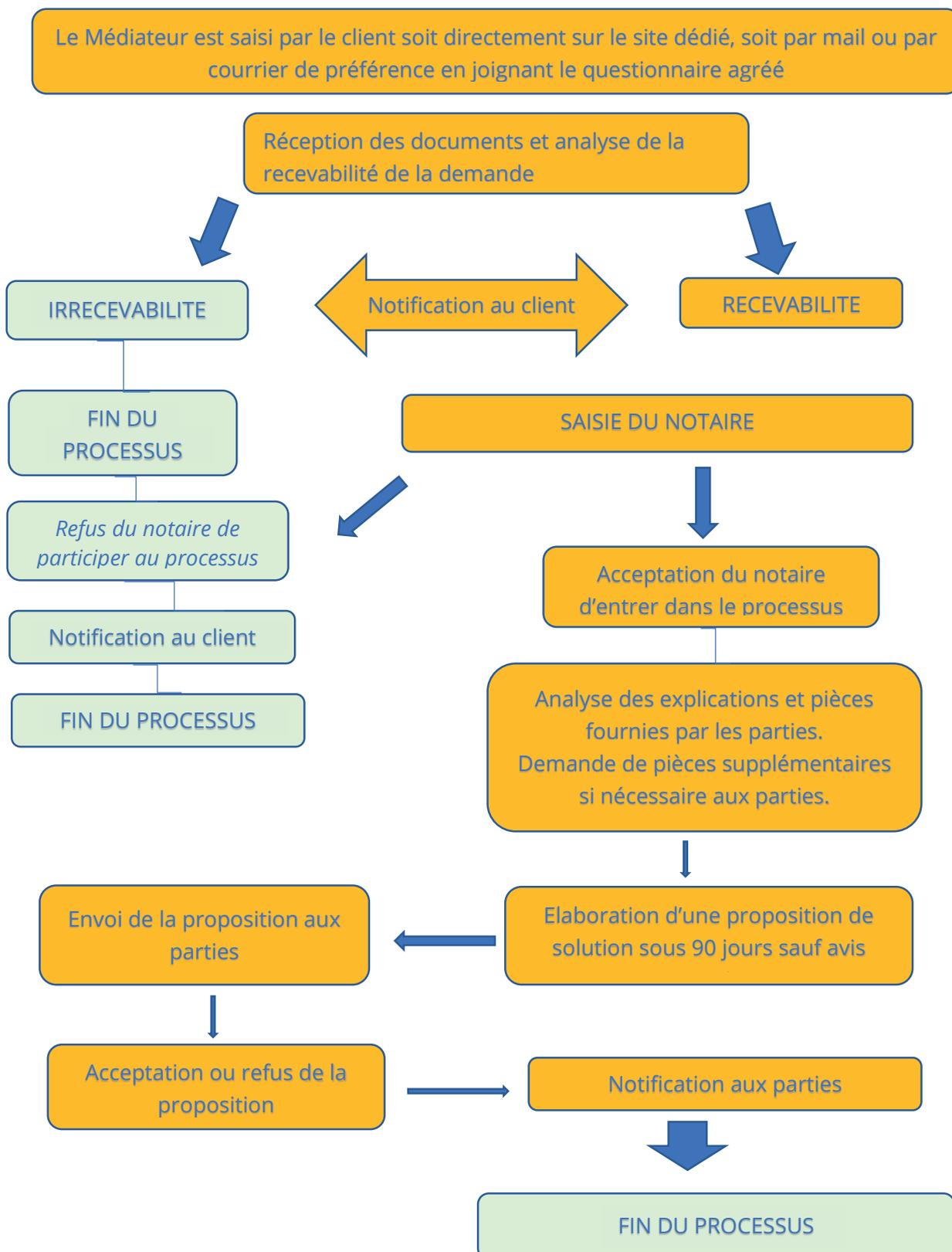
Au cas de refus par l'une ou l'autre ou par les deux parties, le Médiateur les en informe. Il est alors mis fin à la médiation et le client peut utiliser librement les autres voies de recours en usage dans la profession, voire recourir au juge.

Au cas d'acceptation par les deux parties de la proposition de solution, le Médiateur les en informe également. La proposition doit alors être exécutée de bonne foi et sans délai. Le Médiateur classe la demande du client.

**En tout état de cause, les propos et documents échangés dans le cours du processus sont couverts par la confidentialité. Comme le Médiateur, les parties ne peuvent s'en prévaloir dans d'autres circonstances.**



PREMIERE ETAPE PREALABLE OBLIGATOIRE :  
ADRESSER UNE RECLAMATION ECRITE PAR MAIL OU COURRIER AU NOTAIRE DEUX (2) MOIS  
AU MOINS AVANT DE SAISIR LE MEDIEATEUR





## FOCUS SUR LES CAUSES D'IRRECEVABILITE

Il arrive malheureusement que certaines demandes de clients ne puissent être accueillies par le Médiateur de la consommation au motif d'une cause d'irrecevabilité procédant du Code de la consommation. Dans cette situation, le Médiateur en informe explicitement le client qui, bien sûr, en ressent une certaine amertume.

Au titre de l'information préalable et pour tenter de diminuer les mauvaises surprises à cet égard, voici les causes d'irrecevabilité des demandes telles qu'elles procèdent de l'article 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 un tribunal,
- introduire la demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite préalable auprès du notaire,
- présenter une demande n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur.

# LES CHIFFRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Au 31 décembre 2020, il restait **189** dossiers de demandes enregistrés et non traités.

**15** dossiers ont donné lieu à un refus exprès d'entrer en médiation de la part du notaire,

**62** dossiers ont été clôturés pour défaut de réponse du notaire,

**21** dossiers ont été clôturés comme étant sans suite, le client n'ayant plus répondu aux demandes du Médiateur, et **8** l'ont été à la demande expresse du client,

**1** demande s'est révélée finalement irrecevable, le demandeur n'étant pas partie au dossier,

**22** dossiers ont abouti à une médiation directe après saisine avant l'établissement d'une proposition de solution,

**51** dossiers ont donné lieu à l'établissement d'une proposition de solution dont 25 ont été acceptées par les deux parties,

Restent **9** dossiers non clôturés, les échanges se poursuivant encore avec les clients et les notaires.

## Concernant l'année 2021 :

- Nombre de conflits dont le Médiateur a été saisi en 2021 : **2519**, soit **887** de plus qu'en 2020 et une augmentation d'un peu plus de **80%** par rapport à 2019 et de plus de **50%** par rapport à 2020.

- **1483** demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire selon le processus agréé.

- Saisines irrecevables : **1036** dont **204** comme étant hors du champ de la médiation de la consommation et **832** comme présentant une cause légale d'irrecevabilité, savoir :

o Réclamations faites aux notaires depuis moins de deux mois : **193**

o Demandes introduites auprès du médiateur plus d'un an après la réclamation écrite aux notaires : **99**

o Dossiers en attente de compléments d'information : **474**

o Litiges préalablement examinés ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **35**

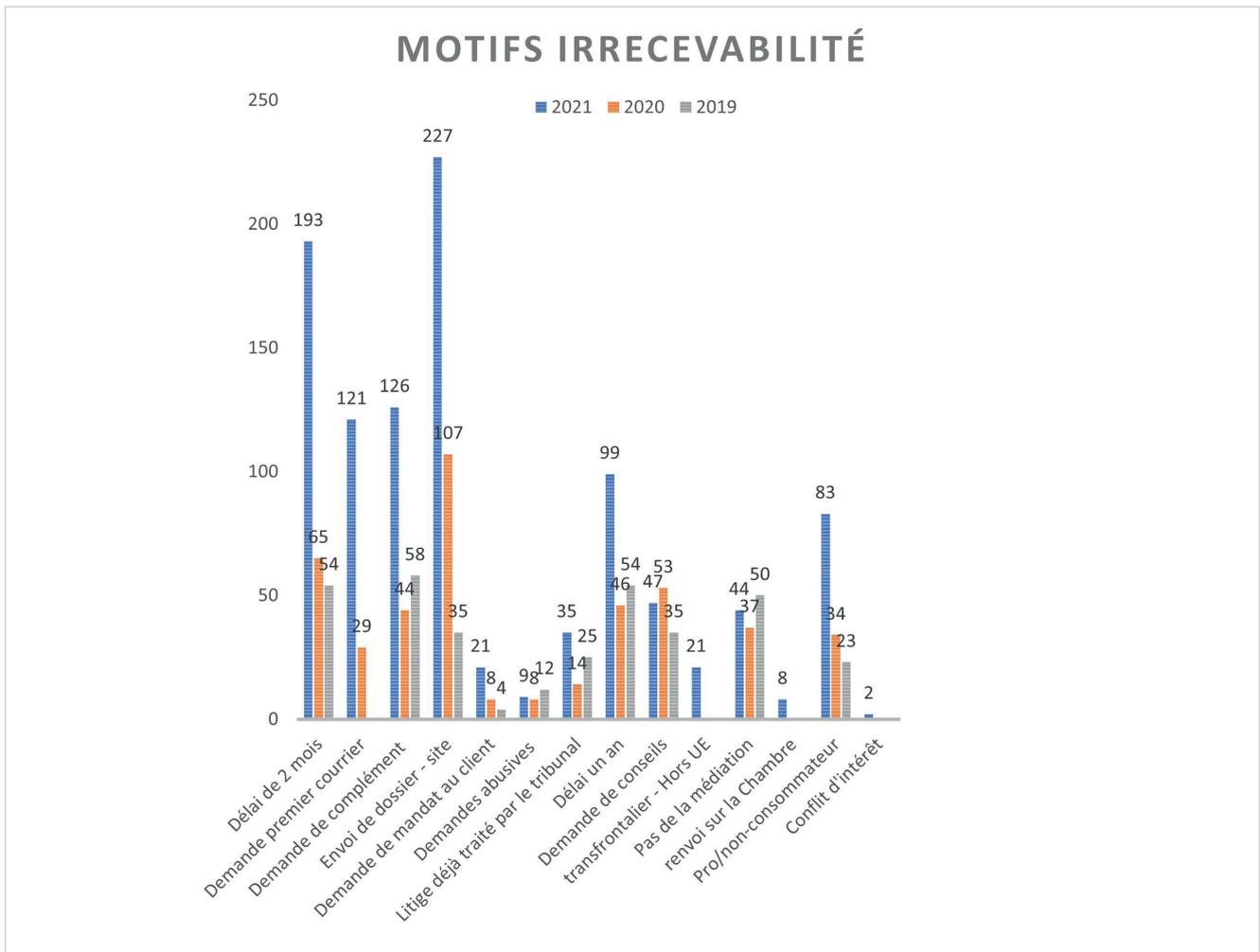
o Demandes pour un tiers sans mandat : **21**

o Conflit d'intérêt : **1**

o Demandes considérées comme manifestation abusives : **9**

Nous observons que 301 clients sont revenus vers le Médiateur du notariat après une notification d'irrecevabilité en raison du non-respect du délai de deux mois ou de la remise d'un dossier incomplet.

