

**RAPPORT
DU MEDIATEUR
DU NOTARIAT
2024**



SOMMAIRE

Édito p.5

Intervention de Christian Lefebvre p.7

Quelques mots sur la notion de conflit p.9

Médiation, conciliation, une clarification s'impose ! p.11

Le notariat en chiffres p.15

Le notariat et la politique de l'amiable p.16

Le notaire p.18

La réforme de la discipline des notaires p.20

Intervention de Maître Sophie Sabot Barcet p.23

L'équipe p.24

Le processus p.26

Les chiffres de la médiation du notariat p.27

SOMMAIRE

Des situations qui ont retenu l'attention du Médiateur du notariat en 2024 p.34

**Bon à savoir :
à l'attention des clients, à l'attention des notaires p.38**

Témoignages : « ils en parlent » p.41

Les rencontres en 2024 p.42

Les outils de communication p.43

Conclusion p.44

ANNEXES p.45

**Charte de la médiation consommation du notariat
Club des Médiateurs de Service au Public et sa charte
Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la
Consommation
Exemples de proposition de solution
Modèle d'affiche**

ÉDITO



Nommée par le Conseil supérieur du notariat puis référencée le 30 janvier 2025 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), je suis heureuse de vous présenter le septième rapport annuel du Médiateur du notariat.

Cette présentation me donne l'occasion d'adresser à mon prédécesseur Christian Lefebvre mes très sincères remerciements pour son accueil, son accompagnement, ses conseils précieux et avisés.

Le département de la Médiation de la consommation du notariat a été créé par Christian Lefebvre en 2018 après l'entrée en vigueur des dispositions relatives à la médiation de la consommation, aujourd'hui codifiées sous les articles L.611 et suivants du Code de la consommation.

Tout était à construire pour assurer le traitement des demandes des consommateurs dans le respect des textes et des orientations données par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Par ses interventions régulières auprès des notaires, Christian Lefebvre a favorisé l'acceptation de ce dispositif afin qu'il soit mieux compris et donc plus utile aux consommateurs et aux notaires. La médiation de la consommation du notariat est aujourd'hui bien intégrée dans le paysage notarial.

Par ailleurs, à l'occasion de la rédaction du Code de déontologie des notaires et du Règlement professionnel du notariat entrés en vigueur le 1^{er} février 2024, Christian Lefebvre a sollicité des rédacteurs l'intégration des dispositions relatives à la médiation de la consommation du notariat.

L'article 25 du Code de déontologie des notaires pose le principe, pour le client, du droit de saisir le Médiateur de la consommation du notariat et, pour le notaire, celui du devoir de répondre aux sollicitations du Médiateur du notariat.

Ces principes sont complétés par l'article 25.1 du Règlement professionnel du notariat qui précise les obligations du notaire.

La médiation de la consommation amorce un droit à la médiation que peut exercer le consommateur et ce dispositif légal est un outil destiné à faciliter les relations professionnelles entre les notaires et leurs

clients pour que chacun, après les explications nécessaires, puisse comprendre la réalité de l'autre : pour le consommateur, les contraintes inhérentes à l'activité notariale et, pour le notaire, les attentes du consommateur.

En réservant une place à la médiation dans le Code de déontologie des notaires, la profession notariale participe au développement et à la promotion des modes amiables de règlement des conflits.

Je tiens à saluer cette volonté des élus et à adresser à Monsieur le Président du Conseil supérieur du notariat Bertrand Savouré, à l'ensemble des membres de son bureau, ainsi qu'à Monsieur Jérôme Fehrenbach, son Directeur Général, mes sincères remerciements pour le soutien apporté au service de la médiation de la consommation et pour la visibilité offerte aux 17.305 notaires de France.

Mes remerciements s'adressent également à chacun des membres de l'équipe du département de la médiation de la consommation du notariat dont l'accueil et la disponibilité ont contribué à une entrée en fonction dans d'excellentes conditions.

La médiation sous toutes ses formes est une opportunité à saisir sans retenue.

Je crois, en effet, que chacun de sa place peut participer à la transformation d'une culture de l'affrontement en une culture de collaboration.

Cet enjeu sociétal suppose l'adhésion de tous dans l'espoir de construire une société plus apaisée.

Valérie DEJOIE
Médiateur du notariat

PASSAGE DE TÉMOIN...



Voici 7 ans que la médiation de la consommation a fait son entrée dans l'univers notarial. 7 ans, l'âge de raison...

Procédant d'une démarche réglementaire imposée par Bruxelles et, alors, totalement inconnue de la profession, référencé comme Médiateur du notariat par la Commission administrative en charge de la nomination et du contrôle des médiateurs de la consommation la CECMC il m'a fallu mettre en œuvre, avec le concours du Conseil supérieur du notariat, une médiatisation conséquente, intervenir dans les assemblées générales de notaires sur tout le territoire, communiquer régulièrement dans les revues professionnelles, contacter chaque notaire par circulaires.

Petit à petit ce processus imposé au bénéfice des consommateurs, les clients, à tous les professionnels (à l'exception du corps médical) est entré dans les mœurs de la profession et dans sa reconnaissance par la clientèle.

Malgré cela et bien sûr, certains notaires, abusés parfois par l'ambiguïté du mot « médiation », n'ont pas encore compris l'avantage que leur étude ou eux-mêmes pourraient avoir à accepter de participer à la démarche de médiation sollicitée. Il a été dit et redit qu'il ne s'agit là aucunement d'une reconnaissance de responsabilité professionnelle avec toutes ses conséquences mais d'un moyen éprouvé et reconnu de rétablir un contact apaisé et pérenne avec un client.

L'article 25.I du nouveau Règlement professionnel des notaires est venu heureusement tenter de mettre un terme au défaut de réponse au Médiateur du notariat de la part de notaires sollicités par un client s'estimant en conflit avec eux, pour entreprendre une démarche de médiation de la consommation.

Les rapports annuels auxquels est tenu le médiateur de la consommation que j'ai donc rédigés - et qui sont en ligne sur le site dédié : mediateur-notariat.notaires.fr - attestent des progrès significatifs de cette démarche et de la manière dont elle est perçue par la clientèle du notariat, par la profession et reconnue par les pouvoirs publics.

Gérer les demandes de médiation est une tâche captivante et engageante pour le médiateur de la consommation et émettre des avis et des recommandations dans un souci pédagogique en est également une autre dont le caractère profitable pour tous s'est affirmé au fil des ans.

Il conviendra toujours d'accentuer la pédagogie tendant à faire comprendre aux intéressés, clients et notaires, les différences significatives entre la médiation de la consommation et la médiation conventionnelle.

Sources de confusions, elles occasionnent, au regard des dispositions réglementaires, des saisines inappropriées de la part de clients ou des refus malvenus de la part de notaires de participer à ce processus lorsqu'ils en sont saisis.

La reconnaissance sincèrement exprimée par les clients et par les notaires lorsque la démarche a permis le rétablissement de situations auparavant conflictuelles est notre meilleure récompense.

Cette création et la mise en place progressive de ce processus vertueux dans la profession n'auraient pas été possibles si le Conseil supérieur du notariat ne m'en avait pas donné les moyens, dès le début et sans réserve, tout en respectant scrupuleusement l'indépendance du médiateur et la confidentialité auxquelles il est tenu. J'en remercie vivement ses responsables successifs et ceux actuels.

De même, tout cela n'aurait pas pu évoluer et se perfectionner sans la très précieuse équipe qui, depuis l'origine, m'accompagne avec entrain, compétence et diligence sous la direction avisée et clairvoyante d'Annie Wozniak, mon adjointe, et avec l'appréciable et indispensable soutien administratif de Valérie Kher. J'en suis, bien sûr, très obligé et reconnaissant à chacun des membres de cette belle équipe.

Voici donc venu le moment de passer le flambeau.

Le précédent Bureau du Conseil supérieur du notariat, avec lucidité, a choisi et proposé, pour me succéder dans la fonction, une femme, notaire honoraire et déjà médiatrice, Valérie Dejoie, ayant exercé la profession durant 20 ans dans la région nantaise.

La connaissant par ailleurs, je me réjouis de ce choix, persuadé qu'elle accomplira cette mission avec toutes les qualités humaines et professionnelles qui sont les siennes et que requiert cette fonction de tentative d'apaisement des conflits et de rétablissement de la confiance entre un client et un professionnel dans un domaine où l'humain compte au moins autant que la technique complexe de la pratique notariale.

Comme je l'avais été en son temps, Valérie Dejoie a récemment été référencée à cet effet par la commission administrative qui nomme et contrôle les médiateurs de la consommation.

De même et comme je l'étais auparavant, elle est également adoubée comme Médiateur du notariat par l'influent Club des Médiateurs de Service au Public.

Cessant cette fonction mais appelé à continuer à pratiquer des médiations notamment judiciaires et celles, récemment instituées, de la mésentente entre notaires associés, je remercie vivement toutes celles et ceux qui m'ont permis, depuis des années, de me passionner pour la mise en œuvre de la médiation en général et spécialement de la médiation de la consommation dans le notariat.

C'est donc confiant dans le progrès de cette pratique, de cet art, de son développement dans la profession et auprès de sa clientèle que prend fin maintenant, avec la nostalgie courante en cette circonstance mais avec la conscience du devoir accompli ma participation aux actions collectives du notariat. Elles m'ont passionné depuis plus de 50 ans.

Merci encore à toutes celles et ceux avec qui j'ai eu la chance et le privilège d'y concourir et que le meilleur leur advienne en prenant ce relai dans l'intérêt bien compris du service que rend la profession à nos concitoyens.

Christian LEFEBVRE

QUELQUES MOTS SUR LA NOTION DE CONFLIT

*« Le conflit est inévitable mais le combat est facultatif »
Max Ducado*

Le conflit, inhérent aux relations humaines, marque une opposition entre deux ou plusieurs personnes. La plupart du temps, il se résout à l'amiable, ou bien est évité, et plus rarement est résolu par la force selon les tempéraments des protagonistes.

Le conflit peut trouver une issue amiable en utilisant un mode de résolution extra judiciaire tel que la conciliation et la médiation.

Les causes apparentes du conflit sont multiples : raisons techniques, juridiques, personnalités difficiles, comportement inapproprié etc... si ces causes sont « objectivement » présentes cela ne génère pas systématiquement un différend.

Et si l'origine du conflit était liée à nos besoins fondamentaux ? Considérant que le conflit surgit lorsqu'un besoin fondamental n'est pas satisfait. (« Un voyage aux origines du conflit » Mathias Clement)

Evidemment, chaque besoin fondamental non satisfait ne se transforme pas en conflit car la relation entre deux ou plusieurs personnes, quand elle est simple, saine et sans ambiguïté, permet de surmonter la difficulté grâce à un dialogue de qualité.

En revanche, quand la relation est fragile, abimée, que les interlocuteurs sont dans un contexte tendu (familial, professionnel, ou commercial), ou dans une relation de subordination, le conflit peut surgir plus fréquemment ; dans ce contexte, deux hypothèses peuvent se présenter :

- l'évitement ou le compromis, permettront la résolution ou la dissipation.
- et en cas d'échec, le recours à un tiers peut être choisi.

Pour mieux comprendre une situation conflictuelle, il est utile de s'intéresser à la structure du conflit que l'on peut décomposer de la manière suivante :

- l'objet du conflit c'est-à-dire ce sur quoi porte le litige : le montant d'une facture, le retard d'exécution, le matériel défectueux, l'erreur éventuelle etc...
- et la qualité de la relation entre les personnes concernées : elle varie en fonction du contexte (couple, professionnel, commercial).

L'image de l'iceberg est couramment utilisée pour illustrer le conflit :



La partie émergée est la partie visible du conflit : le désaccord sur un contrat, les faits objectifs, etc...
La partie immergée est la partie invisible : les émotions, les croyances, les préjugés etc... viennent abimer la relation.

Le travail du médiateur consiste à traiter ce qui dysfonctionne dans la partie immergée : il régule la relation, ce qui peut aider à la restauration du dialogue et, par voie de conséquence, diminuer la partie émergée.

