RAPPORT DU MEDIATEUR DU NOTARIAT 2022

Le Médiateur du notariat, tiers neutre, indépendant, compétent et impartial, a pour mission de proposer une solution amiable, objective et équitable aux différends qui opposent le client consommateur au professionnel notaire.

Le médiateur du notariat | Notaires de France

Le médiateur du notariat

Notaires de France

SOMMAIRE

Edito du Médiateur p.6

Devoir d'exemplarité – David Ambrosiano p.8

Le Médiateur du notariat et son équipe p.10

Le notaire – Le notariat p.14

Le notariat en chiffres p.16

Le Médiateur du notariat et son indépendance p.17

Médiation et médiation de la consommation p.19

Equivoque sur le terme médiation p.21

Médiation ou conciliation ? p.22

Les chiffres du Médiateur du notariat p.27

Le client du notariat p.35

Les causes d'irrecevabilité p.37

Le processus p.38

SOMMAIRE

La médiation de la consommation et le contradictoire p.42

Droit et équité p.43

La confidentialité p.44

La réforme de la discipline et de la déontologie des notaires p.46

Les préconisations aux clients et aux notaires p.48

Les situations émergentes p.52

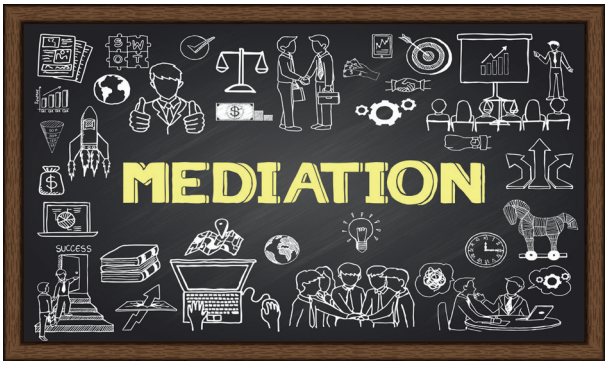
Le regard bienveillant du courtier LSN – Anne-Jacques de Dinechin p.55

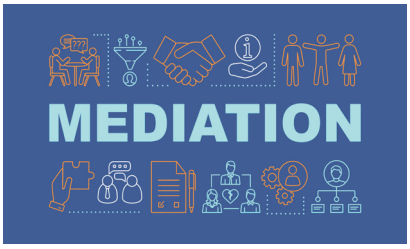
Charte de la médiation de la consommation p.58

Charte du Club des Médiateurs de service au public p.61

La CECMC p.64

Conclusion p.65





Le médiateur du notariat | Notaires de France

EDITO

Voici le 5éme rapport annuel du Médiateur du notariat que, conformément aux dispositions réglementaires, il m'est agréable de présenter au public et à la profession.

Le notariat est une profession en recherche permanente d'amélioration de ses relations avec le public et les pouvoirs publics.

A ce titre, après la signature d'une Convention d'objectifs avec l'Etat dont le précédent rapport a rendu compte et après l'adoption de la « Raison d'être du notariat » dont il sera à nouveau question dans ce rapport, une réforme fondamentale de la discipline et de la déontologie des notaires vient d'intervenir et est en phase de mise en œuvre. Ce rapport en fera naturellement état.

Ce rapport permet de constater une augmentation sensible et continue du nombre des saisines du Médiateur du notariat due probablement à une meilleure connaissance de cette possibilité de tentative amiable de résolution des conflits de la part de la clientèle tant par l'information réglementaire à la charge des notaires que par la tendance constatée de l'appropriation par nos concitoyens de la gestion des litiges qui les concernent.

Le nombre de saisines augmente mais les causes de ces saisines restent les mêmes et sont majoritairement le traitement des successions et la pratique du droit immobilier, domaines de prédilection du notariat et ceux pour lesquels il est le plus sollicité par la clientèle.

Au titre des statistiques, il apparaît encore un nombre certain de notaires qui ne répond pas au médiateur après une saisine, une demande de pièces ou pour donner suite à des interrogations.

Les nouvelles dispositions concernant la discipline et la déontologie des notaires vont très certainement modifier ces attitudes critiquables. Une disposition du prochain Règlement Professionnel du Notariat - RPN - imposera, en effet, aux notaires de répondre au Médiateur du notariat. Le défaut de respect de cette disposition sera considéré comme une atteinte aux règles déontologiques et, comme telle, susceptible de sanction disciplinaire.

Cela étant précisé, il convient de relativiser cette situation au regard de plus de 17 000 professionnels indépendants et de 70 000 collaborateurs, de plus de 5,4 millions d'actes établis par an et de plus de 24 millions de clients reçus cette année dans les offices.

A cet égard, il est intéressant de constater qu'en 7 ans, le nombre des notaires est passé de 9 820 en 2015, à plus de 17 000 en 2022, soit une augmentation supérieure à 70%.

Au fil des rapports annuels, j'ai tenté d'établir des développements permettant au public de prendre connaissance des obligations des notaires et de leurs limites. Cela peut permettre d'éviter des demandes de médiation superflues

alors que la situation est parfaitement normale mais seulement mal comprise par le client en méconnaissance de ces dispositions ou par manque d'information à cet égard de la part du professionnel.

Ces développements peuvent également être utiles à certains notaires afin de leur rappeler des règles élémentaires que l'usure du temps peut avoir un peu estompées.

Je constate avec satisfaction que des chambres des notaires saisies de réclamations par des clients, leur suggèrent de plus en plus de tenter une démarche amiable auprès du médiateur de la consommation avant, le cas échéant, d'engager un processus professionnel.

De même il arrive aussi maintenant que des notaires eux-mêmes, se trouvant dans une impasse avec leur client, lui proposent de saisir le médiateur de la consommation pour tenter objectivement de sortir de cette situation à la satisfaction de chacun.

Il m'est agréable d'accueillir dans ce rapport les propos de Maître David Ambrosiano, Président honoraire du Conseil supérieur du notariat et de Monsieur Anne-Jacques de Dinechin, Président de LSN, courtier de l'assurance en responsabilité du notariat, dont les éclairages qu'ils apportent sur la médiation de la consommation dans le notariat sont intéressants et pertinents de la part de responsables ayant une vision spécifique de la profession et de sa médiation de la consommation.

Avec la précieuse équipe qui collabore au service, nous faisons en sorte d'être le plus à jour possible du traitement des saisines et des réponses à la multitude de courriels reçus en permanence. Cela crée parfois des réactions sympathiques d'étonnement de la part de clients qui pensaient que le défaut de réponse ou les retards dans les réponses étaient, par leur expérience malheureuse, un apanage du notariat comme celui d'autres professions.

Ce service est maintenant bien intégré dans le paysage notarial et les réactions de méfiance ou de méconnaissance de la part des notaires ou de certaines instances sont de moins en moins fréquentes. La médiatisation importante au sein de la profession sur ce sujet y aura certainement contribué.

Je remercie le Bureau du Conseil supérieur du notariat, son Directeur Général et ses services pour l'appui logistique qu'ils m'apportent en termes de nombre et de qualité des collaborateurs à disposition du service, de locaux autonomes, de matériel professionnel et de budget pour remplir cette fonction tout en préservant scrupuleusement mon indépendance et celle du service.

Je remercie mon équipe pour son attachement à cette fonction, son abnégation et son dévouement. Cette équipe, compétente et généreuse comprend les situations d'inquiétude voire de détresse dans lesquelles se trouvent certains clients qui s'adressent au médiateur mais également la consternation et l'irritation de certains notaires qui ne comprennent pas les demandes qui peuvent être injustes si ce n'est désobligeantes à leur encontre.

Le développement de ce mode amiable de tentative de résolution des conflits dans le théâtre de la relation entre les clients et les notaires et la réforme contemporaine de la discipline et de la déontologie des notaires devraient ramener à la sérénité un certain nombre de situations cruciales et diminuer à l'avenir les causes de doléances.
C'est tout ce qu'avec mon équipe, je souhaite, déjà pour cette année, aux clients des notaires et aux notaires eux-mêmes.

Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

DEVOIR D'EXEMPLARITE

Lorsque Maitre Christian LEFEBVRE m'a proposé de m'exprimer à l'occasion de son rapport pour l'année 2022, j'ai saisi cette opportunité sans hésiter. Il est en effet impossible pour un président du Conseil supérieur du notariat en poste de le faire, compte tenu de l'indépendance totale et réelle du médiateur de la consommation à l'égard de la profession, une indépendance voulue par les textes.

C'est en revanche bien plus facile pour un ancien président qui n'est plus aujourd'hui en situation de responsabilité, mais qui peut s'exprimer à la lumière de son expérience passée dans les instances de la profession à différents échelons.

La loi Confiance en l'institution judiciaire du 22 décembre 2021 a posé les fondements d'une restructuration profonde de la discipline des notaires. Une loi voulue par le notariat, réclamée par le Conseil supérieur du notariat à la Chancellerie dès 2019, car il n'était plus possible de piloter la discipline de notre profession avec des règles vieilles de plusieurs décennies. Toute organisation professionnelle responsable en aurait fait de même. Et la Chancellerie nous a non seulement entendu sur ce dossier mais elle est allée au-delà de nos espérances en nous proposant également une refonte de nos règles de déontologie.

Cette réforme nous rappelle à notre devoir d'exemplarité et nous invite à prendre les problèmes à la racine.

Même si le nombre de réclamations représente toujours moins de 1% du nombre d'actes dressés chaque année par les notaires, nous nous donnons pour objectif une baisse drastique de celui-ci. Un objectif parfaitement atteignable, car bien des réclamations ont pour origine un défaut de communication entre certains notaires et leurs clients, voire même avec le médiateur lui-même, ce que ce dernier constate quotidiennement dans le cadre des saisines qu'il est amené à traiter.

Avec la mise en place du nouveau code de déontologie (qui devrait prochainement faire l'objet d'une approbation par décret en Conseil d'Etat), le notaire ayant fait l'objet d'une demande de médiation aura l'obligation professionnelle de répondre au médiateur et ce dernier pourra dorénavant s'adresser à l'instance disciplinaire pour demander l'application d'une sanction financière en cas d'absence de réponse, car l'obligation de confidentialité n'aura pas été mise en œuvre faute d'ouverture, dans ce cas, du processus de médiation de la consommation.

Je ne peux donc qu'exhorter mes confrères à accepter de participer à la démarche lorsqu'elle est sollicitée, une attitude vertueuse qui s'inscrit pleinement dans l'intérêt de la relation entre la profession et le public.

C'est avec cette déontologie actualisée, plus accessible et compréhensible, avec cette discipline refondue et musclée que nous pourrons assurer le respect des valeurs qui s'attachent à notre raison d'être et qui nous sont si chères. Des valeurs qui constituent le pacte implicite entre notre profession et tous les Français, sous l'égide de l'Etat, et sans lesquelles il n'y a pas de légitimité véritable.

C'est bien parce que le sceau de l'Etat nous a été confié que nous devons agir avec rigueur et impartialité, et accompagner nos clients avec humanité et discrétion. Cette attitude est essentielle pour nous donner d'accomplir notre vocation, pour nous permettre d'exercer nos missions au service des autres, et d'agir pour la paix au coeur d'une société aujourd'hui parfois en perte de repères et déstabilisée.

LE MEDIATEUR DU NOTARIAT ET L'EQUIPE DE LA MEDIATION

Le Médiateur du notariat

Ayant exercé la profession comme notaire associé à Paris durant 42 ans, j'ai eu, naguère, le privilège de siéger durant 18 ans à la Section de l'Encadrement du Conseil de Prud'hommes de Paris. J'y ai d'abord découvert puis pratiqué la conciliation qui précède la phase de jugement. C'est probablement là que j'ai été atteint par le virus de la médiation pratiquée ensuite sous ses formes conventionnelle et judiciaire. Différents mandats professionnels électifs régionaux et nationaux m'ont ensuite fourni une certaine expérience des relations entre les clients et les notaires, et les notaires entre eux et une expérience du contrôle de l'exercice professionnel, de la déontologie et de la discipline.

Fondateur, en 2013, du Centre de Médiation des notaires de Paris qui est à l'origine 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 acceptée avec enthousiasme.

N'exerçant plus alors la fonction de notaire et devenu depuis lors notaire honoraire, j'ai été référencé, le 16 février 2018, puis renouvelé depuis, par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation - CECMC - (cf infra), comme Médiateur de la consommation du notariat et inscrit, comme tel, sur la liste des médiateurs de la consommation auprès de la Commission européenne.

Comme j'ai pu l'indiquer dans mes précédents rapports, 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 respect de la confiance dont il est gratifié et par attachement aux valeurs et vertus de la médiation auxquelles je crois sans réserve et de plus en plus.

Je l'ai également accepté car j'y vois un moyen de concilier le droit et l'équité et que je suis persuadé de l'importance d'offrir aux clients des notaires une alternative à la réclamation, à la plainte ou à la procédure judiciaire qui focalisent alors deux mécontentements, celui du client et celui du notaire et mettent un terme inéluctablement à 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 en ce qu'au terme du processus et si aucun accord n'a alors été trouvé entre les parties, le médiateur de la consommation élabore et émet une proposition de solution, inédite en médiation proprement dite, et qui peut être acceptée ou non par chacune des parties.

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 retrouve, au contraire, les connaissances juridiques indispensables et évidemment requises ainsi que l'expérience de la relation entre le notaire et le client. L'une des causes importantes des saisines procède en effet d'un défaut dans cette relation soit par manque de présence effective du professionnel auprès du client soit par absence de conseils de sa part, soit par diverses incompréhensions de la part du client faute souvent d'explications.

Le service de la médiation de la consommation dispose de locaux indépendants de ceux du Conseil supérieur du notariat et comporte actuellement les 4 collaborateurs qui se présentent.

Le service de la Médiation de la consommation

Caroline JATTEAU
Juriste

Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

Valérie KHER
Assistante

Annie WOZNIAK
Adjointe du Médiateur

Adrien YAMEOGO
Juriste

Annie WOZNIAK

Adjointe du Médiateur du notariat

Juriste de formation, après des premières expériences professionnelles au sein d'une association d'accès au droit et d'une association de défense des consommateurs, j'ai rejoint la Chambre interdépartementale des notaires de Paris. Je participe depuis septembre 2018 à l'activité du Médiateur du notariat.
Cette activité se situe au cœur du quotidien des clients. Elle est également façonnée par les spécificités de l'activité notariale. Il s'agit, par l'attention apportée aux positions et ressentis exprimés par chacune des parties et par l'émission de solutions en droit et en équité, de résoudre les différends mais aussi de favoriser la poursuite apaisée de la relation contractuelle et l'aboutissement du dossier.

Valérie KHER

Assistante

J'ai été pendant plusieurs années l'assistante du service des particuliers au Conseil Supérieur du Notariat. En contact direct avec les clients qui sont souvent perdus devant ce qu'ils pensent être une impasse j'ai affiné mon attrait pour la médiation en y trouvant des vertus essentielles d'aide et d'apaisement. Ma formation universitaire de psychologue clinicienne m'aide aussi à mener mes entretiens avec les clients ou les notaires avec plus de sérénité.

Caroline JATTEAU

Juriste

Juriste généraliste et titulaire du certificat d'aptitude à la profession d'avocat, j'ai intégré le service médiation de la consommation du notariat après trois ans d'exercice en libéral. J'ai pu conforter mon sentiment que la médiation, si elle ne peut résoudre tous les litiges, permet souvent d'apaiser les tensions entre les parties et de reprendre une communication sur des bases saines, chaque point de vue ayant été entendu. La médiation mêlant l'humain et le juridique, je m'attache à étudier chaque dossier en gardant à l'esprit ces deux aspects.

Adrien Yameogo

Juriste

Ayant passé près de 4 ans au sein de GENAPI (logiciel de rédaction d'actes notariés), j'étais en contact permanent avec les notaires. En intégrant l'équipe du Médiateur de la consommation du notariat je suis non seulement en contact avec les notaires, mais surtout avec les clients. L'univers du notariat étant très riche, je reçois donc des saisines de client concernant diverses problématiques. C'est avec toute l'équipe de la médiation que nous traitons avec rigueur, sens de la communication et équité toutes les saisines que nous recevons. C'est un travail minutieux et passionnant qui touche l'humain dans toutes les étapes essentielles de sa vie.

