
RAPPORT DU MEDIATEUR DU NOTARIAT 2023

**Le médiateur
du notariat**







SOMMAIRE

- Le mot du Médiateur p.6
- Le notaire - Le notariat p.7
- Les chiffres du notariat p.10
- Le Conseil supérieur du notariat p.12
- La réforme de la discipline et de la déontologie des notaires p.13
- Le Règlement Professionnel des Notaires : Art. 25-1 p.15
- Le secret professionnel p.16
- Les émoluments et les honoraires p.17
- Le placement des fonds clients p.19
- Focus sur les successions : la déclaration de succession et cas d'espèces p.20
- Médiation et médiation de la consommation p.26
- La déontologie de la médiation p.28
- Les vertus de la médiation de la consommation p.29
- La confidentialité p.31
- Le principe du contradictoire p.33
- Equivoque sur le terme « médiation » p.34
- Médiation ou conciliation p.35
- Charte de la médiation de la consommation du notariat p.37
- Le Médiateur du notariat et l'équipe de la médiation de la consommation p.40
- Le Médiateur du notariat et son indépendance p.44
- L'impartialité du Médiateur du notariat p.46
- Les chiffres 2023 de la médiation de la consommation du notariat p.47
- Le processus de la médiation de la consommation p.55
- Les causes d'irrecevabilité de la saisine p.57
- Le client du notaire p.58
- La proposition ou l'avis du Médiateur du notariat p.60
 - La responsabilité civile professionnelle
 - Le devoir de conseil
 - La perte de chance
 - L'équité
- Les avis du Médiateur du notariat p.65
- L'éditorial d'Edouard GRIMOND p.66
- Les situations émergentes p.68
- Des exemples de proposition p.71
- Le questionnaire p.76
- La CECMC p.81
- Le CMSP p.84
- Conclusion p.86



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 MOT DU MEDIATEUR

Voici venu le sixième rapport annuel auquel je suis tenu conformément aux dispositions légales et je suis heureux de vous le présenter.

Il permet de constater et de tenter d'expliquer une variation significative, à la baisse, des saisines par rapport à l'année dernière.

Il permet également, avec un souci pédagogique tant à l'égard des clients qu'à celui des notaires, de regrouper un certain nombre de notions autour desquelles gravite la médiation de la consommation dans le notariat et qui la caractérise. Ces notions ont été évoquées et traitées sans ordre particulier dans mes précédents rapports annuels.

De même, ce rapport reprendra certaines recommandations déjà formulées à l'attention des clients et des notaires avec l'espoir que leur lecture et leur appréciation permettront d'améliorer certaines situations récurrentes qui génèrent les mêmes saisines alors que leur observation, souvent peu contraignante, permettrait d'y mettre un terme et de séréniser la relation entre certains clients et certains notaires qui devrait être une relation de confiance tendant à l'efficacité.

La grande majorité des causes de saisines provient en effet d'une certaine inertie de la part de notaires dans le traitement de dossiers qui leur sont confiés - et souvent de dossiers de succession - alors qu'une simple explication sur les causes extrinsèques de délais imposés par des recherches ou des démarches administratives et alors aussi qu'un contact élémentaire avec le client permettrait de

désamorcer un mécontentement compréhensible.

S'y ajoute souvent un défaut d'explication claire sur une situation juridique donnée ou entrevue alors que le client n'est pas un familier de ce langage technique et que, le plus souvent maintenant, l'acte proposé à sa signature défile sur un écran sans qu'il ait eu la possibilité d'en apprécier préalablement le projet sur un support « papier » auquel il est habitué.

Nombre de saisines procèdent de ce malaise quotidien ressenti par les clients beaucoup plus - et c'est sans conteste salutaire - que sur des fautes professionnelles caractérisées.

Les clients ne demandent pas à obtenir des résultats dans des délais irréalisables ou déraisonnables mais ils éprouvent le besoin naturel d'être tenus informés du déroulement du dossier qui les préoccupe et donc d'être en contact sécurisant avec l'étude qui le traite.

Dès lors, le silence incompréhensible de certaines études et le défaut de réponses aux demandes réitérées de ces clients deviennent une source non seulement d'impatience mais également d'anxiété qui pourrait si facilement être évitée.

Certaines demandes en sont révélatrices comme sollicitant uniquement une présentation d'excuses de la part du notaire alors que le client s'est senti abandonné voire méprisé.

A l'inverse, certaines saisines - au-delà des causes d'irrecevabilité prescrites par la loi - s'avèrent procéder de tentatives infondées d'indemnisation au motif que le notaire est publiquement connu comme étant un professionnel dont la responsa-

bilité civile professionnelle est assurée de manière sérieuse, sécurisante et relativement facile à mettre en œuvre.

Ces situations montrent aisément l'utilité de la médiation de la consommation si, hors les processus de médiation qui parviennent à leur terme avec un taux de réussite appréciable, sont prises en considération toutes les demandes satisfaites par une première réponse du médiateur ou par un entretien téléphonique avec le client ou avec le notaire.

Il apparaît que l'importante médiatisation concernant la médiation de la consommation au sein de la profession commence à produire ses fruits.

Les démarches du Médiateur du notariat auprès des notaires sont de plus en plus prises en considération et accueillies positivement par ces derniers.

C'est un progrès appréciable qui laisse présager une hausse du taux d'acceptation de participer à la démarche de médiation de la consommation sollicitée et surtout une amélioration de la relation quotidienne de certains notaires avec leurs clients participant ainsi à la diminution du nombre des saisines et à l'amélioration, s'il en est besoin, de l'image de la profession auprès du public et des pouvoirs publics.

Concernant ce rapport, je propose donc de le diviser en deux parties traitant respectivement d'abord de ce qui concerne le notariat et le notaire puis de ce qui se rapporte spécifiquement à la médiation de la consommation, sa nature, son déroulement, ses difficultés et ses vertus.

Puis, comme il se doit, seront exposés les chiffres de la médiation de la consommation dans le notariat en 2023 et une tenta-

tive d'explication de la diminution sensible des saisines.

Cette fonction ne pourrait être correctement exercée sans le travail efficace de l'équipe qui m'entoure et qui développe ses compétences de communication, de compréhension approfondie des situations, d'expertise juridique liée au respect de l'équité et avec le souci permanent d'être à jour dans cette mission.

De tout cela je la remercie vivement d'autant que les messages touchants de gratitude que nous recevons souvent des clients ou des professionnels lorsque la médiation a abouti à un accord, leurs sont également adressés.

Je remercie notamment Annie WOZNIAK, mon adjointe, en particulier pour l'aide très précieuse qu'elle m'a apportée dans l'élaboration de ce rapport.

A ces remerciements, je joins ceux que je dois au Conseil supérieur du notariat, à sa Présidente, à son Bureau et à son Directeur Général pour le respect permanent de mon indépendance vis-à-vis de la profession et de ses instances et pour les moyens qu'ils me donnent afin de me permettre de remplir ma fonction et de diffuser dans la profession les messages utiles à son libre exercice.

LE NOTAIRE LE NOTARIAT

A la fois officier public et professionnel libéral, le notaire, généraliste du droit et spécialiste encore parfois un peu 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 a reçu et accepté cette mission de la part de l'Etat dont il est investi d'une parcelle de l'autorité. Il agit en vertu de règles déontologiques très spécifiques et exigeantes. Elles sont édictées afin de régir les relations existantes 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, en toute neutralité et dans le respect de la confraternité, 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 entre-

tenir avec elle des rapports individualisés empreints de confiance et d'empathie.

Comme professionnel libéral, il doit également assumer la gestion de son étude qui est une véritable entreprise.

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 de garantir la bonne exécution de leurs volontés dans le respect de l'ordre public légal.

Il leur assure la sécurité juridique et doit donc le faire avec loyauté, indépendance, désintéressement (ce qui ne signifie pas gratuité) et dans le respect du secret professionnel et d'un tarif fixé par la loi.

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.

Pour cela, le notaire doit se former en permanence et faire en sorte que ses collaborateurs se forment également pour être en mesure d'agir en fonction des dispositions du droit et de la jurisprudence les

plus contemporaines. La profession fait en sorte que ce maintien à jour des connaissances soit organisé et facilité par des outils de formation mis à la disposition des notaires et de leurs collaborateurs.

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.

Déléataire 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, justifie la surveillance et le contrôle de son exercice. Cet exercice fait l'objet d'inspections annuelles inopinées dans les études et organisées

par les instances professionnelles dont dépend le notaire.

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.

Cependant et comme cela apparaît parfois, la mission du notaire a les limites des qualités et des devoirs exprimés ci-dessus. Ceux qui s'adressent à lui ne peuvent pas tout en attendre contrairement à ce que manifestent certaines réclamations effectuées auprès des instances professionnelles ou des saisines adressées au Médiateur du notariat.



LES CHIFFRES DU NOTARIAT

Afin de permettre de situer 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 2023 :

- Nombre de notaires en exercice : **17457**
42,8 % hommes
57,2 % femmes
- Age moyen des notaires : **45 ans et deux mois**
- Nombre de collaborateurs : **plus de 70.000**
- Nombre de lieux de réception de la clientèle : **8317**
6946 Offices
1371 bureaux annexes
- Nombre de personnes reçues dans les offices : **25 millions environ**
- Nombre d'actes établis en 2022 : **5,1 millions**
- Montant de l'impôt collecté pour l'Etat : **plus de 30 milliards par an**





LE CONSEIL SUPERIEUR DU NOTARIAT

Le Conseil supérieur du notariat - CSN - est un établissement d'utilité publique créé en 1945.

Il représente la profession auprès des pouvoirs publics et du public et il est le seul organisme de la profession à pouvoir représenter tous les notaires et à pouvoir s'exprimer en leur nom.

Il participe au développement de la profession, crée des services collectifs et les met à la disposition des notaires.

Il participe aussi à l'évolution du droit et donne son avis, souvent sollicité, sur les projets de lois et de textes réglementaires. Il est en relations constantes avec les ministères concernés : justice, affaires européennes et affaires étrangères, économie et finance, ville et logement ...

Contrairement à ce que peuvent croire de nombreux clients, le CSN, en charge des différends entre les Chambres des notaires ou les notaires ne relevant pas du même Conseil Régional des notaires, n'est pas compétent pour connaître des conflits entre un client et un notaire. Il n'y a donc pas lieu de s'adresser à lui lorsque l'on est en conflit avec un notaire pour tenter d'obtenir un moyen de le résoudre.

Parmi les instances de la profession, c'est auprès du Conseil Régional ou de la Chambre Interdépartementale des notaires dont dépend l'étude concernée qu'il y a lieu de formuler une réclamation.

Il convient de le faire lorsque l'on ne saisit pas le Médiateur du notariat ou lorsque la médiation de la consommation ne peut pas être entreprise par suite de l'irrecevabilité de la demande (cf. infra), du refus du notaire de participer à la démarche ou du défaut d'acceptation de la proposition ou de l'avis émis par le Médiateur du notariat.

Cette demande se fait par simple lettre ou par courriel motivés adressés à l'instance compétente dont les coordonnées figurent sur le site : notaires.fr.

La profession veille à ce que les questions ou réclamations des clients soient traitées dans un délai raisonnable.

Par ailleurs, et conformément à la Convention d'objectifs avec l'Etat, un service d'information juridique notarial téléphonique a été mis en place par la profession permettant de fournir aux clients un premier niveau de réponse à des demandes d'éclairage sur le droit applicable notamment en matière de droit de la famille et de droit immobilier. Il convient alors d'appeler **Notaires Infos** au **0892 011 012**.

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 leur donne 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 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 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 de chaque Conseil régional des notaires.

Les chambres de discipline rendent des jugements 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 même 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 ou aux instances régionales ou nationale représentatives de la profession.

Une circulaire du 9 novembre 2022 est venue présenter cette réforme de la déontologie et de la discipline des notaires.

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.

Concernant la conciliation préalable suite à une réclamation, elle précise, ce qui la distingue de la médiation de la consommation qui n'est ouverte qu'aux clients et non pas aux autres notaires, que c'est une faculté et non une obligation et qu'il est possible de la 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 en cas de régularisation rapide par le notaire de certains manquements.

La circulaire rappelait que le code de déontologie, alors en cours d'élaboration, devrait s'appliquer aux notaires dans leurs relations

avec le public, les clients, les services publics, leurs confrères et les membres des autres professions.

Le nouveau code de déontologie des notaires approuvé par le Conseil supérieur du notariat le 6 juillet 2022 a été publié par décret du 28 décembre 2023 et est entré en vigueur le 1er février 2024. Il 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 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 (art. 25).

Le code de déontologie est complété par un Règlement professionnel du notariat - RPN - établi par le Conseil supérieur du notariat. Ce texte a été approuvé par le Garde des sceaux, ministre de la justice, et a été publié au journal officiel par arrêté du 29 janvier 2024.

Il y a lieu de présager que ces nouvelles dispositions vont accroître la qualité du service rendu par les notaires au public et promouvoir les valeurs de la profession si l'on admet que la majorité des réclamations est fondée sur des retards dans l'exécution des missions confiées par les clients aux notaires et des défauts de réponse ou de conseils.

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 accusée.

LE REGLEMENT PROFESSIONNEL DES NOTAIRES : Art. 25-1

Une disposition du Règlement Professionnel des Notaires concerne particulièrement la médiation de la consommation dans le notariat.
Il s'agit de l'article 25-1 qui dispose :

« Le notaire doit faire connaître par tous moyens lisibles et appropriés la possibilité pour le client d'avoir recours au médiateur de la consommation du notariat en cas de différend entre eux et en indiquer les coordonnées.

Il dispose d'un délai de trois semaines à compter de sa saisine pour faire savoir de façon expresse s'il entend ou non participer à la démarche de médiation notifiée par le médiateur. Il signe en personne sa réponse.

Le notaire doit fournir sans délai les pièces demandées par le médiateur. Il ne peut refuser d'être entendu par le médiateur.

Le notaire peut mettre fin à la médiation.

Il peut refuser la proposition de solution du médiateur.

Il doit, en cas d'acceptation de la proposition de solution par les deux parties, l'exécuter de bonne foi et sans délai. »

LE SECRET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel peut se définir comme l'obligation imposée aux représentants de certaines professions de ne pas divulguer des informations recueillies dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit de la contrepartie nécessaire à la confiance attachée à la fonction notariale et sa violation est sanctionnée pénalement (article 226-13 du code pénal).

Le secret professionnel du notaire est « général et absolu » (article 8 du code de déontologie des notaires) et s'impose à lui afin de protéger le client, qui peut néanmoins y renoncer sans avoir à en justifier. C'est par ailleurs ce secret professionnel qui impose au Médiateur du notariat, au-delà du respect de la définition réglementaire du client (cf. infra), de déclarer irrecevable une demande d'une personne qui n'est pas le client du notaire concerné.

Le secret professionnel auquel est astreint le notaire envers un client peut parfois lui interdire de révéler à une autre partie au dossier des informations reçues de ce client. C'est alors que les notions de secret professionnel et de conseil, toutes deux intimement liées, vont entrer en conflit. En effet, si les informations à délivrer sont précises et n'ont pas de caractère général, le notaire aura un choix difficile à faire entre, d'une part le respect du secret professionnel et l'établissement d'un acte pouvant désavantager une partie et, d'autre part, l'exercice de son devoir de conseil au risque de révéler des informations relevant du secret professionnel.

La difficulté pour le notaire résidera donc dans la manière dont il informera le client dont les intérêts sont à protéger sans révéler des informations concernant son co-contractant. Dans l'hypothèse où le devoir

de conseil et le secret professionnel s'opposent, l'issue dépendra des circonstances de l'espèce selon qu'il y a risque de dol lequel consiste dans le fait pour un contractant d'obtenir le consentement de l'autre par des manœuvres ou des mensonges. Le dol doit pouvoir tenir en échec l'obligation au secret professionnel. Dans cette hypothèse, le notaire pourrait révéler ce qui lui a été confié lors de la rédaction de l'acte en cause.

Outre le risque de dol ou la renonciation expresse du client, le notaire ne peut révéler des informations sur ses clients ou ses dossiers que dans les cas prévus par la loi. Il s'agit de la dénonciation de crime ou délit qui doit faire l'objet d'un signalement par le notaire au procureur général et, bien sûr, d'un refus d'instrumenter de sa part.

Le notaire peut également être délié du secret professionnel par une décision de justice. En matière civile, la Cour de cassation a précisé, dans un arrêt du 20 avril 2022, que le notaire ne peut être délié du secret professionnel que par l'autorité judiciaire et ce « *uniquement pour la délivrance des expéditions et la connaissance des actes qu'il a établis* ». Ainsi, dans le cas d'une succession, la levée judiciaire du secret professionnel ne peut obliger le notaire à communiquer à des tiers un acte de notoriété non encore établi ou l'identité ainsi que l'adresse des héritiers.

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

LES EMOLUMENTS ET LES HONORAIRES

Le Médiateur du notariat a souvent à connaître d'une confusion compréhensible de la part des clients, débiteurs d'une certaine somme d'argent envers le notaire, entre les émoluments et les honoraires. Il convient donc de fournir les explications sur ces deux modes de rémunération du notaire.

Les Emoluments

L'émolument est la rémunération à laquelle le notaire peut prétendre conformément au « tarif des notaires » lorsqu'il accomplit un acte dans le domaine réservé du notariat.

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

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

Les émoluments peuvent être proportionnels ou fixes.

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

Les actes concernés sont ceux d'élaboration et de rédaction complexe portant

généralement sur la transmission ou la reconnaissance de droits de propriété ou de droits de jouissance, les obligations, les quittances.

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

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

Bon à savoir :

- Le client a l'obligation de verser une provision calculée au plus près par le notaire avant toute réception d'un acte et devant couvrir l'émolument correspondant ainsi que les frais, droits et débours.

- Il est interdit à un notaire de partager ses émoluments avec un tiers autre qu'un autre notaire participant à la réception de l'acte.

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

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

et lisible à l'étude et sur le site internet du notaire. Ces remises partielles s'appliquent alors à toute la clientèle sans discrimination.

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

Ils correspondent à un montant forfaitaire prévu par les textes.

Les Honoraires

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

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

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

Un honoraire ne peut venir compléter la rémunération d'un acte déjà tarifé à moins

qu'il ait nécessité une recherche ou un travail supplémentaire effectifs et dépassant le cadre habituel de l'élaboration et de la rédaction d'un acte, comme la gestion du patrimoine des clients, la collecte d'éléments ou d'informations non rémunérée par un émolument fixe, un calcul complexe de plus-value ...