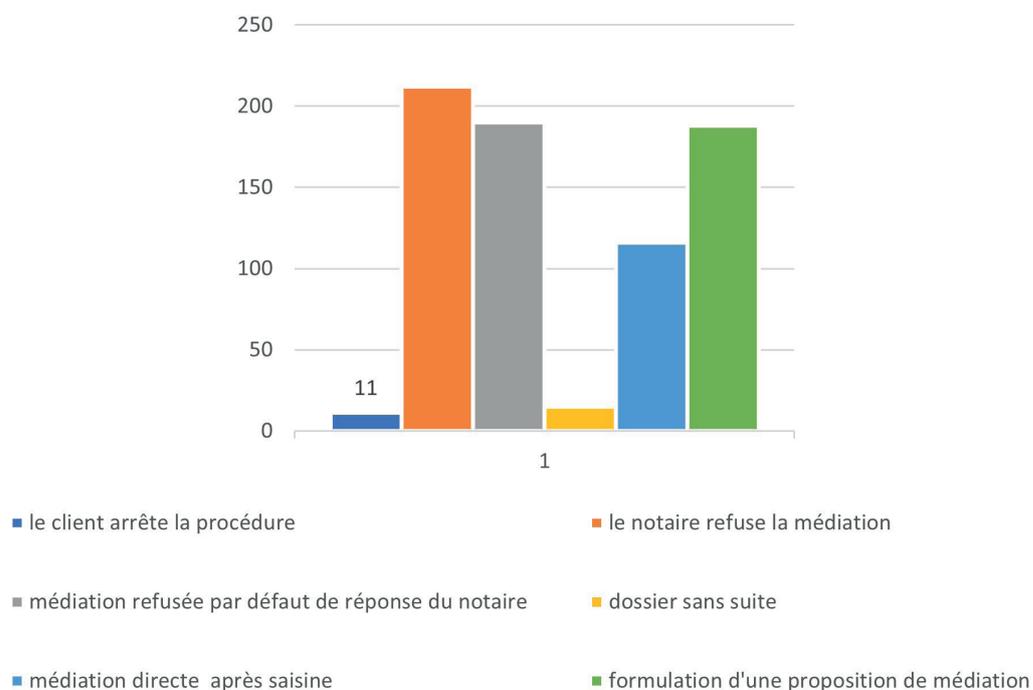
Soulignons également que s'agissant des demandes hors champ de la médiation de la consommation 47 concernaient une demande de conseils ou de consultations et que 83 émanaient de professionnels et non de consommateurs.



**1266** demandes sont parvenues à leur terme ou ont été interrompues pour les causes suivantes :

- o Par arrêt du processus par le client pour satisfaction obtenue sans délai de la part du notaire : **15**
- o Par refus explicite du notaire de participer au processus : **309**
- o Par refus tacite et critiquable du notaire malgré des demandes réitérées : **307**
- o 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 : **218**
- o Par la formulation d'une proposition de solution : **392**

## Fin de médiation



Dossiers demeurés sans suite la plupart du temps du fait du client : **25**

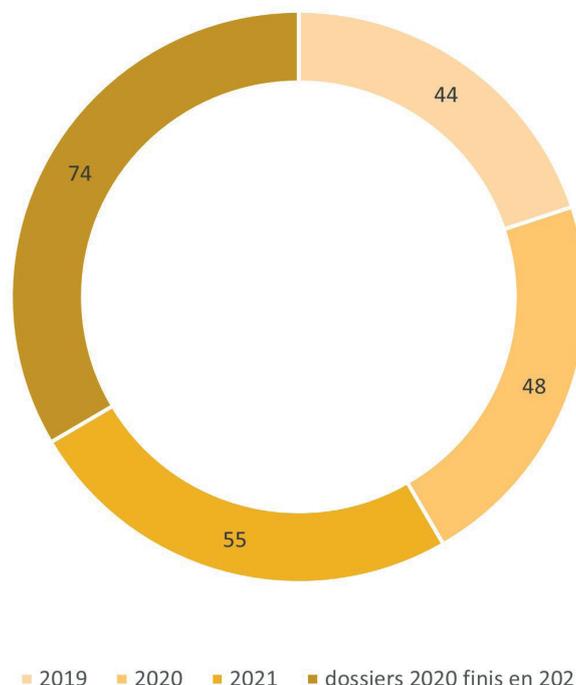
Sur les **610** dossiers entrés dans le processus de médiation, **383** (**218** accords directs entre les parties et **165** propositions acceptés), soit quasiment **63 %** ont abouti à une réussite.

Il apparaît ainsi qu'un peu plus de **25%** des demandes de médiation parviennent à un accord entre les parties avant l'élaboration de la proposition de solution par le Médiateur ou à la suite de l'élaboration de cette proposition.

**14%** de ces 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 solution.

En revanche, il est à déplorer à nouveau le nombre significatif de refus de notaires de participer au processus de médiation qu'il s'agisse d'un refus motivé ou, plus critiquable, d'un refus tacite généralement après relances de la part du Médiateur.

## Temps de traitement moyen

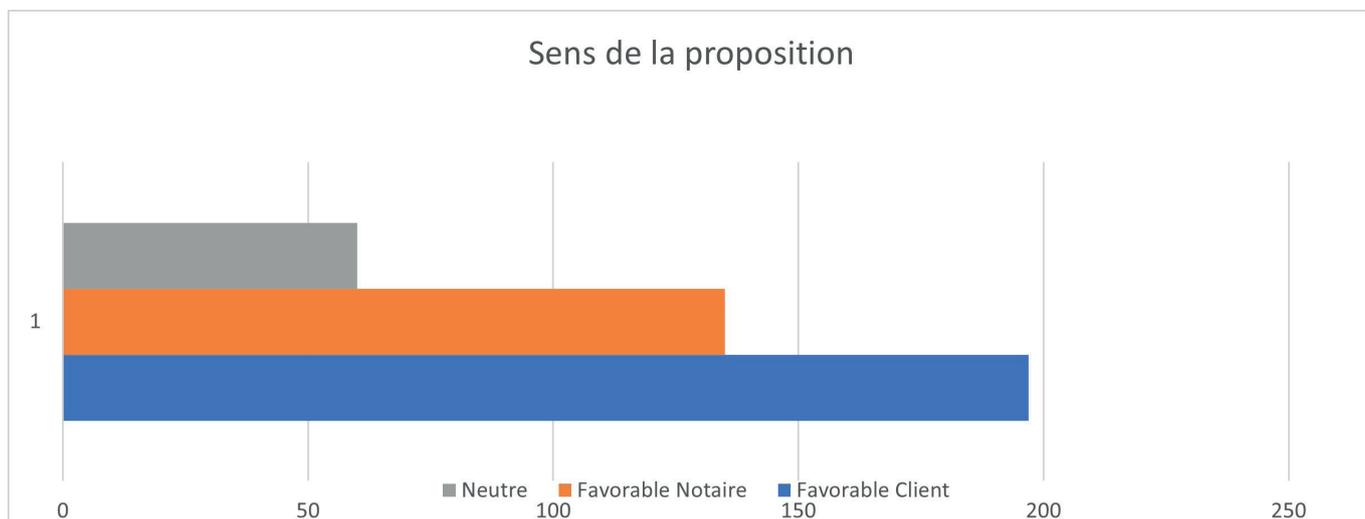


Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges : **55** jours pour les demandes parvenues à la proposition de solution. Bon nombre de litiges sont résolus plus rapidement souvent après une intervention directe du Médiateur auprès du client ou du notaire.

- La provenance des saisines :

Les saisines proviennent généralement des clients des notaires soit pour leur compte soit pour celui d'un parent âgé ne pratiquant pas la relation dématérialisée. Quelques-unes proviennent d'organismes de défense des consommateurs (4), d'organismes d'assistance juridique (14) ou, exceptionnellement, des avocats des clients (11).

- Le Médiateur a eu à connaître de **12** litiges transfrontaliers.



- La répartition des propositions de solutions : sur les **392** propositions de solution émises, **50%** ont été émises en faveur du client et **35%** ont été émises en faveur du notaire. **15%** étaient neutres.

- Sur ces **392** propositions de solutions, 165 ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de **42%**.

**227** propositions de solutions ont été expressément refusées soit par le client, soit par le notaire, soit par les deux parties

## Refus de la proposition de solution

■ Proposition refusée client ■ Proposition refusée notaire

Proposition refusée client

Proposition refusée notaire

- L'exécution des propositions :

Les propositions de solution acceptées sont généralement exécutées de bonne foi et sans délai. Rares ont été les demandes des clients attendant de la part du notaire l'exécution de la proposition acceptée par lui. Il suffit alors généralement d'un appel du Médiateur au notaire pour que la situation se rétablisse.

## NATURE DES CONFLITS

Les causes des conflits entre les clients et les notaires concernent généralement les domaines d'activité prédominants dans la profession : le droit des personnes et de la famille, l'immobilier et le crédit, le droit des activités.

Il est à remarquer que, quel que soit le domaine concerné, une constante réside dans les retards, voire les défauts de réponses, apportés aux demandes des clients ce qui est la première cause des demandes de médiation. Puis c'est le défaut de conseils et d'anticipation des situations qui représente la deuxième cause de ces demandes et enfin le manque d'empathie et de prise en considération créant, au minimum, de l'amertume chez les clients.

