RAPPORT DU MEDIATEUR DU NOTARIAT

2020





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

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

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

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

Le médiateur du notariat

Notaires de France

SOMMAIRE

Le Mot du Médiateur *p.5*

1 Qu'est-ce que la médiation ? *p.7*

2 La médiation de la consommation *p.8*

3 Différences entre médiation conventionnelle et judiciaire et médiation de la consommation *p.9*

4 Les vertus de la médiation et de la médiation de la consommation *p.10*

5 Ce qu'est le Médiateur du notariat – ce qu'il n'est pas *p.13*

6 Focus sur le notariat *p.15*

7 Le Conseil supérieur du notariat *p.16*

8 Règlement national des notaires *p.17*

9 La convention d'objectifs avec l'Etat *p.18*

10 La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation - CECMC *p.19*

11 Qui est le Médiateur du notariat ? *p.21*

12 Le service du Médiateur du notariat *p.23*

13 Actions de communication *p.25*

Le médiateur du notariat | Notaires

SOMMAIRE

14 La démarche de médiation de la consommation *p.27*

15 Les chiffres de la médiation de la consommation du notariat *p.29*

16 Les causes d'irrecevabilité *p.31*

17 Nature des conflits *p.32*

18 Recommandations aux notaires *p.33*

19 Recommandations aux clients *p.35*

20 Exemples de dossiers emblématiques *p.36*

21 Que faire à défaut de possibilité de médiation ? *p.38*

22 Le club des médiateurs de services au public *p.39*

Conclusion *p.40*

Annexes *p.41*

Le questionnaire de saisine – annexe 1
La carte de France par régions – annexe 2
Graphique des motifs d'irrecevabilité – annexe 3
Graphique objet du conflit – annexe 4
Graphique de fin de médiation – annexe - 5
Exemple de proposition de médiation – annexe 6
Charte de la Médiation de la consommation - annexe 7
Charte du CMSP - annexe 8



LE MOT DU MÉDIATEUR

Satisfaisant aux dispositions réglementaires il m'est agréable de vous présenter le troisième rapport annuel concernant l'activité de la médiation de la consommation dans le notariat.
Vous y trouverez les chiffres significatifs de cette activité pour l'année 2020 ainsi que des informations d'ordre général sur la médiation et d'ordre particulier sur celle inhérente, au titre de la médiation de la consommation, aux relations entre certains clients et certains notaires. Vous y trouverez également des recommandations faites aux notaires et aux clients procédant maintenant de trois années d'expérience et de pratique.

Il apparaît, comme l'année précédente au regard de celle d'avant, une augmentation certaine du nombre de demandes de médiation par rapport à celles advenues en 2019. Cette croissance est permanente. Nous en analyserons les causes dans ce rapport.
Référencé le 18 février 2018 et pour une durée minimale de 3 ans par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC – qui administre cette activité réglementée, renouvelé dans la fonction par le nouveau Bureau du Conseil Supérieur du Notariat élu en octobre 2020, il n'y a donc pas, en l'état, d'interruption dans cette fonction en ce qui me concerne.

Le notariat opère progressivement une mutation dans les dispositions concernant la discipline des notaires régie jusqu'alors par l'ordonnance de 1945. Les nouvelles règles, telles quelles sont aujourd'hui pressenties, devraient permettre, par les sanctions proposées, une amélioration dans les relations de certains notaires avec leurs clients.

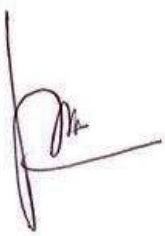
Le développement de la médiation de la consommation va permettre, à terme, d'instaurer dans la profession une éducation de la doléance ou de la plainte. Les notaires vont se familiariser avec cette pratique qui permet, à l'évidence, d'éviter des recours aux institutions en charge de la discipline. Et, en amont, il est à souhaiter que le nombre de saisines imputables aux défauts de réponses de la part des notaires aux clients et que les absences de conseils lorsqu'ils sont sollicités ou lorsqu'ils doivent être évidemment prodigués, diminue sensiblement.