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

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

La convention d'honoraires doit préciser les modalités du calcul de l'honoraire ainsi que les différents frais et débours engagés. A défaut, elle doit préciser un coût horaire de l'intervention.

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

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

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

LE PLACEMENT DES FONDS CLIENTS

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

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

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

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

La rémunération des sommes figurant sur les comptes de dépôts obligatoires et versée par la Caisse des Dépôts revient au destinataire de la somme principale. Ainsi, lorsque cette somme est libérée, le notaire doit remettre au client la somme en principale et les intérêts servis sur cette somme par la Caisse des Dépôts, aussi minimes soient-ils et quelle que soit la durée du placement sur ce compte de dépôts obligatoires à compter de l'échéance des trois mois ci-dessus et sous déduction de l'impôt correspondant.

De manière tout-à-fait exceptionnelle, des placements financiers peuvent être envisagés par les notaires hors de leur mission traditionnelle lorsque les clients sollicitent ce placement pour pallier le

préjudice financier causé par l'immobilisation d'une somme, par l'immobilisation d'un prix durant une période d'indisponibilité prévue par la loi : prix de cession d'un fonds de commerce, vente sous condition suspensive d'absence de surenchère...

Dans ces hypothèses, le placement n'est envisagé que si toutes les parties concernées le demandent et sous la garantie formelle de l'efficacité des conventions le justifiant. Le notaire n'est plus alors séquestre de ces sommes qui ne figurent plus dans la comptabilité de l'office.



FOCUS SUR LES SUCCESSIONS : LA DECLARATION DE SUCCESSION ET CAS D'ESPECES

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

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

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

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

Je vous renvoie à mon rapport 2021 concernant le rôle du notaire dans le règlement d'une succession et je vais m'attacher plus particulièrement à développer certaines difficultés rencontrées lors de l'établissement de la déclaration de succession.

L'établissement de la déclaration de succession est une étape importante du règlement d'une succession. Il focalise souvent les tensions entre les héritiers eux-mêmes et entre les héritiers et le notaire.

Le Médiateur du notariat a eu à connaître de plusieurs demandes relatives à l'éta-

blissement et au dépôt de la déclaration de succession.

Trois thématiques ont plus particulièrement retenu son attention au cours de cette année :

- le respect du délai de dépôt de la déclaration de succession,
- le traitement des contrats d'assurance-vie dans la déclaration principale de succession,
- la créance de quasi-usufruit.

Le délai de déclaration

S'agissant du délai de déclaration, il est en principe de six mois à compter du décès. L'irrespect de ce délai expose à des pénalités (intérêts de retard et majorations).

Ce délai de six mois s'impose dès lors qu'un héritier au moins est connu. L'intervention d'un généalogiste pour confirmer ou établir une dévolution successorale est sans incidence sur le délai de déclaration dès lors qu'un héritier est connu ; le délai n'est pas suspendu le temps que d'autres héritiers soient identifiés.

Il est impératif que le notaire informe les héritiers de leurs obligations et des sanctions attachées à leur non-respect.

Le respect de ce délai nécessite de la réactivité tant de la part du notaire que de celle des héritiers. En effet, les héritiers doivent transmettre au notaire les éléments nécessaires à l'établissement de la déclaration. J'ai déjà rappelé dans un précédent rapport que si le notaire doit effectuer des diligences, il n'est pas tenu de se livrer à un

travail exhaustif d'investigation.

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

Il est également de bonne pratique que le notaire auquel le règlement d'une succession a été confié informe les héritiers de l'utilité d'interroger les fichiers FICOPA et FICOVIE notamment lorsqu'ils entretenaient peu de relations avec le défunt afin d'éviter l'omission d'un actif financier.

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

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

Comme je l'ai souligné dans mes précédents rapports, les dissensions entre les parties ou le désintérêt des clients pour leur dossier ne doivent pas conduire les notaires à délaisser un dossier. Ainsi, ils veilleront à informer leurs clients des risques liés au non-respect des obligations déclaratives.

Le notaire doit aussi informer les héritiers de l'opportunité de verser un acompte sur les droits de succession afin de limiter les pénalités. Il doit envisager avec eux l'opportunité de former une demande de paiement fractionné ou de paiement différé des droits si les conditions en sont remplies.

A la suite de la notification de demande de paiement de pénalités, le Médiateur du notariat est fréquemment saisi par des clients qui sollicitent une indemnisation de la part du notaire chargé du dossier, lui imputant la responsabilité du dépôt tardif de la déclaration de succession.

Dans les dossiers qui lui ont été soumis en 2023, le Médiateur du notariat s'est attaché à rechercher les causes des retards et à s'assurer qu'une information complète avait été donnée aux héritiers concernant leurs obligations et les sanctions qu'ils encourent.

Dans un premier différend, la déclaration de succession avait été déposée plus de deux ans après le décès. Le notaire avait dans l'intervalle sollicité un généalogiste pour confirmer la dévolution successorale. Une fois le résultat des recherches connu, un projet d'acte de notoriété avait été adressé aux héritiers avec des modèles de procuration ; ce projet comportait un rappel des obligations fiscales et mentionnait la possibilité de verser un acompte. Le notaire faisait état des difficultés pour régler le dossier. Ainsi, l'âge de certains héritiers l'avait conduit à solliciter des certificats médicaux qu'il avait rencontré des difficultés à obtenir pour l'un d'entre

eux. Il apparaissait que dès qu'il avait été saisi du dossier de succession, le notaire avait été en mesure de reconstituer l'actif et le passif successoral. Le lien de parenté avec le défunt des héritiers présomptifs laissait envisager l'importance des droits de mutation à titre gratuit à payer. Les éléments du dossier ont conduit le Médiateur du notariat à considérer que l'information délivrée aux héritiers sur les sanctions fiscales encourues et la possibilité de verser un acompte avait été trop sibylline. Le Médiateur du notariat a considéré que les héritiers avaient été privés de la possibilité de réduire les majorations encourues et a proposé une prise en charge partielle de la majoration par le notaire. La proposition a été acceptée.

Dans un deuxième différend, la défunte de nationalité britannique résidait en France et avait déposé son testament, établi selon le droit anglais, au Royaume-Uni. Elle désignait des légataires non-résidents français. La déclaration de succession a été déposée plus d'un an après le décès et l'administration fiscale a demandé le paiement des intérêts de retard à compter du 1er jour du septième mois après le décès et d'une majoration de 10 % en raison du dépassement d'un an du délai de dépôt de la déclaration. Le notaire a obtenu une remise partielle de la majoration de 10% compte-tenu des éléments factuels d'extranéité justifiant en partie le délai de traitement du dossier. Le Médiateur du notariat a spécifiquement interrogé le notaire sur l'information délivrée aux légataires sur leurs obligations fiscales. Aucun élément ne lui a été produit. Le Médiateur du notariat a considéré que les légataires avaient été privés de la possibilité d'organiser le paiement des droits de succession au moyen de leurs propres ressources. Sa proposition a été acceptée.

Dans un troisième différend, la déclaration de succession avait été déposée quinze mois après le décès. Un acompte sur les droits dus par le légataire universel avait été versé dans le délai de six mois mais aucun versement n'était intervenu pour le compte du légataire particulier auquel l'administration fiscale demandait le paiement de pénalités. Sa réclamation ayant été rejetée par l'administration fiscale, le client demandait que le notaire prenne en charge les pénalités. Il reprochait au notaire de ne pas l'avoir informé de ses obligations déclaratives ni de la possibilité de verser un acompte. Il sera précisé que le règlement du dossier avait été affecté par les mesures sanitaires. Si l'acte de notoriété rappelait les obligations fiscales des héritiers, cet acte n'avait pas été signé par le légataire particulier. Par ailleurs, le relevé de compte faisait apparaître que des fonds de la succession étaient disponibles et il ressortait des éléments du dossier que le client, très impliqué dans le suivi du dossier, n'avait pas été invité à verser un acompte sur les droits au moyen de ses deniers personnels. Le Médiateur du notariat a préconisé la prise en charge d'une partie des pénalités par le notaire. Cette proposition a été acceptée.

Dans un autre dossier, la déclaration de succession avait été déposée dix-sept mois après le décès et l'administration fiscale avait demandé le paiement d'une majoration et d'intérêts de retard. L'actif successoral comprenait peu de liquidités et les héritiers avaient décidé de mettre en vente le bien immobilier dépendant de la succession pour acquitter les droits. Le notaire n'ayant pas été en mesure de justifier de l'information délivrée aux héritiers, le Médiateur du notariat a considéré qu'il devait prendre en charge la majoration. La proposition a été acceptée.

L'assurance-vie

Le traitement des contrats d'assurance-vie lors de leur dénouement obéit à des règles fiscales particulières.

Rappelons sommairement qu'en application de l'article 757 B du code général des impôts, la fraction des primes versées après l'âge de 70 ans est soumise aux droits de mutation à titre gratuit après application d'un abattement global de 30.500 €.

L'article 292 A de l'annexe 2 du CGI précise que « *tous les contrats d'assurance en cas de vie ou en cas de décès souscrits à compter du 20 novembre 1991 et conclus sur la tête d'un même assuré, en vertu desquels des primes ont été versées après son soixante-dixième anniversaire, doivent être déclarés par les bénéficiaires, au décès de l'assuré, dans les conditions fixées pour les déclarations de succession. La déclaration doit préciser, pour chaque contrat, la date de souscription et le montant des primes versées après le soixante-dixième anniversaire de l'assuré* ».

Les bénéficiaires de capitaux d'assurance-vie ont la possibilité de procéder eux-mêmes aux formalités de déblocage des capitaux.

Le Médiateur du notariat a eu à connaître de dossiers dans lesquels l'administration fiscale a demandé le paiement d'un complément de droits au motif que les informations relatives aux contrats d'assurance-vie n'avaient pas été rappelées dans la déclaration dite principale de succession alors qu'elles étaient de nature à influencer sur le calcul des droits.

Si le complément de droits ne constitue pas en principe un préjudice indemnifiable, le Médiateur du notariat a examiné les demandes de prise en charge par le notaire des pénalités associées.

Dans un premier dossier, la déclaration de succession énonçait que « *le ou les sous-signés déclarent que la personne décédée n'avait souscrit aucun contrat d'assurance-vie pouvant entrer dans le cadre du régime des articles 757 B ou 990I du Code général des impôts* ». Il ressortait des éléments communiqués au Médiateur du notariat que, lors de la transmission des informations relatives aux avoirs bancaires du défunt au jour du décès, la banque avait invité le notaire à se rapprocher de son pôle assurance concernant les contrats d'assurance-vie. Les demandes du notaire auprès de la compagnie d'assurance étaient restées sans réponse. Néanmoins, il apparaissait que la banque avait remis à l'héritier un document permettant de savoir que le défunt avait souscrit des contrats d'assurance-vie, même s'il n'était pas possible d'en déterminer la fiscalité, et que ce document avait été transmis par le client au notaire. Le bénéficiaire a procédé au déblocage des contrats auprès de la compagnie directement et acquitté les droits afférents à ce déblocage en utilisant une partie de son abattement personnel. Le notaire n'en a pas tenu compte lors du calcul des droits au moment de la déclaration de succession. Le Médiateur du notariat a considéré que le notaire qui pouvait soupçonner l'existence des contrats n'avait pas accompli son devoir de conseil en n'attirant pas l'attention de l'héritier sur ses obligations fiscales liées aux contrats d'assurance-vie. Par ailleurs, postérieurement au dépôt de la déclaration fiscale, la compagnie d'assurance-vie avait fini par transmettre au notaire les informations relatives aux contrats d'assurance-vie sans que le notaire ne se rapproche du bénéficiaire pour envisager le dépôt d'une déclaration rectificative. Le Médiateur du notariat a considéré que le notaire devait prendre en charge une partie des pénalités. La proposition a été acceptée.

Dans un second dossier, une proposition de rectification avait été notifiée par l'administration fiscale à la cliente, notamment (ce n'était pas le seul motif fondant le redressement) car il n'avait pas été tenu compte dans la déclaration principale de succession des énonciations de la déclaration partielle de succession relative aux assurances-vie, sur le jeu des abattements et l'application du tarif. La déclaration principale énonçait à tort que « *le ou les soussignés déclarent que la personne décédée n'avait souscrit aucun contrat d'assurance-vie pouvant entrer dans le cadre du régime des articles 757 B ou 990 I du Code général des impôts* ». L'administration fiscale a rappelé qu'en matière d'assurance-vie, si le bénéficiaire du contrat a la qualité d'héritier, de légataire ou de donataire, des indications relatives aux contrats doivent figurer sur la déclaration qu'il est appelé à souscrire en application des dispositions de l'article 800 du CGI pour l'ensemble des biens héréditaires qu'il recueille. La cliente avait procédé elle-même au déblocage des contrats d'assurance-vie et souscrit une déclaration partielle de succession ainsi qu'acquitté les droits de mutation à titre gratuit à ce titre. La cliente produisait un mail par lequel elle avait transmis le certificat d'acquiescement des droits au titre des contrats d'assurance-vie à l'office notarial à la suite, selon elle, d'une sollicitation de sa part. Le notaire cependant contestait avoir eu connaissance des contrats. Il ne ressortait pas des éléments produits au Médiateur du notariat que la cliente avait été avisée de ses obligations fiscales et, ayant souscrit une déclaration partielle, elle pouvait légitimement penser y avoir satisfait. Le Médiateur a proposé que le notaire prenne en charge une partie des pénalités. La proposition a été acceptée par les parties.

Le quasi-usufruit

S'agissant de la créance de quasi-usufruit, lorsqu'au décès du premier conjoint, l'époux survivant recueille des droits en usufruit, les héritiers nus-proprétaires peuvent, sous conditions, porter au passif de la déclaration de succession souscrite après le décès du conjoint survivant le montant d'une créance dite de restitution. La créance de restitution concerne notamment l'hypothèse où l'usufruit porte sur des choses dites « consommables » c'est-à-dire qui disparaissent par l'usage, comme l'argent (on parle de quasi-usufruit), que l'usufruitier est tenu de restituer en fin d'usufruit. Le domaine du quasi-usufruit peut être étendu par convention.

Il appartient au nu-proprétaire de prouver l'existence et le montant de la créance de restitution.

Dans un premier dossier soumis au Médiateur du notariat, le client reprochait à son notaire de n'avoir pas porté au passif de la déclaration de succession établie après le décès de sa mère une créance de quasi-usufruit. L'administration fiscale avait rejeté sa réclamation comme prescrite. Le client sollicitait du notaire le remboursement des droits qu'il considérait avoir payé à tort du fait de cette omission. Le notaire chargé du règlement de la succession de la défunte n'avait pas réglé celle de son conjoint. Mais il ressortait du dossier qu'il avait eu connaissance des avoirs au décès du premier conjoint et qu'il n'avait pas envisagé avec le client les conditions dans lesquelles une créance de restitution pouvait être portée ou non au passif de la succession de la défunte. Le Médiateur du notariat a reconstitué la créance de restitution au titre des liquidités dépendant de la première succession puis a déterminé le supplément de droits de mutation à titre gratuit acquitté par le client et l'indemnité à verser par le notaire. La proposition a été refusée par le professionnel.

Dans un second dossier, le notaire avait porté au passif de la déclaration de succession au décès de l'épouse usufruitière une créance de restitution au titre de l'usufruit portant sur la moitié des liquidités et valeurs mobilières qui dépendaient originellement de la communauté ayant existé entre les époux, déduction faite des frais et droits de succession acquittés pour le compte des nus-proprétaires. L'administration a contesté cette position en l'absence de convention de quasi-usufruit et a demandé le paiement d'un complément de droits assorti de pénalités de retard. L'administration a considéré, s'agissant des valeurs mobilières, qu'une convention de quasi-usufruit aurait dû être conclue du vivant du conjoint survivant pour permettre de porter au passif de la déclaration de succession établie après son décès la créance des nus-proprétaires. Pour l'administration fiscale, le quasi-usufruit légal - qui permet de porter au passif de la déclaration de succession une créance de restitution sans conclusion préalable d'une convention de quasi-usufruit - prévu par l'article 587 du code civil ne peut porter que sur des choses « consommables » (liquidités). Aussi, sur le fondement de l'article 773 du code général des impôts aux termes duquel les dettes du défunt envers ses héritiers ne sont déductibles que si elles ont été consenties par acte authentique ou par acte sous seing privé ayant date certaine avant l'ouverture de la succession, l'administration fiscale demande la production d'une convention pour déduire une créance de restitution lorsque l'usufruitier a bénéficié d'un quasi-usufruit sur des choses « non consommables », dont des valeurs mobilières. Dans le dossier soumis au Médiateur du notariat, le notaire chargé du règlement de la succession n'avait pas réglé celle du premier conjoint. Il n'a pas été donné suite à la demande du client en considérant que l'administration fiscale, en réintégrant la créance de resti-

tution, l'avait replacé dans la situation qui devait être la sienne.

Pour conclure, le Médiateur du notariat recommande aux notaires de veiller scrupuleusement à l'accomplissement de leur devoir de conseil vis-à-vis de leurs clients concernant l'aspect fiscal du règlement des successions. L'information délivrée doit être complète et compréhensible.



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, désigner une tierce personne afin d'entendre les parties et confronter leurs points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose* ». 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 obliga-

toire 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 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 de la consommation doit posséder et entretenir des bonnes connaissances juridiques notamment dans le domaine du droit de la consommation. 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 ou un avis qui doivent être fondés.

Le médiateur de la consommation 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.

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 » ou un avis.

Cette proposition ou cet avis peuvent être acceptés ou refusés par l'une ou chacune des parties.

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.



LA DEONTOLOGIE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

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

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

La diligence

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

La compétence

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

L'indépendance

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

L'efficacité

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

L'équité

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

La neutralité

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

La confidentialité

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

La gratuité

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

LES VERTUS DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Il convient de mettre en perspective certains aspects de la médiation de la consommation au regard des mêmes aspects dans la démarche judiciaire, dans le procès, et de les comparer.

Gratuité

Le procès est onéreux pour chacun des plaideurs. A la différence de la médiation conventionnelle ou judiciaire, la médiation de la consommation est gratuite pour le client. Dans le notariat, elle est également gratuite pour le notaire. Le coût du service est pris en charge par la profession.