Sur les **1483** demandes effectuées selon le processus agréé,

**752** concernaient des dossiers de succession,

**556** concernaient des questions immobilières,

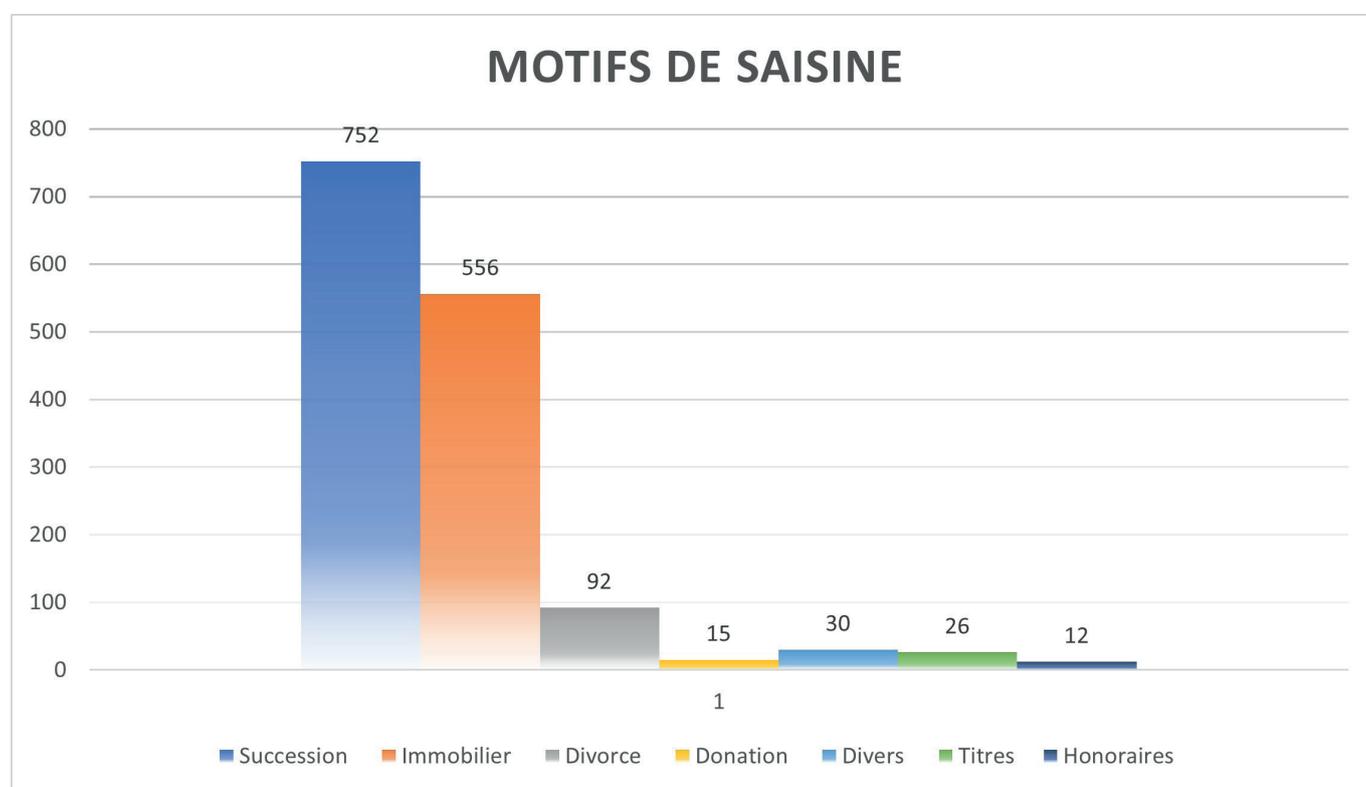
**92** concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux,

**15** concernaient des donations,

**30** concernaient des questions diverses,

**26** concernaient les difficultés liées à la remise de leurs titres aux clients,

Et **12** concernaient des problèmes liés aux honoraires ou au tarif.



# REPARTITION DES SAISINES PAR REGIONS ET DÉPARTEMENTS



Afin de permettre aux clients d'apprécier ce qu'ils peuvent attendre du notaire, les développements de quelques-uns de leurs devoirs professionnels et déontologiques et de leurs obligations vont suivre.

Il arrive assez souvent – et cela est compréhensible – que des demandes de médiation soient la conséquence d'une méconnaissance ou d'une incompréhension de la fonction du notaire, de ses limites, de ses obligations.

Les explications suivantes devraient permettre de mieux apprécier certaines contraintes mais également certains devoirs que leur statut spécifique d'officiers publics impose aux notaires.



## LE DEVOIR DE CONSEIL

L'article 5 du Règlement national des notaires prescrit que le notaire doit à sa clientèle « l'information la plus complète ».

Il doit éclairer le consentement des personnes qui s'adressent à lui et l'information délivrée doit être complète et appropriée.

C'est par le devoir de conseil que le notaire est chargé d'assurer l'efficacité des actes qu'il reçoit et leur correspondance avec les objectifs poursuivis par les clients. Pour cela, le notaire doit se tenir informé de l'évolution du droit et mettre en permanence à jour ses connaissances.

Le notaire doit informer et éclairer les parties sur la portée et les effets de l'acte qu'il doit établir mais également il doit en indiquer les risques et, le cas échéant, en déconseiller la réalisation. Une fois le risque identifié, s'il existe, le notaire doit proposer les solutions techniques permettant de s'en prémunir (condition suspensive...).

Les risques qui doivent faire l'objet du devoir de conseil portent sur tout fait quelconque susceptible d'affecter l'acte, quelle que soit son importance. Mais le risque d'annulation ou d'illicéité de l'acte dépasse le simple devoir de conseil et impose au notaire soit d'effectuer une formalité préalable pour écarter ce risque soit de refuser de régulariser l'acte.

Il doit effectuer les recherches nécessaires pour informer les parties et, le cas échéant, leur présenter les différentes options qui s'offrent à elles pour parvenir au résultat recherché.

Ce devoir est absolu et n'est pas variable selon le degré d'intervention du notaire dans l'opération ou selon le bénéficiaire de ce conseil. Peu importe la compétence des personnes qui sollicitent le notaire. De même, l'intervention d'un autre conseiller auprès du client ne dispense pas le notaire de l'intégralité de son devoir de conseil.

Le notaire n'est dégagé de son devoir de conseil que vis-à-vis des tiers ou que si l'information est impossible à trouver. Encore faut-il que le client lui fasse part de toutes ses attentes et de leurs causes. L'obligation d'impartialité du notaire l'empêche de favoriser une des parties. Le contrat doit être équilibré.

Par ailleurs, la mise en cause du notaire ne peut résulter d'une évolution imprévisible du droit applicable. Le notaire doit alors informer son client de l'imprévisibilité de ce droit. Sa responsabilité procède du droit en vigueur au moment de son intervention mais il n'est pas déchargé du principe de précaution difficile parfois à apprécier.

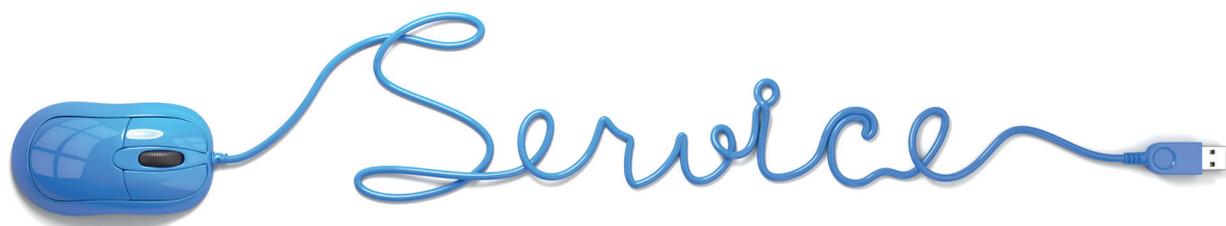
Le conseil est de la responsabilité du notaire, mais les clients sont libres de s'y conformer ou non. Si l'opération projetée est illicite, le notaire doit évidemment refuser d'y prêter son ministère.

Si l'opération n'est pas illicite, le notaire doit instrumenter au moins dans le domaine qui lui est réservé. Si l'opération relève d'un domaine soumis à la concurrence d'autres professions, c'est-à-dire en dehors du domaine réservé, le notaire peut refuser de prêter son concours à cette opération qui, bien que légale, pourrait être vouée à l'échec.

Ce devoir de conseil est un devoir déontologique et il est une des principales sources de mise en cause de la responsabilité civile des notaires. Du fait de son statut d'officier public, sa responsabilité ne sera pas une responsabilité contractuelle mais une responsabilité quasi-délictuelle ou délictuelle.

Il s'agit d'abord du conseil juridique. Le notaire intervient dans un vaste domaine juridique mais il n'est pas illimité. Trop souvent, sa responsabilité est mise en cause lorsqu'une opération échoue au motif qu'il aurait failli à son devoir de conseil. Les tribunaux, très rigoureux à l'égard des notaires, veillent cependant à ne pas dépasser la limite raisonnable de ce devoir.

Ainsi, le notaire n'a pas à se substituer aux parties dans l'accomplissement des diligences nécessaires à la bonne fin de l'opération envisagée. Cependant, lorsque le notaire n'est pas obligé de réaliser une formalité, il peut être tenu d'inviter son client à y procéder.



## LE SECRET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel est la contrepartie de la confiance statutaire attachée à la fonction notariale. C'est une obligation légale dont le non-respect est sanctionné par la loi pénale.

Le secret professionnel protège le client et non le notaire. Le client en reste le maître et peut y renoncer sans avoir à en justifier. Le notaire en est le détenteur, il ne peut ni le révéler ni s'en servir pour sa propre tranquillité.

La personne qui cherche un conseil doit pouvoir se confier. Les notions de conseil et de secret professionnel sont intimement liées et se conditionnent l'une l'autre.

C'est ce secret professionnel qui impose au Médiateur, au-delà de la définition réglementaire du client, de déclarer irrecevable la demande d'une personne qui n'est pas le client du notaire concerné.

Le secret professionnel auquel est astreint le notaire à l'égard de l'un de ses clients peut parfois lui interdire de révéler à l'autre partie des informations qu'il détient de la part de celui-ci. Il aura le choix difficile entre le respect du secret professionnel et le fait d'établir un acte au risque de désavantager une partie ou d'exercer son devoir de conseil au risque de révéler des informations relevant du secret professionnel. La solution dépendra de la situation selon qu'il y a risque de dol, c'est-à-dire de manœuvre frauduleuse destinée à tromper, ou non. Le dol doit pouvoir tenir en échec l'obligation au secret professionnel. Dans cette hypothèse, le notaire pourrait révéler ce qui lui a été confié lors de la rédaction de l'acte en cause.

Au titre du respect de son obligation et sans l'autorisation expresse du client concerné, le notaire ne peut accepter de témoigner de ce qu'il sait de ses clients ou des affaires confiées à son étude que dans les cas exceptionnels prévus par la loi. Il s'agit de la dénonciation de crime, de maltraitance et de non-témoignage en faveur d'un innocent qui doivent faire l'objet d'un signalement par le notaire au procureur de la République et, bien sûr, d'un refus d'instrumenter de sa part. Concernant le blanchiment de capitaux, le notaire, non seulement doit refuser d'instrumenter mais également doit faire une dénonciation de soupçon à TRACFIN.