Le médiateur du notariat | Notaires de France

LE NOTAIRE – LE NOTARIAT

A la fois officier public et professionnel libéral, le notaire, généraliste du droit et spécialiste encore parfois méconnu, remplit une mission d'intérêt public, le service public notarial. Il assure le service de l'authenticité, le contrôle de la légalité et de l'application du droit dans l'exercice de sa fonction.

Ce statut l'oblige. Il agit en vertu de règles déontologiques très spécifiques et exigeantes. Elles sont édictées afin d'organiser les relations existant entre les notaires et les tiers, notamment leurs clients mais également entre les notaires eux-mêmes.

Elles sont résumées dans ces quelques lignes adoptées par la profession en 2022 sous l'appellation de « la 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.

Comme officier public, le notaire doit assurer à sa clientèle la sécurité dans les opérations qu'elle lui confie et auxquelles il ne peut se soustraire sans une raison pertinente.

Comme professionnel libéral, il doit entretenir avec elle des rapports individualisés empreints de confiance et d'empathie.

Le notaire n'est donc pas uniquement un rédacteur d'actes. Il doit également conseiller les parties, les aider dans les choix qui s'offrent à elles. Il s'assure du respect de leurs intérêts légitimes, les informe de leurs droits et de leurs obligations et des conséquences de leurs actes juridiques.

Le notaire doit être présent auprès de sa clientèle, il doit répondre à ses demandes quels qu'en soient le support et la forme et ne pas la laisser dans l'attente, l'expectative ou le doute.

Il doit aussi informer ses clients des dispositions légales et réglementaires leur permettant de parvenir à leurs fins et garantir la bonne exécution de leurs volontés dans le respect de l'ordre public légal.

Il leur assure la sécurité juridique et doit le faire avec loyauté, indépendance, désintéressement (ce qui ne signifie pas gratuité) et dans le respect du secret professionnel.

Le notaire, interprétant la volonté des parties, la traduit dans le langage juridique.
Par ses conseils, il prévient les litiges et en rédigeant des conventions conformes aux règles de droit, il participe à l'instauration de la sécurité et de la paix dans les relations sociales.

S'il l'estime nécessaire ou utile, il tente de concilier les parties en conflit de manière impartiale et équitable. C'est en cela qu'il a pu être dit que la médiation faisait partie de l'ADN du notariat et que le notaire était un magistrat de l'amiable.

Délégataire de la puissance publique et en charge de la sécurité des relations juridiques dans le domaine contractuel et celui de la preuve, la mission du notaire, conférée par l'Etat, impose la surveillance et le contrôle de son exercice. La discipline notariale garantit le respect des règles déontologiques selon une procédure comportant des mesures disciplinaires assorties de sanctions internes ou judiciaires. Cette procédure vient de faire l'objet d'une réforme dont le présent rapport fait état.

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 notariale à la fin de l'année 2022 :

Nombre de notaires en exercice : 17315
- 7547 hommes
- 9768 femmes

Age moyen des notaires : 44 ans

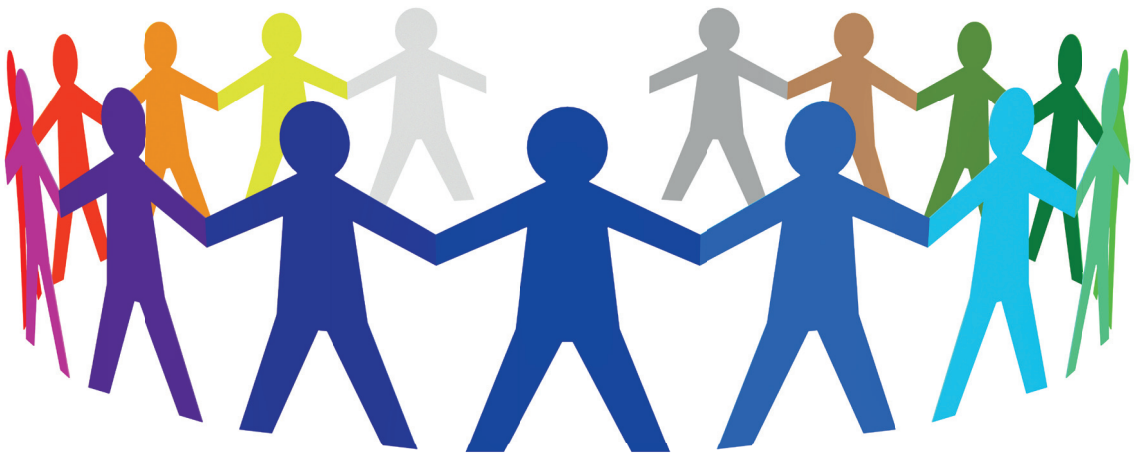
Nombre de collaborateurs : 69011

Nombre de lieux de réception de la clientèle : 8140
- 6772 Offices
- 1368 bureaux annexes

Nombre de personnes reçues dans les offices : 25 millions environ

Nombre d'actes établis en 2022 : 5.52 millions

Montant de l'impôt collecté pour l'Etat : environ 37 milliards d'euros



LE MEDIATEUR DU NOTARIAT ET SON INDEPENDANCE

L'article L.613-1 du code de la consommation prescrit que : « *le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité (...)* »

La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation - CECMC- précise que cette exigence légale d'indépendance « *implique que le médiateur ne reçoive pas ou ne sollicite pas d'instructions de la part d'entités extérieures, quelles qu'elles soient...*
Le médiateur doit donc veiller à exercer ses fonctions sans céder à une éventuelle pression extérieure et sans parti pris.
Il doit également être attentif à tout conflit d'intérêt... »

La Charte du Club des Médiateurs de Services au public (cf infra) auquel adhère le Médiateur du notariat édicte au titre de l'indépendance que : « *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 son indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.* »

Il pourrait paraître à certains que l'indépendance du Médiateur du notariat ne soit pas totale alors qu'il a exercé comme notaire durant plus de 40 ans en remplissant, durant cette carrière, des responsabilités professionnelles régionales et nationales et qu'il est maintenant notaire honoraire.
Il n'en est rien. Seulement proposé par la profession pour son expertise reconnue en matière de médiation, le Médiateur du notariat a été référencé par la CECMC en 2018 pour un mandat renouvelé depuis lors.

Réglementairement et conventionnellement la profession représentée par le Conseil supérieur du notariat donne au Médiateur du notariat les moyens d'exercer sa mission en termes de collaborateurs, de locaux et de budget. A la différence des membres du service, il n'est pas un salarié du notariat et les locaux dans lesquels il exerce sa fonction sont physiquement indépendants de ceux du Conseil supérieur du notariat.

A aucun moment, l'instance professionnelle n'a eu tendance à s'ingérer dans le service de la médiation de la consommation du notariat et elle a toujours répondu positivement aux demandes de moyens rendus nécessaires compte tenu de l'accroissement sensible et continu du nombre de saisines qui parviennent au Médiateur du notariat.

Lorsqu'il s'agit de diffuser au sein de la profession des avis ou des recommandations du Médiateur du notariat, le Conseil supérieur du notariat s'en acquitte sans délai.

Il est également le relais nécessaire pour faire valoir les exhortations ou les conseils du Médiateur du notariat, auprès de tous les notaires de France lors de leurs assemblées générales locales, par le biais notamment des délégués de chaque cour d'appel qui siègent à ses assemblées générales et sont les transmetteurs de ses messages.

La médiation de la consommation dans le notariat est souvent délicate comme faisant appel à la technique notariale et aux concepts complexes dont l'incompréhension ou l'interprétation erronée, faute généralement d'explications suffisantes de la part des professionnels, est souvent la cause de saisines de la part des clients. Il est alors nécessaire que le Médiateur du notariat ait, avec son équipe, une connaissance approfondie non seulement, bien sûr, de la pratique de la médiation de la consommation mais également et sans lacunes de la pratique notariale délicate, en droit et en équité, que les clients ne maitrisent que rarement, ce qui est compréhensible.

C'est grâce également à cette connaissance de la profession et du métier de notaire que le Médiateur du notariat peut émettre des avis objectifs, motivés et responsables.

La lecture des rapports annuels successifs peut démontrer que les quelques imputations « d'entre soi » et de corporatisme de la part de clients déçus par la proposition de solution qui ne satisfait pas leur demande, sont infondées.

7 MEDIATION ET MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Lorsque deux ou plusieurs personnes sont en conflit, elles peuvent demander à un tiers, qu'elles peuvent éventuellement choisir selon la nature de la médiation, le médiateur, de les aider à se comprendre, à s'entendre et à trouver ensemble la solution qui convienne à chacune et puisse mettre fin à cette situation. Elles sont libres d'aller au terme du processus ou de l'interrompre en cours de route.

C'est un choix qui permet le plus souvent et en toute liberté, d'éviter le recours au juge. Contrairement au procès, cette démarche est rapide, simple, peu onéreuse et confidentielle. Elle évite les aléas voire les manœuvres dilatoires durant le procès et elle permet généralement aux parties de choisir le médiateur alors que l'on ne choisit pas le juge.

La médiation peut être **conventionnelle**. Les parties en conflit décident alors elles-mêmes de tenter la démarche en choisissant ensemble un médiateur destiné à les y aider.

La médiation peut être **judiciaire** en matière civile. Elle procède alors du code de procédure civile qui précise que *le juge saisi d'un litige peut, après avoir recueilli l'accord des parties, ordonner une médiation. Le médiateur désigné par le juge a pour mission d'entendre les parties et confronter leurs points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose* - article 131-1 du code de procédure civile. Elle reste sous le contrôle du juge qui peut choisir un médiateur sur la liste des médiateurs référencés auprès de la cour d'appel.

La médiation peut aussi être la **médiation de la consommation**. Il s'agit alors de la transposition en droit français, en 2015, d'une directive européenne la rendant obligatoire pour toutes les entreprises s'agissant de tout conflit entre un consommateur, le client, et un professionnel. Dès lors, lorsqu'un client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, se trouve en conflit avec un professionnel, il doit pouvoir bénéficier de ce mode de tentative de règlement amiable de la situation avec l'aide du médiateur de la consommation référencé à cet effet par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation - CECMC- (cf infra).

La médiation de la consommation procède d'une volonté des pouvoirs publics d'organiser les relations entre les consommateurs et les professionnels sous l'influence du droit européen relativement au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et en créant un statut de médiateur de la consommation.

Il s'agit d'assurer aux consommateurs, aux clients, un accès à un moyen simple, efficace, gratuit et rapide pour résoudre les conflits procédant de la vente de marchandises et de la prestation de service sans qu'ils aient besoin d'intenter une action en justice. Le notariat est concerné au titre de la prestation de service laquelle recouvre toute l'activité du notaire.

Dès lors, la médiation de la consommation qualifie un processus par lequel un consommateur, le client, et un professionnel, en l'occurrence le notaire, tentent librement de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable, avec l'aide d'un médiateur, un conflit qui les oppose.

Il s'agit donc d'une démarche libre et volontaire pour le client qui ne peut y être obligé préalablement à une éventuelle action judiciaire. C'est une alternative au procès mais le client garde la possibilité du recours au juge si la médiation ne parvient pas à son terme.

Elle ne concerne pas les litiges entre professionnels ni ceux introduits par un professionnel à l'encontre d'un client. Contrairement à la conception habituelle des qualités du médiateur, le Médiateur du notariat doit posséder et entretenir des bonnes connaissances juridiques notamment dans le domaine du droit de la consommation et dans celui dans lequel il exerce sa fonction. Il doit, en effet, au terme du processus de médiation et si les parties ne se sont pas entendues d'ici là, émettre une proposition de solution qui doit être fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur du notariat accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente mais pas nécessairement contradictoire, efficace, équitable et gratuite pour le consommateur et pour le notaire.

La médiation de la consommation diffère notamment de la médiation conventionnelle en ce qu'au terme de son processus, si les parties n'ont pas trouvé un accord, le médiateur de la consommation est amené à établir et à adresser à chacune des parties, une « proposition de solution ».

S'agissant de la médiation conventionnelle ou judiciaire, le médiateur ne formule pas son avis mais aide les parties à trouver elles-mêmes la meilleure solution au conflit qui les oppose.

Différemment, en matière de médiation de la consommation, le médiateur, après avoir objectivement - et en toute impartialité analysé la situation, les propos et les pièces communiqués par les parties et si elles n'ont pas déjà trouvé un accord -, va leur proposer ce qui lui apparaît comme étant la solution la plus équitable et adaptée à la situation. Les intéressés pourront accepter ou non cette proposition, mettant ainsi fin à sa mission.

Plus que d'une médiation telle qu'elle est habituellement comprise, il s'agit plutôt d'une conciliation. Le médiateur de la consommation s'apparente à un conciliateur, voire à un expert.

7 EQUIVOQUE SUR LE TERME « MEDIATION »

Lorsque la saisine pratiquée par le client est formellement recevable au regard des dispositions réglementaires ainsi que le médiateur a pu le vérifier, ce dernier en fait part au notaire au moyen d'un message dont le texte a été agréé par l'autorité de contrôle de la médiation de la consommation.

Il y est indiqué notamment : « *Je vous remercie donc de me faire connaître de manière formelle votre acceptation ou votre refus d'entrer en médiation.* »

Or bien souvent, le notaire va d'abord penser qu'accepter de participer à ce processus peut être compris, au moins par le client, comme une reconnaissance de responsabilité professionnelle.

De même, se fondant sur l'acception courante de ce terme et du concept qu'il couvre, il va estimer qu'il y aura lieu, le moment venu, à consentir des concessions au client demandeur alors qu'il peut considérer, en toute conscience, avoir agi comme il le devait.

Le notaire peut se laisser abuser par le mot « *médiation* » voire par le mot « *médiateur* » qui sont les appellations légales du processus de tentative amiable de règlement des conflits de la consommation.

Cette confusion erronée mais explicable est manifestement à l'origine d'un nombre certain et déplorable de refus de la part des notaires de participer à cette démarche.

Afin de tenter d'y remédier, le même message précise explicitement : « *Accepter de participer à la démarche sollicitée n'est aucunement une reconnaissance de responsabilité professionnelle et cela permet souvent de rétablir la situation mal ressentie par le client* ».

Le médiateur y ajoute, dans le message accusant réception d'un refus de participer à cette démarche, qu'elle n'est nullement la certitude d'avoir à consentir des concessions et, au contraire, lorsque le notaire a agi conformément à ses devoirs professionnels et déontologiques, que la proposition émise par le médiateur au terme du processus peut le conforter dans sa position.

MEDIATION OU CONCILIATION ?

Ni le droit français, ni le législateur européen ne distinguent la médiation de la conciliation.

Depuis 2015, date de la transposition en droit français de la Directive européenne instaurant la médiation de la consommation, le manque de définition des termes médiation et conciliation est patent.

Au titre de la résolution amiable des différends, l'article 1530 du code de procédure civile précise que : *La médiation et la conciliation conventionnelle (...) s'entendent (…) de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire, en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.*

Le code de procédure civile donne une définition très générale et indistincte de la médiation et de la conciliation conventionnelles. Il ne fait pas état des différences de posture que doivent ou peuvent adopter les médiateurs et les conciliateurs et qui permettraient d'éviter éventuellement des dérives.

Il s'agit de tenter de clarifier les notions voisines de médiation et de conciliation qui ont une nature commune et une même finalité de mode alternatif de règlement pacifique des conflits avec l'aide d'un tiers. Il ne s'agit pas de la conciliation judiciaire mais de celle qui relève du langage et de la pensée courante, la conciliation conventionnelle.