Confidentialité

Le procès est public. Tous les modes de médiation sont assujettis à la confidentialité qui s'impose aux parties comme au médiateur, avant, pendant et après le déroulement de la médiation. Sauf raisons impérieuses d'ordre public et de protection de l'enfant ou de la personne ou lorsque le besoin en est pour la mise en œuvre de l'accord ou de la proposition de médiation acceptée, la confidentialité porte sur tout ce qui a été dit, vu et entendu durant le processus de médiation. Elle favorise la transparence et la liberté des propos et des attitudes entre les parties.

Le refus d'entrer en médiation de la part du professionnel n'est pas couvert par la confidentialité que garantit l'entrée en médiation.

Absence de contraintes

Alors que la médiation conventionnelle est sollicitée par les deux parties qui choisissent ensemble un médiateur pour tenter de les aider à résoudre en concordance leur conflit, le médiateur de la consommation est saisi d'une demande par un client

qui doit justifier de la recevabilité formelle de sa demande au regard des dispositions du code de la consommation. Il n'a pas le choix du médiateur qui est celui de l'entreprise, de la branche professionnelle ou du service public.

En revanche, le notaire pressenti par le médiateur peut accepter ou refuser de participer à la démarche de médiation sollicitée.

De même, lorsque le médiateur, au terme du processus, adresse à chacune des parties la proposition de solution ou l'avis procédant de l'accomplissement de sa fonction, chacune des deux a la possibilité librement de l'accepter ou de la refuser. Si la proposition de solution est acceptée par le client et par le notaire, elle doit être exécutée sans délai et de bonne foi. Rares sont les réclamations du fait de l'inexécution par l'une ou l'autre des parties de la proposition acceptée par les deux. L'acceptation conjointe ou un refus mettent un terme au processus de médiation et à la mission du médiateur.

Rapidité

Le procès peut durer des mois ou des années et faire l'objet de manœuvres dilatoires de la part des parties qui en augmentent le coût et la durée. La médiation conventionnelle n'est pas astreinte à des délais de réalisation. Ceux de la médiation judiciaire sont fixés par le juge et peuvent être prorogés en cas de difficulté.

Le médiateur de la consommation dispose d'un délai de 3 semaines pour faire savoir au client si sa demande de médiation est formellement recevable. De même l'issue de la médiation doit intervenir dans les 90

jours de la notification de la saisine pour autant que le médiateur ait alors reçu du professionnel un accord motivé permettant la poursuite du processus. Ce délai peut également être prorogé en cas de conflit complexe. Les parties doivent alors en être immédiatement informées.

Valorise l'image de marque de la profession

Que le client en conflit avec un notaire puisse bénéficier, comme tout consommateur et malgré le caractère spécifique de la fonction de notaire, professionnel libéral et officier public, de cette voie de recours amiable et réglementée, est un facteur remarqué comme un progrès de la transparence de la profession. Alors que pour beaucoup encore et malgré ses efforts de communication et d'amélioration de la « relation-clients », le notariat représente une entité discrète où prédomine « l'entre soi », l'existence relativement récente d'un Médiateur du notariat rompu à la pratique professionnelle et aux dispositions réglementaires et déontologiques concernant la profession, réellement indépendant d'elle, neutre et impartial, est un gage d'ouverture et de transparence.

Cette tendance se manifeste aussi à la lecture des rapports annuels à la production desquels est tenu réglementairement le Médiateur du notariat. Ils lui permettent de faire un état des lieux de la relation de la profession avec le public et d'émettre à leur intention des avis tendant à favoriser cette relation.

Participation au développement de la médiation dans la profession

Depuis quelques années, le notariat favorise le développement de la médiation conventionnelle et judiciaire et de l'arbitrage notarial essentiellement dans ses domaines de prédilection que sont le droit des personnes et de la famille, le droit immobilier et celui des biens, le droit des so-

ciétés et celui des affaires. Des Centres de médiation notariale existent partout en France métropolitaine et outre-mer. Des notaires sont formés à la médiation et les juridictions recourent de plus en plus souvent aux notaires-médiateurs pour leur confier des médiations judiciaires. Cette tendance fait que la profession se familiarise avec la médiation qui fait partie de son ADN et que la médiation de la consommation est mieux connue de ses professionnels. Les notaires, comme quasiment tous les professionnels, ont d'ailleurs l'obligation de faire savoir à leur clientèle « par tous moyens appropriés » l'existence d'une possibilité de médiation lorsqu'un conflit survient entre le client et le notaire.

Culture de la réclamation

Considérer la réclamation d'un client comme un échec et son traitement comme un coût, est une erreur. La gestion des réclamations, d'abord au niveau de l'Etude puis au niveau collectif, est une source d'amélioration et, indirectement, de profit. L'objectif d'une gestion efficace de la réclamation est de renforcer la relation avec le client mais aussi de mieux gérer la qualité du service. Le client qui réclame n'est pas seulement un insatisfait ou un révélateur de dysfonctionnement mais il est également un facteur d'amélioration. Il appartient aux notaires d'en avoir conscience mais également d'en convaincre leurs collaborateurs alors que chacun aurait tendance à ne pas avoir envie de constater puis de traiter les réclamations des clients qui reportent alors et de plus en plus leurs espoirs de satisfaction dans la médiation de la consommation.

LA CONFIDENTIALITE

Inhérente à tout processus de médiation, la confidentialité est également fondamentale dans la médiation de la consommation.

L'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile énonce que « *Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties* ».

Le code de la consommation qui régit la médiation de la consommation renvoie expressément à cet article (article L. 612-3 du code de la consommation).

La confidentialité est le secret qui lie le détenteur d'une information et lui interdit de la porter à la connaissance d'un tiers.

La confidentialité de la médiation de la consommation à l'égard de quiconque est absolue, pendant et après la médiation. Elle s'impose tant aux parties qu'au médiateur.

Ainsi le Médiateur du notariat ne contactera pas un autre notaire que celui concerné par la demande de médiation, quand bien même serait-il intervenu dans le dossier en tant, par exemple, que conseil d'une partie. Le Médiateur du notariat ne répondra pas aux interrogations de tiers qui solliciteront, au nom du demandeur au processus, des informations sur l'état d'avancement ou le résultat de la médiation.

De même, le client et le notaire ne doivent ni divulguer qu'un processus est engagé ni produire l'avis du Médiateur à un tiers ou

au cours d'une procédure ou encore sur les réseaux sociaux. Le Médiateur du notariat ne manque pas de s'étonner que des tiers au processus, le plus souvent parties au dossier, l'interpellent, informés du processus en cours ou de son résultat par le client ou surtout par le notaire.

La confidentialité est essentielle pour permettre à la médiation de la consommation de prospérer et d'être efficace. Les échanges mêmes dématérialisés qui sont le propre de la médiation de la consommation doivent intervenir dans un climat de confiance. Les parties ne s'engageront pleinement que si elles ont notamment la certitude que les constatations du Médiateur ou son avis ne pourront pas être utilisés contre elles ultérieurement et notamment à l'occasion d'une procédure.

Ce n'est qu'à cette condition que les personnes qui participent à un processus de médiation acceptent de livrer des informations ou de formuler des propositions ou concessions.

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

Si cette obligation devait être méconnue, la juridiction saisie devrait écarter des débats le document produit. La Cour de cassation l'a rappelé le 9 juin 2022.

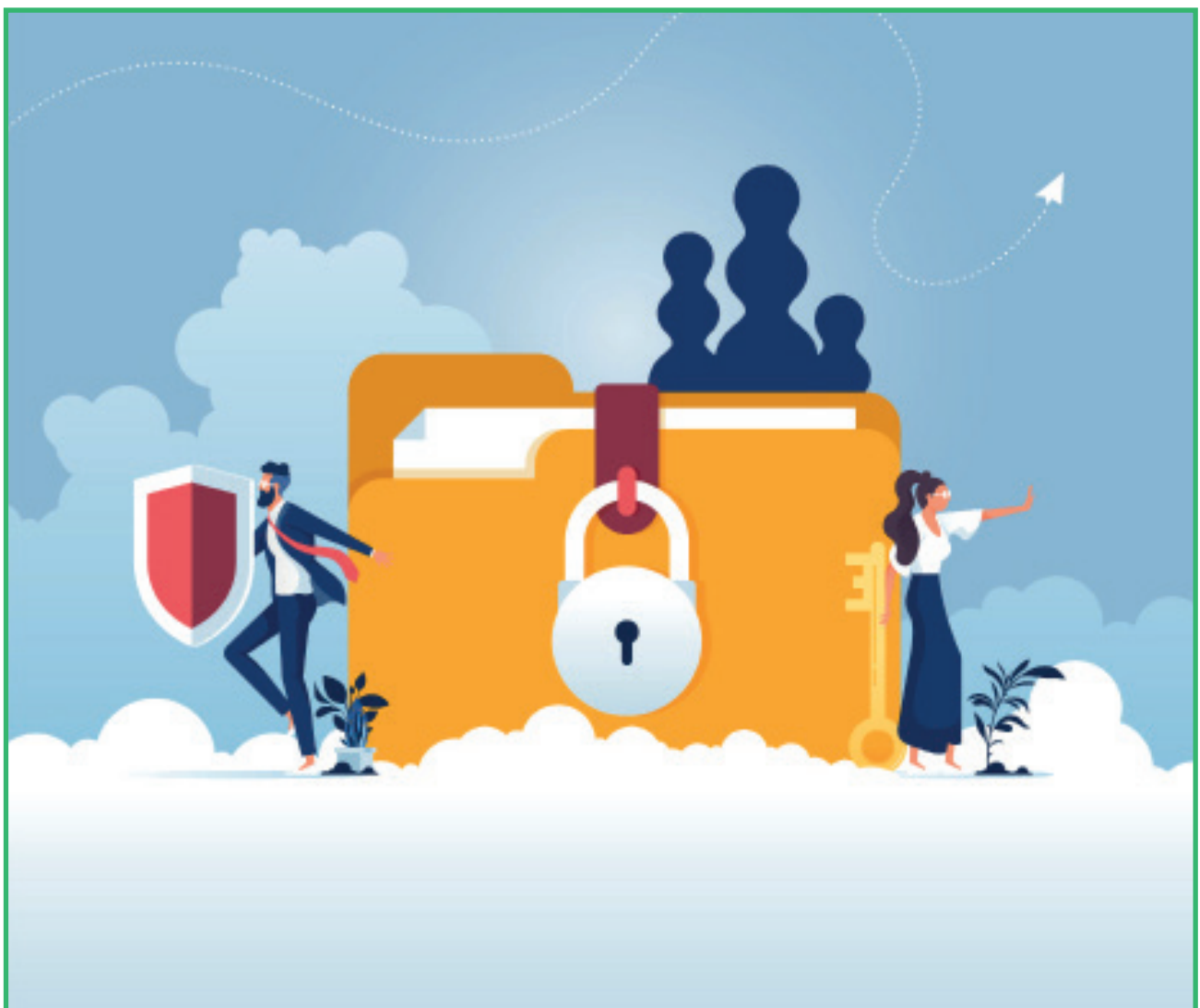
Il n'est pas exclu que la partie qui ne respecterait pas l'obligation de confidentialité soit amenée à indemniser l'autre partie si celle-ci justifiait subir un dommage.

Toutefois, outre des raisons tenant au respect de l'ordre public ou à l'intérêt supérieur d'un enfant ou encore à l'intégrité physique ou psychologique, la confidentialité pourra être écartée, d'une part, « 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 » et, d'autre part, si d'un commun accord les parties le décident.

Le principe de confidentialité est rappelé dès les premiers contacts avec le Médiateur du notariat. Solliciter l'ouverture

d'un processus de médiation ou y entrer signifie en acceptant toutes les règles et les respecter. Il est essentiel que ce principe soit compris par les parties au processus et qu'il soit respecté même si la médiation échoue.

Précisons que le refus du professionnel d'entrer en médiation ou le retrait d'une partie en cours de processus ne sont pas couverts par la confidentialité.



LE PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE

Le principe du contradictoire découle du caractère équitable du procès et garantit aux parties « *le droit [...] de se voir communiquer et de discuter toute pièce ou observation présentée au juge, fût-ce par un magistrat indépendant, en vue d'influencer sa décision* » (CEDH 27 mars 1998, J. J. c/ Pays-Bas).

Or, par définition, la médiation de la consommation n'est pas une procédure judiciaire mais un processus alternatif à l'action judiciaire et n'est pas obligatoire.

Aussi, si le juge doit, en toutes circonstances, faire observer le principe de la contradiction, cette obligation ne pèse pas sur le médiateur de la consommation qui, soumis à une obligation de confidentialité, ne peut communiquer les propos et informations échangés sans l'accord de la partie concernée.

En matière de médiation de la consommation, chaque partie transmet au médiateur ses explications sur la situation litigieuse et, à défaut d'accord préalable entre les parties, le médiateur établira une proposition de solution ou émettra un avis sur la base des informations qui lui ont été fournies de part et d'autre.

Les parties doivent s'en remettre à la loyauté du médiateur. Il propose une solution en droit et en équité. Il apprécie seul les éléments communiqués par chaque partie et les exploite en toute indépendance, impartialité, confidentialité et neutralité afin d'élaborer la proposition de solution ou d'émettre l'avis qui leur seront soumis.



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 courriel dont le texte a été agréé à l'origine 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, avec un réflexe professionnel, 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, de consentir des concessions au client ayant formulé la demande alors qu'il peut estimer, en toute conscience, avoir agi professionnellement comme il le devait.

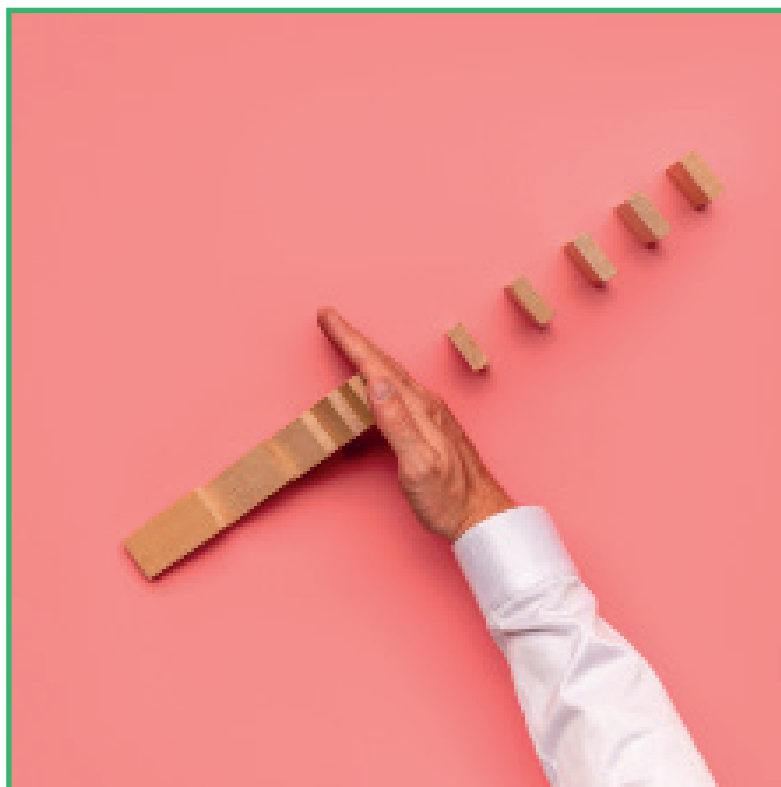
Le notaire peut se laisser abuser par le mot « médiation », voire par le mot « médiateur » qui sont des appellations légales du processus de tentative amiable de règlement des conflits de la consommation. Par ailleurs, il rencontre ces mots et les pratiques qu'ils concernent, mais différemment, dans son exercice professionnel ce qui explique et excuse cette interprétation.

Cette confusion erronée mais donc explicable est manifestement à l'origine inavouée d'un nombre certain et regrettable

de refus de la part de notaires de participer à cette démarche.

Afin de tenter d'y remédier, le même courriel 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 du notariat y ajoute, dans le message prenant acte d'un refus de participer à cette démarche, qu'elle n'est nullement la certitude d'avoir à consentir des concessions au client et, au contraire, lorsque le notaire a agi conformément à ses devoirs professionnels et déontologiques, que la proposition ou l'avis émis par le Médiateur au terme du processus peuvent le conforter dans sa position. Cette précision permet d'obtenir des accords différés de participation à la démarche sollicitée.



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 leur différend, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.*

Il n'est pas fait état dans cette définition des différences de posture que doivent ou peuvent adopter les médiateurs et les conciliateurs et qui permettraient d'éviter éventuellement des dérives.

La médiation et la conciliation sont des notions voisines qui ont une nature commune et une même finalité de mode alternatif de règlement pacifique des conflits avec l'aide d'un tiers. Il s'agit ici de la conciliation conventionnelle à ne pas confondre avec la conciliation judiciaire qui répond à des règles propres.

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 entre eux dans la nature de l'intervention du tiers qui assiste les parties qui tentent de résoudre leur conflit

hors de l'intervention du juge. Selon le processus choisi, ce tiers ne sera pas nécessairement aussi neutre, impartial ou indépendant.

La solution sera totalement élaborée par les parties en matière de médiation, fortement suggérée par le tiers dans la conciliation et imposée par ce tiers dans l'arbitrage.

Les fonctions de conciliateur et de médiateur diffèrent sensiblement, l'un et l'autre ne disposant cependant pas de pouvoirs de décision et ayant 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. Il n'impose jamais une solution. Il tend à faciliter la recherche de la cause du conflit et favorise le dialogue en accompagnant les parties dans la poursuite de la solution élaborée par elles. Il agit comme facilitateur pour leur permettre de trouver la solution à leur conflit par elles-mêmes.

Attentif aux parties, le médiateur est plus actif auprès d'elles 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 et sa posture est plus directive que celle du médiateur. Il oriente sensiblement les parties vers une solution empreinte de morale et d'équité et dont la seule limite en droit est le respect de l'ordre public. Concrètement, le conciliateur suggère une solution et privilégie le

résultat. En cela, il n'est pas neutre, il agit comme force de proposition.

S'agissant de la médiation de la consommation, le médiateur est amené à élaborer et à communiquer aux parties une « proposition de solution », voire un « avis », manifestant ainsi parfois une confusion entre les rôles 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 ne l'ont pas encore compris et n'ont pas assimilé l'importance de participer aux processus sollicités par les clients.