Le notaire assigné en responsabilité peut avoir à dévoiler des éléments soumis au secret au titre du « droit de réponse » à sa mise en cause par un client pour se disculper. Il ne peut le faire que dans la limite de sa défense.

Le secret professionnel n'efface pas le devoir de conseil mais son respect viendra parfois rendre difficile l'exercice de ce devoir de conseil lorsque les informations à délivrer sont précises et n'ont pas de caractère général. La difficulté résidera pour le notaire dans la manière dont il informera le client dont les intérêts sont à protéger sans pouvoirs révéler des informations concernant son cocontractant.

## LE REFUS D'INSTRUMENTER

« Les notaires sont tenus de prêter leur ministère lorsqu'ils en sont requis ».

Il est d'abord précisé que le client a le choix de son notaire et qu'il peut, lorsqu'il en éprouve le besoin, changer librement de notaire. Lorsque plusieurs personnes, clientes de notaires différents, sont concernées par une même opération, les règles professionnelles des notaires désignent celui qui, avec le concours des autres, doit recevoir l'acte en cause.

Le notaire qui opposerait un refus injustifié d'instrumenter à un client alors qu'il en serait requis engagerait sa responsabilité.

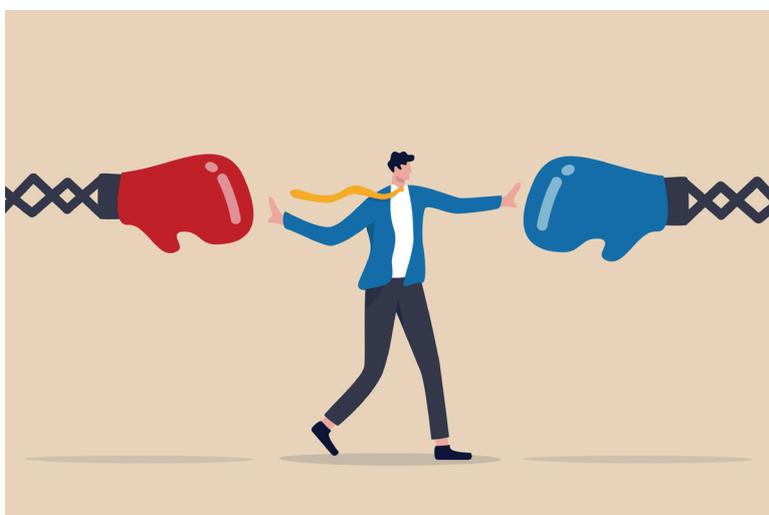
Le refus d'instrumenter peut se justifier par le risque réel d'illicéité de l'acte sollicité comme étant contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, comme étant constitutif de fraude ou affectant les droits de l'une des parties à l'acte ou les droits d'un tiers quand bien même le risque ne serait pas encore avéré.

La situation pour le notaire est délicate lorsqu'il fonde le refus d'instrumenter sur le défaut apparent ou connu de santé physique ou mentale du client, une faiblesse d'esprit sans aucun régime de protection, le mettant en état d'incapacité temporaire ou définitive. Il est alors prudent de conforter sa position par la production d'un certificat du médecin traitant du client ou d'un autre praticien. Le refus du client de se prêter à la production de ce certificat doit interpellier le notaire sur la conduite à tenir.

Le notaire n'est pas obligé de se plier aux exigences de son client. Il n'est pas tenu de se tenir à disposition de la clientèle à toute heure du jour ou de la nuit sauf pour une urgence telle que la rédaction d'un testament authentique. Par ailleurs, le refus d'instrumenter peut résulter de la situation personnelle du notaire : la maladie, une absence normale ou justifiée, un obstacle matériel...

De même le refus d'instrumenter serait justifié et explicable faute pour le notaire d'avoir reçu, préalablement à la régularisation de l'acte, la provision sur frais, droits et émoluments sollicités.

Le refus d'instrumenter ne dispense pas le notaire de son devoir de conseil. Il doit, au contraire, lui permettre d'informer préalablement le client du risque encouru en cas de réalisation de l'acte.



## PLACEMENTS DES FONDS CLIENTS

La règle générale est l'interdiction faite aux notaires de placer les fonds de leurs clients.

Il leur est ainsi interdit notamment de recevoir ou conserver des fonds moyennant le service des intérêts ou de retenir, même en cas d'opposition, ces fonds qui doivent être versés à la Caisse des Dépôts dans les cas prévus par la loi.

Les notaires ne peuvent recevoir aucune somme en vue de son placement au moyen d'un prêt qui ne serait constaté par un acte authentique.

Ainsi, les notaires ont l'obligation de déposer les sommes détenues par eux pour le compte de tiers à quelque titre que ce soit, sur des comptes de disponibilité courante ouverts à la Caisse des Dépôts. Le transfert des sommes ainsi détenues à l'issue d'un délai de trois mois sur des comptes dits de dépôts obligatoires à la Caisse des Dépôts est une obligation.

La rémunération des sommes figurant sur les comptes de dépôts obligatoires et versée par la Caisse des Dépôts revient à qui revient la somme principale. Ainsi, lorsque cette somme est libérée, le notaire doit remettre au client la somme en principal et les intérêts servis sur cette somme par la Caisse des Dépôts, aussi minimes soient-ils et quelle que soit la durée du placement sur ce compte de dépôt obligatoire.

De manière tout-à-fait exceptionnelle, des placements financiers peuvent être envisagés par les notaires hors de leur mission traditionnelle lorsque les clients demandent ce placement pour pallier le préjudice financier causé par l'immobilisation d'une somme, par l'immobilisation d'un prix durant une période d'indisponibilité prévue par la loi : prix de cession d'un fonds de commerce, vente sous condition suspensive d'absence de surenchère... Dans ces hypothèses le placement n'est envisagé que si toutes les parties concernées le demandent et sous la garantie formelle de l'efficacité des conventions le justifiant. Le notaire n'est plus alors séquestre de ces sommes qui ne figurent plus dans la comptabilité de l'office.



## MISSIONS DU NOTAIRE DANS LE RÈGLEMENT D'UNE SUCCESSION

Le notaire chargé du règlement d'une succession a pour mission de déterminer les héritiers et de constater la transmission du patrimoine du défunt à leur profit.

Il établira, selon les dossiers, plusieurs actes ou déclaration :

- l'acte de notoriété qui détermine les héritiers (on parle de dévolution successorale) et leurs droits théoriques dans la succession,
- un procès-verbal d'ouverture d'un testament,
- un inventaire,
- une attestation de propriété immobilière,
- un acte de délivrance de legs
- un acte de partage,
- une déclaration de succession.

La rémunération du notaire pour l'établissement de ces actes est fixée par le Tarif figurant dans le Code de commerce (voir infra).

Pour établir ces actes et déclaration, le notaire doit entreprendre un certain nombre de diligences.

Néanmoins, il faut rappeler que le notaire n'est pas tenu de se livrer à un travail exhaustif d'investigation. Aussi, par exemple, si des diligences normales ne lui permettent pas d'établir la dévolution successorale, il sera bien-fondé à faire appel à un généalogiste, sa responsabilité pouvant être recherchée en cas d'omission d'un héritier et l'omission d'un héritier n'étant pas sans risque pour les héritiers eux-mêmes.

Le généalogiste intervient pour confirmer une dévolution successorale ou rechercher des héritiers. Lorsqu'il propose la signature d'un contrat de révélation à un héritier, il lui propose également, le plus souvent de le représenter pour le règlement de la succession.

Pour autant le Médiateur du notariat considère, et l'a rappelé dans plusieurs propositions, que l'héritier demeure le client du notaire et qu'il convient que le notaire lui réponde personnellement ou à tout le moins adresse la réponse qui lui est destinée à son mandataire.

Le notaire chargé du règlement d'une succession n'a pas qualité pour trancher entre les interprétations divergentes des dispositions testamentaires. Si les parties ne parviennent pas à un accord, la plus diligente d'entre elles doit solliciter une interprétation judiciaire.

De même, si pour reconstituer le patrimoine du défunt, le notaire doit interroger des organismes officiels (caisses de retraite, administration fiscale, banques...), il est indispensable que les héritiers lui communiquent les informations en leur possession pour reconstituer les masses active et passive de la succession. A cette fin, la pratique s'est développée de la remise par les notaires d'une liste d'informations et documents à fournir. Les héritiers doivent être diligents car le retard dans la transmission ou une transmission incomplète affectent le délai de règlement du dossier.

Il est de bonne pratique que le notaire mandaté pour régler une succession informe les héritiers de l'utilité d'interroger les fichiers FICOBA et FICOVIE, permettent d'identifier les comptes bancaires et les contrats d'assurance-vie, notamment lorsque leurs liens avec le défunt étaient distendus.

Il appartient aux héritiers de fournir au notaire l'estimation des biens immobiliers et de se rapprocher du professionnel de leur choix à cette fin. Cette mission peut être confiée au notaire chargé de la succession avec son accord notamment s'il détient un service de négociation. En toute hypothèse, la valeur devra être fixée d'un commun accord par les héritiers.

Il sera rappelé qu'il n'existe pas de « fichier » des dettes et que le notaire n'a pas d'obligation de résultat pour reconstituer le passif de la succession. Il doit cependant être vigilant et faire preuve de curiosité à la suite des informations transmises par les héritiers, lesquelles sont essentielles, afin, par exemple, de déceler une créance d'aide sociale et de délivrer toutes informations utiles aux héritiers sur leurs obligations.

Le notaire chargé du règlement d'une succession n'est pas chargé des formalités liées à la fin de contrat d'un salarié de la personne décédée (calcul et paiement des indemnités, délivrance des documents de fin de contrat).

Le notaire qui est chargé du règlement amiable d'une succession, même s'il s'efforcera en pratique de jouer les intermédiaires pour faciliter le règlement du dossier, ne dispose d'aucun pouvoir pour contraindre les héritiers à produire des documents réclamés par les autres et nécessaires à la reconstitution du patrimoine de la personne décédée. Il en est de même vis-à-vis des anciens tuteurs.

De même les modalités du partage amiable devront être convenues entre les héritiers et ne peuvent être imposées par le notaire.

Le Médiateur du notariat rappelle comme il l'avait évoqué dans son rapport 2020 que les dissensions entre les parties ou le désintérêt des clients pour leur dossier ne doivent pas conduire les notaires et leurs collaborateurs à se désintéresser d'un dossier. Ils ne doivent pas manquer d'informer les clients des solutions de toute nature à leur disposition pour débloquer la situation (sommation de l'héritier taisant d'opter, autorisations judiciaires pouvant être sollicitées, recours à la médiation conventionnelle...). Le notaire ne pourra se substituer aux héritiers pour leur mise en œuvre.