Le contexte de la médiation de la consommation, notamment, au regard de la relation entre le notaire et son client peut s'expliquer ainsi :

Le client peut être dans un contexte émotionnel tendu (succession, divorce...) accentué par le fait de ne pas maîtriser le sujet, ce qui renforce l'inquiétude.

Le notaire, par définition, le professionnel « sachant » a des impératifs incontournables en termes d'obligations légales, de délais.

La prise en compte de ces préoccupations permet au médiateur de comprendre l'origine du conflit, de manière impartiale, considérant la légitimité de la posture de chacun.

Pour agir sur la résolution du conflit, la médiation conventionnelle consiste à travailler sur la relation car, en soignant la relation, cela permettra la restauration du dialogue et la co-construction de solutions pour résoudre le conflit.

Pour agir sur la résolution du conflit, la médiation de la consommation s'attache plutôt à l'objet du conflit grâce à la solution proposée par le médiateur.

Cette solution rendue en droit et en équité est librement acceptée ou non par les parties.

MÉDIATION, CONCILIATION, UNE CLARIFICATION S'IMPOSE !

Dans le paysage des modes de règlement amiable des conflits, la confusion entre la conciliation, et la médiation (sous ses différentes formes) est fréquente ; cela s'explique par le fait que ces deux dispositifs supposent l'adhésion des parties à y participer et visent à faciliter la résolution d'un conflit à l'amiable avec l'aide d'un tiers.

Ce tiers, conciliateur ou médiateur, n'a pas de pouvoir de décision, et doit posséder des qualités de compétence, d'impartialité et d'indépendance indispensables à l'exercice de sa mission.

A ce titre, l'article 1530 du Code de procédure civile précise :

« La médiation et la conciliation conventionnelles (...) s'entendent (...) de tout processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire, en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence ».

Cette définition générale vise la conciliation et la médiation sans distinction de la posture des professionnels, (médiateur conventionnel, médiateur de la consommation, médiateur familial etc...) ni du contexte de la survenance du conflit (domaine familial, administratif, relation de voisinage etc...).

Alors, pour que la promotion des modes amiables soit efficace, une clarification, indispensable à l'adhésion des professionnels et des particuliers, s'impose.



LA CONCILIATION

Conciliation, issu du latin «conciliare» : réunir

La conciliation se définit par son objectif : aboutir à un accord.

Le conciliateur concilie les parties c'est-à-dire tente de les rapprocher pour trouver une solution amiable ; il s'intéresse principalement à l'aspect juridique du conflit.

La posture du conciliateur est directive car il peut orienter les parties vers une solution qu'il propose et il privilégie le résultat.

Le conciliateur se rencontre dans les mairies et son domaine d'intervention concerne fréquemment les relations de voisinage.

Il est également présent dans les tribunaux avec le conciliateur de justice : c'est un auxiliaire de justice bénévole. Les parties le rencontrent à l'initiative du juge tel que prévu à l'article 129 du Code de procédure civile pour une information sur la conciliation.

Mais le juge peut également déléguer sa mission de conciliation à un conciliateur de justice en vertu de dispositions particulières, devant le tribunal paritaire des baux ruraux par exemple.

Le domaine d'intervention du conciliateur suppose que le conflit soit déclaré, alors que le médiateur peut intervenir lorsque le conflit est latent, ou même à titre préventif (la médiation de projet).



LA MÉDIATION

Médiation, issu du latin «mediare» : être au milieu.

De nombreuses définitions de la médiation sont proposées, celle retenue ici, émane du Conseil national de la médiation, et a été rédigée par la pluralité de médiateurs de cet organe collégial.

« La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent, au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un [ou plusieurs] tiers, le médiateur [ou les médiateurs], d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit. Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants. »

En pratique, le médiateur travaille sur la relation : il aide les parties à rétablir le dialogue, abimé ou rompu, préalable indispensable pour tenter de construire les solutions nécessaires à la résolution du conflit. En effet, contrairement au conciliateur et sauf cas particuliers, le médiateur ne propose pas de solutions, il crée les conditions et le cadre nécessaire à une collaboration entre les parties.

La restauration de la relation milite en faveur de la médiation notamment dans les domaines où les liens ont un intérêt à être maintenus : familial, professionnel etc...

En réalité, dès lors que l'adhésion des parties est obtenue, le médiateur peut intervenir quel que soit le domaine du conflit.

L'accord obtenu en médiation pourra faire l'objet d'un écrit rédigé par les conseils des parties, et le cas échéant homologué par le juge.



ET LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La médiation de la consommation intervient exclusivement dans les conflits entre un professionnel et un client.

Ce dispositif gratuit pour le consommateur est encadré précisément par les articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Le Médiateur de la consommation, auquel le professionnel est affilié, est un médiateur référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

En outre, le processus répond à des règles précises que le médiateur doit respecter ; c'est un dispositif de médiation « encadré » puisque le Code de la consommation prévoit un délai de trois semaines pour déclarer la demande du consommateur recevable ou irrecevable, et que le médiateur dispose ensuite d'un délai de 90 jours pour mener le processus de médiation.

Enfin, l'originalité de la médiation de la consommation réside dans le fait qu'à défaut d'accord entre les parties, le médiateur a pour mission de leur proposer une solution amiable, objective et équitable, qui sera librement acceptée ou non par les parties.



LE NOTARIAT EN CHIFFRES

Afin de permettre de situer les paramètres de la médiation de la consommation dans le notariat par rapport à l'univers professionnel dans lequel elle se développe et parfois de les relativiser, il est utile d'avoir connaissance de certains chiffres concernant la profession notariale à la fin de l'année 2024 :

Nombre de notaires en exercice : **17.305**

- **42,3 %** hommes
- **57,5%** femmes

Age moyen des notaires : **46** ans et 8 mois

Nombre de collaborateurs : **59.768**

Nombre de lieux de réception de la clientèle : **8.389**

- **7.027** Offices
- **1.371** bureaux annexes

Nombre de personnes reçues dans les offices : **25 millions** environ

Nombre d'actes établis en 2023 : **4 millions**

Montant de l'impôt collecté pour l'Etat : **plus de 30 milliards par an**



LE NOTARIAT ET LA POLITIQUE DE L'AMIABLE

Que ce soit dans les relations entre les clients ou entre les clients et le notaire, l'activité notariale n'échappe pas aux situations conflictuelles.

Témoins de ces situations entre leurs clients, les notaires ont participé au développement des modes amiables de règlement des différends dans le but de soutenir leur clientèle.

Le mouvement général de déjudiciarisation des conflits initié notamment par la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle, a donc intéressé le notariat et les notaires sont des acteurs privilégiés du développement de la médiation, corollaire de leur mission de service public.

Cette implication de la profession notariale dans le mouvement de déjudiciarisation des conflits est illustrée par le rôle du notaire acteur de l'amiable dans son office, dans les centres de médiation, par la détermination des instances professionnelles à répondre aux réclamations des clients et plus généralement par la promotion des modes amiables de règlement des différends.

L'amiable dans l'ADN du notaire

Traditionnellement, dans son activité professionnelle, le notaire agit et conseille pour éviter les conflits, favoriser l'harmonie et la paix notamment au sein des familles.

Parfois appelés « magistrats de l'amiable » en raison des contrats équilibrés qu'ils rédigent, dans le respect de la volonté des parties, en toute indépendance et impartialité, les notaires participent au maintien des relations équilibrées et de l'harmonie notamment dans la sphère familiale.

Cette recherche d'équilibre est un outil de prévention de la survenance d'un différend ce qui suppose, au stade de la conclusion des contrats, une écoute active et une compréhension des besoins des cocontractants.

La volonté de promotion de la politique de l'amiable s'illustre également par l'insertion dans les actes authentiques d'une clause incitant les parties à recourir à la médiation, en cas de conflit postérieur à la signature de l'acte. Il s'agit d'une clause prévoyant la tentative de médiation préalable à une action judiciaire et non pas l'obligation de régler le litige par la médiation, ce qui serait considéré comme une clause abusive :

« Les parties reconnaissent être informées par le notaire soussigné qu'en cas de litige entre elles (ou avec un tiers), elles pourront, préalablement à toute action judiciaire, soumettre celui-ci à un médiateur désigné et missionné par le centre de médiation notariale dont les coordonnées et renseignements utiles figurent sur le site : www.mediation.notaires.fr. »

Les centres de médiation

Les initiatives locales en lien avec les Chambres départementales ou interdépartementales des Notaires ont conduit à l'ouverture de centres de médiation et il en existe aujourd'hui 25, répartis sur le territoire. Les membres de ces centres sont des notaires formés à la médiation dans le respect de la Charte de Médiation Notariale qui précise les conditions de formation et les règles déontologiques des notaires médiateurs.

Ces centres sont alimentés par des demandes provenant des tribunaux judiciaires (médiation judiciaire), ou par des notaires prescripteurs de la médiation à leurs clients en difficulté, ou par des particuliers eux-mêmes (médiation conventionnelle).

Code de déontologie des notaires et Règlement professionnel du notariat

Les rédacteurs du Code de déontologie des notaires et du nouveau Règlement professionnel du notariat, entrés en vigueur le 1^{er} février 2024, ont réservé une place aux modes amiables et à la médiation de la consommation.

Le besoin d'une déontologie notariale « plus accessible au public » aura sans doute motivé à ce que ces textes mentionnent l'existence de la médiation de la consommation et rappellent l'obligation pour le notaire de répondre avec célérité aux réclamations de ses clients auprès des instances professionnelles.

Dans le Code de déontologie des notaires sous le Titre II Devoir du notaire envers les clients, Il est indiqué :

L'art 25.1. al 2

« *Le notaire informe son client de son droit de saisir le médiateur de la consommation du notariat.* »

L'art 25.1 al 3

« *Le notaire est tenu de répondre avec diligence à toute sollicitation du Médiateur de la consommation du notariat concernant une affaire qu'il a traitée ou à laquelle il a pris part.* »

Dans le Règlement professionnel du notariat, la médiation de la consommation figure à l'article 25.1.

L'alinéa 2 de l'article 25.1 met à la charge du notaire une obligation de répondre de « façon expresse » au médiateur de la consommation lorsqu'il est saisi.

Il est à noter que dans notre pratique, le défaut de réponse du professionnel, pendant un délai de trois semaines, équivaut à un refus tacite d'entrer en médiation.

Cette obligation de réponse expresse sert à rappeler au notaire qu'il doit prendre en compte la réclamation du client, ce qui ne présume pas de sa responsabilité ; cette obligation de réponse s'étend aux demandes formulées par toute partie au dossier.

Mais le Règlement professionnel du notariat précise encore qu'une absence récurrente de réponse du notaire sur son entrée ou non dans un processus de médiation pourrait faire l'objet d'une sanction par le président de l'instance notariale.

Si le notariat, à l'instar d'autres professions du droit, prend sa place et agit pour le développement des modes amiables de règlement des conflits, il reste à séduire également « *le public qui devrait en être le principal bénéficiaire ... pour passer d'une culture de conflit et de l'affrontement à une culture de partenariat et de concertation* »

C. Lefebvre JCP N 23 décembre 2016 N°51-52.

LE NOTAIRE

Le statut du notaire est souvent qualifié d'hybride car il est un professionnel libéral et un officier ministériel investi d'une mission de service public.

Ce statut particulier oblige le notaire au respect d'une déontologie stricte, parfois difficile à comprendre pour les clients.

En tant que professionnel libéral, il doit mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement de l'entreprise notariale, assurer à ses clients la sécurité juridique et un service de qualité.

En tant qu'officier ministériel, il est assujéti à une déontologie précise et rigoureuse, au respect de règles juridiques, administratives, et fiscales et confère l'authenticité aux actes qu'il reçoit.

Le notaire rédacteur d'acte

Pour remplir cette mission, le notaire doit s'assurer de la volonté des parties, et leur garantir la sécurité juridique ; le respect de ces exigences peut justifier des délais importants, des complications excessives dans le traitement de leur dossier, et cela peut être mal compris par les clients.

Il est utile de rappeler que les notaires subissent également la complexification de leur métier et doivent communiquer avec pédagogie auprès de leur clientèle.

Sans doute, un certain nombre de conflits entre le client et son notaire proviennent-ils de la mauvaise compréhension des règles notariales ou de leurs explications insuffisantes, le professionnel, par définition « sachant » ne doit pas négliger son rôle d'information et de devoir de conseil ajusté, presque sur mesure.