Ils confondent encore cette démarche simple, dématérialisée, rapide, impartiale, confidentielle, gratuite et fondée sur une vraie connaissance de la pratique et de la déontologie notariales avec la mise en œuvre d'un processus de médiation conventionnelle tel qu'ils peuvent le prescrire à leurs clients dans leurs études lorsque ces derniers sont en conflits avec d'autres.

La lourdeur présumée 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 mais de manière explicable, par le mot « médiation » - à refuser expressément, ce qui est regrettable, voire tacitement ce qui est encore plus critiquable, de participer à cette démarche. Les efforts du Médiateur du notariat et de la profession pour tenter alors de leur faire comprendre la réalité de la médiation de la consommation ne sont souvent plus

entendus. C'est alors navrant et toujours mal compris par les clients et déploré par la profession et les pouvoirs publics.

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



CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

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

Article 1 : Objet de la Charte

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

Article 2 : Le Médiateur du notariat

Le Médiateur du notariat est nommé, au vu de son expérience, par le Comité du Conseil supérieur du notariat (CSN) pour une durée de trois (3) ans, renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs (les clients) dans les conditions prévues au titre Ier, « médiation » du Livre VI, « règlement des litiges » du code de la consommation.

Article 3 : Champ de compétence

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

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

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

Article 4 : Principes applicables

Indépendance

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

Impartialité

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

Volontaire

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

Confidentialité

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

Gratuité

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

Responsabilité

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

Transparence

Le Médiateur 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.

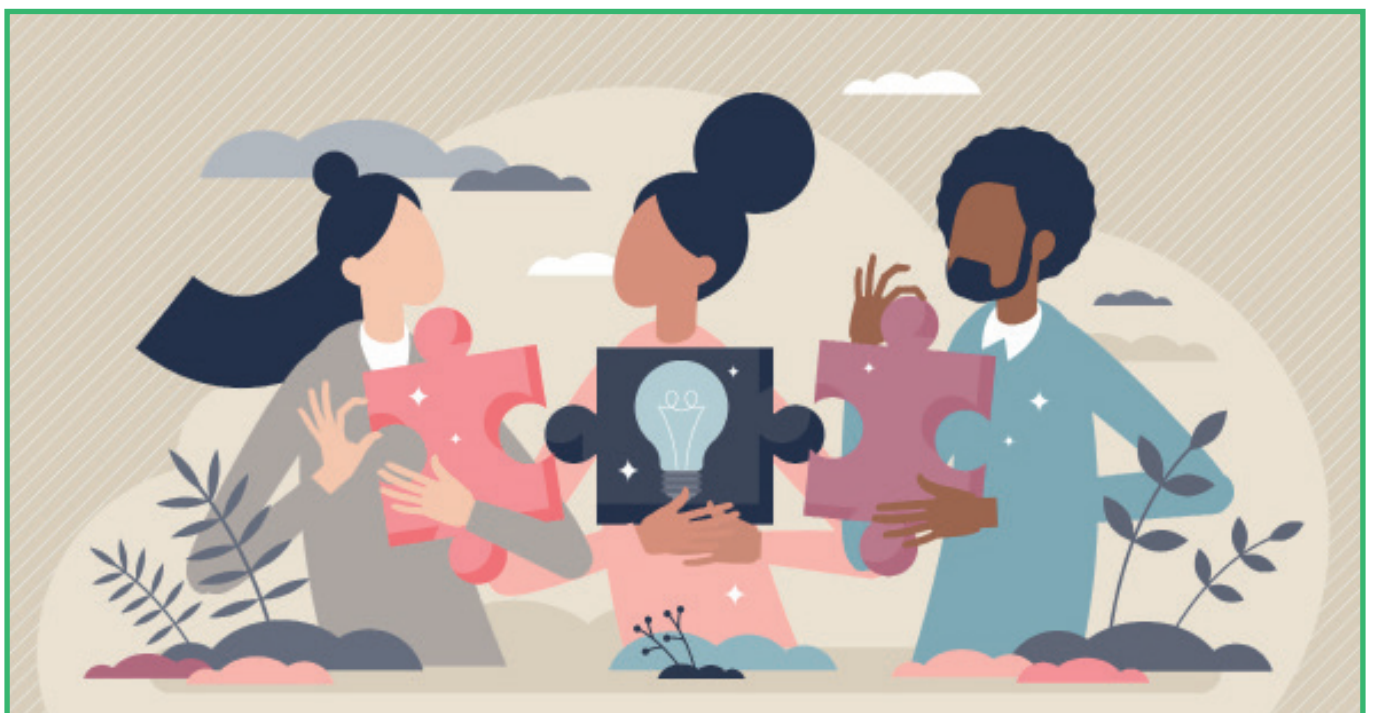
Les parties peuvent saisir le médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent, à leurs frais, se faire représenter ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

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

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



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



Le Médiateur du notariat

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

Il est apparu que le notariat et ses clients avaient probablement avantage à ce que leur médiateur national connaisse les règles complexes et les habitudes de la profession, qu'il soit rompu aux relations avec la clientèle du notariat et, si possible, qu'il ait exercé dans la profession des responsabilités lui ayant donné les occasions d'avoir à connaître et à trancher de ces situations.

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

Ayant pratiqué 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, entre les notaires entre eux et une expérience du contrôle de l'exercice professionnel, de la déontologie et de la discipline.

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. supra), 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 les 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, 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 4 collaborateurs.

La mission du Médiateur du notariat

Le client en conflit avec un notaire s'adresse au médiateur de la consommation soit de manière préventive afin d'éviter une démarche contentieuse, soit, en désespoir de cause, après avoir tenté les autres modes de réclamation en vigueur ou en usage dans la profession au risque alors de voir alors sa démarche déclarée comme irrecevable.

Il arrive fréquemment que le client attribue au Médiateur du notariat des pouvoirs qui ne sont pas les siens et qu'il l'assimile à une instance professionnelle dotée de pouvoirs de contrainte ou d'incitation sur les notaires de son ressort.

Le Médiateur du notariat n'est ni un juge ni un arbitre. Il n'a pas la charge de la discipline des notaires et ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte ni même d'incitation sur eux. Contrairement à ce qu'imaginent certains requérants, il n'est pas une instance de la profession dont il est totalement indépendant. La discipline des notaires relève de la charge du Conseil Régional des notaires ou de la Chambre Interdépartementale dont ils dépendent (cf. supra). Le Médiateur du notariat ne se substitue pas aux prérogatives de ces instances en matière de contrôle de l'exercice des notaires, de discipline et de traitement des réclamations des clients.

Son obligation de confidentialité ne l'autorise pas à signaler aux instances disciplinaires de la profession les attitudes discutables de la part de notaires dont il pourrait avoir connaissance dans l'exercice de sa fonction.

Même s'il arrive au Médiateur de regretter parfois de ne pas disposer de telles prérogatives lorsqu'il est confronté à des situations injustes et que le client se heurte au silence ou à la mauvaise foi du professionnel, il n'est ni un juge ni un arbitre. Il ne dispose d'aucune autorité ni d'aucune autre influence que le crédit que peuvent accorder les notaires et les instances professionnelles à cette fonction institutionnelle, réglementée et contrôlée.

La fonction du Médiateur de la consommation du notariat consiste à tenter, avec leur accord et leur participation, de résoudre les conflits pouvant exister entre un client et un notaire. Son obligation déontologique de neutralité et de transparence ne l'autorise pas à délivrer des conseils ou des consultations alors qu'il est fréquemment sollicité à cet effet.

Au terme du processus et si les parties ne se sont pas entendues préalablement, le médiateur de la consommation émet une « proposition de solution » ou un « avis » qu'il adresse aux parties. Il diffère en cela d'un médiateur en médiation conventionnelle ou judiciaire qui doit, sans le rédiger, s'assurer que les parties sont bien convenues de leur accord de médiation quitte à en rédiger elles-mêmes la convention ou la faire rédiger par leurs conseils.

Contrairement à ce qui se passe dans certains pays européens, les propositions du médiateur de la consommation n'ont aucune force obligatoire et le client comme le notaire peuvent les refuser, le moment venu, sans avoir à justifier de leur décision.

Le Médiateur de la profession peut, néanmoins, délivrer des avis objectifs et non personnalisés lorsqu'il est confronté à

des situations souvent répétées. Ces avis permettent de préciser la réponse à une question répétitive et de la spécifier de telle sorte que chacun puisse s'y reporter lorsque la situation se présente. Ils permettent d'en tirer des enseignements ou des recommandations utiles à toute la profession.





Annie WOZNIAK
Adjointe au Médiateur de la Consommation

Christian LEFEBVRE
Médiateur de la consommation du notariat

Valérie KHER
Assistante

Adrien YAMEOGO
Juriste

Caroline JATTEAU
Juriste

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'Évaluation 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. 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 du nombre de saisines qui parviennent au Médiateur.

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

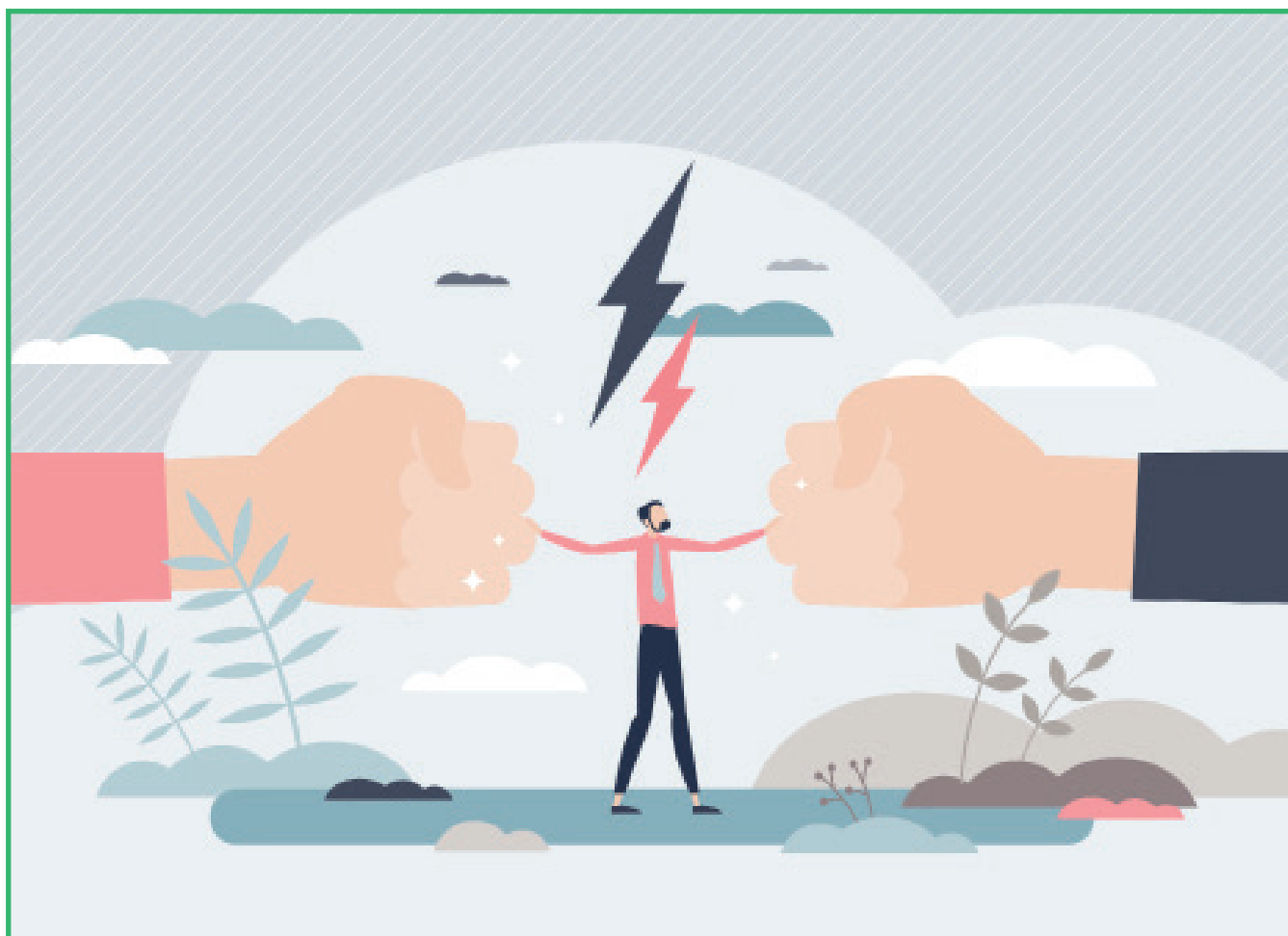
Il est également le relais nécessaire pour faire valoir les exhortations ou les conseils du Médiateur auprès de tous les notaires de France lors de leurs assemblées générales locales par le biais notamment des délégués de chaque cour d'appel qui siègent à ses assemblées générales et sont les transmetteurs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

sion 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 maîtrisent 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.



L'IMPARTIALITE DU MEDIATEUR

L'impartialité est l'un des critères de définition du médiateur. Il est exigeant et doit inspirer la confiance de celui qui le saisit.

L'impartialité est la qualité du médiateur à l'égard des personnes qui le sollicitent. Il doit veiller à ne pas se laisser influencer par des sympathies ou des antipathies. Ce sont des sentiments naturels mais il appartient au médiateur de les repérer et de s'en garder.

Il doit rejeter tout parti pris, tout préjugé, toute idée préconçue et toute préférence. Il ne peut, évidemment, privilégier l'une ou l'autre des parties en médiation.

Non seulement cette attitude doit être délibérément celle choisie et respectée par le médiateur mais il convient également que les parties, juges de cette qualité, en soient effectivement convaincues.

Ceci est d'autant plus sensible que le médiateur de la consommation a exercé la même profession que l'une des parties et qu'il peut, inconsidérément, être suspecté à l'origine du processus de parti pris ou de corporatisme alors qu'au contraire cette expérience professionnelle lui permet de mieux comprendre et d'apprécier techniquement les situations qui lui sont soumises.

Le médiateur de la consommation qui, contrairement aux médiateurs conventionnels ou judiciaires, émet une proposition de solution ou un avis sera plus sujet à un risque de manquement à son obligation d'impartialité. Il doit donc veiller particulièrement, à cet égard, à ce que la proposition de solution ou de l'avis qu'il sera amené à émettre soit juste et équitable.



LES CHIFFRES 2023 DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les chiffres présentés ci-après permettent de constater une diminution sensible des saisines en 2023 par rapport au nombre significatif des saisines intervenues en 2022.

Cette diminution apparaît avoir plusieurs causes qui se cumulent la rende signifiante. Il y a lieu d'abord d'apprécier, comme cela a pu être constaté dans d'autres domaines, une sorte de libération des comportements qui jusqu'alors avaient été contraints, à la suite de la fin de la période de pandémie en 2022. Un certain nombre de clients ont estimé, en effet, que les retards ou les défauts d'assistance de leur notaire pouvaient être imputables à la crise sanitaire puis se sont mobilisés à son issue.

Cette tendance, par ailleurs, a été soutenue en 2021-2022 par une sorte d'euphorie immobilière soutenue par des taux d'intérêts attractifs. L'accroissement sensible du nombre des ventes durant cette période et ses conséquences sur le traitement des dossiers dans les études ont naturellement accru le nombre de mécontentements d'une partie de la clientèle des notaires générant une augmentation très sensible du nombre des saisines du Médiateur du notariat en 2022. Puis l'augmentation des taux d'intérêts sans une diminution corrélatrice et uniforme sur tout le territoire des prix de vente des biens immobiliers en 2023, a été à l'origine d'une diminution très sensible de l'activité des professionnels de l'immobilier dont les notaires. Ce ralentissement participe à la diminution des saisines en 2023 et à un retour à un nombre moyen devenu habituel après une courte période d'euphorie ainsi que cela peut être constaté dans nombre d'autres domaines.

Il convient également de prendre en considération la réforme de la discipline et de la déontologie des notaires (cf .supra) qui, par son annonce très médiatisée au sein de la profession et par sa mise en œuvre a, indéniablement, incité les notaires à prendre conscience de l'importance de la relation permanente avec la clientèle et du traitement suivi des personnes qui les sollicitent. Cette prise de conscience a été accentuée, comme indiqué ci-dessus, par la crise économique ressentie en 2023 par la profession comme par toutes les professions directement concernées par l'activité immobilière. L'activité des études diminuant, de façon parfois inquiétante pour certains professionnels, la « relation client » est alors devenue plus essentielle et évidente.

Enfin et en outre, la médiatisation significative au sein de la profession de l'existence et de l'utilité de la médiation de la consommation a probablement incité nombre de notaires à améliorer leurs méthodes de travail et leur réactivité. Ainsi, lorsqu'un client commence à leur faire savoir qu'un délai qui lui paraît excessif, qu'une démarche qu'il ne comprend pas ou qu'un conseil lui manque est pour lui une source de tracas, il arrive plus souvent qu'une réponse lui soit apportée avant qu'une réclamation amiable ou non soit émise par ce client.

A cet égard, il sera intéressant, le moment venu, de comparer le nombre des saisines formulées en 2024 par rapport à celui de 2023 et d'apprécier ainsi, parmi les autres causes, les effets bénéfiques de la réforme de la discipline et de la meilleure connaissance de la médiation de la consommation dans la profession.

Examinons les données statistiques

Concernant le solde de saisines de l'année 2022 :

Au 31 décembre 2022, il restait **131** dossiers enregistrés et non traités.