Il faut souligner, car la question a motivé plusieurs saisines du Médiateur du notariat au cours de l'année 2021, que le notaire auquel un dossier de succession a été confié n'est pas de ce seul fait chargé de gérer les biens indivis et surtout de payer les factures qu'elles soient nées avant ou après le décès. Leur paiement incombe aux héritiers qui doivent s'organiser pour y procéder. Il est toutefois possible de mandater le notaire, s'il l'accepte, pour acquitter les factures mais il lui faudra alors également l'accord de tous les héritiers et détenir des liquidités suffisantes.

Rappelons que le paiement des factures constituant une mission spécifique non rémunérée par application du Tarif, le notaire peut solliciter le paiement d'honoraires dans les conditions ci-après évoquées.

Enfin, le Médiateur du notariat rappelle que lorsqu'un client est assisté par son notaire pour le règlement d'une succession, les échanges ont lieu entre notaires. Le notaire chargé du règlement de la succession ne peut directement communiquer avec l'héritier concerné. Il devra cependant veiller à apporter à son confrère les réponses sollicitées par cet héritier et inviter celui-ci à se rapprocher de son notaire pour en prendre connaissance.

Pour conclure, le notaire doit veiller à tenir informés les héritiers de ses diligences, de leurs résultats, des difficultés rencontrées.



La taxation des actes établis par les notaires et la rémunération de leurs activités de conseil procède de textes réglementaires insérés notamment dans le Code de commerce. Il peut être utile de les connaître lorsqu'une incompréhension prend naissance à ce sujet.

Le tarif des notaires est public mais parfois difficile à saisir pour le client.

Les conflits susceptibles de naître entre le client et le notaire du fait de l'application du tarif sont du ressort de la Chambre des notaires à laquelle appartient le notaire concerné.



# LES EMOLUMENTS ET HONORAIRES

## Les émoluments :

L'émolument est la rémunération à laquelle le notaire a droit lorsqu'il accomplit un acte dans le domaine réservé du notariat.

Le tarif des notaires n'est pas arbitraire. Il est fixé par la loi dans le Code de commerce. Il tient compte des coûts pertinents générés par la réalisation de l'acte et de la notion de rémunération raisonnable pour chaque prestation.

Il est le même sur tout le territoire et crée ainsi une égalité de coût pour les mêmes prestations et donc une égalité pour chacun dans l'accès à ce service public.

Tous les clients paient la même somme pour la même opération indépendamment de la complexité du dossier ou du lieu de situation du notaire.

Les émoluments peuvent être proportionnels ou fixes.

Les émoluments proportionnels consistent en un pourcentage calculé sur le capital et les charges qui y figurent indiqués dans l'acte. Ce pourcentage est dégressif et calculé par tranches, toutes les tranches étant successivement applicables.

Les actes concernés sont ceux d'élaboration et de rédaction complexe portant généralement sur la transmission de droits de propriété ou de droit de jouissance, les liquidations, les obligations, les quittances.

L'émolument est réduit de moitié pour les actes conclus sous condition suspensive ou pour les actes imparfaits sur lesquels il manque la signature de l'une des parties. Le complément est alors dû lorsque la condition suspensive se réalise ou que l'acte devient parfait.

L'intervention à l'acte d'un ou de plusieurs notaires n'augmente pas l'émolument qui se partage, selon leurs règles professionnelles, entre les notaires intervenants.

## Bon à savoir :

- Le client a l'obligation de verser une provision calculée par le notaire avant toute réception d'un acte et couvrant l'émolument correspondant ainsi que les frais, droits et débours.
- Il est interdit au notaire de partager ses émoluments avec un tiers.

Les émoluments fixes sont perçus lorsque l'acte est simple et ne génère pas un émolument proportionnel ou qu'ils rémunèrent l'accomplissement d'une formalité, notamment les émoluments de formalités correspondant aux démarches effectuées par le notaire avant et après la signature.

Ils correspondent à un montant forfaitaire prévus par les textes.

Remises : Les notaires peuvent faire la remise totale des émoluments concernant un acte déterminé ou les différents actes reçus à l'occasion d'une même opération.

Des remises partielles peuvent être consenties par les notaires pour les actes dont les tranches d'assiette sont supérieures à certains montants déterminés par les textes et selon certaines modalités d'information de la clientèle au moyen d'un affichage du tarif de manière visible et lisible à l'étude et sur le site internet du notaire.

### Les honoraires :

Lorsque le notaire accomplit une prestation en dehors du domaine réservé du notariat, il peut légitimement percevoir un honoraire.

Il s'agit habituellement de l'activité de conseil dans laquelle le notaire pourra jouer un rôle important en concurrence avec d'autres professionnels du droit et du chiffre.

La loi précise les domaines dans lesquels des honoraires peuvent être perçus, notamment : la négociation immobilière, la transaction, les actes du droit des affaires (baux commerciaux, cession de fonds de commerce, contrats de société...), les adjudications mobilières, les consultations pour autant qu'elles ne soient pas liées à un acte tarifé, quel que soit leur niveau de complexité, le concours à l'élaboration d'un acte sous-seings privés, la rédaction d'une promesse unilatérale de vente, la déclaration fiscale des revenus du défunt dans un dossier de succession.

Un honoraire ne peut venir compléter la rémunération d'un acte déjà tarifé à moins qu'il ait nécessité une recherche ou un travail supplémentaire dépassant le cadre habituel de l'élaboration et de la rédaction d'un acte, comme, par exemple : la gestion du patrimoine des clients, la collecte d'éléments ou d'informations non rémunérée par un émolument fixe, un calcul complexe de plus-value...

La taxation des honoraires doit être transparente et le client doit savoir à quoi il s'engage.

A cet effet, il doit préalablement être averti par écrit du caractère onéreux de la prestation au moyen d'une **convention d'honoraires** qui lui est soumise par le notaire.

La convention d'honoraires doit préciser les modalités de calcul de l'honoraire ainsi que les différents frais et débours envisagés.

A défaut, elle doit préciser un coût horaire de l'intervention.

La convention d'honoraires doit également mentionner l'existence et les coordonnées du Médiateur du notariat et la possibilité de recours du client au cas de conflit avec le notaire en ce qui la concerne.

La signature de la convention d'honoraires par le client constitue la preuve de son accord.

La perception d'honoraires sans signature d'une convention d'honoraires préalable est passible d'une restitution de l'honoraire ainsi perçu.

Le client en conflit effectif ou non, mais en tous cas ressenti avec le notaire a dorénavant le choix entre la tentative amiable de résolution de ce conflit au moyen de la médiation de la consommation et la réclamation institutionnelle auprès du Président de la Chambre des notaires, voire de la plainte auprès du procureur de la République avant l'ultime démarche qui peut être l'action judiciaire en responsabilité civile professionnelle.

La modification à venir des règles concernant la discipline des notaires est susceptible de modifier sensiblement ces dispositions.



Les développements suivants sont susceptibles de guider le client dans ce choix tout en favorisant, chaque fois que faire se peut, la tentative de médiation.





## LE NOTAIRE, LA RECLAMATION ET LA CHAMBRE DES NOTAIRES

Le client en conflit avec un notaire et qui n'aurait pas obtenu satisfaction au terme du processus de médiation ou qui n'aurait pas souhaité tenter une démarche de médiation de la consommation, a la possibilité de saisir de sa réclamation le président de la Chambre des notaires dont dépend ce notaire et dont les coordonnées sont accessibles sur le site : [notaires.fr](http://notaires.fr)

Statutairement, dans ses attributions la Chambre des notaires examine toutes les réclamations de la part des tiers contre les notaires dans l'exercice de leur fonction. Elle donne son avis si elle en est requise à propos des actions en dommages-intérêts contre les notaires et les difficultés qui peuvent surgir à propos des émoluments sollicités par les notaires.

Les notaires sont soumis au contrôle du Parquet et de la Chambre qui veillent de manière constante à l'exécution correcte de leurs obligations. Les plaintes adressées par les clients au procureur de la République et les réclamations adressées au président de la Chambre des notaires sont suivies par les services de la Chambre. Le procureur de la République et le président de la Chambre des notaires peuvent à tout moment inviter un notaire, après l'avoir entendu, à se conformer aux règles statutaires de la profession et notamment au Règlement national des notaires.

Il faut distinguer l'action pénale de l'action disciplinaire. En matière pénale, l'infraction doit être prévue et sanctionnée par un texte alors que l'action disciplinaire est recevable pour les infractions commises contre les règles qui n'ont pas reçu de la loi ni définition ni sanction expresse.

Par ailleurs, la faute disciplinaire doit être distinguée d'un manquement quelconque aux obligations professionnelles pesant sur le notaire. Toute faute peut entraîner la responsabilité civile du notaire si un dommage en résulte. Une erreur, une négligence n'entraînent pas de sanction disciplinaire sauf si la multiplication des fautes dénote une inaptitude à l'exercice de la profession. La sanction disciplinaire suppose généralement une faute intentionnelle, atteinte à l'honorabilité de l'intéressé et, par là même, à la réputation de la profession.

Le Syndic de la Chambre des notaires saisi d'une demande disciplinaire d'un client dénonce à la Chambre les faits relatifs à la discipline, soit d'office, soit à la demande du procureur de la République soit sur la demande d'un membre de la Chambre ou des parties intéressées.



## LE NOTAIRE ET LE PROCUREUR DE LA REPUBLIQUE

Il apparaît utile, tant pour les clients que pour les notaires, de fournir quelques explications sur les institutions qui peuvent concerner le notaire dans son exercice ou auxquelles le client peut avoir recours. Il en est ainsi du Procureur de la République.

Le notaire est soumis à une déontologie dont le respect est contrôlé par la Chambre des notaires à laquelle il appartient et par le procureur de la République. Il doit, en toutes circonstances, conjuguer l'intérêt de son client, le respect des droits d'autrui et celui de la loi.

Le notaire choisi par un client a une obligation de loyauté. Sa probité, sa rigueur, son secret professionnel et son devoir de conseil donnent lieu à des contrôles réguliers effectués sous l'autorité du procureur de la République.

Chaque office fait l'objet, au moins une fois par an, d'une inspection inopinée qui porte à la fois sur le traitement juridique des dossiers et sur la rigueur de la comptabilité de l'office. Ces inspections font l'objet d'un rapport remis simultanément au président de la Chambre des notaires et au procureur de la République. Si des irrégularités sont découvertes, avis doit en être donné immédiatement aux parquets et aux organismes professionnels.