De même, la lecture des rapports successifs et les réponses du médiateur aux clients, devraient progressivement les convaincre de la totale indépendance du médiateur vis-à-vis des notaires et des instances de la profession. Cette indépendance est un des piliers de sa déontologie et le Conseil supérieur du notariat la respecte scrupuleusement. Contrairement à certaines critiques de clients déçus par la proposition de solution dont ils attendaient, à tort donc, une complète satisfaction, il n'y a pas « d'entre soi » ni de corporatisme entre le médiateur, les notaires et les institutions de la profession.

Les dispositions prises en conséquence de la crise sanitaire ont notamment développé le télétravail dans notre service comme dans la profession en général. La gestion des dossiers étant très majoritairement dématérialisée, leur état d'avancement n'en souffre pas et nous sommes à jour de leur traitement. En revanche, le contact humain entre les personnes qui constituent notre équipe et qui est nécessaire pour une bonne cohésion est un peu perturbé, les entretiens par visio-conférences ne valant évidemment pas ce que l'on appelle maintenant « le présentiel ».

Je tiens particulièrement à remercier les membres de mon équipe qui, avec conscience et au mépris des contraintes de la situation sanitaire actuelle, ont fait en sorte que le traitement des demandes de médiation et la participation à l'élaboration des propositions de solution ne prennent pas de retard.

Et je tiens également à remercier le Président du Conseil supérieur du notariat, son Bureau et son Directeur Général ainsi que tous les permanents concernés par la bonne marche de ce service à la clientèle. Malgré les difficultés de la période, ils lui ont également apporté les moyens de son développement et du traitement des demandes de médiation dans le respect total de l'indépendance requise du médiateur.



Christian LEFEBVRE
Médiateur du notariat

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ?

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

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

Les parties auront ainsi affaire à un tiers indépendant, neutre et impartial, respectueux de l'ordre public mais susceptible, sous cette réserve, de les aider à raisonner en équité et pas nécessairement uniquement en droit. Ce n'est ni un juge, ni un arbitre et pas forcément un expert. Sa mission est d'abord d'ordre mental et non technique même si elle doit être structurée.

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

La médiation peut être judiciaire en matière civile. Elle procède du Code de procédure civile qui précise que « le juge saisi d'un litige peut, après avoir recueilli l'accord des parties, désigner une tierce personne afin d'entendre les parties et confronter leurs points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose ». Elle reste sous le contrôle du juge qui peut choisir un médiateur sur la liste des médiateurs référencés auprès des cours d'appel.

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



LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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

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

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

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

Elle ne concerne pas les litiges entre professionnels ni ceux introduits par un professionnel à l'encontre d'un consommateur.

Contrairement à la conception habituelle des qualités du médiateur, le médiateur de la consommation doit posséder et entretenir des bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine du droit de la consommation. Il doit, en effet, au terme du processus de médiation, émettre une proposition de solution qui doit être fondée.

Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable et gratuite pour le consommateur.



DIFFÉRENCES ENTRE MÉDIATION CONVENTIONNELLE ET JUDICIAIRE ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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

Cette proposition peut être acceptée ou refusée par l'une ou chacune des parties. S'agissant de la médiation conventionnelle ou judiciaire le médiateur ne formule pas son avis mais aide les parties à trouver ensemble la meilleure solution au conflit. Différemment, en matière de médiation de la consommation, le médiateur, après avoir objectivement et en toute impartialité analysé la situation, les propos et les pièces communiquées par les parties, va proposer aux parties ce qui lui apparaît comme étant la solution la plus équitable et adaptée à la situation. Les intéressés pourront accepter ou non cette proposition, mettant ainsi fin à la démarche.