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

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

1 processus a été arrêté par le client et **4** l'ont été par le notaire,

1 dossier a été clôturé comme étant sans suite, le litige apparaissant finalement opposer les parties à un acte entre elles et non au notaire,

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

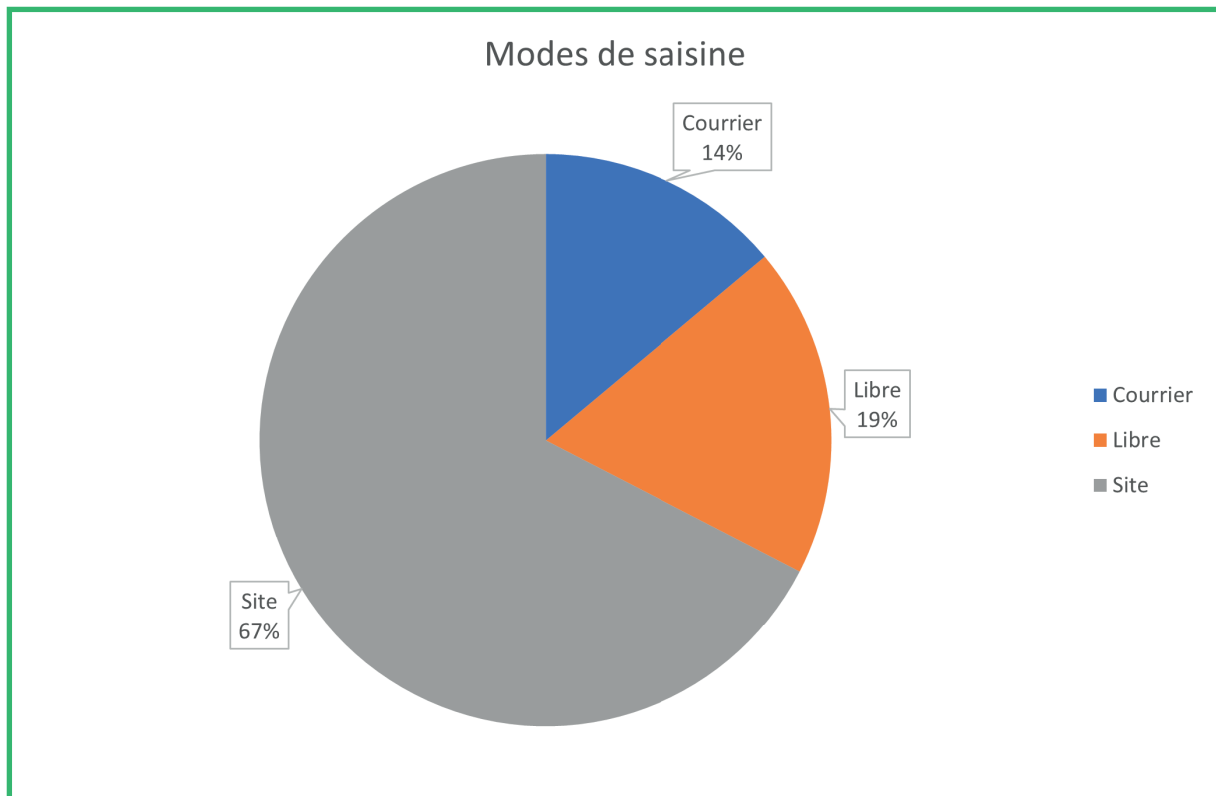
71 dossiers ont donné lieu à l'établissement d'une proposition de solution dont **35** ont été acceptées par les deux parties,

il reste **2** dossiers non clôturés pour lesquels les échanges se poursuivent avec le client et le notaire.

Concernant les saisines de l'année 2023 :

Nombre de conflits dont le Médiateur a été saisi en 2023 : **1394**, soit 1517 de moins qu'en 2022 soit une diminution sensible (52%) du nombre de saisines par rapport à l'an dernier. Les causes de cette diminution ont été évoquées précédemment.

Le Médiateur du notariat a été majoritairement saisi à partir du questionnaire en ligne.



693 saisines étaient irrecevables :

152 étaient hors du champ de la médiation de la consommation (demandes de conseils, consommateur hors union européenne, demandeur non client du notaire...),

541 présentaient une cause légale d'irrecevabilité, à savoir :

- o une réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : **100**

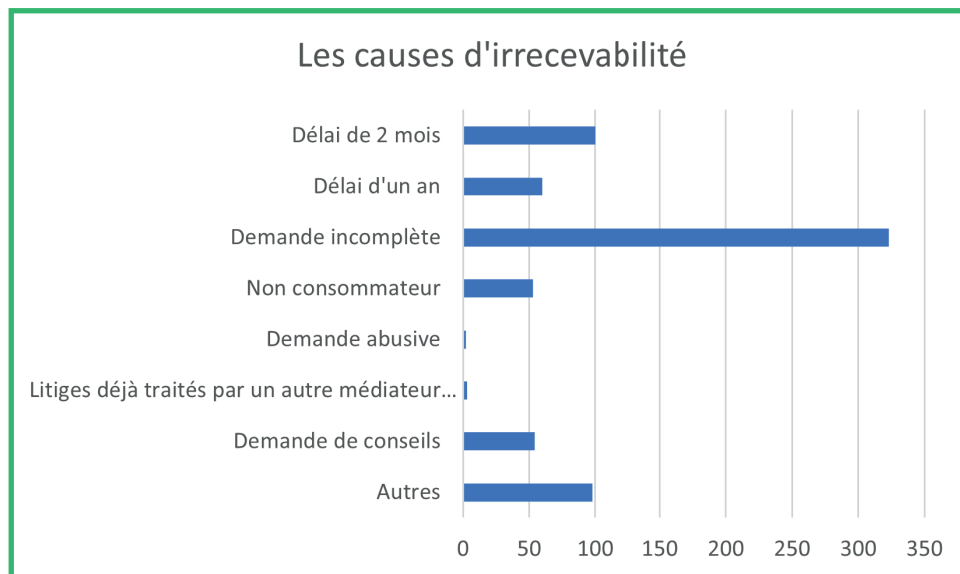
- o une demande introduite auprès du Médiateur plus d'un an après la réclamation écrite au notaire : **60**

- o des dossiers incomplets : **323** dont **11** demandes de mandat

- o des demandes formulées par un non consommateur ou professionnel : **53**

- o des demandes considérées comme manifestement abusives : **2**

- o un litige préalablement examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **3**



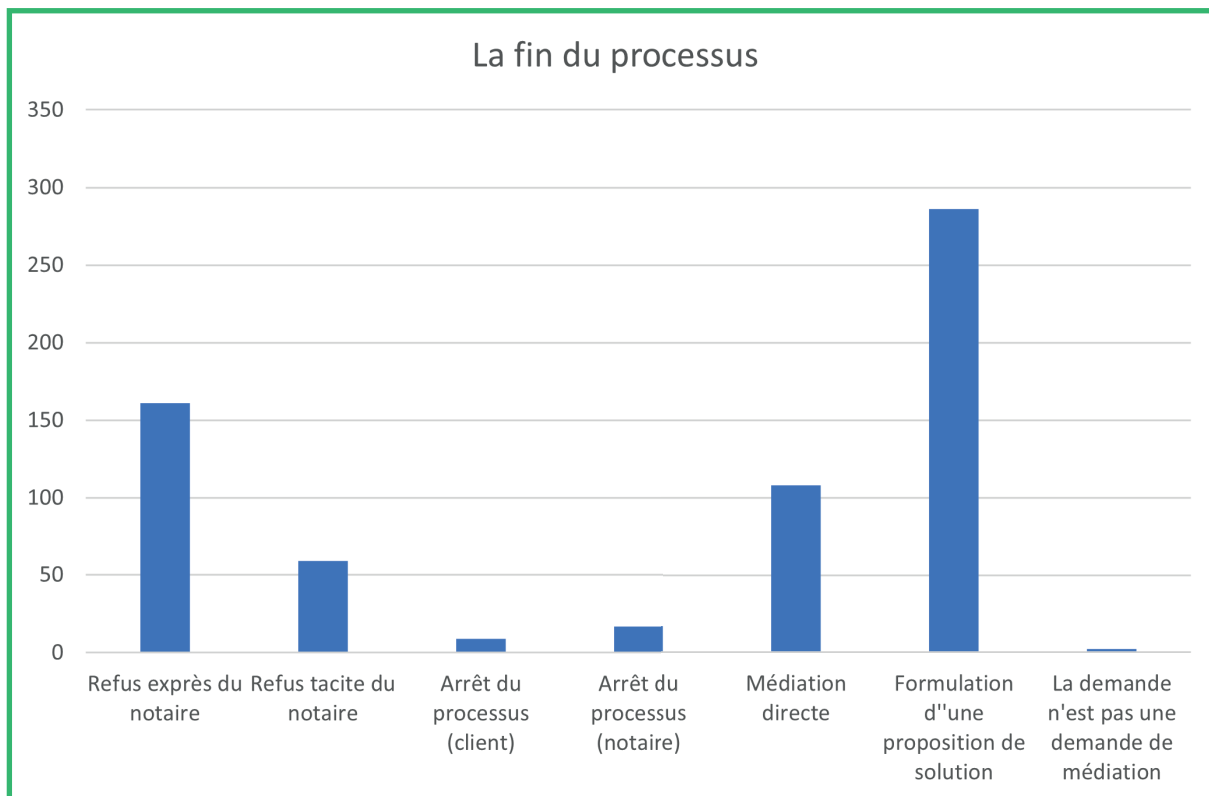
A nouveau cette année, il a été constaté que l'irrecevabilité des saisines était fréquemment liée au caractère incomplet des demandes. Ces situations ont entraîné une demande de complément d'information, de pièces ou l'envoi d'un questionnaire afin d'aider à la formulation de la demande. Dans certains cas, la première demande ne permettait pas d'identifier si le demandeur était client du notaire ou encore le nom du dossier (omission du nom et lien de parenté avec le défunt...).

Il est observé que le caractère incomplet de la demande concerne majoritairement des situations où le Médiateur n'est pas saisi au moyen du formulaire dédié (qu'il soit rempli en ligne ou adressé par courrier) lequel guide les demandeurs dans leur démarche. Bien que non obligatoire, les demandeurs sont invités à compléter soigneusement ce questionnaire.

701 demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire et ont donc donné lieu à l'ouverture du processus de médiation.

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

- o Par refus explicite du notaire de participer au processus : **161**
- o Par refus tacite et critiquable du notaire malgré des demandes réitérées : **59**
- o Par arrêt du processus par le client (le client a renoncé à sa demande ou n'a pas donné suite aux sollicitations postérieures du Médiateur) : **9**
- o Par arrêt du processus par le notaire : **17**
- o Par acceptation de la demande du client de la part du notaire après réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien des parties avec le Médiateur : **108**
- o Par la formulation d'une proposition de solution : **286**
- o Demandes enregistrées puis apparues par la suite irrecevables : **2**



Sur les **395** dossiers entrés dans le processus de médiation, **241** (**108** accords directs entre les parties et **133** propositions acceptées), soit 61 % ont abouti à une réussite. Il apparaît ainsi qu'un peu plus de 34% 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.

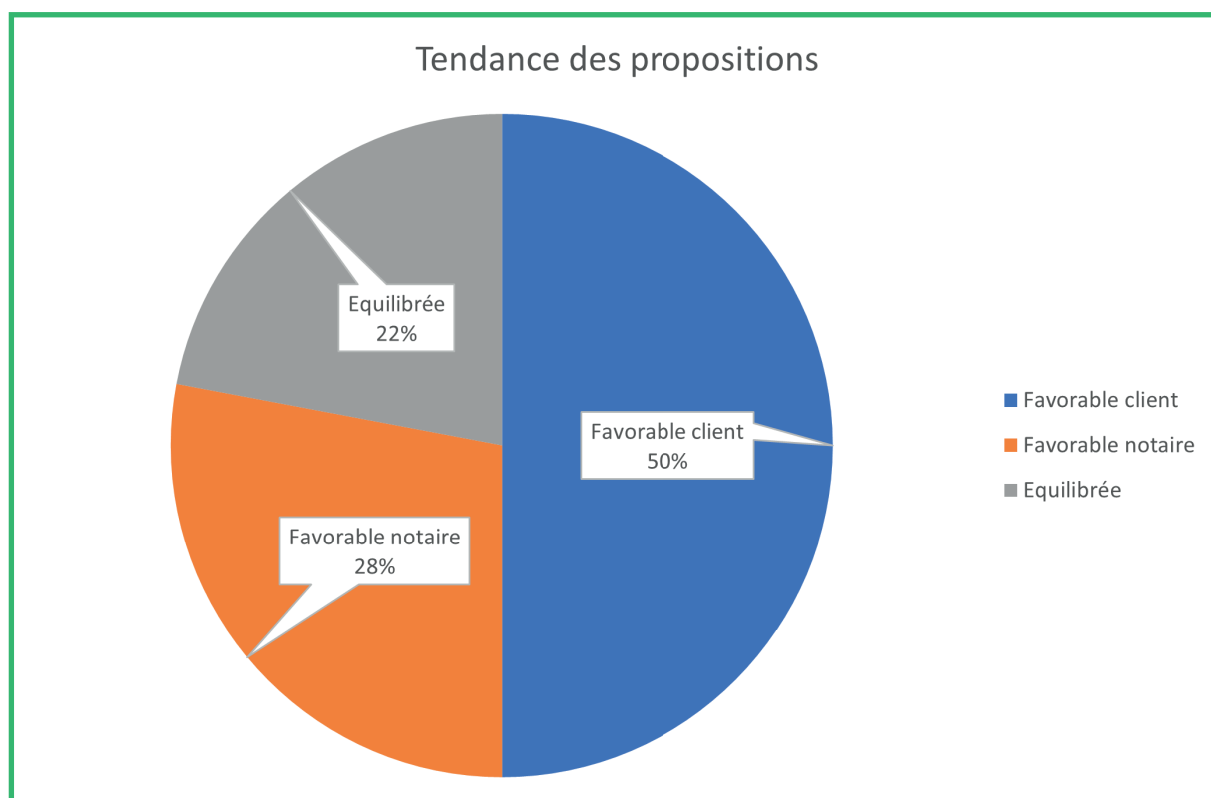
15,4 % des demandes recevables ont fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe auprès d'eux du Médiateur dès avant l'élaboration d'une proposition de solution.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges a été de **41** 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.

Les saisines proviennent généralement des clients des notaires. Les demandes émanant de tiers ont été formulées par des organismes d'assistance juridique (5), un membre de la famille (22) ou l'avocat des clients (25).

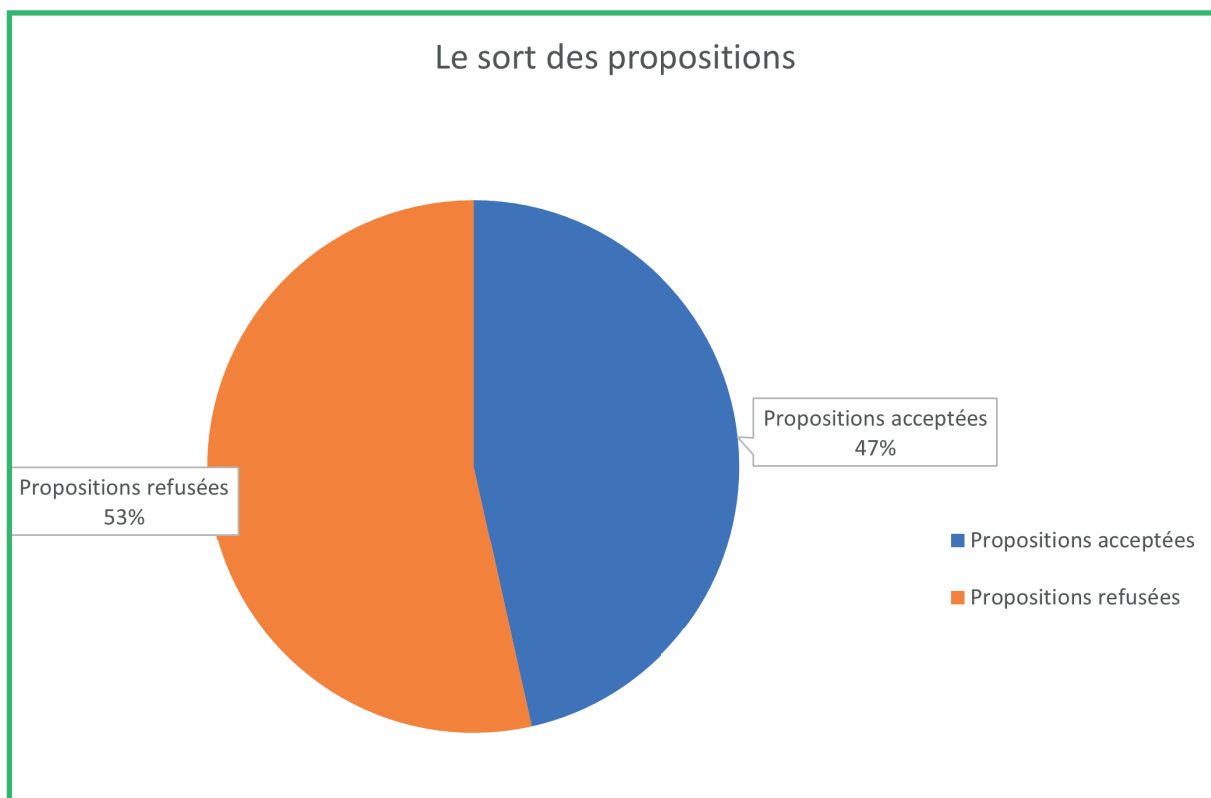
Le Médiateur n'a pas eu à connaître de litige transfrontalier au cours de l'année 2023.

S'agissant de la répartition des propositions de solutions : sur les **286** propositions de solution émise, **143** ont été émises en faveur du client et **80** ont été émises en faveur du notaire. **63** étaient neutres.



Sur ces **286** propositions de solutions, **134** ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de **47 %**.

152 propositions de solutions ont été expressément 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 (une quinzaine au cours de l'année 2023). Un appel ou un courriel du Médiateur au notaire suffit le plus souvent pour que la situation se rétablisse.