En cas de conflit avec un notaire et faute de parvenir à une médiation, il convient de saisir par courrier le président de la Chambre des notaires qui doit apporter une réponse. Si elle ne satisfait pas, il est alors possible de saisir le procureur de la République.

Le Procureur de la République est un magistrat du ministère public chargé de l'action publique dans le ressort d'un tribunal judiciaire (ex TGI). Il est placé sous l'autorité du Procureur Général compétent au niveau de la Cour d'appel du ressort puis du Garde des Sceaux.

L'article 45 de la loi du 20 avril 1810, inchangé, sur l'organisation de l'ordre judiciaire et l'administration de la justice prévoit que :

« Les procureurs généraux exerceront l'action de la justice criminelle dans toute l'étendue de leur ressort ; ils veilleront au maintien de l'ordre dans tous les tribunaux ; ils auront la surveillance de tous les officiers de

police judiciaire et officiers ministériels du ressort. »

Cet article a été repris à l'article 37 du code de procédure pénale.

Une circulaire du Garde des Sceaux du 1er mars 1890 désigne le Parquet comme l'autorité de tutelle du notariat et lui reconnaît un droit de contrôle sur les notaires de son ressort.

Les plaintes des clients sont l'occasion pour le parquet de veiller à la bonne exécution du service rendu par les notaires et d'exercer des poursuites dans les cas les plus graves. La réponse qui doit être apportée aux plaintes est faite à partir des explications fournies par l'intéressé et par la Chambre des notaires dont il dépend.

La plainte reçue par le procureur de la République doit être enregistrée sur un registre spécial puis transmise au président de la Chambre des notaires. Le président de Chambre avise le notaire intéressé et lui demande de fournir ses explications.

Le Parquet dispose donc d'un pouvoir discrétionnaire de contrôle et de poursuites à l'encontre de tous les officiers publics et ministériels, donc des notaires, de son ressort. Il est bien compétent ab initio pour recevoir les plaintes des clients mécontents ; les textes ne prévoient pas que ceux-ci doivent au préalable déposer une réclamation à la Chambre du lieu de résidence du notaire.

La réforme en cours de la discipline des notaires devrait attribuer au Procureur Général les pouvoirs de contrôle des officiers ministériels.





## LA RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La responsabilité civile des notaires est liée à leur statut d'officiers publics et procède souvent de l'exercice de leur devoir de conseil.

Pour que la responsabilité du notaire puisse être mise en cause, il faut que le notaire ait commis une faute et qu'il en résulte un préjudice pour le client.

La faute s'apprécie par comparaison avec ce que doit être un officier ministériel normalement diligent, avisé, juriste compétent et méfiant adoptant une attitude prudente.

Le notaire qui ne s'assurerait pas de préserver les droits et obligations des parties pourrait se voir reprocher de ne pas respecter son devoir général de loyauté, de prudence et de diligence.

Concrètement, il convient que le rédacteur de l'acte ait pris toutes les dispositions nécessaires pour en assurer la validité, l'efficacité et la sécurité. Il doit, par ailleurs et en vertu de son devoir de conseil, aider le client à s'engager en toute connaissance cause et à opérer les choix nécessaires entre les différentes options qui s'offrent à lui.

Les obligations professionnelles des notaires s'imposent à eux malgré les compétences personnelles de leurs clients ou le fait qu'il soient assistés d'un autre professionnel. Il n'y a pas à tenir compte de l'importance du client pour le notaire ni de l'importance pour l'étude de l'opération en cause.

Le notaire ne peut prétendre ne pas être responsable du fait qu'il se soit contenté d'authentifier des conventions établies par les parties elles-mêmes.

Néanmoins, le notaire ne peut être responsable alors qu'une information utile était inaccessible ou imprévisible.

De même si l'information était évidente pour le client ou expressément connue de lui, la responsabilité civile du notaire sera difficile à mettre en cause.

Par ailleurs, la responsabilité du notaire ne pourra être engagée si l'obligation suspectée d'avoir été méconnue n'entre pas dans le champ de sa mission. Ainsi et par exemple, le notaire n'a pas à informer les parties de l'opportunité économique d'une opération à la négociation de laquelle il n'aurait pas participé ou en l'absence d'éléments qu'il n'a pas à rechercher.

Ce ne sera pas au client à démontrer la faute du notaire mais au notaire de rapporter la preuve de l'exécution correcte de son obligation et de son devoir de conseil.

Il convient donc que le notaire se ménage la preuve de ce que son conseil aura été convenablement donné. Un avertissement dans l'acte peut souvent suffire mais il est recommandé d'établir un document séparé, clair, précis, en termes non généraux et compréhensible pour le client.

L'existence d'une faute ne suffit pas pour engager la responsabilité civile professionnelle du notaire. Encore faut-il que cette faute ait causé un préjudice actuel et certain au client qui doit en rapporter la preuve et souvent évaluer le préjudice dont il se prévaut.

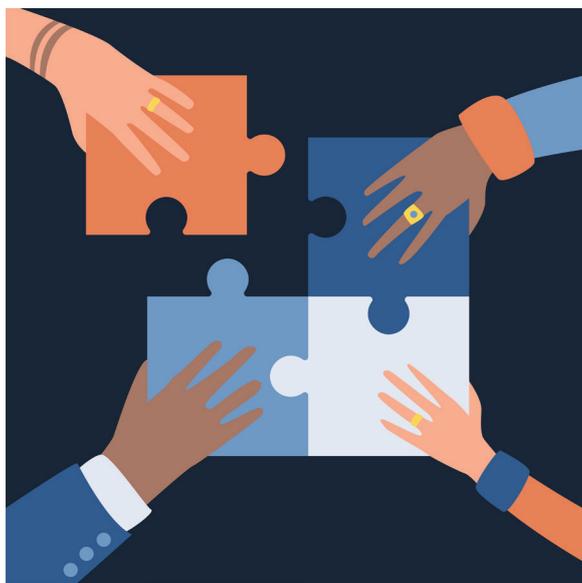
La responsabilité du notaire ne pourra pas être engagée si son manquement professionnel n'est pas à l'origine du préjudice subi par le client. Ainsi, il conviendra de vérifier si le préjudice invoqué ne s'est pas réalisé dès avant l'intervention du notaire.

Également, la responsabilité civile du notaire ne pourra être mise en cause si le préjudice subi par le client procède uniquement de sa propre faute. En cas de concours entre la faute du notaire et celle du client, le préjudice pourra être partiellement indemnisé.

En cas de faute d'un tiers, il pourra y avoir un partage de responsabilité.

Sous cette réserve, lorsque le préjudice est indemnisable, la réparation doit être intégrale à moins qu'il s'agisse pour le client d'une perte de chance.

La prescription de l'action en responsabilité est de cinq ans à compter du jour où le client a connu, ou aurait dû connaître, les faits susceptibles de la mise en cause de cette responsabilité.



## QUELQUES SITUATIONS EMBLEMATIQUES



Des clients font valoir qu'à l'occasion de la vente d'un bien immobilier, ils n'ont pas été informés de la possibilité d'être exonérés de l'impôt au titre de la plus-value qu'ils réalisent en raison du réinvestissement du prix de vente dans l'acquisition de leur résidence principale.

Le Médiateur du notariat souligne qu'il appartient au notaire de rapporter la preuve du conseil délivré. Dans les dossiers où le client établissait remplir les conditions pour bénéficier d'une exonération de la plus-value, le Médiateur du notariat a donné raison au client.

Il a ainsi, soit demandé au notaire d'assister son client auprès de l'administration fiscale soit préconisé la libération du séquestre du montant de l'impôt constitué pour faire face à une éventuelle demande de l'administration fiscale, soit encore mis à la charge des notaires concernés le remboursement de toute ou partie de la plus-value acquittée.

Toutes les propositions n'ont pas été acceptées par les notaires.

Le Médiateur du notariat observe qu'il paraît assez simple d'éviter ce type de sinistre et invite les notaires à adapter les questionnaires vendeurs en usage dans leurs offices.



Plusieurs clients ont saisi le Médiateur du notariat au sujet de demandes de versement d'un complément de provision après la signature des actes.

Le Médiateur du notariat rappelle que préalablement à la signature des actes dont ils sont chargés, les notaires doivent appeler la consignation d'une provision suffisante pour couvrir leurs émoluments, les frais et les débours.

Le Médiateur a également rappelé aux clients que le fait pour un notaire de demander une provision insuffisante ne le privait pas de la possibilité de recouvrer les sommes dues, les clients devant payer la totalité des frais afférents à l'opération qu'ils réalisent.

Pendant le Médiateur du notariat souligne que cette situation peut créer un préjudice au client et a, dans plusieurs dossiers, accordé une indemnisation aux clients. Ces propositions ont été acceptées.

Le Médiateur du notariat déplore avoir constaté à l'occasion de plusieurs saisines que le manque de confraternité entre notaires avait impacté négativement le traitement des dossiers qui leur avaient été confiés. Deux types de situations l'ont particulièrement frappé.

D'une part, il a été saisi de plusieurs demandes dans lesquelles les notaires chargés du règlement d'une succession ont rencontré d'importantes difficultés pour obtenir de la part du notaire détenteur le dépôt du testament olographe du défunt au rang de ses minutes malgré le versement de la provision demandée et leurs multiples relances. Ce comportement a eu une incidence sur le délai de règlement de la succession et le dépôt de la déclaration de succession exposant les clients au paiement de pénalité.

D'autre part, le Médiateur du notariat a été saisi de dossiers dans lesquels des projets d'acte ont été transmis au confrère sans attirer son attention sur les difficultés ou les clauses modifiées.

Les conditions dans lesquelles le Médiateur du notariat a été saisi ne lui ont pas permis de faire systématiquement droit aux demandes des clients notamment dans la première situation mais il lui paraît utile de rappeler aux notaires à l'occasion de son rapport les dispositions de l'article 4-1 du Règlement National « Le notaire se doit d'avoir en toutes circonstances à l'égard de ses confrères un comportement conforme à la probité, à l'honneur et à la délicatesse. Les notaires se doivent mutuellement respect, conseil et assistance. ». Les comportements observés portent atteinte aux intérêts des clients.

Le Médiateur du notariat entend rappeler avec force que lorsque deux notaires interviennent, par exemple dans un dossier de vente, ils doivent leurs conseils à l'ensemble des parties.