Avec l'arbitrage et la négociation, la médiation et la conciliation font partie des Modes Alternatifs de Règlement des Différends, les MARD, qui se distinguent essentiellement dans la nature de l'intervention du tiers qui assiste les parties qui tentent de résoudre leur conflit hors de l'intervention du juge. Ce tiers, selon le processus choisi par les parties, ne sera pas nécessairement aussi neutre, impartial ou indépendant. La solution sera totalement choisie par les parties en matière de médiation, fortement suggérée par le tiers dans la conciliation et imposée par ce tiers dans l'arbitrage.

La fonction du conciliateur diffère sensiblement de celle du médiateur qui, l'un et l'autre, ne disposent pas de pouvoir de décision et ont des obligations de moralité et de compétence.

Le médiateur tend à rétablir le dialogue, la qualité relationnelle entre les parties et à les aider à trouver elles-mêmes la solution à leur conflit qui convienne le mieux à chacune, et n'impose jamais une solution. Il tend à faciliter la recherche de la cause du conflit, il favorise le dialogue et accompagne les parties dans la poursuite de la solution élaborée par elles.

Attentif aux personnes, le médiateur est plus actif auprès des parties que le conciliateur.
Le conciliateur « concilie » les parties afin de trouver une solution amiable. Sa mission est de régler un conflit. Il est plus concerné, dans sa démarche, par l'aspect juridique du conflit. Sa posture est plus directive que celle du médiateur. Il oriente sensiblement vers une solution empreinte de morale et d'équité et dont la seule limite en droit est celle de l'ordre public. Concrètement, le conciliateur suggère une solution et privilégie le résultat. En cela, il n'est pas neutre.

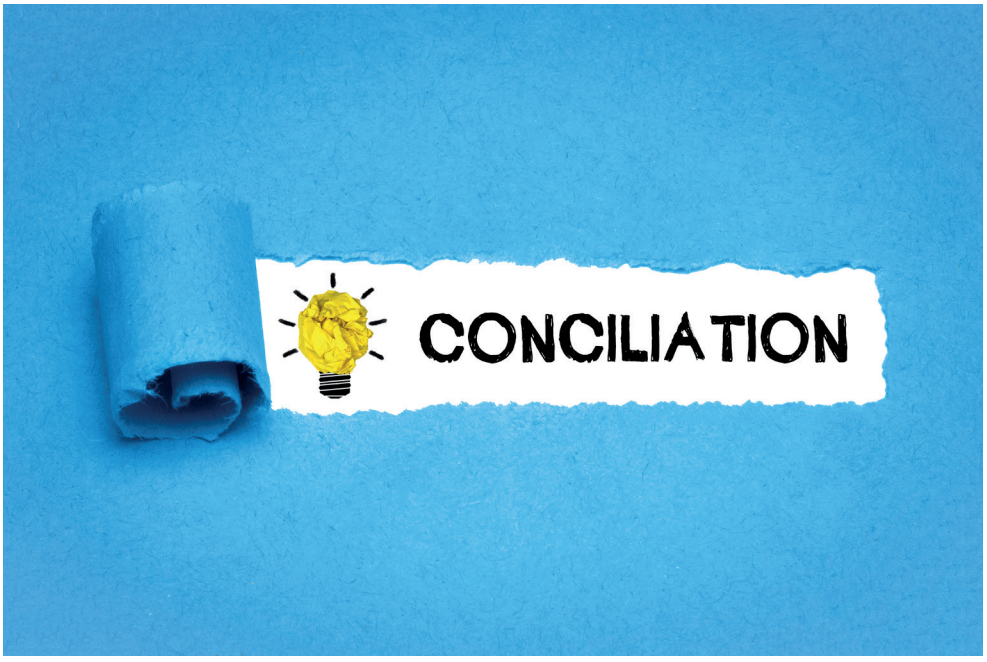
Le conciliateur intervient alors que le conflit est déclaré. Le médiateur intervient lorsqu'un conflit est patent mais également il peut intervenir de manière préventive afin d'aider les parties à éviter le conflit lorsqu'il est latent.

S'agissant de la médiation de la consommation, le médiateur est amené à élaborer et à proposer aux parties une « proposition de solution » manifestant ainsi parfois une confusion entre les rôles et fonctions respectifs des médiateurs et des conciliateurs et pouvant générer de l'incompréhension chez les clients et les professionnels et chez leurs conseils éventuels. Ils sont alors susceptibles de reprocher au médiateur de la consommation un manque de neutralité.

Malgré l'importante médiatisation entreprise et perpétuée dans la profession sur l'existence et la nature de la médiation de la consommation un nombre certain de notaires n'en ont pas encore compris la nature ni l'importance d'accepter de participer aux processus sollicités. Ils confondent souvent cette démarche simple, dématérialisée, rapide, impartiale, confidentielle et gratuite dans le notariat avec la mise en œuvre d'un processus de médiation conventionnelle tel qu'ils le prescrivent à leurs clients en conflits.

La lourdeur relative de ce mode de médiation les inquiète et, sans chercher à connaître le mécanisme de la médiation de la consommation, ils peuvent avoir tendance - abusés à tort par le mot « médiation » - à refuser expressément, voire tacitement ce qui est plus regrettable, de participer à cette démarche. Les efforts du médiateur et de la profession pour tenter alors de leur faire comprendre la réalité de la médiation de la consommation ne sont souvent plus entendus et c'est alors navrant et toujours mal compris par les clients et déploré par la profession.

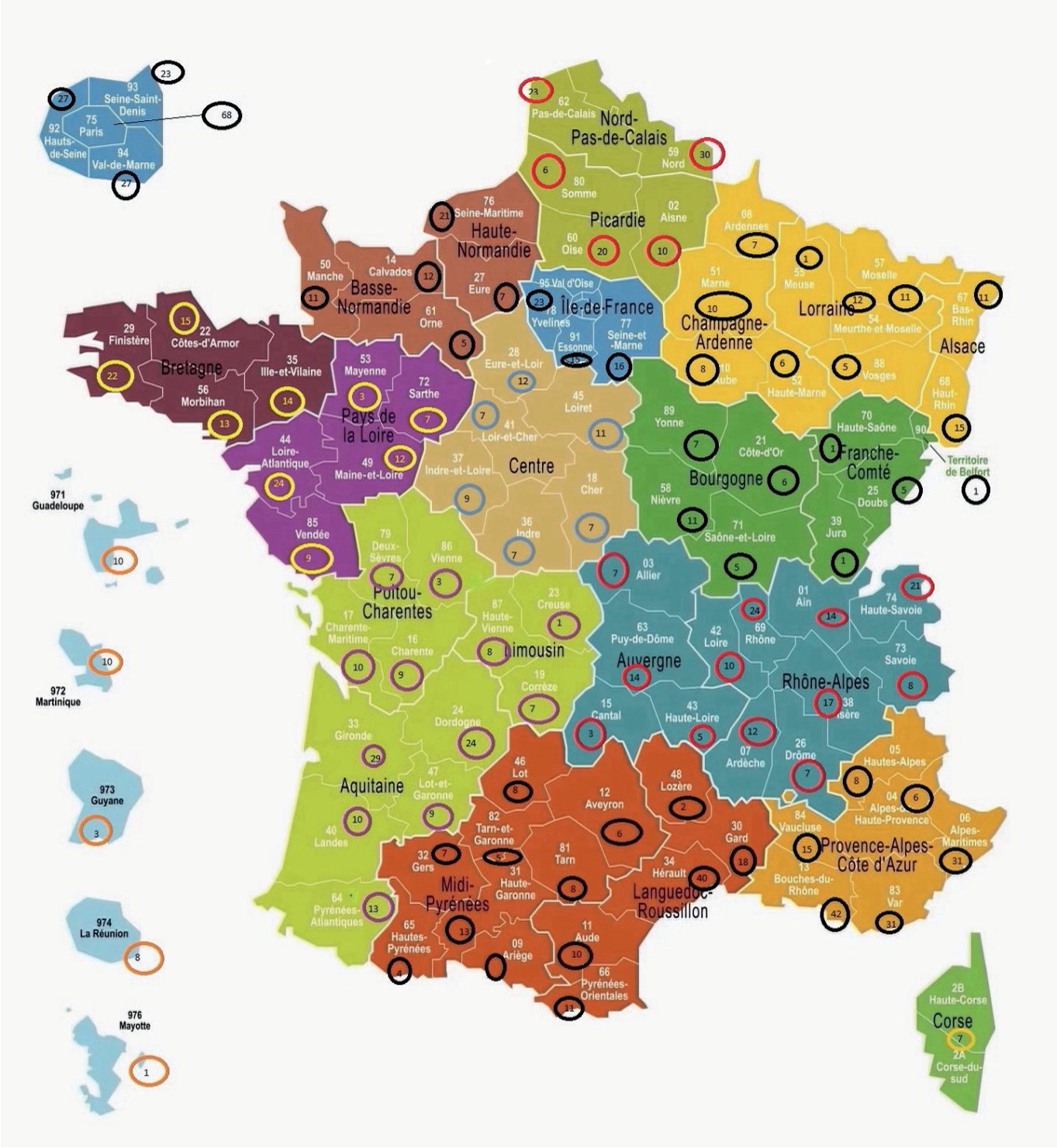
Il arrive fréquemment, lorsque le médiateur croit comprendre qu'un refus de participer à la démarche de médiation sollicitée est motivé par cette incompréhension, qu'il appelle le notaire pour lui expliquer cette confusion. Habituellement le notaire revient sur sa décision puis accepte de participer au processus de médiation.



LES CHIFFRES

Le nombre de saisines par département
Les chiffres de la médiation de la consommation

NOMBRE DE SAISINES PAR DÉPARTEMENTS



LES CHIFFRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT 2022

Au 31 décembre 2021, il restait 229 dossiers de demandes enregistrés et non traités.

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

47 dossiers ont été clôturés pour défaut de réponse du notaire,

8 processus ont été arrêtés par le client et 10 par le notaire,

29 dossiers ont été clôturés comme étant sans suite, le client n'ayant plus répondu aux demandes du Médiateur,

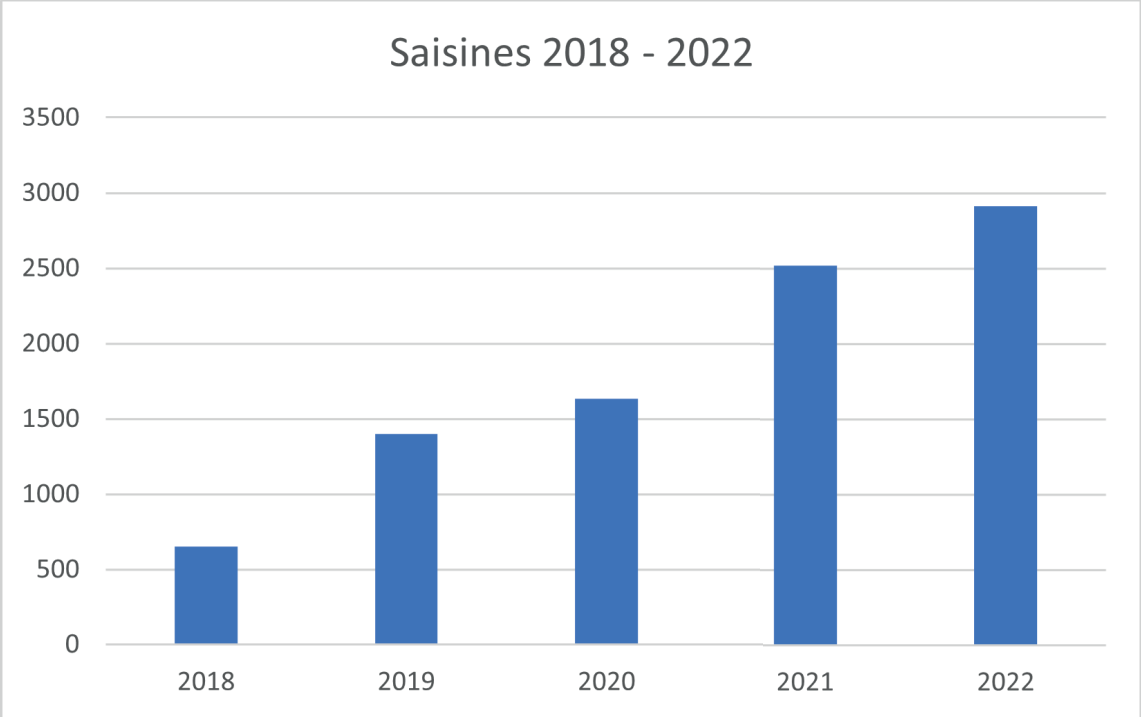
49 dossiers ont abouti à une médiation directe après saisine avant l'établissement d'une proposition de solution,

58 dossiers ont donné lieu à l'établissement d'une proposition de solution dont 11 ont été acceptées par les deux parties,

Reste 1 dossier non clôturé pour lequel les échanges se poursuivent avec les clients et les notaires.

Concernant l'année 2022 :

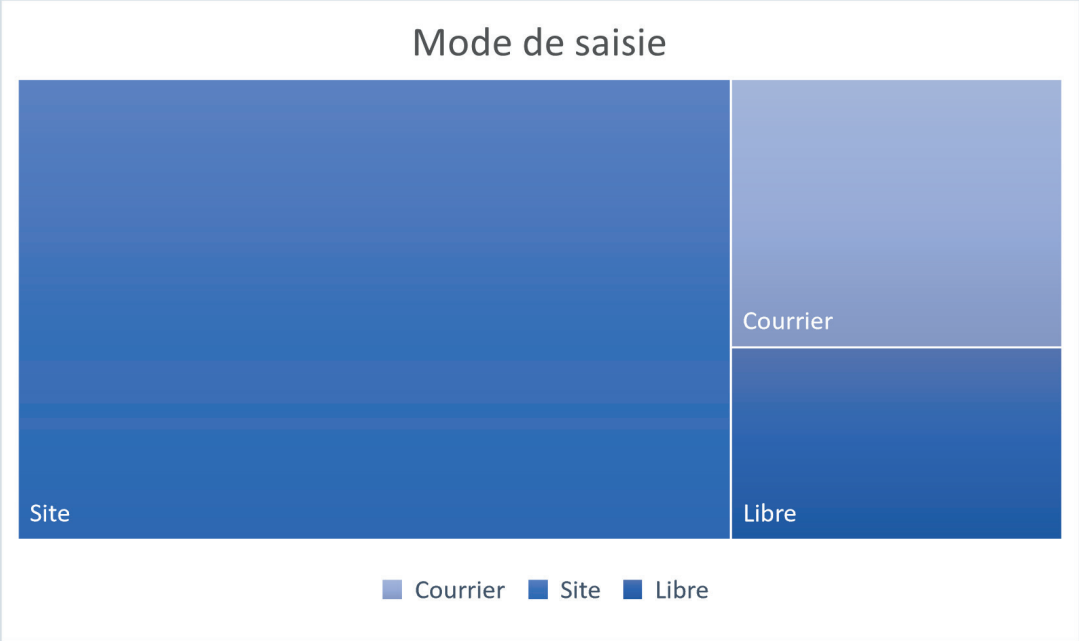
Nombre de conflits dont le Médiateur a été saisi en 2022 : 2911, soit 392 de plus qu'en 2021 et une augmentation d'un peu plus de 15% par rapport à l'année précédente.