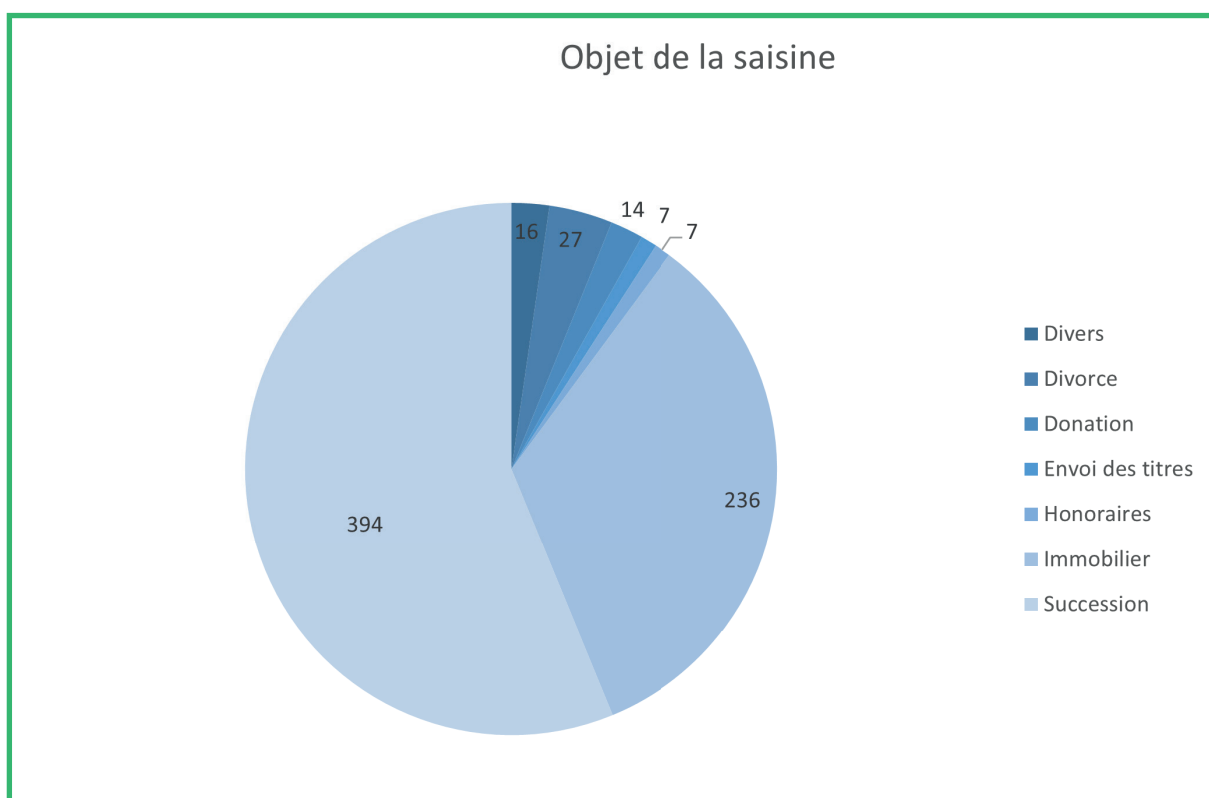
NATURE DES CONFLITS

Les causes des conflits entre les clients et les notaires concernent toujours les domaines d'activité prédominants dans la profession : le droit des successions et le droit immobilier avec essentiellement des difficultés concernant la vente.

Il est à nouveau constaté que, quel que soit le domaine concerné, les retards et 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 **701** demandes effectuées selon le processus agréé :

- 394 concernaient des dossiers de succession
- 236 concernaient des questions immobilières
- 27 concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux
- 14 concernaient des donations
- 7 concernaient les difficultés liées à la remise de leurs titres aux clients
- 7 concernaient des problèmes liés aux honoraires ou au tarif
- 16 concernaient des questions diverses



LE PROCESSUS DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

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

Il est le suivant :

Lorsque le questionnaire en ligne sur le site mediateur-notariat.notaires.fr est parvenu au service du Médiateur, le client en est informé. Il fait l'objet d'un premier examen, afin de vérifier s'il est rempli complètement et de manière compréhensible et s'il ne comporte pas de causes manifestes d'irrecevabilité. Puis la demande du client est analysée.

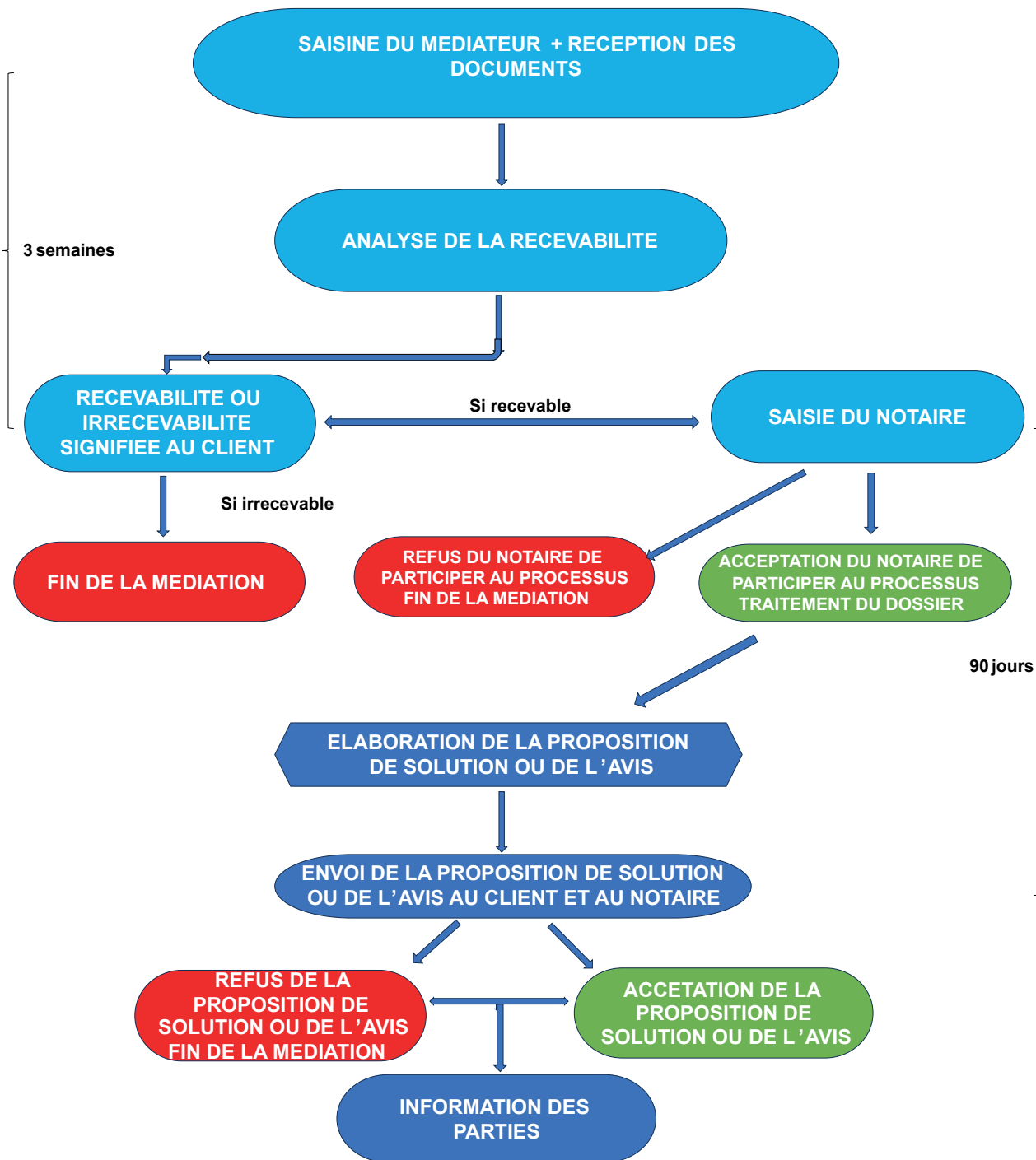
Dans un délai généralement inférieur à trois semaines, le client se voit notifier soit la recevabilité soit le rejet motivé de sa demande de médiation. Lui sont alors indiquées les autres voies de réclamations dont il dispose à l'encontre du notaire avec lequel il est en conflit. Il peut également lui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

Si la demande est recevable, le notaire en est alors informé par courriel. Lui sont notifiés le nom du client et le motif du différend. Il lui est demandé, pour autant qu'il accepte le principe de la médiation, de communiquer ses explications et les pièces utiles au traitement de la demande. Il lui est précisé, la médiation étant une démarche libre et volontaire, qu'il peut ne pas accepter d'entrer dans ce processus en motivant son refus. Il pourra aussi, comme le client, s'en retirer à tout moment de même qu'il pourra accepter ou refuser la proposition de solution ou l'avis le mo-

ment venu. Il dispose d'un délai de trois semaines pour communiquer sa réponse. Il arrive qu'il faille, à défaut de réponse, le relancer à l'expiration de ce délai précisant qu'un nouveau défaut de réponse vaudra refus tacite d'entrer en médiation. Le notaire pourra profiter du délai de réponse pour se rapprocher de son assureur en responsabilité civile professionnelle.

Si le notaire estime ne pas devoir ou ne pas vouloir accepter le principe de médiation ou s'il n'a pas répondu à une relance à ce sujet, le client en est informé. Il lui est alors précisé qu'il peut se rapprocher de l'instance professionnelle dont il dépend, voire du procureur général pour faire valoir sa réclamation.

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



LES CAUSES D'IRRECEVABILITE DE LA SAISINE

Il arrive que certaines saisines de clients ne puissent être accueillies par le médiateur de la consommation en raison 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'a 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 présente au médiateur une demande manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été préalablement examiné ou serait en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- la saisine est présentée au médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite préalable adressée au notaire,
- la demande n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

D'autres causes d'irrecevabilité découlent d'une interprétation stricte du code de la consommation, à savoir ses articles L611-1 et L611-2, ainsi que son article préliminaire.

- La médiation de la consommation s'applique à la résolution d'un litige national ou transfrontalier, entre un consommateur et un professionnel. Concrètement, elle concerne un litige entre un client et un notaire qui résident en France. Le processus concerne également le client qui habite dans un pays membre de l'Union Européenne.

En revanche, il ne s'applique pas à un litige impliquant un client résidant dans un Etat hors de l'Union Européenne, sauf si le litige a pris naissance lorsque le client résidait dans un Etat membre de l'Union.

- Le code de la consommation, dans son article liminaire, définit le consommateur comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ». La saisine présentée au médiateur par un professionnel personne physique qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ou par une personne morale, est irrecevable.

A contrario, lorsque le professionnel, personne physique, agit pour un litige qui ne concerne pas son activité professionnelle, la saisine est recevable.

En ce qui concerne les personnes morales, les saisines sont systématiquement irrecevables car le processus est réservé aux personnes physiques. En conséquence, les demandes des SCI et celles formulées au nom des syndicats de copropriétaires ne peuvent pas être examinées par le médiateur.

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 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.



sant 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 de 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'exclue 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 les 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'agissait-il pas de celui choisi exclusivement par lui pour l'assister.

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 définis-

LA PROPOSITION OU L'AVIS DU MEDIATEUR DU NOTARIAT

Lorsque le notaire accepte de participer au processus de médiation et que les parties ne trouvent pas, sous l'égide du Médiateur, un accord pour résoudre le différend qui les oppose, le Médiateur du notariat doit établir une proposition de solution, qui pourra parfois prendre la forme d'un avis individualisé, ce qui sera fréquemment le cas lorsque le notaire n'apparaît pas avoir méconnu ses obligations. L'émission d'un avis individualisé ne manque pas de dérouter les demandeurs au processus vis-à-vis de ce qu'ils ressentent comme l'absence de propositions concrètes du Médiateur du notariat. Pour autant, je m'attache à chaque fois à argumenter ma solution.

Les développements ci-après concerneront plus particulièrement la proposition de solution et les principes qui régissent son établissement. Une partie de cet exposé aurait eu sa place dans la première partie de mon rapport relative au notariat et au notaire, un souci de pédagogie m'a incité à les présenter maintenant.

La proposition de solution est établie en droit et en équité. En droit, le Médiateur du notariat recherchera, lorsque la demande est indemnitaire, si les conditions de la mise en jeu de la responsabilité civile professionnelle du notaire sont réunies. Ces conditions sont les suivantes : le notaire doit avoir commis une faute, le client doit avoir subi un préjudice et ce préjudice doit être la conséquence de la faute.

Afin d'apprécier la faute du notaire, le Médiateur du notariat s'attache tout particulièrement à vérifier si le notaire a rempli son devoir de conseil.

En pratique, l'appréciation du préjudice du client conduit très souvent à se prononcer sur la perte de chance invoquée par ce dernier.

Ce rapport est l'occasion de revenir sur plusieurs de ces notions.

La responsabilité civile professionnelle

La responsabilité civile du notaire est liée à son statut d'officier public et procède de ses obligations professionnelles et souvent de l'exercice de son devoir de conseil (voir ci-après).

Du fait de son statut d'officier public, la responsabilité du notaire ne sera pas une responsabilité contractuelle mais une responsabilité quasi-délictuelle ou délictuelle.

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

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

S'il ne veillait pas à préserver les droits et obligations des parties, le notaire pourrait se voir reprocher de ne pas respecter son devoir général de loyauté, de prudence et de diligence.

L'obligation d'impartialité du notaire l'empêche de favoriser une des parties. Le contrat doit être équilibré.

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

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

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

Néanmoins, les obligations du notaire ne sont pas sans limites. Ainsi, le notaire ne peut pas être tenu responsable alors qu'une information utile était inaccessible ou imprévisible.

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

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

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

Le devoir de conseil

Le devoir de conseil est une obligation déontologique. L'article 3-2-1 du Règlement national des notaires prescrit que le notaire doit à sa clientèle « *l'information la plus complète* ».

Comme précédemment souligné, le manquement du notaire à son devoir de conseil est très fréquemment le fondement de la demande de mise en jeu de sa responsabilité.

En exécution de ce devoir de conseil, le notaire doit rédiger des actes valables et en assurer l'efficacité. L'acte doit permettre d'atteindre les buts poursuivis par les clients et produire les effets attendus par eux.

Le notaire doit éclairer le consentement des personnes qui s'adressent à lui et l'information délivrée doit être complète et appropriée, tant sur le contenu que sur les conséquences des engagements qu'elles souscrivent.

Ainsi que succinctement déjà évoqué, le devoir de conseil est absolu quelles que soient les compétences du client. Il est indifférent qu'il soit assisté d'un autre conseil (architecte, avocat, autre notaire...).

Ce devoir de conseil existe à l'égard de toutes les parties à un acte, à l'égard des clients occasionnels comme habituels et quelle que soit l'importance de l'opération.

Le notaire doit avertir les parties de toutes les conséquences prévisibles de l'acte qu'elles veulent régulariser. Le conseil doit être adapté au client et à son dossier, mais encore faut-il que le client lui fasse part de toutes ses attentes et de leurs causes.

Le devoir de conseil s'exécute dès la préparation de l'acte et jusqu'à l'accomplissement des formalités postérieures à sa signature.

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

Ce devoir est absolu et n'est pas variable selon le degré d'intervention du notaire dans l'opération ou selon le bénéficiaire de ce conseil.

Ainsi, le notaire est tenu d'informer et d'éclairer les parties, de manière complète et circonstanciée, sur la portée et les effets, notamment quant aux incidences fiscales, de l'acte auquel il prête son concours. Le notaire doit également en indiquer les risques et, le cas échéant, en déconseiller la réalisation. Une fois le risque identifié, s'il existe, le notaire doit proposer les solutions techniques permettant de s'en prémunir (condition suspensive...).

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

Le devoir de conseil est étendu mais n'est pas illimité.

Trop souvent, la responsabilité du notaire est mise en cause lorsqu'une opération échoue au motif qu'il aurait failli à son devoir de conseil. Les tribunaux, très rigoureux à l'égard des notaires, veillent cependant à ne pas dépasser la limite raisonnable de ce devoir.

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

Le notaire n'est pas tenu à l'impossible et est libéré de son devoir de conseil si l'information est impossible à trouver.

Par ailleurs, le devoir de conseil cède devant une évolution imprévisible du droit applicable. Le notaire doit toutefois informer son client de l'imprévisibilité de ce droit. Sa responsabilité procède du droit en vigueur au moment de son intervention mais il n'est pas déchargé du principe de précaution difficile parfois à apprécier.

Le conseil est de la responsabilité du notaire, mais les clients sont libres de s'y conformer ou non. Le notaire devra en tirer les conséquences. Si l'opération projetée est illicite, le notaire doit évidemment refuser d'y prêter son ministère. Si l'opération n'est pas illicite, le notaire doit instrumenter, au moins dans le domaine qui lui est réservé. Si l'opération relève d'un domaine soumis à la concurrence d'autres professions, c'est-à-dire en dehors du domaine réservé, le notaire peut refuser de prêter son concours à cette opération qui, bien que légale, pourrait être vouée à l'échec.

Le notaire est dégagé de son devoir de conseil vis-à-vis des tiers.

Pour conclure sur le devoir de conseil, il n'appartient pas au client de démontrer la faute du notaire mais au notaire de rapporter la preuve de l'exécution correcte de son obligation et de son devoir de conseil. Ce propos est notamment illustré dans les exemples que je développe concernant l'établissement de la déclaration de succession.

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

La perte de chance

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

La preuve du préjudice peut être difficile et le préjudice ne présente pas toujours un caractère certain suffisant.

La notion de perte de chance peut alors entrer en jeu.

Ainsi, dans de nombreux dossiers soumis au Médiateur du notariat, le préjudice consiste en une perte de chance c'est-à-dire que le client apparaît avoir été privé de la possibilité raisonnable de survenance d'un événement positif (obtenir un gain, par exemple, encaisser des loyers à une certaine date) ou de non-survenance d'un événement négatif (limiter une perte, par exemple, ne pas acquitter un impôt).

L'indemnisation d'une perte de chance est admise si la chance perdue était raisonnable et la perte certaine. La probabilité de réalisation de l'événement doit être réaliste. L'indemnisation est alors mesurée à la chance perdue, il s'agit d'apprécier un aléa. Aussi, l'indemnisation ne pourra être égale à l'avantage qu'aurait procuré l'événement s'il s'était réalisé.

Le Médiateur du notariat, dans un premier temps, chiffre l'avantage que la chance aurait permis ou la perte qu'elle aurait permis d'éviter si elle s'était réalisée. Ensuite, il évalue la probabilité de réalisation de l'événement.

Dans la proposition de solution, l'appréciation de la situation effectuée par le Médiateur se traduit par l'énonciation d'un pourcentage.

L'équité

Lorsque les conditions de mise en jeu de la responsabilité civile professionnelle du notaire n'apparaissent pas réunies en droit, le Médiateur du notariat pourra proposer une solution en équité notamment au regard de la situation personnelle du client ou du contexte du traitement du dossier.

En effet, le Médiateur du notariat comme tout médiateur de la consommation peut écarter les règles légales si elles lui apparaissent entraîner des conséquences déraisonnables ou inégalitaires et se prononcer en équité.

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'équi-

libre 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 statuer en droit et ne peut juger en équité. Il 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. En revanche, l'équité peut fonder une proposition ou un avis 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 rendre le droit plus juste et de tenter d'éviter l'arbitraire lié au caractère général de la loi.