Le notaire et le devoir de conseil

Le devoir de conseil est rappelé à l'article 22 du Code de déontologie des notaires :

« Le notaire doit en toutes circonstances à sa clientèle...le conseil adapté à sa situation et l'information la plus complète ».

Le conseil adapté et l'information la plus complète supposent avant tout une compréhension précise de la demande du client, formulée en considération d'éléments particuliers et personnels ; l'écoute active, le questionnement, l'histoire du client, permettront de délivrer ce conseil ajusté.

Le notaire partenaire de l'Etat

Sans doute ce rôle est-il méconnu du grand public mais le notaire est un partenaire de l'Etat dans deux domaines :

Le notaire un collecteur d'impôt

Il collecte gratuitement pour l'Etat et les collectivités locales les impôts : les droits de mutation perçus à l'occasion des actes de ventes immobilières, des actes relatifs aux successions, des donations, les impôts perçus à l'occasion de la taxation des plus-values réalisées lors de la vente d'immeuble, les taxes de publicité foncière.

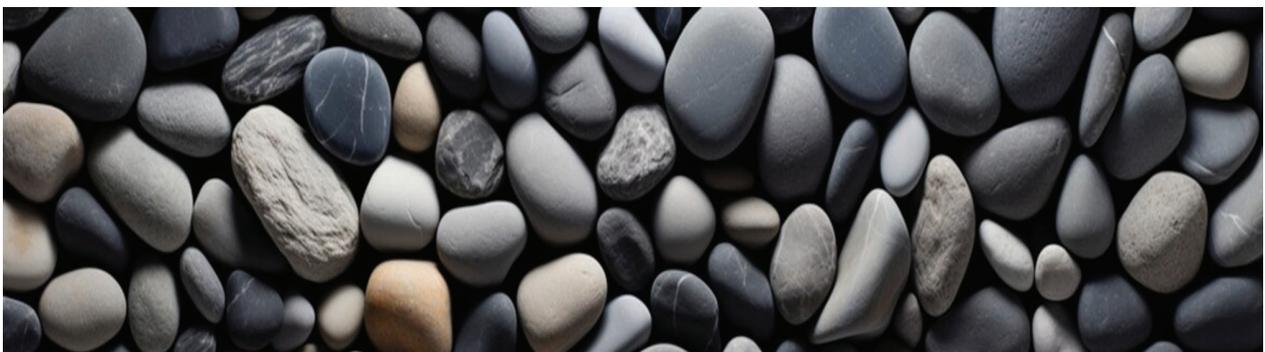
Le notaire un acteur dans la LCB.FT

Le notaire est investi dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme : LCB.FT

En tant que professionnel réglementé, le notaire est soumis à un devoir de vigilance ; à ce titre, il est attentif à l'identité des clients, à la cohérence des opérations, à la provenance et la destination des fonds en transit dans sa comptabilité. En cas de soupçon sur une opération, il doit en faire la déclaration.

L'ensemble des missions du notaire, dont certaines seulement viennent d'être abordées, assure ce que l'on appelle le service public notarial.

Le notaire est garant de l'authenticité des actes, du contrôle de la légalité et de l'application du droit dans l'exercice de sa fonction.



LA RÉFORME DE LA DISCIPLINE DES NOTAIRES

La loi pour la confiance dans l'institution judiciaire du 22 décembre 2021 marque le point de départ de la réforme de la discipline des notaires, motivée par un besoin d'efficacité et de lisibilité à l'égard du public.

L'ordonnance du 13 avril 2022 prévoit notamment des procédures plus simples et la création d'un Code de déontologie des notaires accessible et lisible par tous.

La rédaction du Code de déontologie des notaires et la nouvelle version du Règlement professionnel du notariat visent notamment à répondre à un besoin de clarification et de transparence des règles déontologiques pour les notaires et leurs clients.

La profession notariale a également intégré dans ces documents des dispositions relatives aux modes amiables de règlement des différends et à la médiation de la consommation du notariat.

Aujourd'hui face à une difficulté avec un notaire, le client dispose de trois voies de recours, à utiliser, en considération du contexte : le recours auprès de l'instance professionnelle, la médiation de la consommation, la saisine du procureur général.

Le recours du client auprès de l'instance professionnelle

La réforme de la discipline des notaires améliore le traitement des réclamations formulées par les clients.

La réclamation, par toute personne ayant un intérêt direct, se fait par lettre simple ou par un formulaire en ligne s'il existe, et est adressée à l'autorité compétente de la profession. Il s'agit du Président du Conseil régional des notaires ou de la Chambre interdépartementale des notaires.

La réclamation comporte notamment les faits, le notaire concerné et fait l'objet d'un accusé de réception.

Si cette demande est jugée infondée ou abusive par l'autorité compétente, celle-ci peut décider de ne pas donner suite.

Dans le cas contraire, l'autorité a la possibilité de convoquer le notaire et le réclamant pour une tentative de conciliation.

10 juridictions disciplinaires interrégionales indépendantes composées de magistrats du siège et de professionnels en exercice (non élus, non présidents d'instance) nommés par le Garde des sceaux Cour Nationale de discipline = juridiction d'appel des jugements prononcés par la chambre de discipline

Le recours du client au Médiateur de la consommation

Le cadre législatif de la médiation de la consommation est codifié sous les articles L612-2 et suivants du Code de la consommation.

Le notariat, concerné par ces dispositions, a décidé de la mise en place du médiateur de la consommation pour l'ensemble des notaires, permettant au client de saisir ce médiateur, gratuitement tel que prévu par le Code de la consommation.

A l'occasion de la rédaction du Code de déontologie des notaires et du nouveau Règlement professionnel du notariat, les dispositions de la médiation de la consommation ont été intégrées dans ces documents pour garantir l'information des notaires.

Les demandes des consommateurs tels qu'illustrées dans ce rapport sont principalement en lien avec les dossiers de successions, de divorces, de ventes immobilières.

CODE DE DÉONTOLOGIE DES NOTAIRES

Article 25

En cas de contestation par le client des conditions d'exercice de la mission ou de différend portant sur les honoraires, le notaire propose à son client une médiation avant toute action en justice.

Le notaire informe son client de son droit de saisir le Médiateur de la consommation du notariat.

Le notaire est tenu de répondre avec diligence à toute sollicitation du Médiateur du notariat concernant une affaire qu'il a traitée ou à laquelle il a pris part.

RÈGLEMENT PROFESSIONNEL DU NOTARIAT

25.1. Le Médiateur de la consommation du notariat

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 la 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 la 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 proposition de la solution par les deux parties, l'exécuter de bonne foi et sans délai.

Le recours du client devant le procureur

En cas d'insatisfaction, le client, peut enfin déposer une plainte entre les mains du procureur général siégeant auprès de la cour d'appel dans le ressort duquel et sous son contrôle exerce le notaire. Il s'agit d'une simple lettre motivée sans le recours à un avocat. Le procureur fait ses investigations et se rapproche généralement du notaire concerné via l'instance professionnelle afin de recueillir ses explications.

INTERVENTION DE MAÎTRE Sophie SABOT BARCET



Mon mandat de Présidente du Conseil Supérieur du Notariat a notamment été placé sous le signe de l'amiable.

J'ai donc naturellement accepté de prendre la plume pour défendre l'action essentielle de notre Médiateur de la consommation.

Je me félicite que le nombre de réclamations émises par nos clients représente toujours moins d'un pour cent du nombre d'actes que les notaires de France reçoivent chaque année.

A l'heure où j'écris ces lignes, notre nouveau Code de déontologie des notaires fête son premier anniversaire. Désormais, tout notaire ayant fait l'objet d'une demande de médiation doit répondre au Médiateur de la consommation, sous peine d'en-courir une sanction disciplinaire.

Ces dernières années, sous l'impulsion forte du Conseil supérieur du notariat et de son bureau, les modes amiables de règlement des différends ont connu un fort développement tant dans nos instances qu'auprès des notaires, de plus en plus sensibilisés et formés.

Par conséquent, je fais le vœu que ce travail de fond portera ses fruits dans les années à venir, et que la menace d'une sanction disciplinaire sera devenue inutile.

Les notaires sont des acteurs engagés de l'amiable. Comment ne pourraient-ils pas eux-mêmes mettre en application la médiation en cas de difficulté avec un client ?

Nous devons montrer l'exemple à nos concitoyens !

Ces quelques lignes sont également l'occasion pour moi de rendre un hommage sincère et appuyé à Maître Christian LEFEBVRE, qui a rempli sa mission de Médiateur du Notariat avec rigueur et humanité. Qu'il en soit chaleureusement remercié.

Il vient de passer le relais à Valérie DEJOIE, ancien notaire et elle-même médiatrice.

Je ne doute pas qu'elle saura mettre toutes ses compétences professionnelles et son empathie au service de cette mission essentielle à l'image de notre belle profession.

Pour la paix au cœur de la société.

L'ÉQUIPE



Valérie DEJOIE

Notaire pendant 20 ans, j'ai exercé mon métier en privilégiant la recherche de solutions juridiques équilibrées, motivée par le maintien de relation pacifiées. Depuis 2018, je suis médiateur libéral et je pratique également la médiation de la consommation.

Médiateur de la consommation du notariat depuis le 30 janvier dernier, je m'emploie à la résolution des conflits entre les notaires et leurs clients, en proposant des solutions en droit et en équité. Je souhaite aider à la restauration du dialogue entre le client et le notaire, apporter à chacun les clés de compréhension d'une situation de conflit et leur permettre de sortir de cette difficulté rapidement et sereinement.

Valérie KHER

Assistante administrative du service du Médiateur du notariat depuis le mois de février 2018, j'ai mis à profit mes compétences d'organisation et d'écoute pour apporter à chaque demande, une gestion fluide dans le respect des prescriptions. Je m'efforce à ce qu'une réponse rapide et claire puisse être apportée aux clients, parfois affligés par une situation qui leur échappe. Je m'applique à répondre avec empathie aux clients qui se rapprochent du service et qui sont lassés des démarches infructueuses.



Annie WOZNIAK

Juriste et adjointe du Médiateur du notariat depuis septembre 2018, je tire parti de mes expériences antérieures auprès du grand public et acquiert de nouvelles compétences, notamment en matière de médiation, pour rétablir un dialogue entre les notaires et leurs clients. Je participe avec enthousiasme à la recherche de solutions équilibrées mettant un terme à leurs différends. Je m'attache à faire preuve de compréhension, d'empathie et de pédagogie dans l'analyse des demandes et les propositions et ce, dans le respect des délais prescrits par le processus de médiation de la consommation.



Caroline JATTEAU

Juriste généraliste et titulaire du certificat d'aptitude à la profession d'avocat, j'ai intégré le département Médiation de la consommation du notariat en 2022 après trois ans d'exercice en tant qu'avocat libéral. J'ai pu conforter mon sentiment que la médiation, si elle ne peut répondre à toutes les attentes du client ni résoudre tous les différends, permet souvent d'apaiser les tensions entre les parties et de reprendre une communication sur des bases saines, chaque point de vue ayant été entendu. La médiation mêlant l'humain et le juridique, je m'attache à étudier chaque dossier en gardant à l'esprit ses deux aspects.