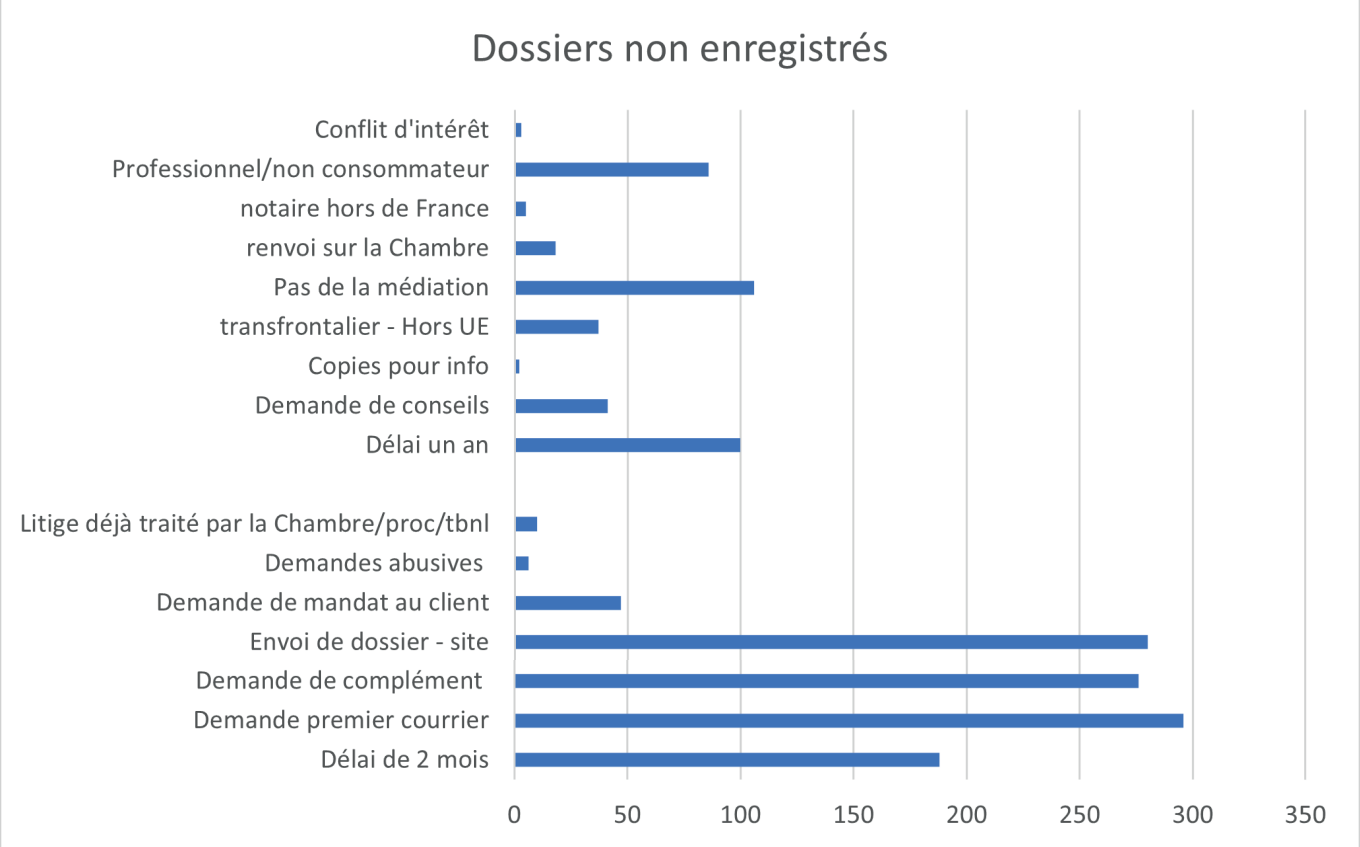


1410 demandes recevables ont fait l'objet d'une déclaration au notaire selon le processus agréé.

1501 saisines étaient irrecevables : dont 209 comme étant hors du champ de la médiation de la consommation (demandes de conseils, consommateurs hors union européenne) et 1292 comme présentant une cause légale d'irrecevabilité, savoir :

- Réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : 188
- Demande introduite auprès du médiateur plus d'un an après la réclamation écrite au notaire : 100
- Dossier en attente de compléments d'information : 852
- Demande pour un tiers sans mandat : 47
- Demande considérée comme manifestement abusive : 6
- Litige préalablement examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : 10
- Demande formulée par un non-consommateur ou professionnel : 86
- Conflits d'intérêt : 3

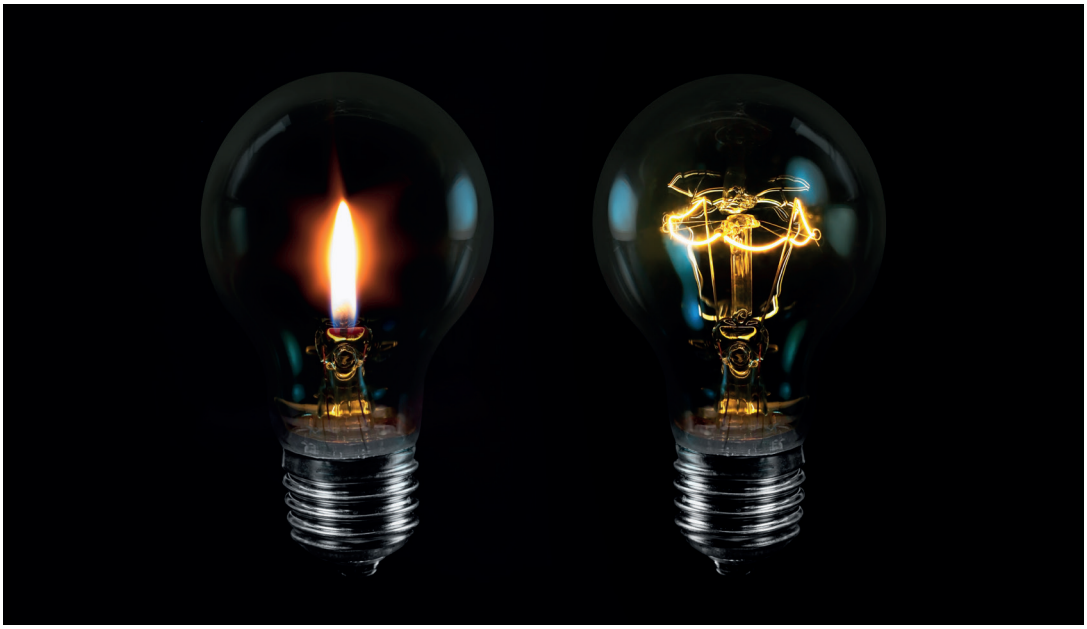

Mode de saisie
Courrier
Site
Libre
Courrier
Site
Libre

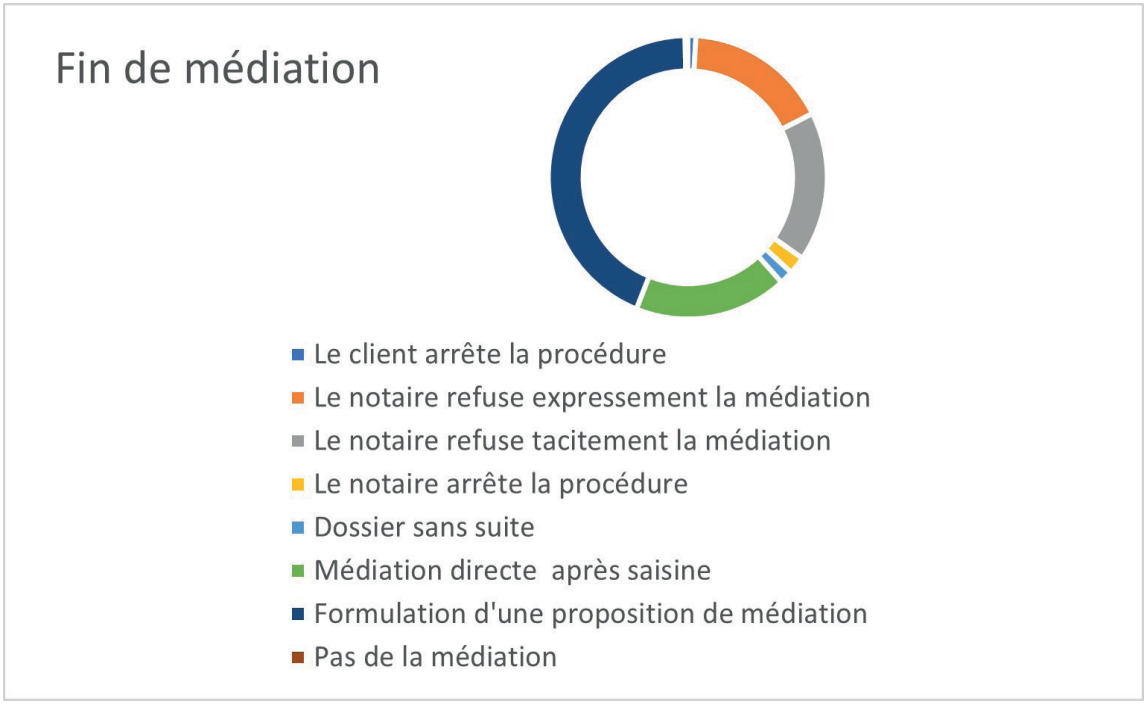

Dossiers non enregistrés
Conflit d'intérêt
Professionnel/non consommateur
notaire hors de France
renvoi sur la Chambre
Pas de la médiation
transfrontalier - Hors UE
Copies pour info
Demande de conseils
Délai un an
Litige déjà traité par la Chambre/proc/tbnl
Demandes abusives
Demande de mandat au client
Envoi de dossier - site
Demande de complément
Demande premier courrier
Délai de 2 mois
0
50
100
150
200
250
300
350

Il est constaté une importante augmentation de l'irrecevabilité des saisines liée au caractère incomplet des demandes (852). Ces saisines ont entrainé une demande de complément d'information ou un envoi de questionnaire afin d'aider à la formulation de la demande. Il s'agit, par exemple, d'hypothèses où les indications fournies par le réquérent ne permettaient pas d'identifier s'il était client du notaire ou encore le nom du dossier (omission du nom et du lien de parenté avec le défunt…).
Il faut observer que 561 clients sont revenus vers le Médiateur du notariat après une telle notification d'irrecevabilité.

1280 demandes sont parvenues à leur terme ou ont été interrompues pour les causes suivantes :

o Par arrêt du processus par le client le plus souvent pour satisfaction obtenue sans délai de la part du notaire : 12
o Par refus explicite du notaire de participer au processus : 213 (soit une baisse de 5% environ par rapport à 2021)
o Par refus tacite et critiquable du notaire malgré des demandes réitérées : 219 (soit une baisse de 3% environ par rapport à 2021)
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 des parties avec le Médiateur : 227
o Par la formulation d'une proposition de solution : 559
o Dossiers demeurés sans suite du fait du client : 20 et du fait du notaire : 26
o Demandes enregistrées puis apparues par la suite irrecevables : 4





Sur les **786** dossiers entrés dans le processus de médiation,
496 (227 accords directs entre les parties et 269 propositions acceptées),
soit **63%**, ont abouti à une réussite.

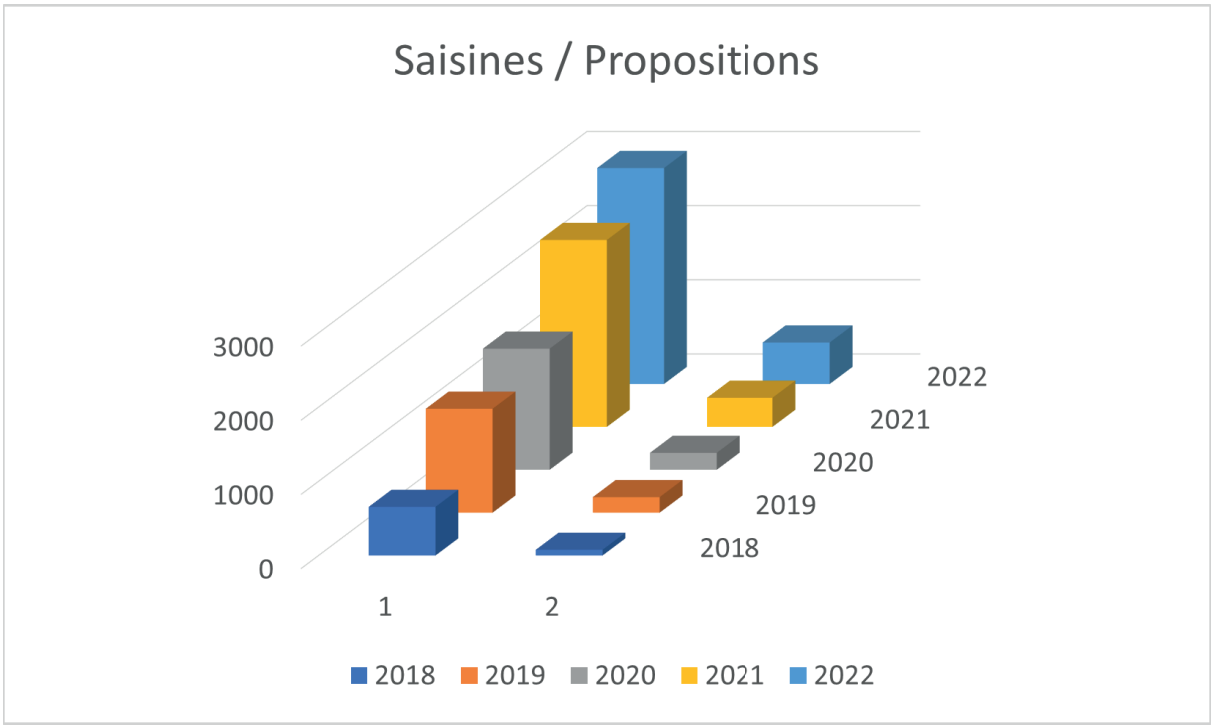
Il apparaît ainsi qu'un peu plus de 35% des demandes de médiation recevables sont parvenues à un accord entre les parties avant l'élaboration de la proposition de solution par le Médiateur ou à la suite de cette élaboration.

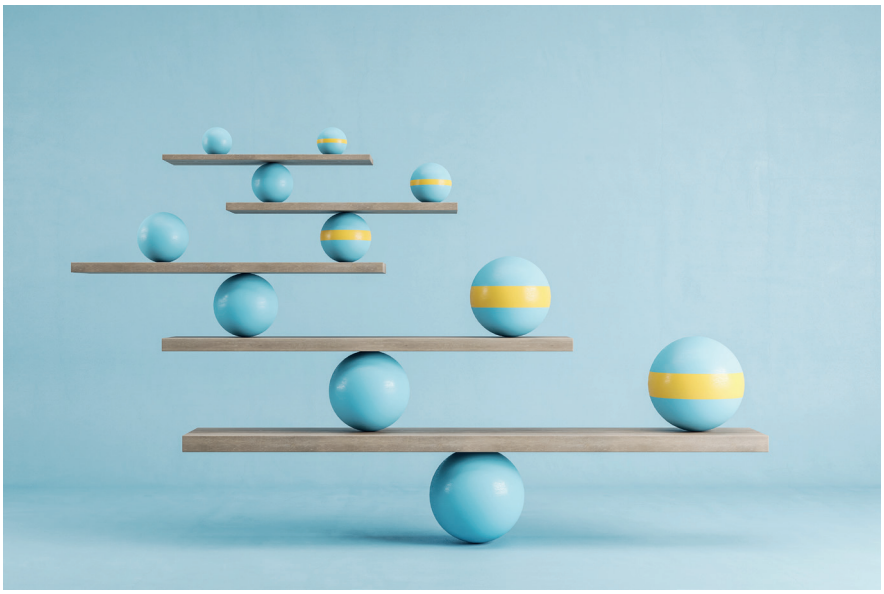
16% de ces demandes recevables ont fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe auprès d'eux du Médiateur dès avant l'élaboration d'une proposition de solution.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges a été de 57 jours pour les demandes parvenues à une proposition de solution. Cependant, bon nombre de litiges sont résolus plus rapidement souvent après une intervention directe du Médiateur auprès du client ou du notaire.