Plus que d'une médiation telle qu'elle est habituellement comprise, il s'agit plutôt d'une conciliation. Le médiateur de la consommation s'apparente à un conciliateur, voire à un expert.
Les différents modes de médiation présentent des vertus qu'il semble utile de rappeler.

Si les parties n'ont pas trouvé un accord, le médiateur de la consommation est amené à établir et adresser à chacune des parties une proposition de solution.



LES VERTUS DE LA MÉDIATION ET DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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

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

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

Absence de contraintes : Alors que la médiation conventionnelle est sollicitée par les deux parties qui choisissent ensemble un médiateur pour tenter de les aider à résoudre en concordance leur conflit, le médiateur de la consommation est saisi d'une demande par un client qui doit justifier de la recevabilité de sa demande au regard des dispositions du Code de la consommation. Il n'a pas le choix du médiateur qui est celui de l'entreprise, de la branche professionnelle ou du service public. En revanche, le notaire pressenti par le médiateur peut accepter ou refuser de participer au processus de médiation. Un trop grand nombre de notaires le refusent soit qu'ils soient convaincus de l'excellence de la situation critiquée par le client ou de leur bon droit, soit qu'à tort, ils confondent l'acceptation de leur participation à la démarche de médiation et une reconnaissance de responsabilité professionnelle.

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

Rapidité : le procès peut durer des mois ou des années et faire l'objet de manœuvres dilatoires de la part des parties qui en augmentent la durée et le coût. La médiation conventionnelle n'est pas astreinte à des délais de réalisation. Ceux de la médiation judiciaire sont fixés par le juge et peuvent être prorogés en cas de difficulté. Le médiateur de la consommation dispose d'un délai de 3 semaines pour faire savoir au client si sa demande est recevable. De même, l'issue de la médiation doit intervenir dans les 90 jours de la notification de la saisine pour autant que le médiateur ait alors reçu du professionnel un accord motivé permettant la poursuite du processus. Ce délai peut être prorogé en cas de conflit complexe. Les parties doivent alors en être immédiatement informées.

Valorise l'image de marque de la profession : Que le client en conflit avec un notaire puisse bénéficier comme tout consommateur et malgré le caractère spécifique de la fonction de notaire, professionnel libéral et officier public, de cette voie de recours amiable et réglementée est un facteur remarqué comme un progrès de la transparence de la profession. Alors que pour beaucoup, encore et malgré ses efforts de communication et d'amélioration de la « relation-clients », le notariat représente une entité discrète où prédomine « l'entre soi », l'existence, nouvelle et assez récente, d'un Médiateur du notariat, rompu à la pratique professionnelle et aux dispositions réglementaires et déontologiques concernant la profession, indépendant d'elle, neutre et impartial, est un gage d'ouverture et de transparence. Cette tendance se manifeste aussi à la lecture des rapports annuels à la production desquels est tenu le médiateur du notariat lui permettant de faire un état des lieux de la relation de la profession avec le public et d'émettre à leur intention des avis tendant à la favoriser.

Participe au développement de la médiation dans la profession : Depuis quelques années, le notariat favorise le développement de la médiation et de l'arbitrage notarial essentiellement dans ses domaines de prédilection que sont le droit des personnes et de la famille, le droit de l'immobilier et celui des biens, le droit des sociétés et celui des affaires. Des centres de médiation notariale existent partout en France, des notaires sont formés à la médiation et les juridictions recourent de plus en plus souvent aux notaires-médiateurs pour leur confier des médiations judiciaires. Cette tendance fait que la profession se familiarise avec la médiation qui fait partie de son ADN et que la médiation de la consommation est de plus en plus connue de ses professionnels. Les notaires, comme tous les professionnels, ont d'ailleurs l'obligation de faire savoir à leur clientèle « par tous moyens appropriés » l'existence d'une possibilité de médiation lorsqu'un conflit survient entre le client et le notaire.