Adrien Yameogo

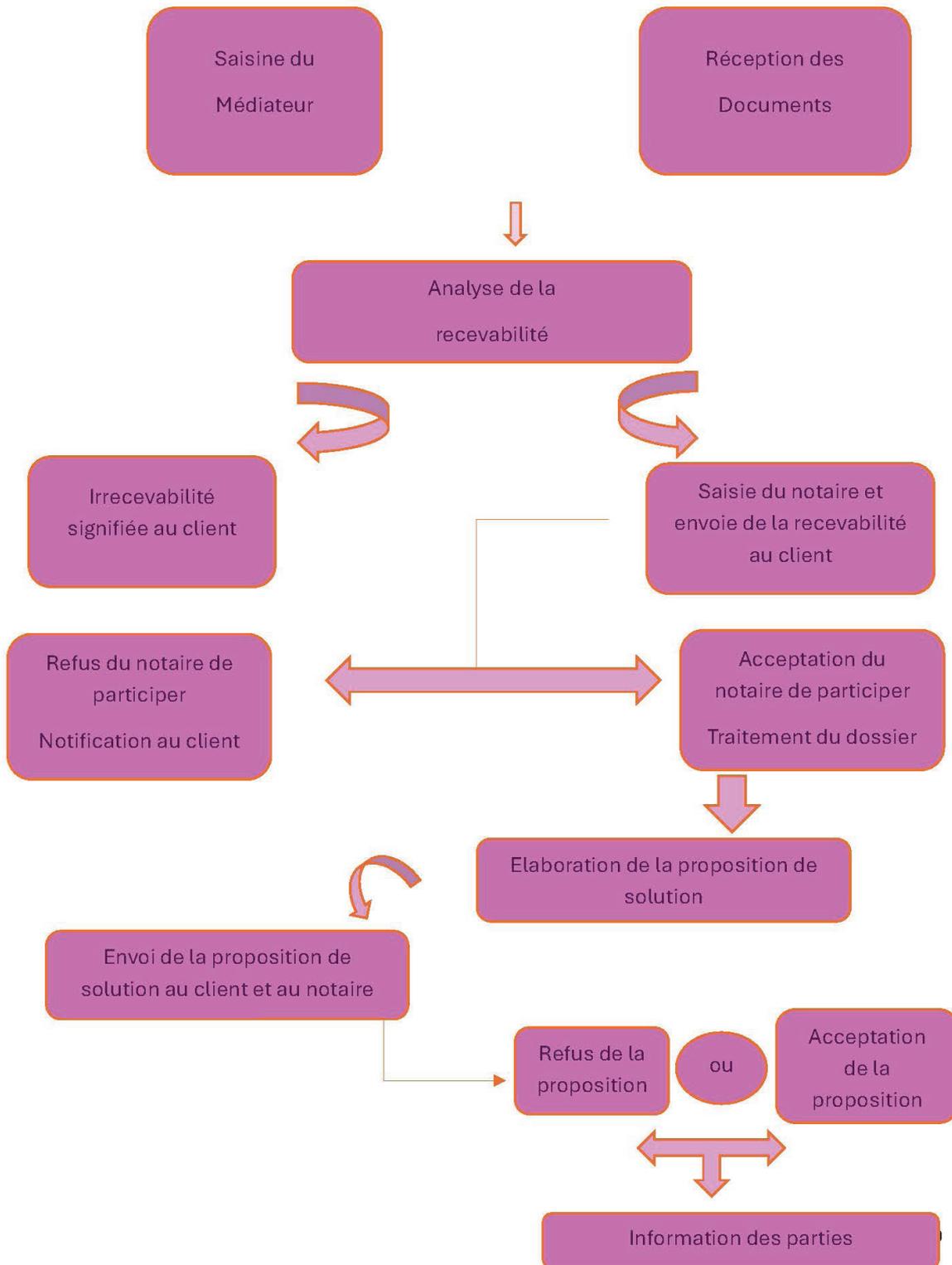
Titulaire d'un Master 2 en droit des contrats privés et publics, j'ai acquis une solide expérience pendant les quatre années passées au sein d'une ESN spécialisée dans l'activité notariale en tant que juriste. Cette période m'a permis de développer une expertise approfondie des outils numériques dédiés aux offices, tout en renforçant mes compétences dans la gestion des procédures juridiques.

Depuis 2022, j'ai rejoint l'équipe du Médiateur du notariat, où j'ai l'opportunité d'être en relation avec les notaires et les clients. Je traite de problématiques variées (achat immobilier, succession, divorce, etc.)

J'aborde chaque demande avec rigueur, écoute active, contribuant à la résolution des conflits et à la restauration du dialogue entre les parties.



LE PROCESSUS



LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT 2024

2023 :

Au 31 décembre 2023, il restait **61** dossiers enregistrés et non traités.

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

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

4 processus ont été arrêtés par le notaire,

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

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

Sur ces 28 propositions de solution émises pour les dossiers ouverts au 31 décembre 2023, 11 ont été émises en faveur du client et 10 l'ont été en faveur du notaire. 7 étaient neutres.

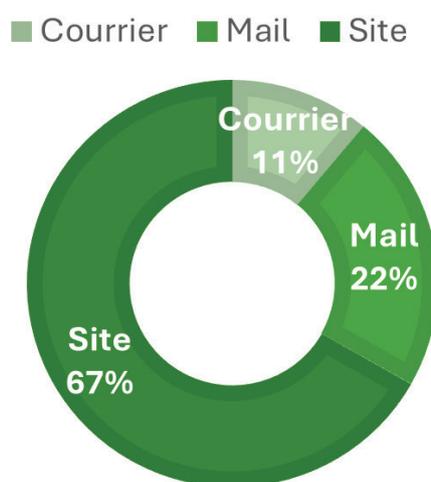


2024 :

Le Médiateur a été saisi en 2024 de **1493** différends, soit **99** de plus qu'en 2023 soit une légère augmentation (environ 7%) du nombre de saisines. Le nombre de saisines a atteint ainsi le niveau qui était le sien avant la hausse exceptionnelle de saisines entraînée par la crise sanitaire.

Le Médiateur du notariat a été majoritairement saisi à partir du questionnaire en ligne (997 demandes).

SOURCE DES SAISINES

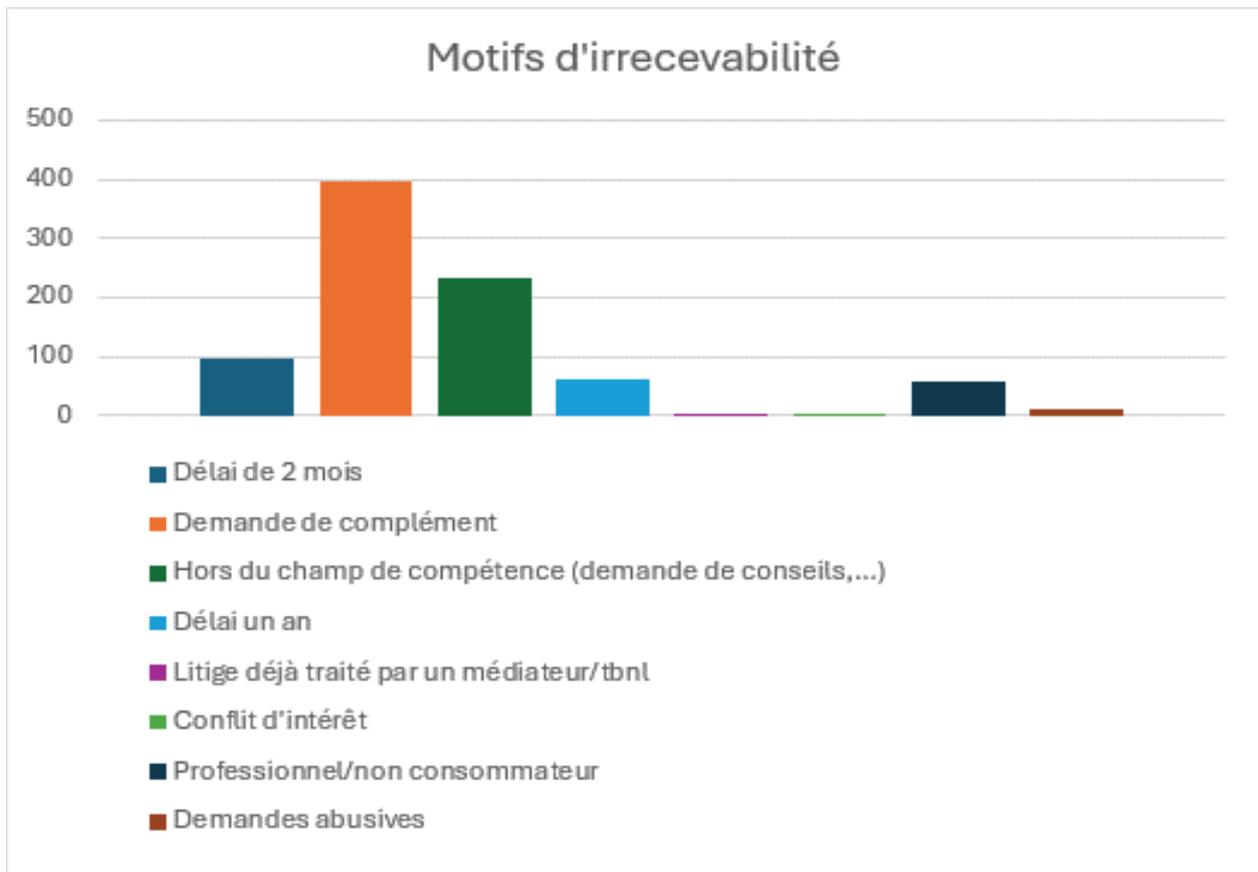


860 saisines étaient irrecevables :

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

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

- Une réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : 96
- Une demande introduite auprès du Médiateur plus d'un an après la réclamation écrite au notaire : 63
- Des dossiers incomplets : 395 dont 12 demandes de mandat
- Des demandes formulées par un non-consommateur ou professionnel : 58
- Des demandes considérées comme manifestation abusives : 9
- Un litige préalablement examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : 5
- Conflit d'intérêt : 1



Même si le Médiateur du notariat déplore ce nombre important d'irrecevabilité, il manifeste l'intérêt porté par le consommateur au processus de médiation de la consommation.

Il constate que les saisines effectuées en dehors du site dédié sont plus fréquemment irrecevables, notamment parce que le consommateur ne justifie pas du courrier de réclamation adressé au notaire. Cela est particulièrement vrai lorsque la saisine a été effectuée au moyen d'un courrier électronique, ce mode de communication augmentant le caractère laconique de l'échange. Le Médiateur du notariat souligne que lorsqu'ils utilisent le site, l'attention des demandeurs est attirée sur l'obligation d'avoir effectué préalablement une réclamation auprès du professionnel.

Le Médiateur du notariat a été destinataire de 83 demandes de conseils en 2024. Ce chiffre est en forte progression (54 demandes en 2023). Le Médiateur rappelle qu'il ne peut se substituer aux notaires pour la délivrance d'un conseil personnalisé. Il souligne que les clients peuvent accéder à des consultations gratuites et se renseigner auprès des différentes instances professionnelles. Ils peuvent également obtenir une première information juridique auprès du service Notaires Infos 0892 011 012 (0.80 € par minute)

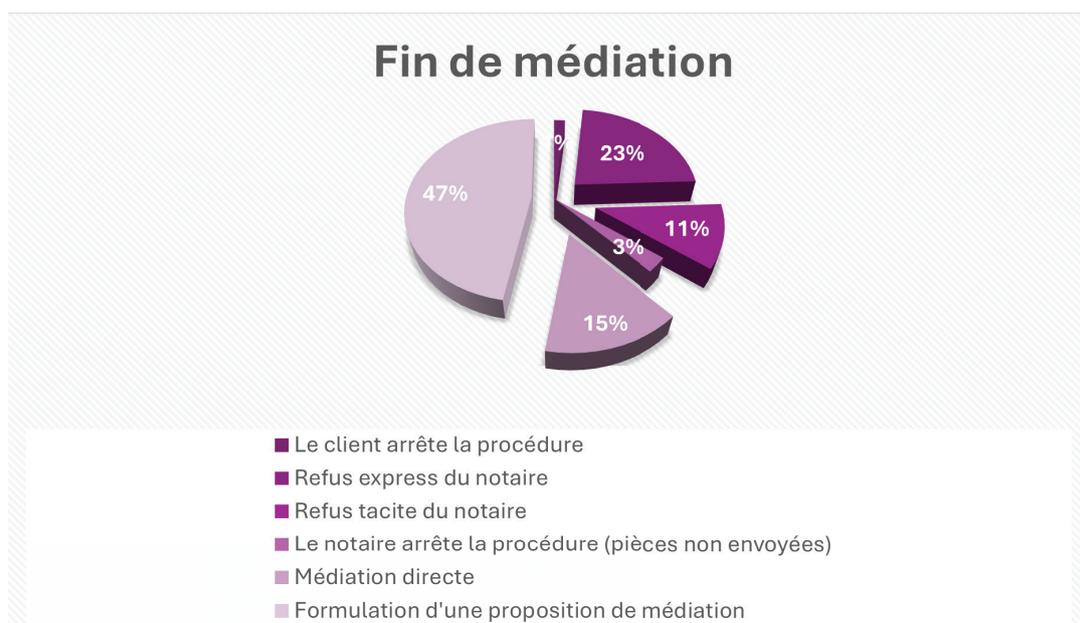
Un développement particulier sur l'irrecevabilité est à retrouver dans la rubrique « Bon à savoir ».