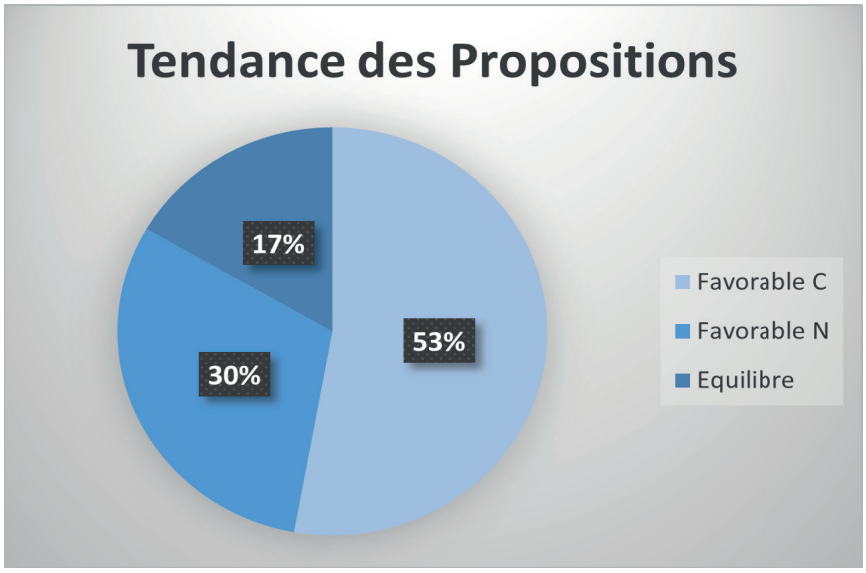
La provenance des saisines : Les saisines proviennent généralement des clients des notaires soit pour leur compte soit pour celui d'un parent âgé. Les demandes émanant de tiers proviennent d'organismes de défense des consommateurs (1), d'organismes d'assistance juridique (10) ou des avocats des clients (12).

Le Médiateur n'a pas eu à connaître de litige transfrontalier au cours de l'année 2022.


Saisines / Propositions
3000
2000
1000
0
1
2
2018
2019
2020
2021
2022
2018
2019
2020
2021
2022

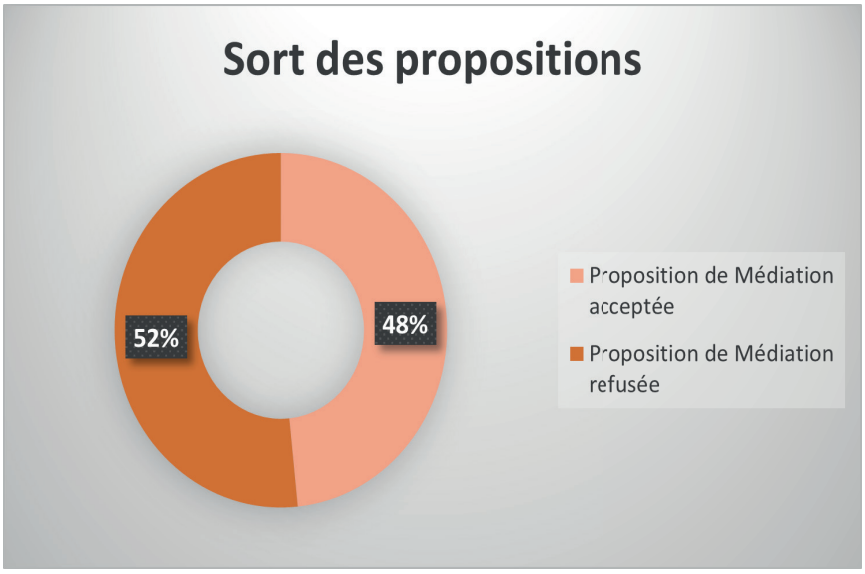


S'agissant de la répartition des propositions de solutions : Sur les 559 propositions de solution émises, 52% ont été émises en faveur du client et 31% ont été émises en faveur du notaire. 17% étaient neutres.



Sur ces 559 propositions de solutions, 269 ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de 48%.

291 propositions de solutions ont été expressément ou tacitement refusées soit par le client, soit par le notaire, soit par les deux parties.



L'exécution des propositions :

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

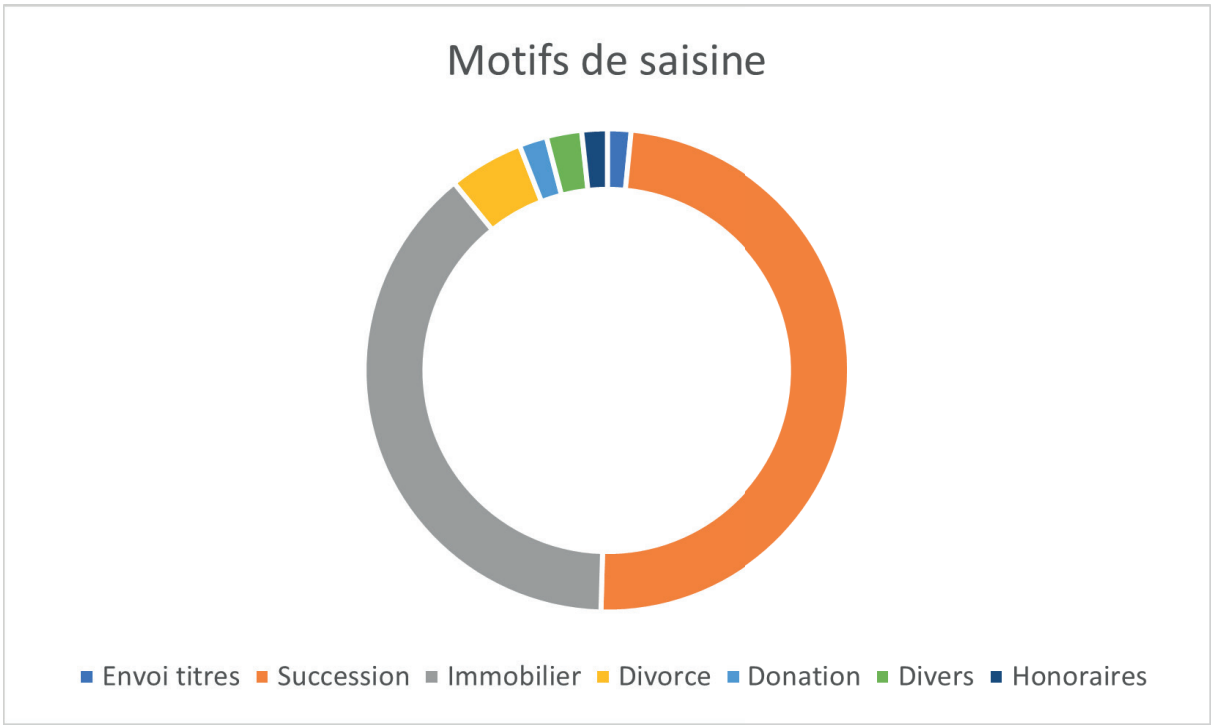
NATURE DES CONFLITS

Les causes des conflits entre les clients et les notaires concernent toujours 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 nouveau constaté que, quel que soit le domaine concerné, les retards, voire les défauts de réponses, apportés aux demandes des clients constituent la première cause des demandes de médiation. Puis le défaut de conseils et d'anticipation des situations 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 1410 demandes effectuées selon le processus agréé,

689 concernaient des dossiers de succession,
546 concernaient des questions immobilières,
70 concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux,
26 concernaient des donations,
22 concernaient les difficultés liées à la remise de leurs titres aux clients,
24 concernaient des problèmes liés aux honoraires ou au tarif,
33 concernaient des questions diverses.



7 LE CLIENT DU NOTAIRE

Comment appeler la personne qui vient consulter un notaire et solliciter son intervention ? Est-ce un client, un usager ou un consommateur ?

Cette personne est le fondement de l'existence et de la raison d'être du notaire. C'est à elle qu'il doit apporter, dans un environnement complexe de relation de confiance mutuelle, la plus-value et la sécurité, l'apaisement et le conseil qu'elle recherche en le consultant. C'est pour elle que le notaire se fait « pédagogue du droit » et souvent médiateur ou conciliateur lorsque la situation l'impose, qu'il recueille des confidences et garde avec désintéressement des secrets. C'est elle qui parfois et par confusion lui dit : « Merci, Docteur... » à la suite de son intervention, révélant ainsi le degré d'apaisement et de reconnaissance qui l'anime. Mais c'est elle aussi qui, parfois, se sent abandonnée ou méprisée par le notaire qui ne lui répond pas malgré ses relances, qui ne gère pas son dossier suffisamment rapidement ou qui ne lui a pas assez expliqué suffisamment les conséquences de ses actes en se mettant à sa portée.

Par le libre choix qu'il a du notaire, professionnel libéral, et par le fait qu'il rémunère le service que lui rend le professionnel, cette personne sera un **client.**

Par le fait que le notaire remplisse un service public et qu'il soit incontournable de recourir à ce service pour parvenir à certaines fins, cette personne pourrait être considérée comme un **usager**. Cependant le notaire n'est pas un fonctionnaire, cette personne a le choix du notaire auquel elle fait appel et elle peut en changer si elle le désire.

Au regard des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation, cette personne est un **consommateur** s'il s'agit bien d'une *personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole*.

C'est bien cette dernière définition qui devra être prise en compte pour apprécier la recevabilité formelle des saisines adressées au Médiateur de la consommation du notariat.

La notion de client du notaire est évidemment plus large que celle du consommateur procédant du Code de la consommation. Le notaire, heureusement, peut avoir pour client une personne morale ou une personne physique agissant ou non dans le cadre de son activité professionnelle.

Cependant lorsqu'il s'agira de saisir le Médiateur de la consommation du notariat pour tenter de parvenir à la résolution d'un conflit entre le client et le notaire, c'est bien cette notion restrictive de personne physique définissant le consommateur qui devra être prise en compte.

Cela crée régulièrement des difficultés notamment lorsque la saisine émane du représentant d'une société civile immobilière à caractère familial, transparente, non assujettie à l'impôt sur les sociétés et n'ayant comme objet social que la propriété et la gestion d'un patrimoine immobilier familial. Sa nature de « personne morale » l'exclut du bénéfice de la médiation de la consommation et cette disposition est très mal comprise et appréciée par le requérant. Il en va de même pour les saisines présentées, par exemple, au noms des syndicats de copropriétaires.

Par ailleurs, lorsque plusieurs notaires interviennent pour régulariser une même opération, la saisine du client peut concerner l'un de ces notaires avec lequel il estime être en conflit quand bien même ne s'agitait-il pas de celui choisi exclusivement par lui pour l'assister.

7 LES CAUSES D'IRRECEVABILITE DE LA SAISINE

Il arrive malheureusement que certaines saisines 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.

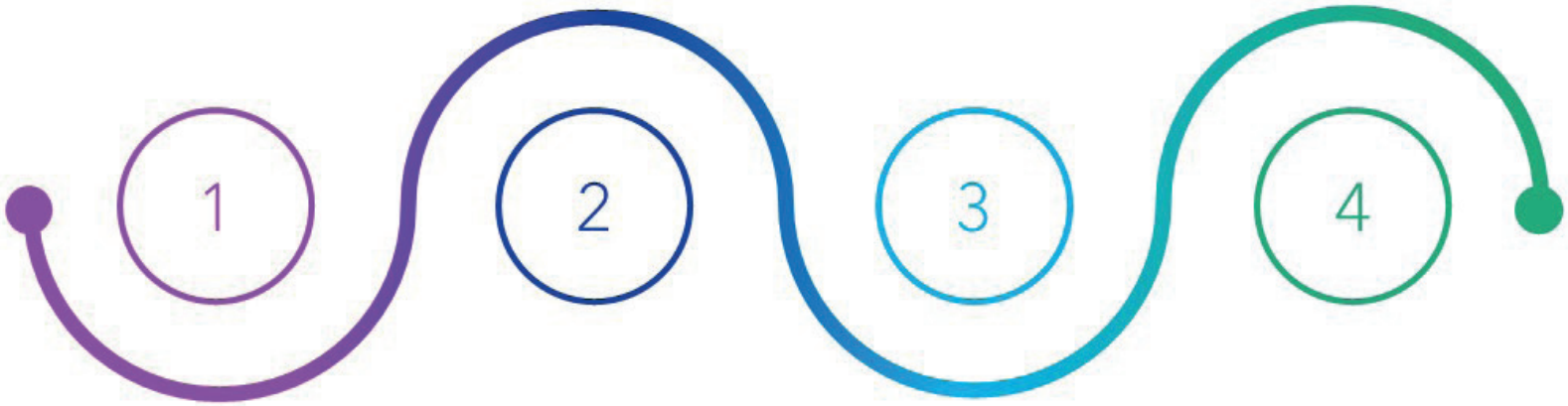
Le Médiateur en informe alors explicitement et sans délai le client qui, bien sûr, en ressent une certaine amertume. Afin de tenter d'éviter une démarche qui ne pourrait aboutir de ce fait, voici les causes d'irrecevabilité telles qu'elles procèdent de l'article L.612-2 du code de la consommation qui précise qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- le client n'aurait pas tenté, préalablement à la demande de médiation, de résoudre le litige directement avec le notaire par une réclamation écrite - courrier ou courriel - dont il pourra justifier au médiateur en accordant un délai de réponse suffisant fixé par l'usage à 2 mois.
- le client aurait présenté au médiateur une demande manifestement infondée ou abusive.
- le litige aurait été préalablement examiné ou serait en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- la saisine serait présentée au médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite préalable adressée au notaire.
- la demande n'entrerait pas dans le champ de compétence du Médiateur.

LE PROCESSUS

LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

QUAND LE NOTAIRE *ACCEPTE* LE PROCESSUS DE MÉDIATION



Litige – jour 1

Le client saisit le Médiateur du notariat

Analyse – jour 2

Le Médiateur vérifie la recevabilité de la demande

Saisine - jour 5

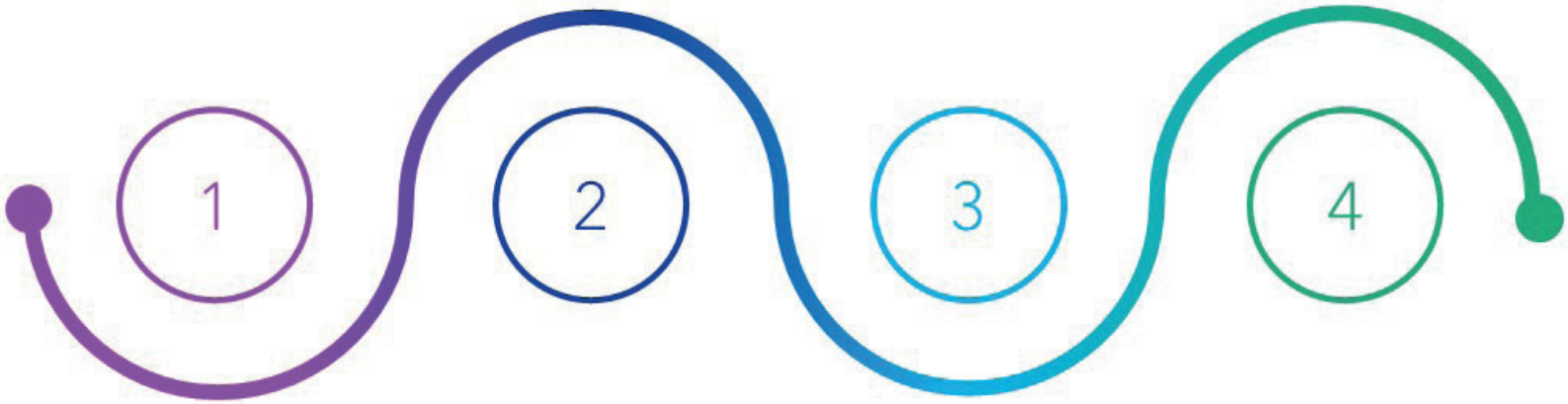
Le notaire est saisi de la demande. Le client est averti