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

Les études statistiques démontrent que dans les secteurs où le service est considéré comme « cher », le nombre de clients insatisfaits qui réclament serait de 63%, ce qui signifie que 37% correspondrait à des insatisfactions non traitées comme n'ayant pas été exprimées. Par ailleurs, le silence d'un client insatisfait mais non réclamant est coûteux pour l'étude car ce client change de notaire à la première occasion. En outre, le client insatisfait en fait part à 10 personnes en moyenne et sans compter ses messages de plus en plus fréquents sur les réseaux sociaux, alors que le client satisfait n'en parle qu'à 5 personnes. Il en résulte une publicité négative pour le notaire. Enfin, 95% des clients dont la réclamation est rapidement résolue resteraient fidèles à leur prestataire. Ces remarques devraient inciter à mettre en place dans les études des processus permettant aux clients d'exprimer leurs insatisfactions. Ce seront essentiellement les questionnaires de satisfaction qui peuvent être adressés aux clients avec le courrier ou le courriel qui clôt un dossier.

Ce sera également l'information obligatoire que doit donner chaque notaire à chacun de ses clients « par tout moyen approprié et lisible » (affichette dans la salle d'attente de l'étude, mention sur le site internet de l'étude ou en bas de page de son papier à entête…) de la possibilité d'une tentative de médiation en cas de conflit avec le notaire et du moyen de contacter le Médiateur du notariat.

Rapport annuel : Répondant à une prescription du Code de la consommation, le médiateur de la consommation est tenu d'établir et de diffuser, chaque année un rapport d'activité. Ce rapport permet à tous ceux qui s'y intéressent de connaître un certain nombre de paramètres concernant la médiation de la consommation dans le secteur professionnel ou dans l'entreprise considérés. Il permet également de les comparer d'une année sur l'autre et d'apprécier les progrès ou les évolutions négatives de telle situation.

Mais il permet aussi d'adresser des messages à la profession. Le service du médiateur de la consommation est un observatoire hors pair de tout ce qui, à tort ou à raison, peut être reproché aux professionnels et de l'évolution de ces situations. Remplissant seul cette fonction pour la profession, il a une vision géographique et sociologique nationale des causes de réclamations des clients et souvent de la manière à laquelle y réagissent les instances notariales régionales en charge notamment de la discipline des notaires.

C'est dans le rapport que vont pouvoir être fustigées des attitudes répétées par un certain nombre, que des conseils vont pouvoir être délivrés aux clients et aux notaires, que des avis seront émis à l'intention des autorités de la profession qui pourront les apprécier et, le cas échéant, les imposer aux notaires. Le recueil de ces avis doit former ainsi une sorte de Charte de bonne conduite complétant les divers Règlements par les observations provenant directement de la pratique et pouvant évoluer au fil du temps.

C'est ainsi que la répétition des avis et conseils doit participer à la sensibilisation des notaires à la culture de la clientèle et à la valorisation de l'image que le public peut se faire de la profession.



CE QU'EST LE MÉDIATEUR DU NOTARIAT – CE QU'IL N'EST PAS

Le client en conflit avec un notaire s'adresse au médiateur de la consommation soit de manière préliminaire pour éviter une démarche contentieuse soit en désespoir de cause après avoir essayé les autres modes de réclamation en vigueur dans la profession au risque de voir sa demande déclarée alors comme irrecevable.

Il arrive fréquemment que le client attribue au médiateur des pouvoirs qui ne sont pas les siens et qu'il l'assimile à une instance professionnelle dotée de pouvoirs d'incitation ou de contrainte sur les notaires. Le médiateur de la consommation n'est pas en charge de la discipline. Son obligation à la confidentialité ne l'autorise pas à signaler aux instances disciplinaires de la profession les attitudes discutables de la part de notaires dont il pourrait avoir connaissance dans l'exercice de sa fonction.
Même s'il arrive au médiateur de regretter parfois de ne pas disposer de telles prérogatives lorsqu'il est confronté à des situations injustes et que le client se heurte au silence ou à la mauvaise foi du professionnel, il n'est ni un juge ni un arbitre. Il ne dispose d'aucune autorité ni d'aucune autre influence que le crédit que peuvent accorder les notaires et les instances professionnelles à cette fonction institutionnelle, réglementée et contrôlée.