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

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

- Par refus explicite du notaire de participer au processus : 129
- Par refus tacite du notaire malgré des demandes réitérées : 62
- 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
- Par arrêt du processus par le notaire : 15
- Par accords directs entre les parties après réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien des parties avec le Médiateur : 84
- Par la formulation d'une proposition de solution : 268

66 dossiers sont toujours ouverts pour l'année 2024.



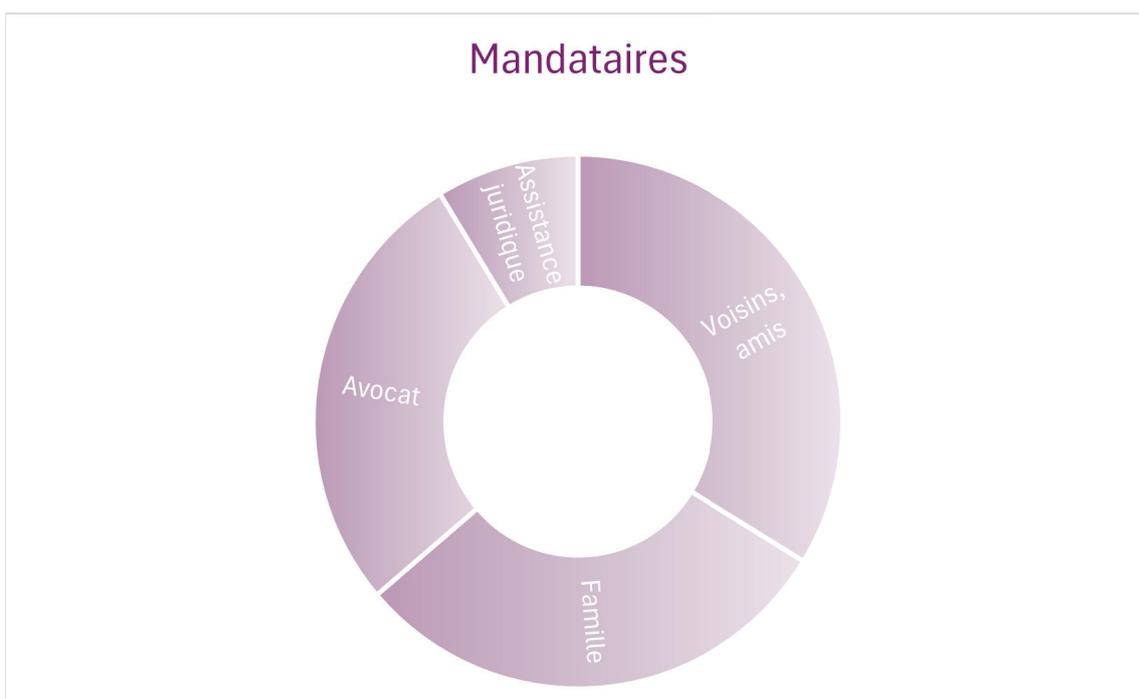
Sur les 352 dossiers entrés dans le processus de médiation, 221 (84 accords directs entre les parties et 137 propositions acceptées), soit **63 %** ont abouti à une réussite.

Il apparaît ainsi qu'environ 39 % des demandes de médiation recevables traitées en 2024 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.

14,8 % des demandes recevables traitées en 2024 ont fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe du Médiateur avant l'élaboration d'une proposition de solution.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges a été de 46 jours pour les demandes parvenues à une proposition de solution. Les litiges résolus après une intervention directe du Médiateur auprès du client ou du notaire le sont un peu plus rapidement (42 jours en moyenne).

Les saisines sont effectuées majoritairement directement par les clients des notaires. Les demandes émanant de tiers parviennent d'organismes d'assistance juridique (7), d'un membre de la famille (24) ou des avocats des clients (22).



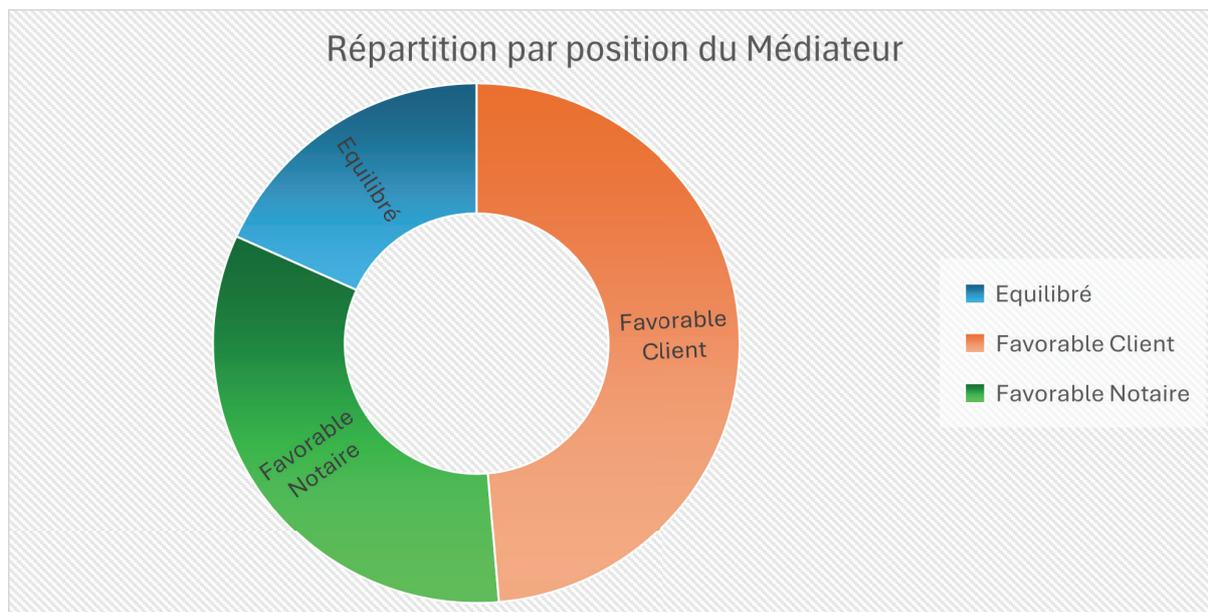
Le Médiateur a connu de 13 litiges transfrontaliers au cours de l'année 2024 (10 étaient recevables et 3 irrecevables).

S'agissant de la répartition des propositions de solution : Sur les 268 propositions de solution émises pour les dossiers ouverts en 2024, 133 ont été émises en faveur du client et 88 ont été émises en faveur du notaire. 47 étaient neutres.

Sur ces 268 propositions de solution, 137 ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de 51 %.

131 propositions de solution 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 (cinq au cours de l'année 2024). Le Médiateur du notariat s'est alors rapproché des notaires concernés.



NATURE DES CONFLITS

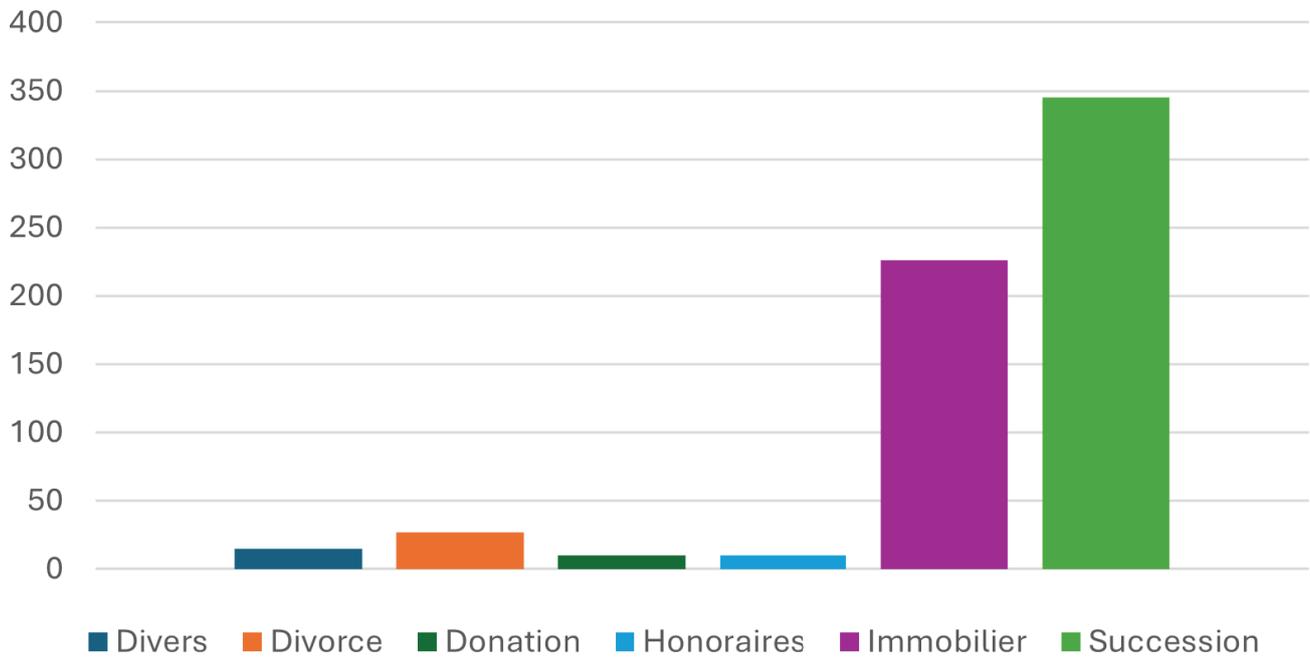
Les causes des conflits entre les clients et les notaires concernent toujours les domaines d'activité prédominants dans la profession : le droit des successions et le droit immobilier avec essentiellement des difficultés concernant la vente.

Il est à nouveau constaté que, quel que soit le domaine concerné, les retards et les défauts de réponses aux demandes des clients constituent toujours la première cause des demandes de médiation.

Sur les 633 demandes effectuées selon le processus agréé :

- 345 concernaient des dossiers de succession
- 226 concernaient des questions immobilières
- 27 concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux
- 10 concernaient des donations
- 10 concernaient des problèmes liés aux honoraires ou au tarif
- 15 concernaient des questions diverses (PACS,...)

Répartition par domaine



DES SITUATIONS QUI ONT RETENU L'ATTENTION DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT EN 2024

Sur l'analyse du DPE (diagnostic de performance énergétique)

Le Médiateur du notariat a été saisi de plusieurs dossiers dans lesquels les acquéreurs d'un bien immobilier déploraient avoir constaté après leur acquisition que le classement du bien, mentionné dans le diagnostic de performance énergétique (DPE) annexé à l'acte, était erroné.

Les acquéreurs indiquaient qu'en conséquence ils avaient sous-estimé les travaux à réaliser ou qu'ils avaient été privés de la possibilité de louer immédiatement le bien.

Dans plusieurs demandes soumises au Médiateur du notariat, il est apparu que les DPE ne comportaient pas le numéro ADEME et que finalement le classement était inférieur à celui annexé, renchérissant le coût des travaux.

Dans un dossier, le diagnostic comportait la mention en rouge « l'étiquette du DPE XXXXXX a changé depuis l'envoi ADEME ». Il ressortait des éléments soumis au Médiateur du notariat que l'attention du client n'avait pas été attirée sur cette mention et qu'aucune vérification n'avait été opérée. Or sur le site de l'ADEME le logement apparaissait moins bien classé que sur le document annexé.

Confrontés aux demandes indemnitaires de leurs clients, les notaires objectent qu'ils ne peuvent être tenus responsables des constatations et éventuelles erreurs de diagnostic.

Le Médiateur du notariat souligne néanmoins que le notaire doit contrôler la régularité formelle du document et, tenu d'un devoir de conseil, s'interroger sur les incohérences flagrantes.