Le Médiateur du notariat a été saisi de plusieurs demandes par des vendeurs ne comprenant pas pourquoi le notaire chargé de recevoir l'acte de vente « exigeait » qu'ils procèdent à la mainlevée des inscriptions grevant le bien vendu de leur chef. Ces vendeurs considéraient qu'ayant procédé au remboursement de leur emprunt de manière anticipée, il n'y avait pas lieu d'effectuer une quelconque formalité. Le Médiateur du notariat n'a pas pu faire droit aux demandes de ces clients auxquels il a rappelé que le remboursement par anticipation d'un emprunt n'entraîne pas automatiquement la disparition de l'inscription prise pour en garantir le remboursement, que l'inscription continue de grever le bien pour la durée initialement prévue (le plus souvent la durée du prêt) augmentée d'une année et que le vendeur d'un bien est tenu de délivrer à l'acquéreur un bien libre de toute inscription de son chef.

Les clients n'ont pas toujours accepté les conclusions du Médiateur du notariat.

Le Médiateur du notariat a eu à connaître d'un dossier dans lequel le client reprochait au notaire d'avoir procédé tardivement (près de 15 ans après la signature de l'acte et sans justification particulière) à la clôture de son compte ouvert à l'étude et de ne lui avoir versés que les intérêts perçus de la Caisse des dépôts.

Au titre de la perte de chance subie, le Médiateur du notariat a accordé au client une indemnité représentant une partie des intérêts qu'un placement plus rémunérateur aurait pu lui procurer.

Le notaire n'a pas accepté la proposition.

Le Médiateur du notariat préconise aux notaires de veiller à clôturer les comptes de leurs clients avec célérité.



Le Médiateur du notariat a été saisi de plusieurs demandes indemnitaires par des clients reprochant au notaire le délai de signature de l'acte de vente ou plus précisément le non-respect de la date de signature fixée dans l'avant-contrat.

Les notaires dans leurs réponses ont souvent souligné que la date butoir mentionnée dans les avant-contrats était simplement indicative et que les clauses des actes réservaient l'absence d'obtention d'un document dans le délai fixé ou encore que le client avait été imprudent à organiser son déménagement et à donner congé de son précédent logement avant d'avoir obtenu la confirmation de la date de signature de l'acte définitif de vente de la part de l'office notarial.

Chacun de ces dossiers a fait l'objet d'une analyse précise pour proposer d'attribuer ou pas une indemnité au demandeur.

En effet, la mise en cause de la responsabilité d'un notaire suppose que soient établis sa faute, le préjudice du client et un lien de causalité entre ces deux éléments.

Des indemnités ont été accordées lorsqu'il a été manifeste que le notaire avait tardé à accomplir une formalité (purge tardive d'un droit de préemption, ou démarche tardive pour faire intervenir des tiers à l'acte alors que le notaire avait reçu l'acte de donation du bien vendu), ou lorsque que le notaire rédacteur de l'avant-contrat avait fixé un délai de réalisation qu'il ne pouvait savoir qu'illusoire.

La demande d'un client a été rejetée lorsqu'il est apparu que le non-respect du délai fixé dans l'avant-contrat avait été la conséquence de sa volonté de renégocier certaines conditions de la vente après la signature de l'avant-contrat.

# PRECONISATIONS POUR LES CLIENTS

Les particuliers (clients) qui saisissent le Médiateur du notariat doivent garder à l'esprit certaines bonnes pratiques qui peuvent faciliter la prise en charge de leur dossier et sa parfaite analyse.

Il est important de rappeler que le Médiateur du notariat est indépendant de la profession et n'est pas un organe de discipline des notaires, ni un juge, ni un arbitre. Il ne peut de ce fait contraindre un notaire à accepter d'entrer dans un processus de médiation, ni comme cela a pu lui être demandé, infliger un blâme ou une sanction à un notaire.

La mission du Médiateur du notariat n'est pas de donner un avis ou un conseil juridique sur un dossier, ce qui procède de la mission du notaire. Pour obtenir une simple information, le client peut également se rapprocher de la Chambre des notaires concernée certaines organisant des consultations gratuites ou du service téléphonique Notaires info ( 0 892 011 012)

Le Médiateur du notariat ne peut se substituer au client pour désigner un notaire, cela reste le choix de chacun. De même que chaque client a la faculté, s'il en éprouve le besoin, de changer de notaire au cours du traitement de son dossier en s'acquittant toutefois des sommes pouvant être dues sur demande du notaire.

Le questionnaire élaboré pour la saisine du Médiateur doit être rempli scrupuleusement et en français pour permettre une analyse du dossier et éviter une confusion de date, de nom ou simplement de problématique.

Par ailleurs, l'énoncé seul d'un fait ou d'un reproche au notaire ne peut être assimilé à une demande de médiation mais à une réclamation à adresser préférentiellement au service des réclamations de la Chambre des notaires. C'est au client seul d'exprimer son différend et ce qu'il entendrait obtenir de la part du notaire ; aussi le Médiateur du notariat ne peut se substituer à lui pour estimer le montant d'un préjudice, dont il faudra que le client justifie.

Les pièces justificatives : lettre au notaire, mandat, sont des documents indispensables à l'analyse de la demande et doivent être joints d'emblée, toujours dans le souci d'éviter une perte de temps dans le traitement du dossier.

Etant donné le nombre de dossiers traités par le service du Médiateur du notariat, pour la précision et la clarté des échanges, le report du numéro de dossier, une adresse électronique nominative et une signature lisible aident et facilitent le traitement de la demande et évitent des retards.

**Enfin, il est important de rappeler que la recevabilité d'une demande ne préjuge pas du sens de la proposition et de l'issue qui sera donnée à la demande.**

**Le notaire, et c'est un des principes de la médiation, processus libre et volontaire, a la possibilité de refuser d'entrer dans un processus de médiation, ou refuser le moment venu la proposition de solution qui aura pu être établie, quand bien même la demande aura été estimée recevable par le Médiateur du notariat.**

Il convient de rappeler que le Médiateur du notariat n'est compétent que pour connaître des différends entre un client et son notaire.

Le client est celui à la demande de qui le notaire régularise un acte, générant une rémunération. Lorsque plusieurs notaires interviennent dans un même dossier, toutes les parties à l'acte peuvent être considérées comme des clients de chaque notaire et peuvent donc formuler une demande de médiation avec chacun d'entre eux, dans la mesure où le devoir de conseil est dû par chaque notaire à l'ensemble des parties et les émoluments partagés entre les notaires, ainsi qu'il est exposé dans les développements précédents.

Cette définition du client exclut notamment le créancier d'une succession qui n'a pas la qualité d'héritier, par exemple l'employé de maison ou l'aide à domicile, ou le propriétaire d'un terrain subissant l'exercice d'une servitude constatée aux termes d'un acte régularisé sans son intervention.

Ces demandeurs s'étonnent fréquemment de l'irrecevabilité de leur demande de médiation pour ce motif, en faisant valoir l'impact direct sur leur situation personnelle. Cet intérêt à agir ne fait cependant pas d'eux des clients du notaire, faute d'être eux-mêmes partie à l'acte contesté.

La notification de l'irrecevabilité de leur demande ne constitue pas une contestation de la légitimité de leur demande, mais signifie simplement que le Médiateur n'est pas l'interlocuteur adéquat pour y répondre et qu'il convient alors de se rapprocher de la Chambre des notaires compétente.



Les clients doivent assimiler que le traitement de leurs dossiers par le notaire nécessitera le plus souvent l'accomplissement de démarches qui peuvent s'avérer longues ne permettant pas la rédaction instantanée de l'acte demandé.

En matière de vente, il pourra s'agir des délais de purge des droits de préemption, et en matière de succession, par exemple, du délai de réponse des organismes sollicités. Les clients ont un sentiment de blocage de leur dossier souvent renforcé par l'attitude du notaire qui, considérant que le dossier suit son cours normal, ne les informe pas et attend que le dossier soit complet pour reprendre contact avec eux.

Il est indéniable qu'une meilleure communication avec le client à l'ouverture du dossier sur son délai de traitement, sur les missions du notaire ou un point en cours de dossier sur son état d'avancement permettraient de limiter nombre de réclamations.

Mais quoiqu'il en soit, désormais habitués dans leur vie courante à des échanges rapides et à des solutions immédiates, les clients doivent prendre conscience que la réalisation de leur opération notariée sera soumise à des délais incompressibles.

Certains clients pensent que ce qu'ils considèrent comme l'enlisement de leur dossier s'explique par l'intérêt financier que le notaire y trouverait. Il sera sur ce point renvoyé aux développements précédents sur le placement des fonds : au-delà d'un délai de trois mois, les fonds détenus par les notaires sont versés sur un compte de dépôts obligatoires et l'intérêt qu'ils produisent revient au client.

# PRECONISATIONS POUR LES NOTAIRES

Il est important de rappeler aux notaires que lorsqu'ils ne répondent pas à la sollicitation du Médiateur du notariat, ce refus tacite à entrer dans un processus de médiation par défaut de réponse, constaté et fustigé par le Médiateur du notariat est indiqué au client, par courrier ou par courriel.

Le client, dans la majorité des cas est offensé et déçu par ce qu'il considère être du mépris à son encontre.

Aussi, quand un notaire exprime la volonté après le délai accordé de revoir sa position et d'accéder à la demande de son client d'entrer dans un processus de Médiation, il conviendra que d'emblée tous éléments, pièces ou notes permettant l'établissement d'une proposition de solution soit envoyés au Médiateur. C'est uniquement à partir du moment où toutes les pièces auront été reçues que son client sera pressenti pour savoir s'il accepte ce revirement et s'il entend réactiver sa demande.

Cette précaution vise principalement à ne pas décevoir à nouveau un client déjà éprouvé par un premier refus et pouvoir lui garantir le bon déroulé de son dossier.



De très nombreuses saisines du Médiateur résultent d'un manque de communication, réel ou ressenti, du notaire envers ses clients.

Au-delà de la nécessité de ne pas laisser la demande d'un client sans réponse, comme cela se produit trop fréquemment, il convient pour le notaire d'employer tous les moyens de communication à sa disposition selon les circonstances : certains clients insistent pour obtenir une réponse écrite lorsqu'ils ont eux-mêmes formulé une demande écrite, d'autres ont besoin d'un contact de vive voix, ressenti comme moins informel qu'un courriel ou afin d'éviter tout malentendu sur les informations communiquées.

Il est par ailleurs rappelé aux notaires que leur devoir de conseil leur impose de s'assurer de la pleine compréhension par leurs clients de la réglementation applicable et des conséquences des actes régularisés.