Proposition – jour 90

Une proposition de solution est élaborée et transmise aux parties

LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

QUAND LE NOTAIRE *REFUSE* LE PROCESSUS DE MÉDIATION



Litige – jour 1

Le client saisit le Médiateur du notariat

Analyse - jour 2

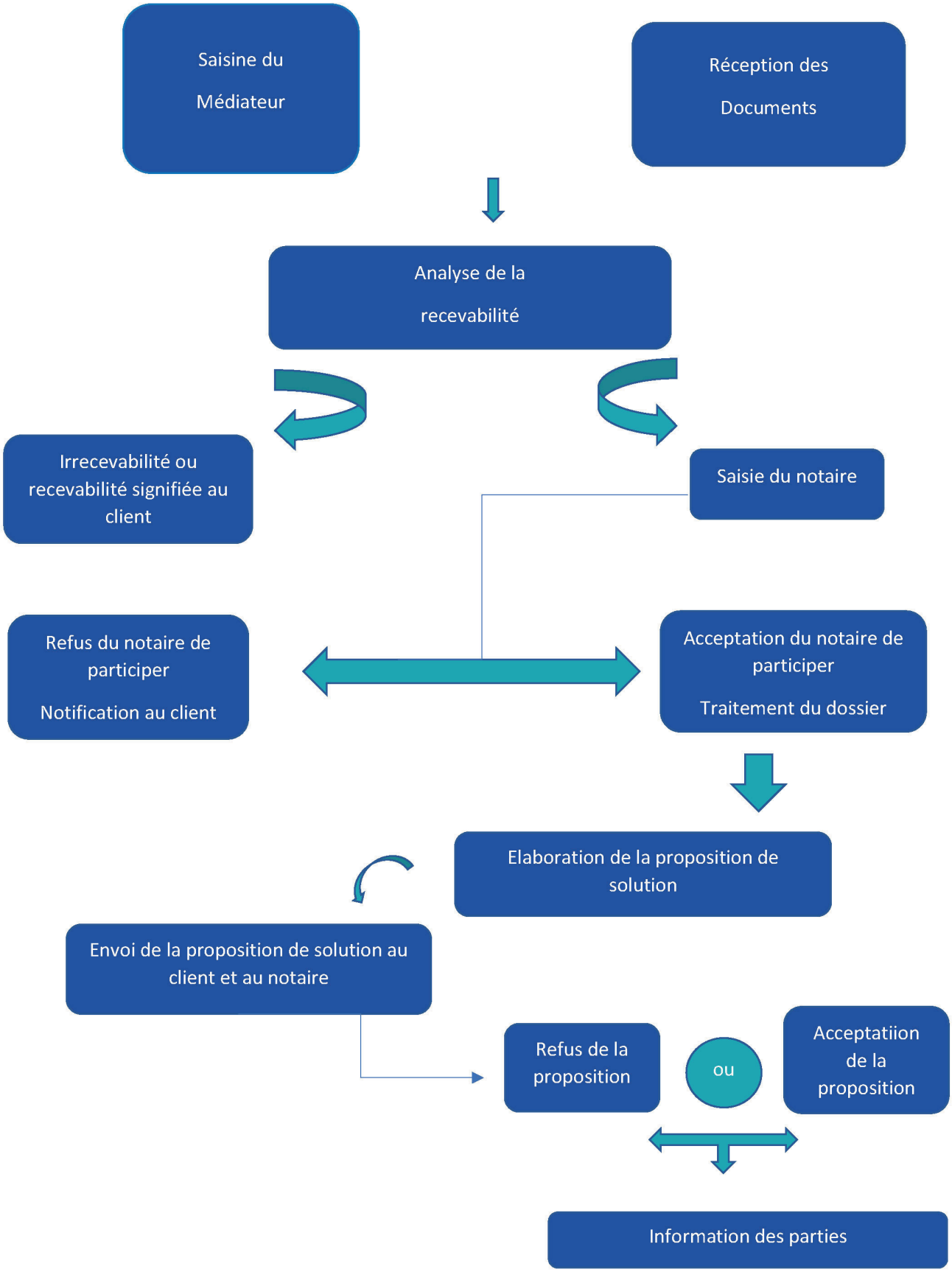
Le Médiateur vérifie la recevabilité de la demande

Saisine – jour 5

Le notaire est saisi de la demande. Le client est averti

Refus – jour 40

Le client est averti du refus du processus


Saisine du Médiateur
Réception des Documents
Analyse de la recevabilité
Irrecevabilité ou recevabilité signifiée au client
Saisie du notaire
Refus du notaire de participer
Notification au client
Acceptation du notaire de participer
Traitement du dossier
Elaboration de la proposition de solution
Envoi de la proposition de solution au client et au notaire
Refus de la proposition
ou
Acceptatiion de la proposition
Information des parties

LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION ET LE CONTRADICTOIRE

En matière judiciaire, le principe du contradictoire garantit à chaque partie le droit de prendre connaissance, pour pouvoir faire l'objet d'une discussion, des éléments, arguments de fait et de droit et des preuves à partir desquelles aura lieu le débat judiciaire menant au jugement.

Tout élément produit en justice doit donc pouvoir être débattu et, pour cela, être communiqué à l'autre partie. Chaque partie doit alors faire preuve de loyauté et d'attention dans la communication de ces pièces.

Le juge lui-même est obligé au principe du contradictoire qu'il doit faire observer et observer lui-même.

Le non-respect de ce principe est sanctionné notamment par le fait que les éléments non communiqués ou communiqués trop tardivement peuvent être écartés des débats.

La médiation de la consommation est une procédure alternative à l'action judiciaire et non obligatoire.

C'est un processus qui, par distinction avec la procédure judiciaire, se déroule librement entre les parties avec l'aide du médiateur. L'obligation de confidentialité qui pèse sur ce processus fait que les informations échangées et les propos qui y sont recueillis ne peuvent être communiqués à des tiers ou produits en justice sans l'accord des parties.

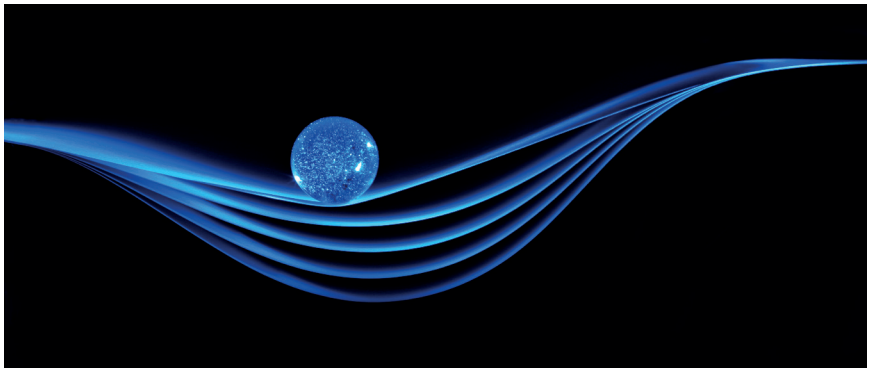
Par ailleurs, lorsque le médiateur s'entretient individuellement en aparté avec l'une des parties, les propos échangés ne seront pas communiqués à l'autre partie sans que l'on puisse lui opposer le principe du contradictoire.

La médiation sortant le conflit du cadre judiciaire, le principe du contradictoire n'est plus une source.

Les parties se donnent la contradiction face au médiateur qui, en matière de médiation de la consommation, va en faire son profit pour élaborer, le moment venu, une proposition de solution faute d'accord préalable entre les parties.

Le principe du contradictoire s'impose au juge mais ne s'impose pas complètement au médiateur de la consommation.

Les parties doivent s'en remettre à la loyauté du médiateur. Il propose une solution en équité et sauf à respecter l'ordre public n'a pas nécessairement à appliquer strictement le droit ni à rappeler ses droits au consommateur. C'est lui seul qui apprécie les éléments communiqués par chaque partie et qui les exploite en toute indépendance, impartialité, confidentialité et neutralité afin d'élaborer la proposition de solution qui leur sera soumise.



LA MEDIATION, LE DROIT ET L'EQUITE

Qu'est-ce que l'équité ? Ce n'est pas exactement l'égalité, c'est la recherche de ce qui est « juste » et impartial. L'équité est le respect de l'équilibre des situations tendant à effacer les inégalités. Elle permet de « rendre le droit plus juste ». Lorsqu'elle peut être prise en considération, elle complète souvent et humanise la règle de droit.

Le principe en droit français est que le juge doit rendre la justice conformément aux règles de droit applicables. Même si les règles de droit peuvent parfois paraître injustes, le juge doit statuer selon ces règles et la Cour de cassation est là pour le garantir.

Le juge doit statuer en droit et ne peut juger en équité.

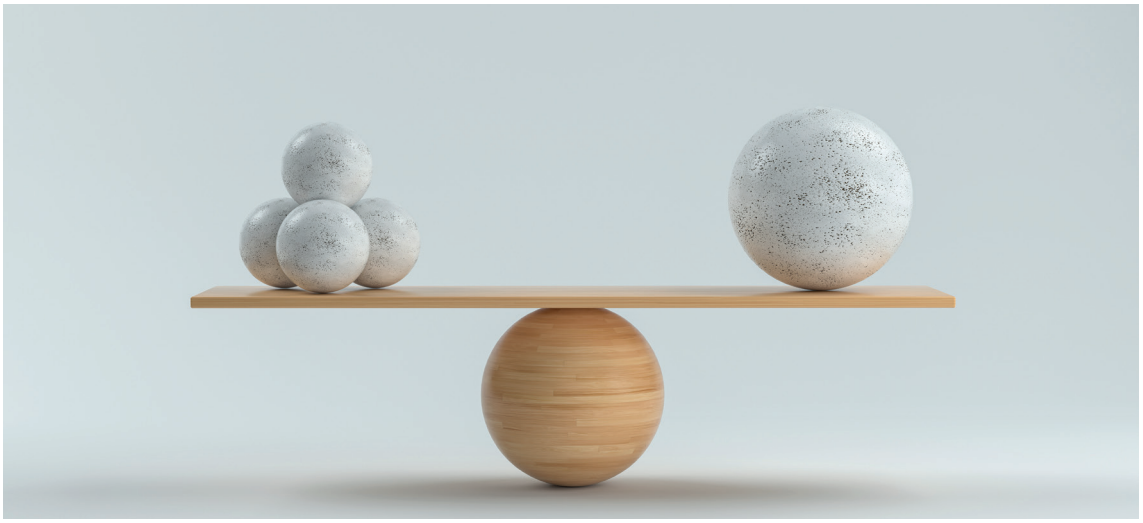
En revanche, l'équité peut fonder une proposition ou un avis du Médiateur du notariat dans le cadre de la médiation.

L'équité, par son caractère subjectif, permet de faciliter le traitement des cas particuliers alors que la loi est neutre et objective. Elle permet de proposer que chacun reçoive ce qui lui est dû conformément aux principes de la justice naturelle. Elle permet de rendre le droit plus juste et de tenter d'éviter l'arbitraire.

Le médiateur n'ignore pas le droit mais la limite qu'il doit en connaître est celle du respect de l'ordre public.

Le médiateur assure l'égalité des parties pendant le processus de médiation et veille à préserver l'équité lors de leur accord ou de l'élaboration de sa proposition de solution. Cette proposition fondée sur le droit et l'équité procède des échanges et des attentes des parties.

Le médiateur peut proposer des solutions et émettre des avis assortis de l'équité qui permettent un traitement juste et égal entre les parties alors que la seule application du droit peut être impersonnelle et contraignante.



7 LA CONFIDENTIALITE

La confidentialité est le secret qui lie le détenteur d'une information et lui interdit de la transmettre à un tiers.
La loi de modernisation de la justice du XXème siècle prévoit que « *Sauf accord contraire des parties la médiation est soumise au principe de confidentialité …* ».

La confidentialité du Médiateur du notariat est absolue, pendant et après la médiation et à l'égard de tous, les parties et les tiers.

Ce principe de confidentialité s'impose également aux collaborateurs du Médiateur du notariat, aux parties et à leurs conseils.

Elle est la contrepartie de la confiance consentie qui permet d'exprimer confidentiellement des situations parfois difficiles sur soi ou sur l'autre partie.

A défaut, personne ne s'exprimerait librement devant lui ni n'accepterait de faire une proposition ou une concession s'il pouvait craindre que cela se retourne contre lui.

La confidentialité est la condition d'échanges libres et ouverts. Elle est aussi la contrepartie nécessaire de l'abandon du contradictoire (cf supra).

A ce titre, le médiateur garde pour lui ce qui lui est confié par chacune des parties notamment dans les entretiens séparés, les apartés.

Accessoirement, le principe de confidentialité évite que le processus de médiation puisse permettre à une partie de mauvaise foi d'obtenir des informations privilégiées afin de les utiliser ailleurs et postérieurement.

Elle concerne tous les documents dont une partie n'aurait pu avoir connaissance hors du processus de médiation ainsi que tous documents élaborés au cours de la médiation et son sujet.

Elle empêche la production en justice ou devant une instance professionnelle et, bien sûr, notamment sur les réseaux sociaux, de tout document élaboré au cours de la médiation. Si, d'aventure, une partie de mauvaise foi ou ignorant cette obligation ne la respectait pas, le juge ou l'instance professionnelle devrait déclarer irrecevable le document ou le propos présenté au mépris de cette obligation, par ailleurs sanctionnable.

Par précaution, le médiateur fait part aux parties de cette obligation dès le début de la démarche de médiation.
Les limites de la confidentialité en médiation sont l'ordre public et les limites que lui donnent les parties elles-mêmes. Également, la confidentialité peut ne pas être respectée : « *lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre* ».

Une information sur un élément portant atteinte à l'ordre public ne peut rester confidentielle et doit être portée à la connaissance de l'autorité compétente.

Par ailleurs, les parties elles-mêmes peuvent aménager la confidentialité et faire en sorte qu'elle ne soit plus absolue à l'égard de telle ou telle personne lorsque cela peut être utile à l'aboutissement du processus et que toutes les parties en conviennent.

De même, à l'issue d'un aparté, la partie concernée peut autoriser le médiateur à dévoiler à l'autre partie telle ou telle information, par nature confidentielle, mais dont la diffusion peut avoir un intérêt pour la réussite du processus.

Ce sont donc les parties et non le médiateur qui déterminent, le cas échéant, l'étendue de la confidentialité vis à vis l'une de l'autre.

LA REFORME DE LA DISCIPLINE ET DE LA DEONTOLOGIE DES NOTAIRES

En application de la loi pour la confiance dans l'institution judiciaire du 22 décembre 2021, les textes réglementaires relatifs à la déontologie et à la discipline des officiers ministériels, donc des notaires, sont entrés en vigueur le 1er juillet 2022.

A ce titre, une ordonnance du 13 avril 2022 organise le traitement des réclamations des clients, institue de nouvelles juridictions disciplinaires et leur prescrit d'élaborer un Code de déontologie. Elle donne aux autorité disciplinaires la possibilité d'imposer aux notaires de se conformer aux règles de la profession éventuellement sous astreinte et à peine d'une sanction financière.

De même un décret du 17 juin 2022 édicte les mesures préventives applicables notamment aux notaires, organise les services d'enquêtes et les règles de fonctionnement de ces nouvelles juridictions disciplinaires.
Ces dispositions améliorent le traitement des réclamations pouvant être formulées par les clients.

La réclamation peut être présentée par toute personne ayant un intérêt direct.
Le réclamant doit adresser, par simple lettre ou au moyen des formulaires de réclamation en ligne lorsqu'ils existent, sa réclamation à l'autorité compétente de la profession. Il s'agit dorénavant du président du Conseil régional des notaires ou de la Chambre Interdépartementale des notaires.
Sa réclamation est individualisable, le notaire concerné y est mentionné et les faits ayant motivé la réclamation sont décrits.
Chaque réclamation doit donner lieu à un accusé de réception.
Si la réclamation apparaît abusive ou mal fondée à l'autorité compétente, elle peut décider de ne pas y donner suite.

L'instance professionnelle informe le notaire des faits qui ont motivé la réclamation et lui enjoint de lui adresser ses éléments de réponse dans le délai qui lui est impérativement prescrit à cet effet.

Si la nature de la réclamation le permet comme relevant de la déontologie et non exclusivement de la responsabilité civile professionnelle, l'autorité compétente convoque le notaire et le réclamant en vue d'une conciliation à laquelle prend part au moins un membre de la profession.
En cas d'échec de la conciliation, le réclamant peut saisir le procureur général siégeant auprès de la Cour d'appel ou directement les nouvelles juridictions disciplinaires instituées auprès des Conseils régionaux des notaires.