Sur le retard du dépôt de la déclaration de succession

A nouveau au cours de l'année 2024, le Médiateur du notariat a reçu de nombreuses demandes concernant le retard dans le dépôt de la déclaration de succession ayant généré des pénalités fiscales (majorations et intérêts de retard).

Le Médiateur du notariat se livre à une analyse très précise des dossiers afin de s'assurer que les clients avaient été informés de leurs obligations fiscales -une information écrite est évidemment préconisée-, des solutions à leur disposition pour limiter les pénalités et des raisons ayant entraîné un dépôt tardif de la déclaration initiale ou complémentaire.

Ainsi, le notaire ne peut être tenu responsable de la révélation tardive d'un actif par une compagnie d'assurance, aucun élément ne lui ayant permis d'en supposer l'existence. Il n'a pas été donné suite, dans une telle circonstance, à la demande indemnitaire du client.

En revanche, le Médiateur du notariat a fait droit à la demande d'un client auquel l'administration fiscale avait réclamé le paiement d'une majoration de 10 % et d'intérêts de retard au motif que les droits en nue-propriété recueillis par le défunt dans la succession de son père avaient été omis dans la déclaration de succession.

Ayant constaté que le notaire avait réglé la succession du père du défunt et qu'il indiquait avoir omis de solliciter un état hors formalités (EHF) à l'ouverture de la succession, le Médiateur du notariat a fait droit à la demande du client. La proposition a été acceptée par les deux parties.

Le Médiateur du notariat a également fait droit en partie à la demande indemnitaires d'un client qui avait reçu une proposition de rectification lui demandant outre le paiement de droits complémentaires celui d'intérêts de retard en raison de l'application injustifiée d'un abattement personnel. Le Médiateur du notariat a considéré que le notaire, en raison de l'erreur commise, devait rembourser les intérêts de retard acquittés par les héritiers à l'exclusion des droits complémentaires dont le paiement était justifié par leur situation.

La proposition a été acceptée par toutes les parties.

S'agissant tout particulièrement des demandes de remboursement des intérêts de retard dont le paiement est sollicité par l'administration fiscale, le Médiateur du notariat s'assure de l'existence d'un préjudice et recherche si la somme payée à titre d'intérêts de retard est supérieure à l'avantage financier ou de trésorerie que le redevable a retiré du délai pendant lequel il a conservé les droits de succession dus en principal.

Sur le délai de traitement des dossiers

Il apparaît essentiel au Médiateur du notariat de rappeler à nouveau aux notaires qu'ils doivent veiller à traiter les dossiers avec célérité tant de nombreuses saisines sont liées au délai de traitement et aux conséquences dommageables qui en résultent. Ce conseil, qui peut valoir pour le dépôt des déclarations de succession précédemment évoqué, vaut de manière plus générale pour tout dossier confié au notaire.

Ainsi, les notaires doivent veiller à constituer les dossiers avec célérité et notamment à purger les déclarations d'intention d'aliéner dans des délais compatibles avec les prévisions des avant-contrats, surtout quand ils les ont eux-mêmes rédigés.

Le Médiateur du notariat a accueilli la demande indemnitaires d'un client qui, n'ayant pu signer l'acte définitif de vente avant le 31 décembre 2023 comme le prévoyait l'avant-contrat, se plaignait de devoir acquitter la taxe d'habitation 2024. Il ressortait des éléments portés à la connaissance du Médiateur du notariat que la déclaration d'intention d'aliéner avait été adressée tardivement à la mairie, le notaire reconnaissant avoir été informé tardivement de l'existence d'un droit de préemption urbain renforcé sur la commune. Le client avait certes accepté de signer un avenant prorogeant la durée de validité de la promesse jusqu'au 17 janvier 2024 mais le Médiateur du notariat a observé que cette décision s'était selon toute vraisemblance imposée à lui pour ne pas faire échouer la vente.

La proposition de solution n'a pas été acceptée par le notaire.

Sur le devoir de conseil

Il sera renvoyé au rapport de l'année 2023 du Médiateur du notariat concernant le devoir de conseil du notaire et l'indemnisation de la perte de chance. Une saisine a particulièrement illustré ces questions en 2024. Une personne a souhaité modifier la clause bénéficiaire de son contrat d'assurance-vie au profit de sa fille par testament. Elle a signé un courrier dactylographié et l'a transmis à son notaire lequel l'a informée que ce courrier ne valait pas testament et ne pouvait pas produire l'effet attendu. En raison des difficultés de déplacement de la personne, elle a été invitée à se rendre chez un notaire plus proche de son domicile pour établir un testament.

Or le notaire consulté a simplement certifié la signature sur le courrier. Au décès, la fille a constaté que la clause bénéficiaire du contrat d'assurance n'avait pas valablement été modifiée. Le Médiateur du notariat a considéré que le notaire n'avait pas accompli son devoir de conseil en n'informant pas la souscriptrice qu'un courrier dactylographié était inopérant pour modifier la clause bénéficiaire d'un contrat. Il a également considéré que le préjudice de l'auteur de sa saisine pouvait s'analyser en une perte de chance d'avoir pu bénéficier des capitaux.

La proposition n'a pas été acceptée.

Sur le montant de provision

Préalablement à la signature d'un acte, le notaire doit demander la consignation d'une provision suffisante pour couvrir les frais de l'acte notarié. Les frais couvrent les émoluments du notaire fixés par un tarif inclus dans le Code de commerce, les droits qui seront dus à l'administration fiscale et les débours. Le notaire doit s'attacher à calculer la provision de la manière la plus exacte possible, même si la provision reste à parfaire et qu'après l'achèvement des formalités postérieures à la signature de l'acte, le notaire établira un relevé de compte définitif qui pourra révéler un compte débiteur ou créditeur qui devra être soldé. Quelles que soient les circonstances, le client est tenu de payer la totalité des frais. En effet, l'absence de demande d'une provision suffisante n'interdit pas au notaire de recouvrer les sommes dues. Le notaire dispose d'un droit de rétention pour le paiement de ses émoluments.

Toutefois, cette sous appréciation du coût de l'acte est susceptible de créer un préjudice au client dont il peut, en en justifiant, demander la réparation.

Le Médiateur du notariat appelle les notaires à faire preuve de la plus grande rigueur lors de l'appel des provisions sur frais. Il les invite également à faire preuve de précautions lorsque consultés en amont, ils informent le client sur le coût prévisible de l'opération qu'il projette même oralement.

Sur la rémunération du notaire

Plusieurs saisines ont concerné la rémunération du notaire après son dessaisissement. Si la rémunération du notaire est fixée par un tarif intégré dans le Code de commerce pour les actes qu'il reçoit, ce tarif cesse de s'appliquer si les actes ne sont pas signés, notamment lorsque le client fait le choix de confier son dossier à un autre notaire. Pour autant la question de la rémunération des diligences du notaire dessaisi se pose. Le notaire pourra solliciter un honoraire lequel est déterminé dans les conditions de l'article L444-I du Code de commerce à savoir en tenant compte « *selon les usages, de la situation de fortune du client, de la difficulté de l'affaire, des frais exposés par les professionnels concernés, de leur notoriété et des diligences de ceux-ci* ».

Le Médiateur du notariat a, à plusieurs reprises au cours de l'année 2024, été amené à donner un avis sur le montant des honoraires sollicités. Il s'est livré à une appréciation concrète précise des éléments donnés par le notaire. Il est parvenu à un accord dans la moitié des dossiers soumis à son appréciation et portant sur la fixation des honoraires après dessaisissement du notaire.

Sur les fonds séquestrés

Tout comme en 2023, le Médiateur du notariat a eu à connaître cette année de plusieurs différends liés à la conservation de fonds par le notaire dans le cadre d'une vente immobilière. Il peut s'agir de l'hypothèse où un acquéreur reproche au notaire désigné séquestre de ne pas lui restituer le dépôt de garantie ou l'indemnité d'immobilisation versé lors de la signature de l'avant-contrat de vente, malgré l'absence de réalisation d'une condition suspensive. Il peut également s'agir du cas où le vendeur reproche au notaire séquestre de ne pas lui verser ces sommes alors que, selon lui, l'acquéreur n'a pas rempli ses obligations prévues à l'avant-contrat.

Dans le même ordre d'idées, le Médiateur du notariat a été saisi par un vendeur dont le bien immobilier indivis a été vendu mais dont le prix de vente n'avait pas encore été réparti par le notaire à défaut d'accord entre les indivisaires. Dans toutes ces hypothèses, bien que le demandeur à la médiation considère être en conflit avec le notaire, le différend principal existe plutôt entre les parties à l'acte. Aussi, dans les propositions de solution émises, le Médiateur du notariat invite quasi systématiquement le notaire à se rapprocher des parties afin qu'elles puissent trouver un accord entre elles. Le recours à la médiation conventionnelle peut également être conseillé.

Néanmoins, le Médiateur du notariat tient à rappeler que, à défaut d'accord entre les parties sur le sort d'un séquestre ou sur la répartition du prix de vente, le notaire ne peut se dessaisir des fonds sans une décision de justice.

BON À SAVOIR

Déjà évoqué dans le précédent rapport, il apparaît essentiel de revenir sur la notion d'équité, fondamentale dans l'établissement des propositions de solution, tant son utilisation apparaît encore déstabilisante pour les professionnels.

Qu'est-ce que l'équité ? Ce n'est pas exactement l'égalité, c'est la recherche de ce qui est « juste » et impartial. L'équité est le respect de l'équilibre des situations tendant à effacer les inégalités. Elle permet de « rendre le droit plus juste ».

Le Médiateur du notariat, à l'instar de tout médiateur de la consommation, rend ses avis en droit et en équité. Bien évidemment, le Médiateur ne saurait méconnaître la règle de droit mais le recours à l'équité lui permet d'en écarter la rigueur et le caractère impersonnel.

L'équité ne permet pas tant d'écarter les règles légales que d'en atténuer leur portée si elles apparaissent entraîner des conséquences déraisonnables ou inégalitaires.

En recourant à l'équité, le Médiateur du notariat tend, comme sa mission l'y oblige, à rétablir le rapport qui apparaît déséquilibré entre le professionnel, le sachant, et le client qui peut être désarçonné par un environnement juridique qu'il ne maîtrise pas.

L'équité conduit à adapter le résultat du processus de médiation de la consommation pour tenir compte de la situation personnelle du client ou du contexte du traitement du dossier.

L'équité est de l'essence même de la médiation de la consommation.

Comme les chiffres l'indiquent, en 2024 le Médiateur du notariat a été contraint de constater l'irrecevabilité de la demande dans 57 % des saisines qui lui ont été soumises.

Toutes ces décisions correspondent à une hypothèse prévue par les textes régissant la médiation de la consommation (articles L.611-3 et L.612-2 du Code de la consommation).

Le Médiateur constate néanmoins que fréquemment le dossier adressé par le consommateur est incomplet. Très souvent le demandeur ne justifie pas qu'il a effectué une réclamation auprès du notaire, soit qu'elle n'ait pas été effectuée, soit qu'elle ne soit pas jointe au dossier. Cette réclamation est cependant un préalable indispensable. La médiation de la consommation ne peut être proposée au professionnel que si le client s'est préalablement rapproché de lui pour l'informer de ce qu'il lui reproche.

Le caractère parfois trop laconique de la demande est également une cause de déclaration d'irrecevabilité. Il peut arriver que le Médiateur du notariat ne soit même pas en mesure de s'assurer à la réception du dossier que le demandeur est client du professionnel mis en cause. La médiation de la consommation ne peut pas prospérer en l'absence de relation contractuelle entre le demandeur et le notaire et ce, notamment car la médiation de la consommation n'est pas un moyen pour contourner les règles relatives au secret professionnel.

Les services du Médiateur invitent les demandeurs à compléter leur dossier. Ces demandes ne doivent pas être ressenties comme un moyen d'entraver la démarche initiée par le consommateur. Il s'agit pour le Médiateur d'exercer dans les meilleures conditions sa mission en s'assurant tant de sa compétence que du caractère complet de la demande.

L'équipe du Médiateur est à l'écoute des consommateurs pour leur apporter toute l'aide utile et nécessaire pour compléter la demande sans se substituer à eux dans l'expression de leur attente.