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

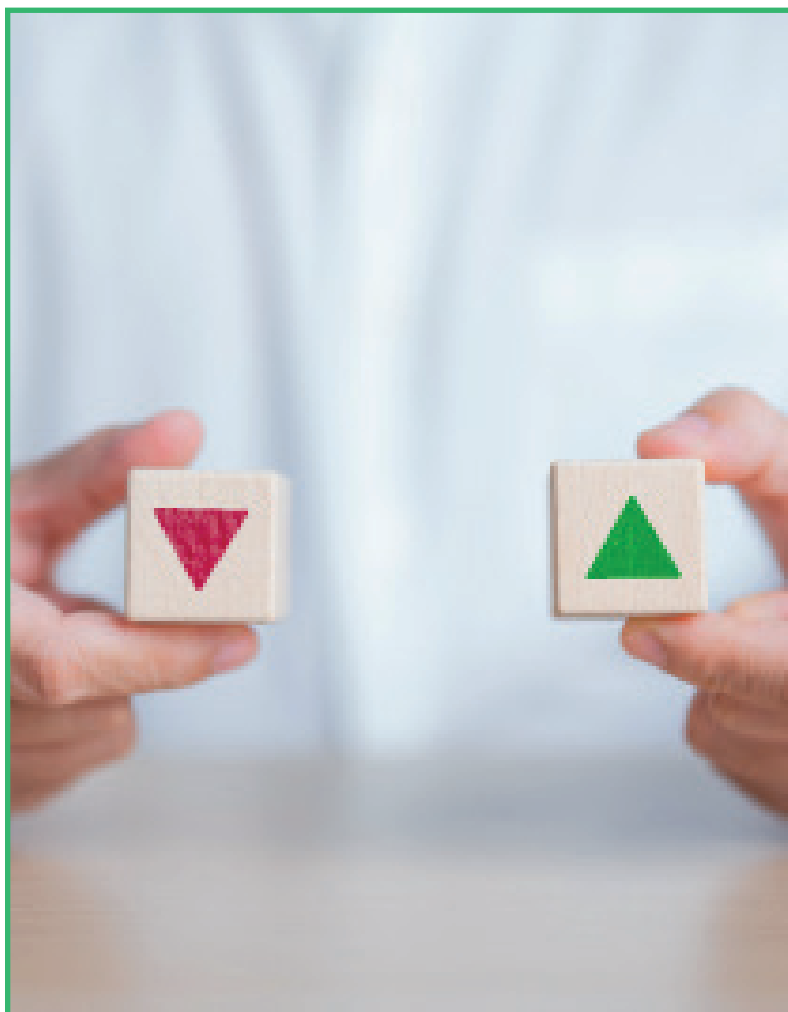
Le médiateur assure l'égalité des parties pendant le processus de médiation et veille à préserver l'équité lors de leur accord ou de l'élaboration de sa proposition de solution. Cette proposition fondée sur le droit et l'équité procède des échanges et des attentes des parties.

Le médiateur de la consommation 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.

Le Médiateur du notariat constate que les solutions en équité apparaissent déconcertantes pour les notaires, professionnels

du droit. Elles sont cependant de l'essence de sa mission et de nature à restaurer le lien de confiance entre les professionnels et les clients.

Pour conclure ces propos sur la proposition de solution, je tiens à préciser que lorsque les conditions de mise en jeu de la responsabilité civile du notaire n'apparaissent pas réunies et que l'équité ne peut intervenir, ma proposition de solution prend la forme d'un avis dans lequel je m'efforce d'expliquer en quoi la situation dénoncée par le client qui m'a saisi n'est pas critiquable et en quoi le notaire n'a pas failli dans l'accomplissement de ses obligations professionnelles.



LES AVIS DU MEDIATEUR

Le Médiateur, indépendamment d'une proposition de solution ou d'un avis individualisé en réponse à une demande de médiation de la consommation, peut être amené à émettre un avis généralisé sur une situation récurrente.

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

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

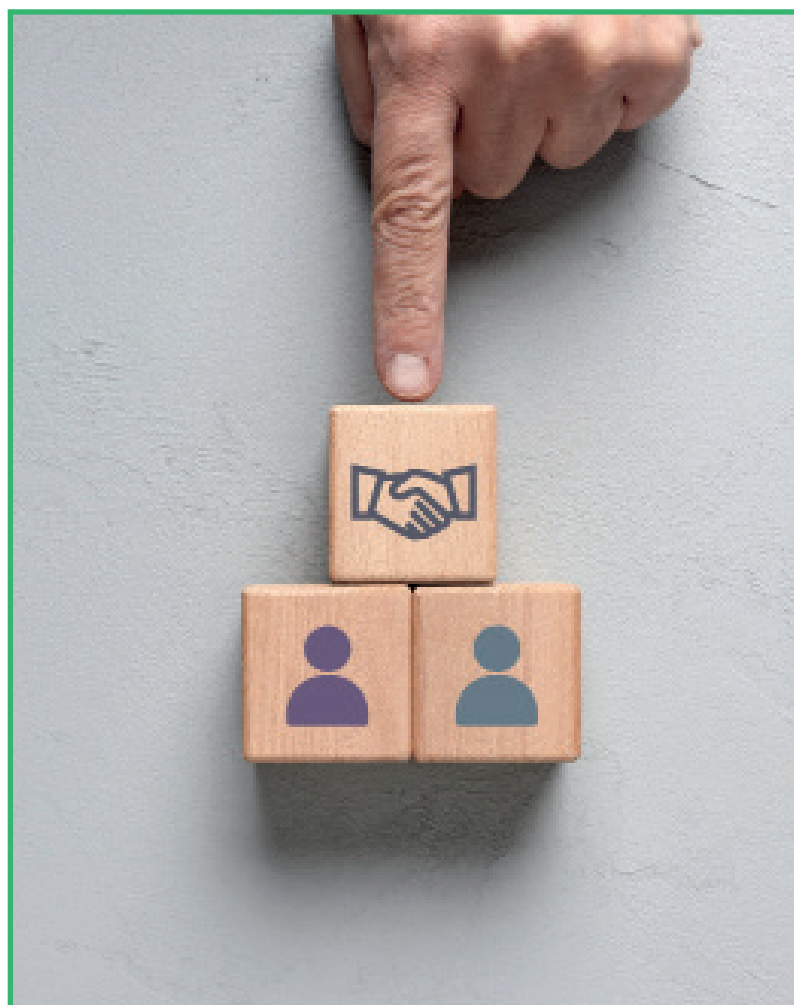
Peu d'avis généralisés sont délibérément émis à ce jour.

Il convient, en effet, d'attendre qu'un certain nombre de demandes fondées sur le même motif soient formulées pour pouvoir émettre un avis là où n'existerait pas encore une règle professionnelle ou une disposition réglementaire ou lorsque cette règle ou cette disposition pourraient ne plus être respectées.

Un certain nombre d'appréciations objectives ont été émises dans des propositions de solution, mais elles concernaient exclusivement les situations en cause et ne donnaient pas lieu à généralisation.

Par exemple, un avis a été émis compte tenu du nombre de saisines reçues à ce sujet : il s'agit du respect des dispositions des articles L.271-1 et L.271-2 du code de la construction et de l'habitation qui disposent que l'acquéreur non professionnel d'un bien immobilier bénéficie d'un

droit de rétractation de 10 jours après la signature d'un avant-contrat et qu'en cas d'exercice de cette faculté, l'acte est réputé n'avoir jamais existé. Par conséquent, les sommes éventuellement versées doivent être intégralement remboursées dans un délai maximum de 21 jours de l'exercice de ce droit. Or, le notaire peut avoir perçu un honoraire et avoir eu à verser au Trésor Public le montant du droit fixe d'enregistrement inhérent à la promesse de vente (actuellement : 125€). Malgré tout, ces sommes doivent faire l'objet d'un remboursement intégral de la part du notaire à celui qui s'est rétracté.



L'EDITORIAL

D'EDOUARD GRIMOND



Le 13 janvier 2023, Monsieur Eric DUPONT-MORETTI, notre garde des Sceaux, ministre de la Justice, lançait sa grande politique de l'amiable.

Un changement de culture, déjà perceptible chez les professionnels du droit les plus novateurs, est alors initié, tant dans le monde judiciaire que dans le monde des professions réglementées.

Un peu plus d'une année a passé depuis. Cette politique de l'amiable s'incarne désormais sur le terrain, grâce aux membres du Conseil National de la Médiation, aux déplacements dans les cours d'appel des Ambassadeurs de l'Amiable, mais également, et surtout, grâce à la présence quotidienne au plus proche de nos concitoyens des conciliateurs de Justice et des médiateurs.

Il est impossible de mettre en avant le travail des médiateurs sans saluer le rôle essentiel, notamment pour toute profession réglementée, du Médiateur de la consommation du notariat qui rend un avis, qui émet des propositions de solutions ou des avis sur les litiges entre le client et son notaire en toute indépendance, impartialité et neutralité.

Maitre Christian LEFEBVRE remplit cette mission avec la compétence, la rigueur et le professionnalisme qui ont caractérisé toute sa carrière tant au sein de son Etude qu'au sein des Instances.

Le nouveau rapport d'activité qu'il nous présente fait le constat, une fois de plus, que le nombre de réclamations de nos clients représente toujours moins d'un pour cent du nombre d'actes que les notaires de France reçoivent chaque année.

Nous pouvons nous en féliciter. Mais nous devons mieux faire.

Grand nombre de ces réclamations ont pour origine un manque flagrant de communication entre des notaires et leurs clients. À l'heure du télétravail et de la visio-conférence, dont l'usage s'est fortement développé, où la présence du client paraît de plus en plus lointaine, réapprenons à recevoir nos clients, à prendre le temps de les écouter et de les comprendre. Lorsque la relation de confiance est rompue, que l'échange serein et constructif n'est plus possible entre le notaire et le client, nous ne devons pas laisser « pourrir » la situation.

Mieux faire, c'est accepter, lorsque que le client se plaint auprès des instances, qu'un tiers prenne la main. Accepter la conciliation proposée par la Chambre des No-

taires, ou accepter la médiation que le Médiateur de la consommation propose.

Accepter, ce n'est pas reconnaître une quelconque responsabilité ou culpabilité. Bien au contraire, c'est savoir rester humble au service du client.

Avec l'entrée en vigueur de notre nouveau code de déontologie le 1er février 2024, le notaire ayant fait l'objet d'une demande de médiation aura l'obligation professionnelle de répondre au Médiateur à la consommation.

Comme l'a très justement rappelé Maître David AMBROSIANO l'an dernier dans ces mêmes pages, la réforme de notre discipline « nous rappelle à notre devoir d'exemplarité ».

N'attendons pas la menace de la sanction disciplinaire pour agir !
Les modes amiables de règlement des différends constituent de véritables outils au bénéfice de la profession, dont les notaires doivent se saisir spontanément.

Pensons Amiable ! Agissons Amiable !

Edouard GRIMOND
Porte-parole du Conseil supérieur du notariat
Ambassadeur de l'amiable



LES SITUATIONS EMERGENTES

Non versement du dépôt de garantie

Le Médiateur du notariat a eu à connaître de litiges nés d'un défaut d'information du notaire envers le vendeur concernant l'absence de versement du dépôt de garantie ou de l'indemnité d'immobilisation par l'acquéreur. En cas de non réalisation de la vente, cette situation crée nécessairement un préjudice pour le vendeur qui a été privé de la possibilité de mettre fin au processus de vente immédiatement et de retrouver la libre disposition de son bien. Le Médiateur apprécie néanmoins strictement le préjudice subi, lequel ne pouvant donner systématiquement lieu à une indemnisation égale au montant du dépôt de garantie ou de l'indemnité d'immobilisation dont le notaire n'aurait pu, en tout état de cause, se dessaisir sans l'accord des deux parties ou une décision judiciaire. Le préjudice peut le plus souvent s'analyser comme une perte de chance d'avoir pu remettre le bien immobilier en vente plus rapidement, cette perte de chance étant évaluée par le Médiateur du notariat en fonction des circonstances de l'espèce.

Investigations préalables à une acquisition

Le Médiateur du notariat a également été saisi à plusieurs reprises par des acquéreurs qui reprochaient au notaire de ne pas avoir mené les investigations préalables et nécessaires à la vente et ne les avaient pas informés que le bien acquis ne correspondait pas à leurs attentes, en raison de la zone dans laquelle est situé le bien ou en raison d'un projet de construction dans le voisinage. Les acquéreurs sollicitaient donc du notaire la réparation du préjudice

subi au motif qu'un élément déterminant de leur consentement n'avait pas été porté à leur connaissance. Le Médiateur du notariat rappelle dans ces hypothèses qu'il n'y a manquement au devoir de conseil que si et seulement si le notaire avait les moyens de connaître l'information ou le risque qu'on lui reproche de n'avoir pas révélé. Dès lors qu'il existe le moindre indice de nature à éveiller les soupçons du notaire sur l'existence d'un risque, il doit effectuer les vérifications nécessaires à sa levée ou informer les parties de l'existence d'un risque. Le Médiateur du notariat a pu constater, dans les litiges qui ont été portés à sa connaissance, que le préjudice de l'acquéreur s'analysait en une perte de chance de pouvoir renoncer à l'achat ou renégocier le prix.

Restitution du dépôt de garantie

Le Médiateur du notariat est fréquemment saisi par des candidats acquéreurs qui reprochent au notaire de ne pas leur restituer, à la suite de la non-réalisation de la condition suspensive d'obtention d'un prêt, le dépôt de garantie ou l'indemnité d'immobilisation versés lors de la signature d'un avant-contrat ou inversement par des vendeurs qui font grief au notaire de ne pas leur verser les sommes reçues alors que les conditions de refus de prêt leur paraissent contestables ou à défaut pour l'acquéreur de justifier d'un refus de prêt dans le délai imparti. Ces causes de saisines ont été plus nombreuses en 2023 avec les difficultés rencontrées sur le marché immobilier et le durcissement des conditions d'accès au crédit.

Dans l'ensemble des dossiers dont il a été saisi, le Médiateur du notariat a constaté

que les parties s'opposaient sur la restitution des sommes versées et que chacune d'elles les revendiquaient.

Le Médiateur du notariat a observé dans tous les dossiers que les conditions de libération des fonds par le notaire qui en avait été désigné séquestre n'étaient pas réunies. Certes les avant-contrats prévoyaient la restitution de fonds au candidat acquéreur en cas de défaillance de condition suspensive d'obtention d'un prêt mais il apparaissait qu'ils prévoyaient également que le notaire, à défaut d'accord entre les parties, ne pouvaient pas se dessaisir des fonds et ce, conformément à la loi.

Le Médiateur du notariat, dans les avis qu'il a émis, a invité quasi systématiquement le notaire désigné séquestre des fonds à relancer les parties mais aussi à favoriser, le cas échéant en concertation avec le notaire assistant l'une des parties, un accord amiable entre elles. Le notaire, afin de faciliter un accord, se doit de rappeler aux parties, selon la rédaction des clauses des avant-contrats, les solutions jurisprudentielles pour réfréner des prétentions excessives. Le Médiateur du notariat a été informé de l'aboutissement amiable de plusieurs dossiers après la reprise des échanges entre les parties, hors sa compétence.

Plusieurs demandeurs au processus de médiation ont fait part, à réception de l'avis du Médiateur du notariat, de leur désappointement, persuadés de la légitimité de leur demande. Il faut rappeler avec insistance que le Médiateur du notariat ne peut s'immiscer dans les litiges qui opposent les parties à un acte et ne peut se faire juge de leurs arguments d'autant plus qu'il n'a face à lui qu'une seule des parties à l'acte, le demandeur au processus de médiation avec le professionnel.

De même, en réponse aux professionnels qui lui font part de leur incompréhension d'être saisi d'une demande de médiation sur ce sujet alors qu'ils sont bien fondés à

conserver les fonds dans l'attente d'un accord ou d'une décision de justice, le Médiateur du notariat constate le plus souvent que les clients n'ont pas compris les raisons pour lesquelles le notaire ne se saisissait pas des fonds et que dans certains dossiers, certes rares mais pas tant, ils n'avaient pas reçu de réponse à leur demande de restitution des fonds. L'intervention du Médiateur du notariat dans ces dossiers a une visée pédagogique et pallie souvent un déficit de communication.

Partage du prix de vente d'un bien indivis

Un autre type de dossiers suscite le mécontentement persistant des demandeurs à la médiation, il s'agit du partage du prix de vente d'un bien indivis. Fréquemment, un client reproche au notaire de ne pas répartir le prix alors même que la vente du bien indivis est intervenue depuis plusieurs mois et parfois après de longues années de discussions entre les indivisaires. Le Médiateur du notariat rappelle que la répartition amiable du prix de vente, en tout ou partie, est une opération de partage qui suppose l'accord unanime des indivisaires, condition qui se révèle, après instruction des demandes, rarement satisfaite.

Le notaire ne peut faire fi du silence persistant d'un indivisaire ou de son absence. Dans l'un des dossiers soumis au Médiateur du notariat, le notaire avait payé les créanciers hypothécaires à la suite de la vente et, à défaut d'accord entre les époux, avait conservé le solde du prix disponible qui avait été versé sur un compte de dépôts obligatoires auprès de la Caisse des Dépôts. Plusieurs années après, l'ex-mari demandait le partage du solde et le versement à son profit de la moitié de la somme consignée. Il reprochait au notaire de ne pas s'exécuter. Sa coindivisaire demeurait injoignable ce qui ne permettait pas au notaire de faire droit à sa demande.

Le Médiateur a expliqué la situation et a suggéré des pistes d'actions pour sortir de l'impasse.

Dans ces dossiers également, le Médiateur préconise au notaire, lorsqu'il apparaît qu'un différend oppose les coindivisaires, de tenter de provoquer un accord entre les intéressés en les réunissant ou de leur suggérer de recourir à un processus de médiation conventionnelle.

Il a cependant été constaté dans d'autres dossiers que le notaire n'avait pas fait diligence alors que les difficultés entre les indivisaires avaient été résolues. Le Médiateur du notariat a alors fixé au notaire un délai pour finaliser le partage du prix. Ses propositions ont été acceptées.

Intervention d'un généalogiste

Dans plusieurs dossiers, les clients contestaient qu'il soit fait appel à un généalogiste pour retrouver les héritiers ou confirmer leur identité.

Le Médiateur du notariat souligne que le notaire n'est pas tenu de se livrer à un travail exhaustif d'investigation pour identifier ou retrouver les héritiers.