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

Au terme du processus de médiation, le médiateur de la consommation émet une proposition de solution qu'il adresse aux parties. Il diffère notamment en cela d'un médiateur en médiation conventionnelle ou judiciaire qui doivent, sans le rédiger, s'assurer que les parties sont bien convenues de leur accord de médiation quitte à le rédiger elles-mêmes ou de le faire rédiger par leurs conseils. Pour cette raison notamment, il doit posséder et entretenir de bonnes connaissances en droit, et notamment en droit de la consommation. Il s'apparente à un conciliateur, voire à un expert.

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

Le médiateur de la profession peut, néanmoins, délivrer des avis objectifs et non personnalisés lorsqu'il est confronté à des situations, souvent répétées, qui permettent d'engendrer des enseignements utiles à toute la profession.

Le médiateur de la consommation n'est pas en charge de la discipline des notaires.

FOCUS SUR LE NOTARIAT



Afin de relativiser les données statistiques concernant la médiation de la consommation dans le notariat et d'avoir une meilleure compréhension de ce secteur, il peut être intéressant de connaître les principaux chiffres de la profession. Il s'agit des chiffres au 30 décembre 2020.
Par suite des dispositions réglementaires, le nombre de notaires a sensiblement augmenté durant ces dernières années.

Extrait du rapport annuel du notariat pour l'année 2020 :

- 15900 notaires dont 8677 exercent sous la forme associée au sein de 4204 sociétés de notaires. (Au 1er janvier 2019 existaient 13292 notaires)
- 6806 offices notariaux outre 1364 bureaux annexes soit 8170 points de réception de la clientèle sur tout le territoire.
- Plus de 75000 personnes travaillent dans les offices dont plus de 60000 salariés.
- 53% des notaires sont des femmes (8455 femmes)
- L'âge moyen des notaires est de 47 ans.
- Depuis le 2 août 2016, conformément à loi dite « loi croissance », les notaires de plus de 70 ans doivent cesser leur fonction.

L'activité économique du notariat pour l'année 2020 :

- Les notaires reçoivent chaque année 20 millions de personnes dans les études,
- Ils traitent des capitaux d'un montant de 600 milliards d'euros,
- Ils établissent plus de 4 millions d'actes authentiques et plus de 320 000 déclarations de successions.

Répartition de l'activité notariale :

- Immobilier, ventes, construction, baux : 50,1%
- Actes liés au crédit : 10%
- Actes de famille, successions : 31,9%
- Négociation immobilière : 2,7%
- Droit de l'entreprise, conseil, expertise, conseil patrimonial : 5,3%



LE CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT

Le Conseil supérieur du notariat – CSN – est un établissement d'utilité publique créé en 1945. Il représente la profession auprès des pouvoirs publics et du public. Il est le seul organisme de la profession à pouvoir représenter tous les notaires de France et à pouvoir s'exprimer en leur nom. Il participe au développement de la profession. Il crée des services collectifs et les met au service des notaires. Il participe également à l'évolution du droit et donne son avis sur les projets de lois et de textes réglementaires. Il est en relations constantes avec les ministères concernés (justice, Europe et affaires étrangères, économie et finances, ville et logement...).

Contrairement à ce que peuvent croire de nombreux clients, le Conseil supérieur du notariat en charge des conflits entre les chambres des notaires ou les notaires ne relevant pas du même Conseil Régional de notaires, n'a pas de compétence pour connaître des conflits entre un client et un notaire. Il n'est donc pas utile de s'adresser au président du Conseil supérieur du notariat lorsque l'on est en conflit avec un notaire pour tenter d'obtenir un moyen de le résoudre.