Les Chambres de discipline rendent des décisions susceptibles d'appel devant une Cour nationale d'appel instituée auprès du Conseil supérieur du notariat laquelle est composée de trois magistrats et de deux notaires.
Les arrêts rendus par cette Cour nationale d'appel peuvent faire l'objet d'un pourvoi devant la Cour de cassation.

Le procureur général exerce une mission de surveillance de la déontologie et de la discipline des notaires exerçant dans le ressort de la Cour d'appel dont il dépend. Il peut traiter les réclamations qui lui sont adressées mêmes si elles ne procèdent pas d'un fait pénal.
Il peut saisir les nouveaux services d'enquête organisés par le décret du 17 juin 2022 et demander toutes explications à un notaire qui doit répondre et ne peut opposer le secret professionnel aux instances régionales - ou nationale - représentatives de la profession.

Une circulaire du garde des sceaux du 9 novembre 2022 est venue présenter cette réforme de la déontologie et de la discipline des notaires.
Elle rappelle que le code de déontologie, alors en cours d'élaboration, devra s'appliquer aux notaires dans leurs relations avec le public, les clients, les services publics, leurs confrères et les membres des autres professions.
Elle précise qu'en l'absence de suites données à la réclamation, le réclamant doit être informé des raisons ayant motivé cette situation ainsi que de sa possibilité de saisir le procureur général ou la juridiction disciplinaire.
La circulaire précise ce qui distingue la conciliation préalable de la médiation de la consommation qui n'est ouverte qu'aux clients et non pas aux autres notaires, qui est une faculté et non une obligation et qu'il est possible de solliciter avant de saisir l'autorité compétente.
Quant à l'astreinte financière nouvellement instituée, le président du Conseil régional est compétent pour la prononcer et la liquider. De même peut-il la modérer au cas de régularisation rapide par le notaire de certains manquements.

Le nouveau code de déontologie des notaires, approuvé par le Conseil supérieur du notariat le 6 juillet 2022, en cours d'examen par les pouvoirs publics et qui sera édicté par décret, contient un certain nombre de dispositions devant permettre d'harmoniser les relations entre les clients et les notaires lorsqu'elles sont susceptibles de se dégrader.

Ce code, encore actuellement au stade de projet, s'attache notamment à préciser la définition et le rôle du notaire, les modalités d'exercice de sa profession par le notaire, les obligations et interdictions auxquelles il est soumis ; il est à noter qu'un article entier de ce code est consacré à la médiation.
Le code de déontologie est complété par un Règlement Professionnel du Notariat
- RPN - établi par le Conseil supérieur du notariat. Ce texte est en cours d'examen par la Chancellerie et devra être autorisé par le garde des sceaux, ministre de la justice.

Il y a lieu de présager que ces nouvelles dispositions vont accroitre la qualité du service rendu par les notaires au public et accompagner les valeurs de la profession si l'on admet que la majorité des réclamations est fondée sur des retards dans l'exécution des missions conférées par les clients aux notaires, dans des défauts de réponse ou de conseils et non pas dans des atteintes aux règles déontologiques et à des manquements disciplinaires.

Par ailleurs la transparence inhérente à cette nouvelle organisation et l'obligation faite de rendre des comptes va permettre à la profession de se défendre contre la présomption de corporatisme et d'entre-soi dont elle est injustement chargée.

7 LES PRECONISATIONS

A l'intention des clients

Il convient d'insister sur la nécessité de remplir d'emblée et scrupuleusement le dossier de demande de médiation afin d'éviter des échanges pour des demandes de complément qui peuvent retarder la prise en charge du dossier ou des erreurs si une adresse de courriel est mal renseignée. Il s'agira par exemple de préciser le nom du notaire concerné par la saisine et non celui de son collaborateur.

De la même façon, une retenue dans les termes employés est recommandée.
Il est arrivé à plusieurs reprises cette année que des clients mettent, à tort ou à raison des commentaires et des notes sur Google. Il en va de la liberté de chacun d'exprimer son point de vue et son ressenti sans pour autant oublier de mesurer ses propos.
Il n'est en effet pas exclu que le professionnel pris à partie réagisse mal et que la situation difficile devienne à ce moment inextinguible.

***

L'attention des clients sera appelée sur la nécessité de fournir au Médiateur du notariat les pièces justificatives de leur demande. La communication de certaines d'entre elles peut ne pas conditionner la recevabilité de leur demande. Pour autant, il est essentiel de les faire parvenir, à la demande du service et dans les délais fixés, car leur production est susceptible d'influer sur la solution proposée notamment sur la fixation d'une indemnité voire sur la poursuite du processus de médiation.

***

Il est nécessaire de rappeler que la recevabilité d'un dossier ne signifie pas que le client a raison et que le notaire va accepter d'entrer en médiation, cela ne préjuge pas de la suite qui sera donnée au dossier.

La médiation de la consommation tend à résoudre les litiges pouvant exister entre un client, le consommateur, et un professionnel, ici le notaire. Concernant le client, le processus est réservé aux personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité sur le fondement des dispositions de l'article liminaire du code de la consommation qui définit le consommateur. Dès lors, toute demande de médiation avec un notaire émanant d'une personne morale ne pourra être déclarée recevable. La question de la recevabilité d'une demande émanant d'une SCI familiale dite « transparente » car non soumise à l'impôt sur les sociétés s'est régulièrement posée. Si cette question a été débattue, il est aujourd'hui acté qu'une SCI, même familiale et non soumise à l'impôt sur les sociétés, est une personne morale ne pouvant être qualifiée de cliente au sens du droit de la consommation et ne peut donc bénéficier du processus de médiation de la consommation du notariat.

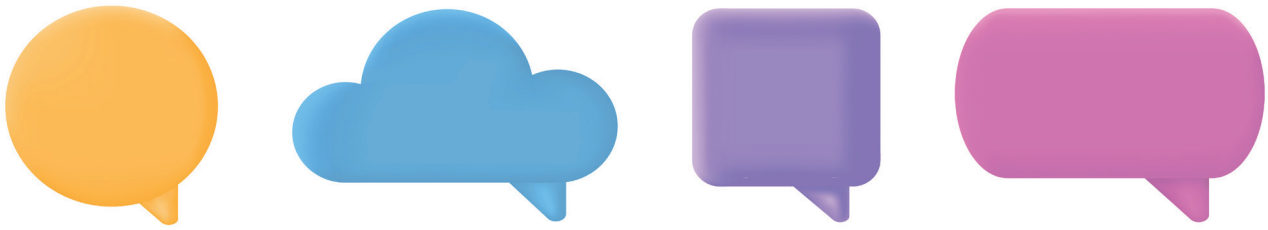
Dans le même ordre d'idée, il sera rappelé que le client est celui à la demande de qui le notaire régularise un acte, ou délivre un conseil ou une consultation, en contrepartie d'une rémunération. Cette définition du client exclut notamment le créancier d'une succession qui n'a pas la qualité d'héritier, 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 et font valoir l'impact direct sur leur situation personnelle de l'intervention du notaire. Cet intérêt ne fait cependant pas d'eux des clients du notaire. 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 le bon interlocuteur pour y répondre.

***

Les clients agissent en majeure partie du temps en leur nom et pour leur compte.
Parfois le médiateur est saisi par un « représentant » des personnes concernées. Il peut s'agir d'un avocat, d'un assureur de protection juridique, et le plus souvent du conjoint ou de membres d'une même famille. Concernant ces tiers la fourniture d'un mandat fait quelquefois défaut. Il est donc essentiel de rappeler la nécessité de fournir un mandat lorsqu'on agit au nom et pour le compte de quelqu'un.

***

Le Médiateur du notariat a pour rôle de tenter de régler d'un commun accord les différends existants entre notaires et clients. Pour cela, il émet un avis en droit et en équité qu'il soumet aux parties.
Par contre le Médiateur du notariat n'a pas vocation à délivrer des conseils juridiques aux clients ou à les accompagner dans le règlement de leur dossier. Enfin il est aussi essentiel de rappeler aux clients que le Médiateur du notariat n'a pas de pouvoir de contrainte ou disciplinaire vis-à-vis des notaires.



A l'intention des notaires

Il est utile de rappeler que le processus de médiation est entièrement dématérialisé, exception faite pour les clients qui n'ont pas accès à internet.
A ce titre tous les courriels adressés par le Médiateur du notariat ont valeur de courrier papier et sont toujours assortis d'un accusé réception et de lecture. Ces précautions qui assurent un bon suivi de la réception du courriel, font également ressortir un nombre notable de notaires qui suppriment le courriel sans l'avoir lu. « a été supprimé sans être lu le mardi 10 janvier.. » …ce qui n'est pas du meilleur effet.

***

Par ailleurs, ces précautions au moment de l'envoi permettent au médiateur de s'assurer que l'adresse électronique indiquée dans la saisine du client est correcte.
Il est à noter que, aujourd'hui, il est mis à la disposition des utilisateurs des plateformes d'échanges sécurisées par lesquelles on peut faire parvenir de gros volume de pièces de manière sécurisée et rapide.

***

Il est impératif que soit précisé formellement l'acceptation ou le refus d'entrer dans un processus de médiation de manière à ce qu'aucune ambiguïté ne puisse subsister au moment de la réponse du Médiateur du notariat au client insatisfait.

En outre, la réponse attendue doit émaner du notaire en charge et en aucun cas d'un collaborateur qui ne parait pas avoir qualité pour prendre la décision de participer au processus de médiation dès lors que la responsabilité du notaire pourrait être recherchée.

***

Lorsque les notaires entrent en médiation, il est essentiel qu'ils formulent des réponses claires, précises et concises concernant les dossiers. En effet, parfois certaines réponses sont incomplètes ou peu claires et cela retarde le processus. Les réponses doivent également être accompagnées de pièces justificatives au besoin.

***

De plus il est nécessaire que les notaires, lorsqu'ils décident d'entrer en médiation, continuent à répondre aux sollicitations du médiateur dans le but de recueillir des informations sur les dossiers. En effet il peut arriver quelques fois que le notaire ne réponde plus du tout aux demandes d'informations complémentaires, juste après avoir accepté d'entrer en médiation ce qui affecte l'établissement de la proposition de solution.

***

A l'occasion de leur devoir de conseil, les notaires ont pour mission d'éclairer leurs clients sur le contenu et les effets des engagements qu'ils souscrivent. En l'absence de texte venant préciser les obligations du notaire dans ce domaine, le manquement au devoir de conseil est très souvent invoqué afin d'engager la responsabilité du notaire notamment sur les questions de fiscalité.
L'oralité du conseil ne permettant pas de le prouver en cas de contestation, il est important de formaliser ce conseil, à cette fin les clauses des actes seront rédigées avec attention, des reconnaissances de conseils donnés au client pourront être signées, des courriers et courriels explicatifs pourront être adressés aux clients avant la signature des actes ….

***

De nombreux clients déplorent le délaissement de leur dossier et les notaires concernés font part des difficultés d'organisation de leurs offices à la suite de mouvements de personnels. Cette explication légitime pour les notaires qui font part de leurs efforts mais de leurs difficultés à recruter est cependant inaudible et inacceptable pour les clients. Le Médiateur du notariat appelle à nouveau les notaires à veiller à ce que les dossiers attribués à un collaborateur qui quitte leur office soient réaffectés et suivis et que des réponses soient apportées dans un délai raisonnable aux demandes d'information notamment sur le calendrier des opérations et aux réclamations des clients.

***

Des clients ont porté à la connaissance du Médiateur du notariat les déconvenues subies lors de la transmission par mail de leur RIB à leur notaire ou de virement effectués à partir d'un RIB transmis par l'office notarial. Le médiateur du notariat entend reprendre à son compte les préconisations diffusées tant par la profession par la voix du Conseil supérieur du notariat que celles de la Caisse des dépôts consultables par les professionnels sur le portail REAL et encourage les notaires à leur mise en œuvre afin de sécuriser les échanges financiers avec leurs clients.

Les clients ou plus exactement leurs banques doivent s'assurer que le compte sur lequel le virement doit être effectué est un compte ouvert auprès de la Caisse des dépôts.

***

Il est rappelé que le fait d'accepter de participer à la démarche de médiation sollicitée par le client n'est aucunement une reconnaissance de responsabilité professionnelle ni une certitude d'avoir à consentir des concessions.
Le notaire saisi d'une demande de médiation connaît le dossier dont il s'agit et, a priori, connaît ses clients.
Il doit savoir apprécier la situation et, le cas échéant, déterminer si elle implique une déclaration de sinistre.
En tout état de cause, il n'y a pas lieu ni obligation, pour le notaire, de recourir systématiquement à la Chambre ou au Conseil régional des notaires dont il dépend pour accepter librement de participer au processus de médiation et pour le faire savoir au Médiateur du notariat dans les délais prescrits.

7 LES SITUATIONS EMERGENTES

Le Médiateur du notariat a été saisi à plusieurs reprises par des clients engagés dans une opération de partage amiable bloquée qui reprochaient à leur notaire de ne pas établir un « procès-verbal de difficultés » afin de leur permettre d'initier une procédure en partage judiciaire. Le médiateur a rappelé à plusieurs reprises que les dispositions du code de procédure civile si elles imposent de justifier des « diligences entreprises » pour parvenir au partage amiable n'imposent pas la production d'un procès-verbal de difficultés. Il a été constaté dans la majorité des dossiers que les éléments en possession des clients permettaient à leur avocat de faire délivrer une assignation sans que le client ne supporte les frais d'établissement d'un procès-verbal par le notaire constatant le blocage du dossier ou la défaillance de l'une des parties.

***

S'agissant des notaires désignés pour procéder aux opérations de comptes, liquidation et partage judiciaire, le Médiateur du notariat a eu à connaitre de plusieurs difficultés. Il sera rappelé que le notaire exerce alors sa mission sous le contrôle du juge qui l'a désigné. Néanmoins, le Médiateur du notariat a pu rappeler aux notaires leurs obligations tant en termes de délais que du respect du principe du contradictoire. L'une des propositions de solution a consisté à fixer au notaire un délai pour communiquer un projet d'état liquidatif aux parties et les convoquer pour leur en donner lecture et recueillir leur accord ou leurs dires. Cette proposition a été acceptée et son exécution a été confirmée.

***

Le Médiateur du notariat souligne qu'il ne peut pas donner suite aux demandes de remplacement d'un notaire choisi par les parties ou désigné judiciairement qui lui sont régulièrement adressées. Dans un contexte amiable, le choix du notaire appartient aux clients et dans un contexte judiciaire c'est au tribunal de procéder au remplacement.

***

Un motif récurrent de saisine du Médiateur du notariat concerne la publication des actes. De nombreux clients portent à sa connaissance le fait que plusieurs années après la signature d'un acte de vente, ils continuent à recevoir la taxe foncière afférente au bien vendu, des propriétaires s'étonnent de rencontrer des difficultés à l'occasion de la revente de leur bien et constatent que leur titre n'a pas été publié… Le Médiateur du notariat s'étonne de l'ancienneté des situations exposées et non régularisées, les dossiers ayant été laissés à l'abandon. Le Médiateur du notariat appelle systématiquement à une régularisation de la situation auprès du service de la publicité foncière sans délai. A la demande de plusieurs clients, il a veillé au rétablissement de la situation et à la publication des actes. Les propositions ont pu être assorties de la fixation d'une indemnité afin de réparer le préjudice justifié du client.