Aussi, si des diligences normales ne lui permettent pas d'établir la dévolution successorale, il sera bien-fondé à faire appel à un généalogiste. En effet, sa responsabilité pourrait être recherchée et engagée en cas d'omission d'un héritier. L'omission d'un héritier ne serait pas sans risque pour les héritiers eux-mêmes.

Dans les dossiers qui ont été soumis au Médiateur du notariat au cours de l'année 2023, les héritiers n'avaient pas été en mesure de produire les documents d'état civil justifiant de leur déclaration concernant la dévolution successorale. Le Médiateur du notariat a rendu plusieurs avis aux termes desquels il invitait le client à prendre posi-

tion sur l'intervention du généalogiste afin de permettre au notaire de poursuivre ses diligences, le notaire n'étant pas en mesure de recevoir l'acte de notoriété.

Le Médiateur du notariat a également invité un notaire à préciser au client les pièces qui pourraient lui être fournies pour éviter de recourir à un généalogiste dans une espèce où il ne ressortait pas avec une évidence suffisante que le notaire avait répondu aux interrogations du client sur ce point et où il paraissait possible de pallier l'absence de production d'un livret de famille.

S'agissant de l'intervention d'un généalogiste, elle est également remise en question par des clients après la signature du contrat de révélation dont il conteste ensuite l'utilité (estimant qu'ils avaient connaissance du décès). Le Médiateur du notariat ne peut se prononcer sur le différend entre le généalogiste et le client.

DES EXEMPLES DE PROPOSITION

Proposition de solution n°1 Madame X- Maître Y

Le Médiateur du notariat

- Saisi le ... par Mme X, demeurant, par lettre recommandée, d'une demande de médiation avec Me Y, notaire à ... ,

- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à Mme X,

- Ayant notifié à Me Y, notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de Mme X,

- Ayant reçu de Me Y, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du ...,

- Connaissance prise des données du différend exprimées par Mme X et portant sur le règlement de la succession de M. Z, décédé en août 1988. Mme X indique qu'elle a retrouvé en 2021 un testament établi le 8 février 1988 lui attribuant la quotité disponible. Mme X reproche à Me Y de ne pas mettre en œuvre les dispositions testamentaires et de refuser de lui communiquer les copies de l'acte de notoriété et de la déclaration de succession. Elle réitère ses demandes,

- Connaissance prise des explications de Me Y,

- Considérant que Me Y souligne avoir apporté des réponses tant à Mme X qu'à ses conseils ,

- Considérant que Me Y précise qu'il a ainsi été écrit à :

- o Me A, notaire à..., par courriel en date du 5 janvier 2021,
- o la SCP B, avocats à..., par courriel en date du 29 juillet 2021,
- o Mme X les 12 août 2022 et 11 octobre 2022,

- Considérant que Me Y observe que son prédécesseur avait également informé Mme X, le 5 octobre 1998, que le testament dont elle souhaite se prévaloir avait été révoqué le 28 février 1990,

- Considérant que l'article 23 de la loi du 25 ventôse an XI prévoit que « *Les notaires ne pourront également, sans l'ordonnance du président du tribunal judiciaire, délivrer expédition ni donner connaissance des actes à d'autres qu'aux personnes intéressées en nom direct, héritiers ou ayants droit,(...)* »,

- Considérant que la révocation du testament établi au profit de Mme X la prive de la qualité d'héritière,

- Considérant que le Médiateur du notariat n'a pas qualité pour délier le notaire de ses obligations en matière de secret professionnel,

PROPOSE

- De prendre acte que Mme X a obtenu les explications utiles sur les raisons qui s'opposent à la communication par Me Y, sans autorisation judiciaire, des documents sollicités relatifs au règlement de la succession de M. Z.

Et fait savoir à Mme X et à Me Y qu'un défaut de réponse au Médiateur du notariat à cette proposition de solution dans le délai de 15 jours ouvrés de la notification des présentes de manière dématérialisée soit le ... vaudra refus de la présente proposition de solution.

Fait à Paris
Le

Christian Lefebvre
Médiateur du notariat

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les déclarations recueillies au cours du processus et les constatations du médiateur ne peuvent ni être divulguées à des tiers ni être invoquées dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Proposition de solution n°2
Monsieur X – Maître Y

Le Médiateur du notariat

- Saisi le ... par M. X demeurant, par lettre recommandée complétée le ..., d'une demande de médiation avec Me Y, notaire,
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à M. X,
- Ayant notifié à Me Y, notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de M. X,
- Ayant reçu de Me Y, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du ...,
- Connaissance prise des données du différend exprimées par M. X et relatif à la vente de son bien immobilier situé à A. L'acte de vente a été reçu par Me Y le 30 août 2022. Le 4 juin 2022, il a été annoncé à M. X que le prix de vente lui revenant sera d'environ 173.360 €. Compte tenu de cette information, il a engagé un artisan afin d'effectuer des travaux dans sa nouvelle maison et a versé un acompte de 40%. Le jour de la signature, le décompte prévisionnel transmis indique une somme à recevoir de 155.232,99 € et M. X a finalement reçu la somme de 154.883,45 €, soit une différence de 18.476,55 € par rapport au montant initialement annoncé. M. X reproche à Me Y d'avoir fait une erreur dans le calcul de la quote-part du prix de vente lui revenant, cette erreur l'empêchant aujourd'hui de régler l'artisan qui a commencé les travaux dans sa nouvelle maison, sauf à contracter un prêt. Il demande une indemnisation à hauteur de 18.476,55 € correspondant à la différence entre sa quote-part du prix de vente annoncée et celle effectivement reçue,
- Connaissance prise des explications de Me Y,
- Considérant que, le 27 mai 2022, Me Y a reçu la promesse de vente relative au bien immobilier situé ... appartenant à M. X ainsi qu'à ses trois belles-filles au prix de 258.000 euros,
- Considérant que ce bien constituait la résidence principale de M. X,
- Considérant que le bien immobilier vendu était un bien commun et dépendait pour moitié de la succession de l'épouse de M. X, décédée en 2015,
- Considérant que, selon l'attestation immobilière reçue par Me Z le 10 juillet 2015, M. X est propriétaire de la part du bien immobilier dépendant de la succession pour 1/4 en pleine propriété, chacune de ses trois belles-filles ayant également 1/4 en pleine propriété chacune,
- Considérant donc que M. X avait vocation à recevoir la moitié du prix de vente, compte-tenu du caractère commun du bien, ainsi qu'1/4 de l'autre moitié, soit au total 5/8 du prix de vente,
- Considérant que, lors de la vente, M. X était en cours d'acquisition de sa nouvelle résidence principale, dont l'acte de vente a été signé le 9 septembre 2022, et a sollicité des devis pour des travaux dans ce bien, notamment pour l'installation du système de chauffage,

- Considérant que M. X a alors souhaité connaître le montant de la quote-part du prix de vente afin d'établir le budget pour ces travaux et éventuellement validé ces devis,
- Considérant que, le 4 juin 2022, M. X a été informé que sa quote-part du prix de vente lui revenant « est de 173.360 € environ »,
- Considérant que M. X a versé un acompte de 40% à l'entrepreneur chargé d'effectuer les travaux de chauffage dans sa nouvelle résidence,
- Considérant que l'acte de vente a été signé le 30 août 2022 et que le décompte prévisionnel vendeur indique que la part revenant à M. X s'élève à 155.232,99 €,
- Considérant qu'il a été indiqué à M. X que l'information selon laquelle il devait recevoir 173.360 € était erronée,
- Considérant que M. X a finalement reçu la somme de 154.883,45 €,
- Considérant que la différence entre le montant de 155.232,99 € annoncé et celui de 154.883,45 € reçu s'explique par le fait que la somme due par l'acquéreur, selon les comptes et prorata des sommes dues entre vendeur et acquéreur soit 559,24 €, a été intégralement remboursée à M. X et n'a pas été incluse dans le prix de vente pour être divisée,
- Considérant en effet que le décompte prévisionnel indique que la somme de 559,24 € est incluse dans le prix de vente à partager et également dans la part revenant à M. X mais que cette somme ne peut figurer aux deux endroits,
- Considérant que Me Y indique que, lors du rendez-vous de signature de l'acte de vente, M. X a précisé qu'il réglait seule la taxe foncière et que donc le remboursement intégral du *prorata temporis* de la taxe foncière devait lui revenir, soit 454,59 €,
- Considérant que, pour la répartition du prix de vente, il a été considéré que M. X devait recevoir l'intégralité des sommes dues entre vendeur et acquéreur, soit 559,24 €,
- Considérant donc que la somme de 559,24 € a été ajoutée à la quote-part de M. X sans la retirer du prix de vente à partager, faussant la base de calcul des quotes-parts de chaque vendeur,
- Considérant donc que le solde disponible est de 247.680 € (258.000 € - 10.320 €), que M. X doit recevoir la moitié (123.840 €), 1/4 de la seconde moitié (30.960 €) et le solde en faveur du vendeur (559,24 €), déduction faite des frais ASL (475,79 €), soit un total de 154.883,45 € ; que chacune de ses 3 belles-filles doit recevoir 1/8 (30.960 €) déduction faite des plus-values (1.155 €), soit 29.805 € chacune,
- Considérant qu'il n'est pas contesté que l'étude de Me Y a donné à M. X, le 4 juin 2022, une information erronée concernant sa quote-part du prix de vente à recevoir, le montant étant surévalué,
- Considérant que sa quote-part du prix de vente devait permettre de financer l'acquisition de sa nouvelle maison à hauteur de moitié, soit 140.000 €, ainsi que des travaux,
- Considérant que M. X indique avoir informé le notaire que sa demande de connaître sa quote-part à recevoir était fondée sur le fait qu'il entendait effectuer des travaux dans son nouveau bien,

- Considérant que, le 31 mai 2022, M. X a fait établir un devis pour l'installation d'un système de chauffage, le montant s'élevant à 19.931,16 € ; que la date estimative de chantier est fixée au 29 décembre 2022,
- Considérant que, sur la base de l'information donnée le 4 juin 2022, M. X a validé et signé le 19 juillet 2022 et versé un acompte de 40% soit 7.972,46 €,
- Considérant que, après déduction de sa part dans le prix d'acquisition de son nouveau bien, soit 140.000 €, M. X a finalement un budget travaux de 14.883,45 € au lieu de 33.360 € comme il le pensait au moment de la validation du devis ; qu'en conséquence, il soutient ne pas pouvoir financer la totalité des travaux,
- Considérant néanmoins que le montant a été donné avec la précision « environ »,
- Considérant par ailleurs que M. X ne pouvait ignorer qu'il détenait la moitié du bien ainsi qu'1/4 de l'autre moitié du bien, dont le prix de vente était de 258.000 €,
- Considérant que M. X a validé les devis avant la signature de l'acte définitif de vente,
- Considérant que la période précédant la signature de l'acte de vente est une période à risques, tant pour l'acquéreur pour le vendeur qui souhaite réinvestir l'argent de la vente qu'il n'a pas encore effectivement reçu ;
- Considérant que l'incompréhension de M. X apparaît cependant justifiée ; qu'il était en droit d'attendre du professionnel auquel il a confié son dossier une information exacte, ou a minima proche de la réalité, sur le montant lui revenant après la vente,

PROPOSE

- Que, au titre de l'équité, Me Y verse à M. X une indemnisation forfaitaire, définitive et pour solde de tout compte d'un montant de 3.000 €,

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

Fait à Paris
Le

Christian Lefebvre
Médiateur du notariat

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les déclarations recueillies au cours du processus et les constatations du médiateur ne peuvent ni être divulguées à des tiers ni être invoquées dans le cadre d'une procédure judiciaire.

LE QUESTIONNAIRE

Lorsqu'un client entend saisir un notaire d'une demande de médiation de la consommation, il est invité à formuler sa demande auprès du médiateur de la consommation au moyen d'un questionnaire qui figure en ligne sur le site dédié du Médiateur du notariat.

Il est aisé à compléter.

Cette prescription permet au Médiateur, au moyen des réponses effectuées aux questions, d'apprécier la recevabilité formelle de la demande au regard des dispositions légales et réglementaires qui sont précises, nombreuses et contraignantes.

Ce questionnaire a été élaboré préalablement au référencement du Médiateur du notariat par la Commission administrative qui le contrôle, la CECMC (cf. infra), et il a été agréé par cette commission.

Afin d'éviter toute perte de temps dans la relation avec le Médiateur, il est donc recommandé aux clients soucieux d'effectuer une demande de médiation de la consommation, d'accompagner leur demande de ce questionnaire effectivement rempli.

En voici le modèle qui peut être rempli de manière manuscrite :

MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Etape 1

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

Date de la 1^{ère} réclamation écrite adressée au notaire :

Etape 2

Avez-vous reçu une réponse du notaire ?

Oui Non

Etape 3

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

Pour vous-même (étape 4)

Pour un tiers (étapes 4 et 5) – Un mandat de présentation doit être joint impérativement.

Etape 4

Votre identité (merci de remplir tous les champs)

Monsieur Madame

1/ Nom :

2/ Prénom :

3/ Adresse postale :

.....

4/ Code postal - Ville :

5/ Téléphone :

6/ Adresse électronique :(lisible)

Etape 5

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

Monsieur Madame

1/ Nom :

2/ Prénom :

3/ Adresse postale :

.....

4/ Code postal - Ville :

5/ Téléphone :

6/ Adresse électronique :(lisible)

7/ Votre lien :

Avocat Représentant légal

Autre à préciser :

Etape 6

Identité du **notaire** (et non du collaborateur) avec lequel vous êtes en conflit :

1/ Nom :

2/ Prénom :

3/ Adresse de l'étude :

.....

5/ Code postal - Ville :

6/ Téléphone :

7/ Adresse électronique :(lisible)

Etape 7

Date du litige :

Résumer les faits essentiels (ne pas se contenter de renvoyer aux pièces jointes)

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

Exposer vos reproches à l'encontre du notaire :

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

Indiquer précisément vos attentes :

Si vous estimez avoir subi un préjudice et en demandez réparation, il conviendra de le chiffrer

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

Etape 8

Pièces jointes au dossier :

Courrier au notaire – **à joindre obligatoirement**

Réponse du notaire

Autres pièces :

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

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les déclarations recueillies au cours du processus et les constatations du médiateur ne peuvent ni être divulguées à des tiers ni être invoquées dans le cadre d'une procédure judiciaire

Date : ...

Signature : ...

Le Conseil Supérieur du Notariat, ci-après « Responsable de traitement », traite des données personnelles vous concernant pour la gestion des demandes de médiation de la consommation.

Ce traitement est fondé sur le respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis.

Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires suivants : au notaire visé par la demande de médiation et le cas échéant au mandataire désigné par le client.

Les données vous concernant sont conservées pendant 5 ans puis sont supprimées.

Conformément à la réglementation, vous pouvez accéder aux données vous concernant. Le cas échéant, vous pouvez demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, obtenir la limitation du traitement de ces données ou vous y opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès du Responsable de traitement ou de son Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : cil-csn@notaires.fr.

Si vous pensez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité européenne de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés pour la France.

Le renseignement des informations marquées d'un astérisque est obligatoire pour apprécier la recevabilité de la demande. Les autres champs, non obligatoires, ont pour seul objectif de préciser vos réponses.

LA CECMC

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC – a commencé son activité en 2016. La CECMC est chargée de l'appréciation 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 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. Ce recueil est maintenu à jour.

Il est 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 qu'elle contrôle.

Ainsi et par exemple, il est 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 considéré comme un refus.
- La recevabilité de la demande de médiation relève de la seule compétence du médiateur et non pas de celle du professionnel.
- Toute demande de médiation de la part d'un consommateur déclarée recevable – dès lors que le notaire accepte d'entrer dans le processus – doit aboutir à une proposition de solution par le médiateur sauf si les parties ont trouvé un accord entre temps ou que l'une d'elles se soit désistée au cours du processus.
- Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction de la part des parties.
- Lorsque la proposition de solution du médiateur n'est pas acceptée par l'une des parties, la médiation est close. Il n'appartient pas au médiateur de la consommation de proposer un autre mode de résolution des litiges, les parties étant libres de procéder comme elles l'entendent et notamment de saisir la juridiction.
- Le médiateur fixe un délai au client et au professionnel pour accepter ou refuser sa proposition de solution.



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 (cf. infra) « *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 publics. 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 contacts réguliers avec les membres du Club sont une source précieuse d'échanges, d'informations en temps réel sur tout ce qui concerne la réglementation, la pratique et l'évolution de la médiation de la consommation et une source d'amélioration appréciable du processus de la médiation de la consommation dans le notariat au bénéfice des clients et des notaires.

Des formations 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, collectivités et entreprises publiques suivantes :





CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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 incombent.

L'efficacité

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

CONCLUSION

La médiation de la consommation dans le notariat a trouvé toute sa place et c'est une bonne chose.

Elle a créé un nouvel espace de relations permettant de rétablir un lien de confiance entre le notaire et son client dans un contexte qu'elle veut positif, objectif et pragmatique.

La diminution du nombre des saisines en 2023 n'est pas que conjoncturelle. J'ai tenté de démontrer qu'elle est effectivement due à la conscience prise par les professionnels, alors que la diminution de l'activité dans le contexte économique s'impose à eux, de la nécessité d'être présents auprès des clients qui attendent d'eux de l'écoute, de l'attention et de la réactivité.

La rédaction du rapport constitue un moment de réflexion important qui permet, avec un regard sur l'année écoulée, d'apprécier les progrès ou les lacunes de cette institution relativement récente dans la profession qu'est la médiation de la consommation.

Comme la médiation conventionnelle et judiciaire, la médiation de la consommation fait maintenant partie de la panoplie des modes amiables de résolution des conflits familiaux maintenant aux notaires et qui favorisent la transparence de la profession et la qualité des relations entre les clients entre eux et entre le client et le notaire.

Le souci de perfectionnement de la mise en œuvre de cette pratique dans la profession est permanent afin d'en faciliter l'usage par les clients et les notaires, de raccourcir les différents délais inhérents au processus et de simplifier le travail du service dans l'intérêt des parties.

Je souhaite que le présent rapport annuel, en reprenant un certain nombre de propos tenus dans les précédents rapports puisse former une sorte de manuel pratique de la médiation de la consommation dans le notariat tant cette démarche est appelée à se développer ou à inciter les notaires à faire en sorte qu'il n'y ait plus matière à y recourir.

J'aurais ainsi rempli ma mission avec l'aide de mon équipe, la confiance de la clientèle et celle de la profession.

Christian LEFEBVRE
Médiateur du Notariat