Ainsi, des explications complètes doivent être fournies de manière pédagogique, en explicitant notamment les termes juridiques employés, dont le sens, évident pour le notaire et clair pour certains de ses clients, demeure obscur pour d'autres, qui n'osent pas toujours en demander la définition exacte.



Ces explications détaillées doivent être apportées tout au long du déroulement d'un dossier mais un soin particulier doit y être apporté lors de la lecture de l'acte, à l'occasion du rendez-vous de signature. L'attention du client doit être attirée sur les conséquences emportées par les termes de l'acte et il doit être alerté sur les risques encourus. Il n'est pas acceptable qu'un client se voie opposer la signature qu'il a apposée sur un acte sans en avoir pleinement mesuré les conséquences juridiques, dont il ne prend conscience que lors de la survenance ultérieure d'une situation litigieuse. Le notaire a le devoir de s'assurer de l'efficacité et de la sécurité juridique des actes qu'il reçoit. A ce titre, il doit s'assurer de l'appréhension correcte par les parties des enjeux de leurs déclarations en cas de futur litige et de l'adéquation des termes de l'acte à leur projet et à leurs souhaits.



Une meilleure communication envers le client sur les étapes à venir et les diligences à accomplir est également souhaitable. Il est notamment recommandé, à l'ouverture d'un dossier de succession, de détailler précisément aux clients les démarches incluses dans la prestation du notaire et celles que les clients devront prendre en charge eux-mêmes, afin d'éviter toute confusion dans l'esprit des clients, générant un mécontentement lié à des démarches non effectuées, dont ils imputent la responsabilité au notaire, qu'ils croient chargé de tous les aspects liés à la succession (notamment le règlement de factures).



Il sera à nouveau rappelé aux notaires plusieurs exigences concernant la réponse attendue par le Médiateur du notariat.

En tout premier lieu, il est impératif que le notaire indique **expressément** s'il accepte d'entrer en médiation. Trop souvent, les notaires ne prennent pas position malgré les termes très clairs du mail de notification de saisine qui leur est adressé, ce qui entraîne la multiplication des échanges avec le service du Médiateur du notariat et l'allongement des délais de traitement des demandes.

*Les formules « je ne suis pas opposé à la médiation mais... » sont à proscrire !*

*L'acceptation de l'entrée en médiation ne doit pas être conditionnelle (sous réserve que telle partie à l'acte y participe, à condition qu'aucune indemnité ne soit mise à ma charge à l'issue du processus...).*

En second lieu, les notaires doivent veiller à répondre avec **célérité**. Le processus de médiation est enfermé dans un délai strict et c'est l'un de ses principaux intérêts : permettre le rétablissement rapide d'une situation.

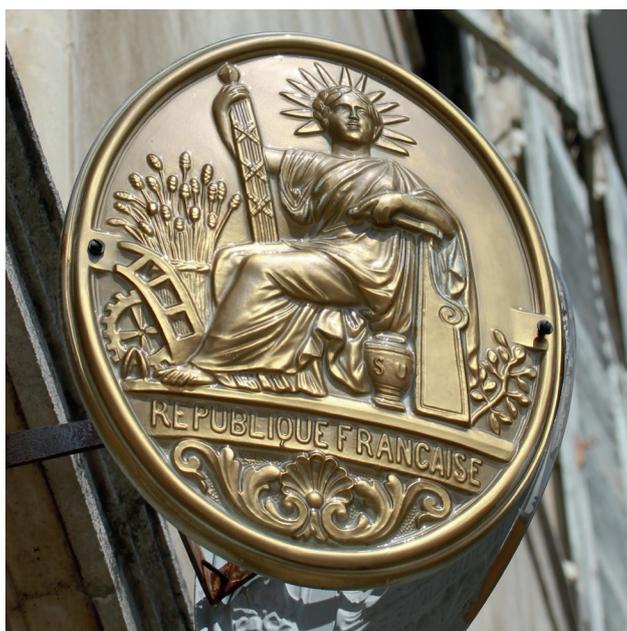
Cette obligation de diligence devra être respectée tout au long du processus de médiation : les notaires doivent répondre dans les délais qui leur sont impartis par le Médiateur aux demandes d'explications complémentaires ou de transmission de pièces qui leur sont adressées. La multiplication des relances alourdit inutilement le processus.

Ainsi, il n'est pas acceptable, après qu'un notaire a fait part de son accord pour entrer en médiation, que le Médiateur du notariat ne puisse finalement pas établir une proposition de solution parce que ce notaire ne répond plus aux sollicitations du service du médiateur relatives à la communication de ses explications ou de pièces. Le Médiateur du notariat regrette devoir parfois constater la clôture du processus du fait du notaire dans de telles situations ce qui lui paraît aussi critiquable que les situations de refus tacites d'entrer en médiation. Lorsque le Médiateur du notariat établit néanmoins une proposition de solution, à partir des seuls éléments en sa possession, il en pressent la fragilité et le risque qu'elle soit refusée par le professionnel dont le plus souvent il aura retenu la responsabilité à défaut pour celui-ci d'avoir justifié qu'il a satisfait à ses obligations alors que c'était effectivement le cas.

Ensuite, l'attention des notaires est à nouveau attirée sur le fait qu'ils doivent répondre personnellement et ne pas déléguer cette tâche à un collaborateur.

Enfin, la réponse doit être précise, à savoir circonstanciée et argumentée, pour permettre au Médiateur du notariat d'appréhender parfaitement la situation et d'établir sa proposition. Les notaires doivent joindre à leur réponse toutes pièces utiles (copie des actes, des relevés de compte, ...). Le Médiateur du notariat déplore les réponses lapidaires ou elliptiques. Même si elles peuvent être la manifestation d'un agacement compréhensible de la part d'un professionnel fondé à considérer qu'il a traité le dossier avec professionnalisme, elles ne sont pas compatibles avec la sérénité qui doit présider au déroulement du processus de médiation. Le Médiateur du notariat ne manquera pas de solliciter des informations complémentaires.

**La médiation de la consommation n'est pas un jeu et les parties doivent y participer de bonne foi pour permettre qu'elle atteigne ses objectifs.**



# LA COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION - CECMC

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC – a commencé son activité en janvier 2016. La CECMC est en charge de l'évaluation des médiateurs de la consommation, de leur référencement et de leur notification auprès de la Commission européenne. Elle garantit au public la fiabilité du dispositif de la médiation de la consommation et permet ainsi aux clients d'accéder à des médiateurs compétents, indépendants, impartiaux et agissant en toute transparence. La Commission contrôle l'activité des médiateurs de la consommation référencés et s'assure qu'ils répondent toujours aux conditions et aux obligations que leur impose leur mission.

Parmi les différentes catégories de médiateurs de la consommation, le Médiateur du notariat appartient à celles qui sont adossées à une organisation professionnelle ayant défini les modalités du dispositif de médiation de la consommation sous le contrôle de la CECMC qui l'a référencé.

Au mois de décembre 2020, la CECMC a publié le recueil de sa « jurisprudence » rassemblant ses positions de principe fondées sur les dossiers examinés et les décisions qu'elle a été amenée à prendre depuis sa création.

Il peut être intéressant tant pour les clients que pour les notaires de connaître, serait-ce succinctement, certaines des prises de position de la Commission sur les pratiques de la médiation de la consommation.

Ainsi, et par exemple, est-il notamment spécifié que :

- Le caractère volontaire de la médiation de la consommation implique le droit pour le professionnel de refuser d'entrer en médiation ainsi que le droit, pour chacune des parties de refuser la solution proposée par le médiateur,
- Il est recommandé au médiateur de constater explicitement le refus du professionnel d'entrer en médiation en l'informant, par exemple, que son silence durant un certain temps sera interprété comme un refus,
- La recevabilité de la demande de médiation relève de la seule compétence du médiateur et non pas de celle du professionnel,
- Le caractère obligatoire de la proposition de solution du Médiateur à défaut d'accord préalable entre les parties.



CLUB DES MÉDIATEURS  
DE SERVICES AU PUBLIC

Le Médiateur du notariat est membre du Club des Médiateurs de Services au Public.

Selon le préambule de sa charte reproduite en annexe 7 « *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. »*

Les échanges réguliers avec les membres du Club sont une source précieuse de formation permanente, d'information en temps réel sur tout ce qui concerne la réglementation et l'évolution de la médiation de la consommation et d'amélioration appréciable du processus de la médiation de la consommation dans le notariat au bénéfice des clients et des notaires.

Des sessions de formation sont organisées et bénéficient aux membres du Club et à leurs collaborateurs. Une rencontre annuelle avec les associations de consommateurs permet également d'enrichir les connaissances mutuelles des besoins en matière de médiation de la consommation.

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, Avocats, Caisse des Dépôts, Cercle des Médiateurs Bancaires, Communications électroniques, Eau, E-commerce FEVAD, EDF, Education nationale, Energie, ENGIE, Enseignement agricole, Entreprises, Fédération Bancaire Française, 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.



CLUB DES MÉDIATEURS  
DE SERVICES AU PUBLIC

## CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

### Préambule

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.

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 les 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 attentive 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.

## CONCLUSION

Ce quatrième rapport annuel manifeste clairement le développement de la médiation de la consommation dans le monde notarial. En cela la double fonction du médiateur se trouve renforcée. D'une part, il œuvre aux règlements amiables des conflits dont il est saisi et qui viennent ainsi pacifier les relations entre les clients et les notaires. D'autre part, le nombre de plus en plus important de saisines qui lui parviennent de tout le territoire lui permettent, par une analyse appropriée, d'élaborer des propositions d'amélioration de ces relations.

Il est vrai que la dématérialisation des échanges dans ce domaine spécifique de la gestion des relations juridiques en accélère les processus au détriment, trop souvent, des rapports humains et de la sérénité nécessaire à la bonne compréhension des situations.

Il appartient donc aux notaires, au-delà de l'accomplissement de leur devoir de conseil, de veiller à maintenir un contact permanent et bienveillant avec ceux qui viennent leur confier leur avenir et celui de leur famille ou de leur entreprise, leurs soucis, leurs secrets et leurs intérêts.

La « raison d'être du notariat » qui figure en première page de ce rapport doit être la règle de conduite de tous les notaires et de leurs collaborateurs et permettre ainsi, dans la confiance, le développement harmonieux des relations entre les notaires et leurs clients. La médiation de la consommation dans le notariat est devenue objectivement un des facteurs de cet idéal.

**Christian LEFEBVRE**  
**Médiateur du notariat**





**Le médiateur  
du notariat**