L'année 2022 a été marquée par la multiplicité des demandes afférentes à des problèmes de contrôle de la conformité de l'assainissement à l'occasion de la vente de biens immobiliers.

o Il a pu s'agir du contrôle de l'installation individuelle.
Ainsi à l'occasion de la vente d'une maison, le vendeur a fourni un diagnostic établi à l'issue du contrôle de l'installation individuelle d'assainissement qui concluait à sa non-conformité. Des travaux étaient préconisés avec pour finalité de permettre un meilleur accès à la fosse pour en évaluer la conformité. Un devis a été annexé à la promesse de vente. Il a été par la suite convenu que le coût des travaux non réalisés avant la signature de l'acte définitif restait à la charge des vendeurs et le montant du devis a été retenu sur le prix de la vente et versé à l'acquéreur. Après réalisation des travaux, un nouveau contrôle a confirmé la non-conformité de l'installation. L'acquéreur a demandé la prise en charge des travaux de mise en conformité. Au regard de la rédaction de l'acte de vente faisant référence improprement à des travaux de mise en conformité et au fait que le notaire n'avait pas envisagé les conséquences du contrôle postérieur des travaux, le Médiateur du notariat a fait droit partiellement à la demande indemnitaire. La proposition de solution a été acceptée.

o Des demandes ont également porté sur le contrôle du raccordement à un réseau collectif imposé par certaines communes.
Une cliente se plaignait que le contrôle du raccordement de l'installation d'assainissement au réseau collectif de la maison qu'elle venait d'acquérir, obligatoire dans la commune, n'ait pas été effectué. Le certificat d'urbanisme délivré par la commune ne faisait état d'aucune obligation du contrôle du raccordement des installations au réseau collectif d'assainissement lors des ventes. Mais le règlement local du service public de l'assainissement collectif rendait ce contrôle obligatoire lors d'une vente d'un bien situé dans son ressort territorial. Le Médiateur du notariat a considéré que la cliente avait renoncé lors de signature d'un compromis de vente à demander le contrôle du raccordement de l'installation d'assainissement au réseau collectif en méconnaissance de son caractère obligatoire (la clause de la promesse de vente évoquait la renonciation à un contrôle possible). Il a considéré que le notaire devait s'assurer de l'existence de dispositions spécifiques. Il a proposé que le notaire prenne en charge les frais du contrôle et a réservé la question d'éventuels travaux que le contrôle pourrait rendre nécessaire. La proposition a été acceptée par le notaire ; la cliente n'a pas donné suite.

En raison de l'enjeu économique attaché à la mise en conformité d'une installation d'assainissement, le Médiateur du notariat appelle les notaires à la plus grande rigueur tant dans l'examen des documents qui leur sont remis que dans la rédaction des clauses de leurs actes constatant les accords intervenus entre les parties et leurs engagements respectifs.

***

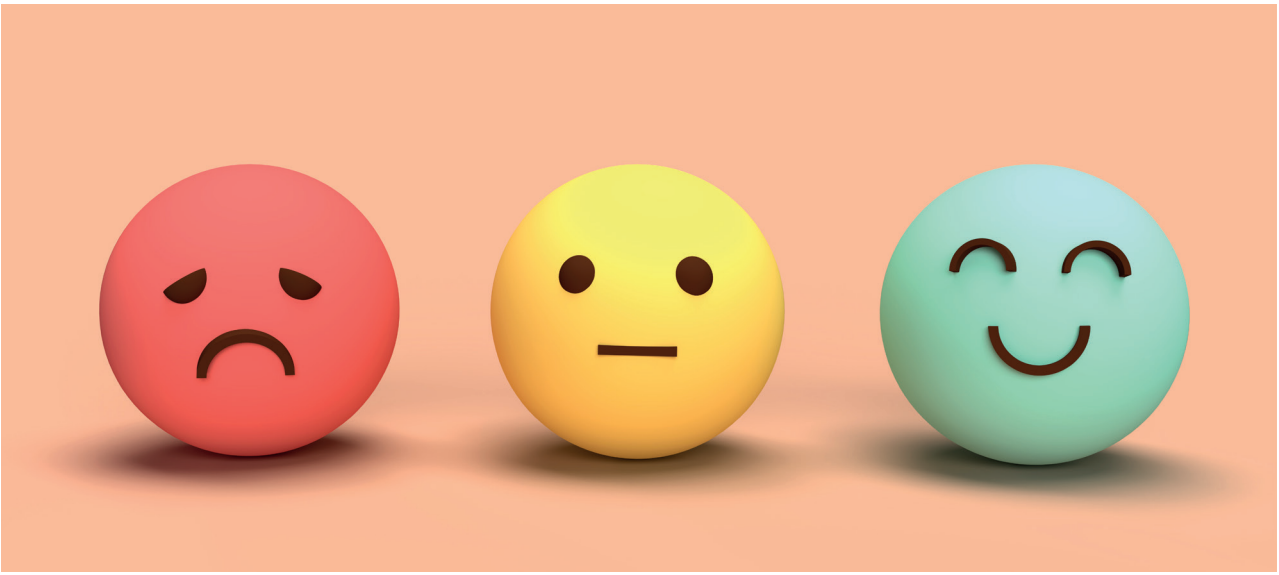
Les propositions du Médiateur du notariat sont fondées en droit et en équité (cf. infra).
Le Médiateur du notariat a notamment motivé ses décisions en équité dans des dossiers où le notaire avait fait une exacte application du Tarif. Mais il a considéré que le client avait insuffisamment été informé du coût de l'acte voire avait été entretenu dans l'idée que ce coût serait minime. Tel a été le cas concernant un acte de constitution de servitude. La proposition a été acceptée.

***

En matière de déclaration de succession, il a été porté à la connaissance du Médiateur du notariat plusieurs situations dans lesquelles un généalogiste était intervenu pour confirmer la dévolution successorale ou rechercher des héritiers alors même qu'un héritier était connu. La déclaration de succession ayant été déposée très tardivement, l'administration fiscale a demandé le paiement de pénalités de retard. Les clients demandaient leur prise en charge par le notaire soutenant que leur notaire leur avait indiqué que le délai de déclaration était suspendu pendant la durée des recherches du généalogiste. Le médiateur observe d'une manière générale que la doctrine administrative considère que « dès qu'un héritier est connu au jour du décès, ce dernier a l'obligation légale de déposer la déclaration de succession dans les six mois avec la possibilité que soit souscrite postérieurement une déclaration rectificative ou complémentaire (dans l'éventualité d'autres héritiers) ». Aussi à défaut d'information suffisante délivrée à l'héritier connu sur ses obligations et en dehors de tout autre élément de contexte, le Médiateur du notariat a fait droit aux demandes des clients en tout ou partie. Les propositions n'ont pas toutes été acceptées par le notaire concerné.

***

Le Médiateur du notariat a constaté avec satisfaction au cours de cette année une diminution sensible du nombre de saisines consécutives à l'exercice de son droit de rétractation par l'acquéreur d'un bien immobilier à usage d'habitation et aux difficultés de restitution de l'intégralité de la provision versée. Il sera rappelé que si l'acquéreur exerce régulièrement son droit de rétractation légal, les sommes qu'il a pu verser doivent lui être intégralement remboursées dans un délai de 21 jours.



LE REGARD (BIENVEILLANT) DU COURTIER SUR LA MÉDIATION DU NOTARIAT

Fondée en 1960, LSN Assurances est, depuis sa création, aux côtés du notariat, dont elle est le courtier.

A ce titre, elle accompagne le notaire qui fait l'objet d'une mise en cause, et a toujours le souci de parvenir à la résolution optimale d'un litige.

Résoudre un litige en matière de responsabilité civile professionnelle, c'est apporter une solution d'ordre pécuniaire, lorsqu'il s'agit de réparer un préjudice né actuel et certain, en relation causale avec la faute avérée d'un notaire. Mais, pour autant, l'indemnisation ne résout pas forcément toutes les difficultés. Il peut subsister en effet un conflit latent, par exemple entre des héritiers ou des voisins, ou une difficulté technique qui, malgré l'indemnisation proposée, engendre des crispations et retarde la résolution du conflit.

Pour dénouer ces situations tendues et qui perdurent, le médiateur du notariat joue un rôle primordial car il peut appréhender l'ensemble des aspects du dossier : non seulement sa problématique juridique mais aussi son contexte qui comprend notamment les relations entre le notaire et son client.

Notre intervention en parallèle ou en complément de celle du Médiateur du notariat

LSN gère avec l'assureur historique de la profession, la MMA, près de 4000 nouveaux dossiers de responsabilité civile, chaque année (la réclamation à l'encontre du notaire n'étant pas toujours bien fondée).

La judiciarisation du contentieux est un phénomène auquel les litiges impliquant des notaires n'échappent pas. Quasiment la moitié des dossiers est de nature judiciaire. Parallèlement, les modes de résolution alternative des conflits se développent pour désengorger les tribunaux, parmi lesquels les procédures de médiation, judicaires ou conventionnelles.

La médiation de la consommation a été transposée en droit français par l'ordonnance du 20 août 2015. Depuis 2016, à l'instar d'autres professionnels du droit, le notariat propose à sa clientèle, les services du médiateur du notariat.

Sans agir directement dans le processus de médiation, LSN conseille le notaire en amont sur son éventuelle responsabilité et sur la prise en charge par l'assurance. Cette intervention qui peut prendre deux formes décrites ci-après facilite l'entrée en médiation. L'assureur qui voit dans la médiation une accélération de la résolution des conflits et partant une baisse du coût des réclamations a confié à LSN la gestion exclusive des dossiers contenant, au cœur de la demande de médiation ou en marge de celle-ci, une demande à caractère indemnitaire.

Une équipe dédiée gère ces dossiers au sein de LSN.

Les situations sont variées mais nous constatons depuis la mise en œuvre de la médiation de la consommation du notariat que deux cas de figure se présentent à nous : 1) la réclamation comporte un volet indemnitaire qui entre dans le champ d'application du contrat, 2) la réclamation n'entre pas dans le champ d'application du contrat ou ne permet pas sa mise en œuvre car la responsabilité du notaire n'apparait pas engagée.

1) La demande de médiation comporte un volet indemnitaire

Le champ d'application du contrat de responsabilité civile des notaires est vaste mais il connait quelques limites. A titre d'exemple, la responsabilité encourue en raison d'une contestation relative aux émoluments et aux notaires est exclue de ce contrat. Un tel litige, en revanche, entre dans le domaine d'intervention du médiateur (sous réserve des conditions générales de recevabilité de la demande de médiation).

On peut dès lors parfaitement imaginer qu'un litige comprenne à la fois une demande d'indemnisation au titre d'un manquement au devoir de conseil pouvant être réglée par l'assureur et une demande complémentaire d'indemnisation au titre des émoluments perçus lors de l'opération litigieuse à la charge du notaire. Pour ce faire, il importe que nous ayons pu être informés préalablement, et suffisamment tôt, du grief relevant de la responsabilité civile formulé contre le notaire, et avoir fait part à celui-ci de notre position et de l'indemnisation que nous serions prêts, le cas échéant, à proposer. A ce stade, le notaire concerné, informé de la position de son courtier, peut, s'il décide d'accepter le principe de la médiation, faire part de cette offre le moment venu et revenir vers nous lorsque la proposition du médiateur lui sera notifiée.

Si cette proposition contient une suggestion d'indemnisation qui va au-delà de ce que nous avions initialement indiqué au notaire, nous étudions avec lui la possibilité d'aligner notre offre sur la proposition, à la lumière des arguments qu'elle contient. A charge ensuite pour le notaire, qui participe seul à la médiation, d'accepter ou non la proposition du médiateur. Nous devons ici rappeler que toute proposition d'indemnisation qui serait faite par le notaire sans l'accord préalable de son assureur serait inopposable à celui-ci.

2) Le contrat d'assurance responsabilité professionnelle n'a pas vocation à s'appliquer

Lorsque le grief formulé contre le notaire ne concerne pas le champ d'application de son contrat d'assurance de responsabilité professionnelle ou si LSN estime que le grief n'est pas fondé et ne permet pas de déclencher une indemnisation par l'assureur, le notaire, informé de l'absence de déclenchement de la garantie pour le litige objet de la médiation, peut avoir néanmoins tout intérêt à l'accepter.

L'intérêt de celle-ci se situe aussi, nous l'avons dit, au-delà d'un accord exclusivement pécuniaire qui ne constitue pas nécessairement le cœur du litige : parvenir à une solution technique, renouer un dialogue, maintenir une relation avec un client, renouveler la réflexion, autant d'impératifs auxquels l'intervention du médiateur peut permettre de répondre.

Aussi, le courtier, conscient de l'intérêt que son client peut trouver à une solution proposée par le médiateur, s'il sait devoir rester immobile dans une affaire ne relevant pas de son champ de compétence, n'en reste pas pour autant muet.

Dès lors, il n'hésitera pas, si son avis lui est demandé, à conseiller au notaire d'accepter le principe d'une médiation, quand bien même le contrat d'assurance n'aurait pas vocation à s'appliquer.

Là encore, le notaire exercera son libre arbitre et choisira seul d'accepter ou non le principe de la médiation.

« *Savoir écouter est un art* » Epictete

La médiation du notariat, gratuite pour le consommateur et le notaire, n'est pas inflationniste en termes de contentieux notarial, et connait des délais de traitement rapides. Elle peut au contraire permettre de résoudre des difficultés avant qu'elles ne s'aventurent vers un terrain contentieux ce qui, même si l'assureur devait verser tout ou partie de l'indemnité consentie lors de la médiation, sera moins onéreux qu'une longue procédure judiciaire.

Les chemins que suivent LSN et le médiateur du notariat sont parallèles et se croisent parfois mais tous deux ont le même souci de solutionner au mieux les litiges qui leur sont soumis. C'est pourquoi le courtier n'hésitera pas à encourager un notaire qui lui demande son avis à accepter le principe d'une médiation, même si le contrat de responsabilité civile professionnelle n'a pas vocation à s'appliquer, car la médiation peut apporter une solution pérenne et apaisante qui permet le rapprochement de parties qu'on croyait irréconciliables.

« *Les querelles ne dureraient pas longtemps si le tort n'était que d'un côté* »,
François de la Rochefoucauld

Anne-Jacques de Dinechin
Président de LSN

CHARTE 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 du notariat 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 ; soit par courriel (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 du notariat 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.

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, Avocats, ASF, ASP, 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, Minis¬tères économiques et financiers, Mutualité Sociale Agricole, Notariat, Pôle Emploi, RATP, Relations Com-merciales Agricoles, RSI, SNCF, Tourisme et Voyage, Représentant du Défenseur des droits.

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

CHARTE 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

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

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 incombe.

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.

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 du notariat 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 ; soit par courriel (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 du notariat 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.

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

La Commission d'Evaluation 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.

7 CONCLUSION

La croissance du nombre des saisines est exponentielle et c'est une bonne chose.

Bien souvent ce processus de médiation de la consommation permet de rétablir des situations et d'apaiser les relations entre les clients et les notaires. Il subsiste aujourd'hui une inconnue, c'est l'impact qu'aura la réforme de la discipline des notaires sur le nombre de saisines. En effet, cette réforme incite les notaires et par eux, leurs collaborateurs, si besoin est, à être plus réactifs auprès de leurs clients et à respecter les préceptes de la raison d'être du notariat dont il est fait état dans ce rapport.

Au gré de mes rapports annuels d'activité – et celui-ci est le cinquième – j'ai tenté d'exprimer de manière simple ce que sont les devoirs des notaires à l'égard de leurs clients et du public en général. J'espère que ces précisions et ces rappels permettent et permettront d'améliorer toujours la relation qui doit exister entre le client et ce professionnel dont le statut spécifique implique singulièrement le respect du client et l'excellence du service qui lui est dû.

J'espère également que la lecture de ces rapports par les clients des notaires pourra leur faire comprendre et admettre les limites de ce qui peut être attendu légitimement du notaire et éviter des demandes infondées ou injustes.

Mon équipe et moi-même sommes au service de chacun, impartialement et en toute indépendance et, à côté de notre activité quotidienne de traitement des demandes de médiation, nous nous impliquons dans la médiatisation, notamment au sein de la profession, de l'utilité et des vertus de la médiation de la consommation afin qu'elle soit acceptée le plus souvent possible par les professionnels et qu'elle puisse ainsi participer pleinement à l'apaisement des relations dans les domaines très techniques, humains et sensibles qui sont ceux où exercent les notaires.

Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

Le médiateur du notariat

Notaires de France

Le médiateur du notariat

Notaires de France

Le médiateur du notariat

Notaires de France

@ LA MEDIATION - DIRCOM
CSN - MB - 2023