La médiation tend à résoudre les litiges pouvant exister entre un client, le consommateur, et un professionnel, ici le notaire. Il convient de noter que le consommateur au sens du Code de la consommation est une notion plus étroite que celle de client. En effet, l'article liminaire du Code de la consommation 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* ». Dès lors, toute demande de médiation avec un notaire émanant d'une personne morale ne pourra être déclarée recevable, alors que le client d'un notaire peut tout à fait être une personne morale. Cette notion restrictive définissant le consommateur et ses conséquences peut créer des difficultés de compréhension de la part du demandeur qui voit sa saisine déclarée irrecevable au motif qu'il agit en tant que représentant d'une SCI familiale, non soumise à l'impôt sur les sociétés, n'agissant pas dans un cadre professionnel ou commercial et n'ayant comme objet social que la propriété ou la gestion d'un patrimoine immobilier familial. Si cette question a été débattue, il est aujourd'hui acté que la notion de personne physique est prédominante quelle que soit la nature de l'objet de la SCI. Aussi, une saisine effectuée par une personne morale quelle qu'elle soit (SCI, syndicat de copropriétaires ...) et quel que soit son objet, n'est pas recevable par le médiateur de la consommation conformément au Code de la consommation.

Il peut arriver que le client se rapproche du Médiateur du notariat avec des demandes qui dépassent sa compétence, en lui prêtant des pouvoirs qu'il n'a pas. Dès lors, il convient de rappeler que le Médiateur du notariat n'est pas une instance professionnelle et ne détient aucun pouvoir de contrainte sur les notaires. Aussi, il ne peut donner suite aux demandes de remplacement d'un notaire, choisi par les parties ou désigné judiciairement, qui lui sont adressées. Dans un contexte amiable, le choix du notaire appartient aux clients et dans un contexte judiciaire c'est au tribunal de procéder au remplacement. De même, il ne peut désigner un notaire pour le traitement d'un dossier comme pourrait le faire le juge. Il convient également de souligner que le Médiateur du notariat, en raison de son obligation de neutralité, ne peut délivrer ni conseils ni consultations juridiques.

Il n'est pas rare que plusieurs clients (parties au même dossier) aient un litige différent avec un même notaire. Dans ce cas, il est préférable que chaque client formule une demande individuelle de médiation afin de garantir un traitement distinct et efficace de chaque dossier. Toutefois, lorsque plusieurs personnes rencontrent un même différend avec un notaire, une demande de médiation commune peut être envisagée. Dans ce cas, un mandat pourra être donné pour permettre à l'un des requérants d'agir au nom et pour le compte des autres auprès du Médiateur.

La médiation de la consommation du notariat est un processus entièrement dématérialisé et totalement gratuit, aussi bien pour les clients que pour les notaires. Aucun frais ou déplacement n'est donc à prévoir.

Lorsqu'un client saisit le Médiateur de la consommation du notariat, il est impératif qu'il mentionne le notaire responsable de son dossier, et non un collaborateur de l'étude, car cela facilite les échanges durant tout le processus de médiation et surtout, seul le notaire participe à la médiation.

Il est nécessaire de rappeler qu'un dossier de saisine incomplet ne pourra être examiné et sera déclaré irrecevable.

Pour saisir le Médiateur du notariat, il est obligatoire de remplir un dossier, disponible en ligne sur le site dédié en y annexant les documents obligatoires à son traitement ; il est possible également de l'imprimer et de le faire parvenir par courrier simple.

Le médiateur peut également être saisi par un courrier circonstancié.

Le courrier par lequel le client a fait part au notaire du différend qui l'oppose au notaire est essentiel et permet une appréciation claire des faits. Il doit être daté de plus de 2 mois, pour laisser au notaire l'opportunité de répondre, et moins d'un an sauf s'il y a eu des échanges entre le client et le notaire.

La confidentialité s'applique aux échanges et particulièrement à la proposition de solution émise par le Médiateur du notariat et qui ne peut pas être transmise à des tiers.

Il convient de respecter les délais prescrits afin que le processus de médiation se déroule dans les délais fixés par le Code de la consommation et afin d'éviter que le dossier ne prenne du retard accentuant ainsi le ressentiment du client.

Sans que cela ne soit obligatoire, un refus documenté est souvent mieux perçu par le client et parfois l'explication venant d'un tiers (le Médiateur) est mieux acceptée.

L'acceptation d'entrer dans un processus de médiation n'est pas une reconnaissance de faute du professionnel et peut, très souvent, aboutir à une reprise du dialogue et une solution satisfaisante pour les deux parties.



ILS EN PARLENT ...

Quelques clients :

« Je suis touché par votre message, c'est la première fois depuis 9 ans qu'on me considère avec intelligence et bienveillance. »

« Je vous remercie Maître Christian Lefebvre, ainsi que votre équipe pour votre travail excellent et diligent. »

« Nous vous remercions beaucoup pour votre aide qui a été décisive.
Nous pensons que sans vous, nous n'y serions peut-être pas arrivés ! »

« Je vous remercie encore pour votre aide précieuse et ce qui a permis de déclencher le rdv »
« Je vous félicite pour votre réactivité et votre compétence. »

« Merci énormément de votre aide »

Quelques notaires :

«

Je viens de lire avec attention le dernier rapport

Intéressant sur certains travers des études notariales

Les exemples de solutions à la fin du document m'inclinent à penser qu'il y a une vraie œuvre de conciliation, et c'est sûrement une solution efficace d'apaisement du conflit

Le notaire est d'ailleurs un conciliateur, depuis toujours

La médiation a un tout autre dogme : il suppose que les parties conçoivent, seules, la solution à leur problème, ayant restauré leur communication

... »

« ...

Deux expériences positives. Lors de la première, la responsabilité de l'office pouvait être interrogée sur une question de délai.

La médiation a permis au client et à moi-même de trouver un terrain d'entente rapidement et sereinement. Dans la seconde, il m'apparaissait clairement n'avoir aucune responsabilité dans le problème posé par le client.

Mais l'intervention du médiateur a permis de fluidifier la relation et il m'est apparu préférable d'accepter sa proposition raisonnable plutôt que de subir un contentieux chronophage.

... »

RENCONTRES EN 2024

Le Club des médiateurs du service au public

Le 21 novembre 2024, le Médiateur du notariat a accueilli dans les locaux du Conseil supérieur du notariat la rencontre du **Club des médiateurs du service au public (CMSP)**.

Au cours de cette réunion plénière réunissant une vingtaine de membres du club, des échanges nourris ont eu lieu, notamment sur la définition de la médiation proposée par le Conseil national de la médiation.

Les rencontres des médiateurs sont l'occasion d'échanger sur leurs pratiques respectives, les difficultés rencontrées dans leur mission. Cela permet également de réfléchir sur les moyens d'améliorer le fonctionnement du processus, notamment par la présentation des outils informatiques utilisés.

Un temps convivial a clôturé cette matinée permettant aux médiateurs présents de mieux se connaître.

L'Association nationale des médiateurs

Le Médiateur du notariat et son équipe ont eu la chance d'assister au colloque organisé par **l'Association nationale des médiateurs (ANM)**, qui a eu lieu dans les locaux du Conseil supérieur du notariat, le 22 novembre 2024. Plusieurs intervenants se sont réunis autour du thème « La médiation dans une société à l'épreuve de la vulnérabilité ». Médiateurs et professionnels ont ainsi présentés les bienfaits de la médiation animale, de l'art thérapie, de la médiation par l'enfant dans les cas de traumatisme familial et ont partagé leurs expériences passionnantes et enrichissantes.

Le Sénat

Le Médiateur du notariat a également participé au colloque « La médiation, levier de la transformation sociétale » organisé par Médiation 21 le 9 décembre 2024 au **Palais du Luxembourg**. Quatre tables rondes se sont déroulées sur les thèmes suivants :

- La médiation pour sortir des conflits au travail et penser les transformations,
- La médiation au service des acteurs et des enjeux de la santé publique,
- La médiation et le vivre ensemble,
- La médiation environnementale pour construire l'action publique avec les parties prenantes sur les territoires.

Bien que les fructueux échanges aient principalement concerné des processus de médiation conventionnelle ou judiciaire, la médiation de la consommation n'a pas été totalement absente des débats !

Et surtout, la journée s'est conclue par une intervention de Mmes Frédérique AGOSTINI, Myriam BACQUE et Christiane FERAL-SCHHL, membres du Conseil National de la Médiation, sur les travaux de ce conseil.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Enfin, le Médiateur du notariat a été représenté au « rendez-vous de la médiation de la consommation » organisé par la **CECMC** le 19 décembre 2024. Ce rendez-vous a été l'occasion d'échanges constructifs sur les pratiques des médiateurs de la consommation afin notamment d'assurer l'effectivité du recours des consommateurs au processus et les attentes des autorités de contrôles exprimées par des représentants de la CECMC et de la DGCCRF ainsi que sur l'évolution de la législation avec un état des lieux de la révision de la Directive. La qualité et la diversité des échanges ont été des éléments marquants de la journée.

Des journées riches d'enseignements !

LES OUTILS DE COMMUNICATION

Le Conseil supérieur du notariat met à la disposition du Médiateur du notariat plusieurs outils de communication à l'attention des notaires et des Présidents d'instances ; il s'agit de diffusion de message, d'articles professionnels dans la revue NVP.

Ces communications peuvent être diffusées à l'ensemble de la profession à l'occasion de la parution des rapports annuels, ce qui a été fait régulièrement depuis la création du service au mois de février 2018.

Pour répondre à l'obligation d'informer les clients de leur possibilité de saisir le Médiateur de la consommation, plusieurs outils sont à la disposition des notaires.

Une affiche a été créée à l'usage des notaires qui doivent l'apposer dans la salle d'attente de leur étude pour informer leurs clients de la possibilité de saisir le Médiateur de la consommation.

Le notaire peut délivrer l'information en rappelant l'existence du Médiateur de la consommation sur son site internet.

Également, à l'occasion des Assemblées Générales du Conseil supérieur du notariat, des interventions du Président du CSN et du Directeur Général rappellent les vertus de la médiation de la consommation ; le Médiateur lui-même pouvant à cette occasion prendre la parole et, le cas échéant, répondre aux questions « en direct ».

Le Médiateur du notariat est intervenu à plusieurs reprises lors des assemblées générales des notaires pour communiquer sur la procédure de la médiation de la consommation et lever les réserves sur le bien-fondé de cette démarche.

Enfin, sur le stand du Conseil supérieur du notariat au congrès annuel des notaires, une place est réservée au service du Médiateur du notariat qui peut alors diffuser sur écran des informations sur le processus de la médiation, des rappels sur les bonnes pratiques.... C'est l'occasion aussi de distribuer plus largement le rapport d'activité annuel et d'échanger avec les acteurs de la profession.

Le rapport du Médiateur du notariat est mis en ligne sur son site et sur l'intranet de la profession.

CONCLUSION

Valérie DEJOIE
Médiateur du notariat

Le rapport du Médiateur de la consommation du notariat est une opportunité permettant de révéler la tendance des relations entre les notaires et leurs clients.

Si certains s'interrogent sur le nombre de saisines de clients corrélativement au nombre de notaires, voici quelques éléments de réponse :

Le notaire officier public et ministériel prête serment devant la cour d'appel et s'engage à respecter une déontologie stricte. L'article 22 du Code de déontologie des notaires sur les devoirs du notaire vis-à-vis de ses clients oblige au respect de règles visant à délivrer au client une prestation adaptée à son besoin. Le notaire sollicité en direct par un client mécontent a, dans le cadre de cette déontologie, l'obligation morale de répondre à l'insatisfaction d'un client.

Le consommateur client est-il suffisamment informé de ce dispositif ? Pour renforcer l'information, l'article 25 du Code de déontologie des notaires rappelle l'obligation pour le notaire d'informer son client du droit de saisir le médiateur de la consommation.

La médiation de la consommation en France résulte de l'ordonnance du 20 août 2015, transposant une directive européenne de 2013 relative au règlement extra judiciaire des litiges de la consommation. Si les rédacteurs de la directive (RELC) avaient sans doute, en première intention, la protection des droits des consommateurs pour répondre à des comportements professionnels abusifs, ce dispositif devrait renforcer la confiance entre professionnels et consommateurs.

En effet, les avis rendus par le Médiateur de la consommation, en droit et en équité, permettent de comprendre la réalité du consommateur et celle du professionnel.

La médiation de la consommation est une opportunité et un outil pédagogique permettant d'expliquer à un client non satisfait les motifs qui ont conduit le notaire à agir suivant telle ou telle procédure ; si le motif d'insatisfaction est légitime, la démarche de médiation permettra de traiter la demande, proposer une solution pour rétablir une relation professionnelle de qualité entre le client et le notaire.

Sans doute, quelques années seront nécessaires pour que les modes amiables soient mieux appréhendés par les professionnels et les particuliers. La pédagogie, l'information, la communication sont indispensables pour un changement de paradigme dans la résolution des conflits.

C'est le but que nous poursuivons au sein de notre équipe : faciliter pour les clients l'accès au dispositif de médiation et convaincre les professionnels des vertus de la médiation de la consommation dans l'optique de participer collectivement à l'apaisement des relations.

ANNEXES



CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

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

Article 1 : Objet de la Charte

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

Article 2 : Le Médiateur du notariat

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

Article 3 : Champ de compétence

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

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

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

Article 4 : Principes applicables

Indépendance

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



Impartialité

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

Volontaire

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

Confidentialité

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

Gratuité

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

Responsabilité

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

Transparence

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

Article 5 : Déroulement du processus de médiation

Modalités de saisine

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

Examen de la recevabilité

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

Instruction

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

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

Durée

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

Avis du Médiateur du notariat et accord des parties

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.



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

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

Selon le préambule de sa charte reproduite en annexe 7 « **le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.**

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

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

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

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



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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.

Impartialité

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

Volontaire

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

Confidentialité

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

Gratuité

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

Responsabilité

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

Transparence

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

Article 5 : Déroulement du processus de médiation

Modalités de saisine

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

Examen de la recevabilité

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

Instruction

Le Médiateur du notariat analyse et confronte les arguments des parties. L'instruction se fait par écrit ou par voie dématérialisée mais le Médiateur peut, s'il le juge utile, entendre chacune des parties ensemble ou séparément. Les parties peuvent saisir le médiateur sans devoir faire appel à un avocat. Toutefois, elles peuvent, à leurs frais, se faire représenter ou se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation.

Durée

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

Avis du Médiateur du notariat et accord des parties

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

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

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

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

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

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

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

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

Exemples de propositions de solution

Proposition de solution n°1

Le Médiateur du notariat

- Saisi par M.demeurant (..), au moyen du site dédié le, d'une demande de médiation avec Me notaire à (..),
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à M.,
- Ayant notifié à Me, notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de M.,
- Ayant reçu de Me, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du ...,
- Connaissance prise des données du différend exprimées par M. lequel expose qu'après la signature d'une promesse de vente portant sur un bien situé, ... à il a exercé son droit de rétractation. IL reproche à Me de ne pas lui restituer la provision sur frais de 600 € versée à la signature de la promesse. M. réitère sa demande de restitution de l'intégralité de sa provision augmentée d'intérêts de retard au taux de 4,77 % depuis le 14 février 2023,soit selon son calcul la somme totale 10.473,90 €.
- Connaissance prise des explications de Me,
- Considérant que le 14 février 2023, Me a reçu une promesse de vente au profit de M. portant sur un bien situé,
- Considérant que M. a versé une indemnité d'immobilisation et une provision sur frais de 600 €,
- Considérant que M. a exercé son droit de rétractation,
- Considérant que M. précise qu'il a remis son courrier de rétractation en main propre à Me le 19 février 2023,
- Considérant que M. a sollicité le remboursement des sommes versées lors de la signature de la promesse de vente,
- Considérant que le 19 mai 2023, M. a relancé Me par courriel concernant le remboursement de la provision sur frais de 600 €,

- Considérant que Me indique qu'à la suite de l'exercice par M. de son droit de rétractation l'indemnité d'immobilisation qu'il avait versée lui a été intégralement restituée,
- Considérant que Me indique qu'en revanche la provision sur frais de 600 € a servi à couvrir les frais de promesse (frais de rédaction de la promesse et de son enregistrement auprès de l'administration fiscale) conformément à la convention d'honoraires signée par M.,
- Considérant que Me a précisé au médiateur du notariat que le compte ouvert au nom de M. à l'étude présentait un solde créditeur de 25 € qu'il allait lui restituer,
- Considérant que Me a produit au Médiateur du notariat la convention d'honoraires approuvée le 14 février 2023 par M. ayant pour objet l'établissement et la lecture d'une promesse de vente,
- Considérant que l'honoraire avait été fixé à la somme de 450 € TTC,
- Considérant que l'article L444-1 du Code de commerce prévoit la possibilité pour un notaire de solliciter un honoraire tenant compte « selon les usages, de la situation de fortune du client, de la difficulté de l'affaire, des frais exposés par les professionnels concernés, de leur notoriété et des diligences de ceux-ci ». Le notaire doit conclure par écrit avec son client une convention d'honoraires, qui précise, notamment, le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours envisagés,
- Considérant que la rédaction d'une promesse de vente n'est en toute hypothèse pas rémunérée par un émolument fixé par les dispositions du Code de commerce,
- Considérant qu'il est admis que la rédaction d'un avant contrat constitue une prestation détachable ouvrant droit à la perception d'un honoraire pour le notaire,
- Considérant les termes de l'article L271-2 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) qui prévoient la restitution des fonds versés par l'acquéreur dans un délai de vingt et un jours à compter du lendemain de la date de cette rétractation,
- Considérant que l'article L271-2 du CCH ne distingue pas s'agissant de l'obligation de restitution selon la nature des sommes versées,
- Considérant que le calcul des intérêts au taux légal effectué par M. est, en toute hypothèse erroné,
- Considérant que les intérêts au taux légal du 13 mars 2023 au 2 janvier 2024 s'élèvent à 28,97 €
- Considérant que la clause « provision sur les frais de la vente » de la promesse de vente du 14 février 2023 est ainsi rédigée : « *A titre de provision sur frais, le BENEFCIAIRE verse au compte de l'office notarial dénommé en tête des présentes, la somme de six*

cents euros (600,00 eur). Il autorise d'ores et déjà l'office notarial à effectuer sur ladite somme tout prélèvement rendu nécessaire tant pour la publicité foncière si elle est requise que pour les frais de recherche, correspondance, demande de pièces, documents divers, frais fiscaux et accomplissement de toute formalité en vue de l'établissement de l'acte authentique, dans les conditions et délais prévus aux présentes. Cette somme viendra en compte sur les frais lors de la réalisation de l'acte authentique. Toutefois, en cas de non-réitération par acte authentique du présent avant-contrat par défaillance du BENEFCIAIRE, sauf s'il s'agit de l'exercice de son droit de rétractation s'il existe ou de la non-réalisation de la condition suspensive d'obtention d'un prêt, cette somme demeurera intégralement et forfaitairement acquise au notaire 49 rédacteur au titre de l'application des dispositions du troisième alinéa de l'article L 444-1 du Code de commerce »,

Emet l'avis que :

la demande de M., la rétractation étant régulière, est justifiée et que les dispositions de l'article L. 271-2 du Code de la construction et de l'habitation et celles de la promesse de vente doivent être appliquées,

PROPOSE

- Que Me restitue à M. la somme de 600 € représentant la provision sur frais augmentée de 29 euros au titre des intérêts au taux légal.

Et fait savoir à M. et à Me 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 24 janvier 2024 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

Le Médiateur du notariat

- Saisi par Mme demeurant (..), en son nom et celui de ses parents M..... et Mme....., par courrier recommandé du, d'une demande de médiation de la consommation avec Me....., notaire à (),
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à Mme,
- Ayant notifié à Me, notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de Mme,
- Ayant reçu de Me, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du,
- Connaissance prise des données du différend exprimées par Mme et portant sur le règlement de la succession de son frère, M..... Le dossier a été confié à Me Mme expose qu'elle a reçu une notification de redressement liée à une erreur dans la détermination de ses droits à la suite de la renonciation d'un héritier. Mme reproche à Me de ne pas assumer les conséquences de cette erreur. Elle demande qu'il prenne en charge le complément de droits dont le paiement lui est demandé (21.037 €). Elle demande également la prise en charge des pénalités (1431 €). Elle sollicite la réparation de son préjudice financier correspondant à la somme de 10.203 € non perçue lors du partage des liquidités et l'indemnisation de son préjudice moral et de celui de ses parents évalués à 2000 € pour elle et 500 € pour chacun de ses parents (soit 3000 €).
- Connaissance prise des explications de Me,
- Considérant que la mise en cause de la responsabilité civile professionnelle d'un notaire suppose que sa faute, le préjudice du client et le lien de causalité entre les deux soient établis,
- Considérant que M..... est décédé le 17 juillet 2020,
- Considérant que M..... laissait pour lui succéder ses parents et ses deux sœurs, Mme..... et Mme.....,
- Considérant que Mme..... a renoncé à la succession,
- Considérant que Me a considéré que la succession devait se répartir en trois,
- Considérant que la déclaration de succession a été déposée le 18 février 2021,

- Considérant que l'article 805 du Code civil énonce que « *L'héritier qui renonce est censé n'avoir jamais été héritier.*
Sous réserve des dispositions de l'article 845, la part du renonçant échoit à ses représentant ; à défaut, elle accroît à ses cohéritiers ; s'il est seul, elle est dévolue au degré subséquent »,
- Considérant que le 10 novembre 2023 l'administration fiscale a adressé une proposition de rectification à M..... rappelant que les héritiers étaient solidaires du paiement des droits,
- Considérant que l'administration fiscale a conclu qu'en considération de l'article 805 du Code civil la succession de M..... était dévolue pour un quart à chacun de ses parents et pour la moitié restant à Mme.....,
- Considérant qu'en conséquence l'administration fiscale a demandé le paiement d'un complément de droits pour un montant de 21037 € ainsi que de pénalités de retard pour une somme de 1431 €,
- Considérant qu'en demandant le paiement d'un complément de droits, l'administration fiscale a replacé les héritiers et notamment Mme dans l'exacte situation qui est la leur à la suite du décès de M.....,
- Considérant que le fait de payer les droits de succession dus ne constitue pas un préjudice indemnisable,
- Considérant que le paiement des pénalités d'un montant de 1431 € apparait la conséquence de la dévolution retenue par Me ayant entraîné un retard dans le paiement des droits en principal,
- Considérant que Mme sollicite le versement de la somme de 10203 € en réparation de son préjudice financier résultant d'un déséquilibre dans le partage des liquidités au bénéfice de ses parents,
- Considérant que celui qui reçoit une somme qui ne lui est pas due doit la restituer (article 1302-1 du Code civil),
- Considérant que Mme ne justifie pas de l'insolvabilité de ses parents,
- Considérant que son préjudice n'est donc pas établi sur ce point,
- Considérant s'agissant du préjudice moral invoqué par les consorts que l'erreur commise par Me a légitimement pu créer un climat d'anxiété en raison notamment de la procédure initiée par l'administration fiscale,

PROPOSE

- Que Me procède au remboursement des pénalités de retard acquittées par Mme soit la somme de 1431 €,
- Qu'en réparation de leur préjudice moral, Me verse à
 - o Mme..... la somme 200 €,
 - o M. la somme de 200 €,
 - o Mme..... la somme de 500 €.

Et fait savoir à Mme (agissant en son nom et celui de ses parents) et à Me 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 3 décembre 2024 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.

AFFICHE - Modèle



*En cas de **différend non résolu** avec un notaire,
vous avez la possibilité de saisir le
Médiateur du notariat à l'adresse internet suivante :*

Mediateur-notariat.notaires.fr

*afin de tenter, avec son aide, de trouver une solution
amiable au conflit.*

Art. L616-1 et R 616-1 du code de la consommation.

*Vous pouvez également écrire au Médiateur du
notariat pour recevoir un dossier à compléter et à
renvoyer.*

*Le Médiateur du notariat
60 Boulevard de la Tour Maubourg
75007 Paris*