Parmi les instances de la profession, c'est au président de la Chambre des notaires dont dépend l'étude concernée qu'il y a lieu de formuler une réclamation. Il convient de le faire lorsque l'on ne saisit pas le Médiateur du notariat ou lorsque la médiation ne peut être entreprise par suite de l'irrecevabilité de la demande, du refus du notaire de participer au processus de médiation sollicité ou du défaut d'acceptation de la proposition de solution. Cette demande se fait par simple lettre motivée adressée à la Chambre des notaires dont les coordonnées figurent sur le site : ***notaires.fr***

La profession veille à ce que les questions ou réclamations adressées par les clients aux notaires ou aux instances de la profession soient traitées dans un délai raisonnable.

Par ailleurs et conformément à la Convention d'objectifs avec l'Etat (cf infra) « un service d'information juridique notariale téléphonique est mis en place par la profession notariale avant le 1er juillet 2021, permettant de fournir aux Français un premier niveau de réponse à des demandes d'éclairage sur le droit applicable en matière de droit de la famille et d'immobilier... ».



RÉGLEMENT NATIONAL DES NOTAIRES

Ainsi que cela figurait dans le rapport du Médiateur du notariat pour l'année 2019, il apparaît utile de rappeler le périmètre déontologique et professionnel dans lequel exerce le notaire au moyen de quelques extraits du Règlement national des notaires dont la dernière version a été approuvée par un arrêté du Garde des sceaux du 22 mai 2018 :

« *Le notaire est l'officier public établi pour recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique et pour en assurer la date, en conserver le dépôt, en délivrer des copies exécutoires et copies authentiques.*

Il est le conseil des personnes physiques ou morales de droit privé et de droit public, le rédacteur impartial de leur volonté. Il leur fait connaître toute l'étendue des obligations qu'elles contractent, rédige leurs engagements avec clarté (…). Il assure la moralité et la sécurité de la vie contractuelle.

…

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

…

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

…

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

…

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

…

Le secret professionnel du notaire est général et absolu… »

Officiers publics, les notaires ne peuvent pas choisir leurs clients. Ils ont l'obligation d'instrumenter lorsque la demande leur en faite par un client dans le domaine réservé d'interventions aux notaires par la loi.



LA CONVENTION D'OBJECTIFS AVEC L'ÉTAT

C'est une première significative pour la profession. Le 8 octobre 2020, le Garde des sceaux, le Ministre de l'économie, des finances et de la relance, le Ministre délégué chargé des comptes publics et le Président du Conseil supérieur du notariat ont signé la première convention d'objectifs du notariat pour la période 2021 – 2024. Cette convention fait état d'engagements réciproques de la part de l'Etat et de la profession dans un esprit de partenariat.

Parmi les engagements de la profession figure celui-ci concernant la médiation de la consommation et la discipline des notaires :

« *Le CSN communique à l'intérieur de la profession sur les enseignements à retenir des rapports annuels du Médiateur de la consommation. Il initie les politiques nécessaires dans la profession pour améliorer la relation à l'usager et le sens du client, dans le respect de l'intérêt général et du meilleur accès au service public de l'authenticité.*

La profession notariale et le ministre de la justice s'engagent à poursuivre ensemble une réflexion dans le but d'adopter dans les meilleurs délais une réforme destinée à améliorer les dispositifs disciplinaires et à l'adapter à la situation contemporaine du notariat… »

Il s'agit bien ici de l'importance qu'accordent l'Etat et la profession à la médiation de la consommation dans un secteur professionnel en charge d'une mission de service public.
Il s'agit bien également de la prise en compte par la profession de l'intérêt que peuvent présenter les avis du médiateur figurant dans ses rapports annuels et procédant de l'analyse de situations récurrentes permettant notamment de dégager des « bonnes manières » de la part des notaires.



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

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

Parmi les différentes catégories de médiateurs de la consommation, le Médiateur du notariat appartient à celles qui sont adossées à une organisation professionnelle ayant défini les modalités du dispositif de médiation de la consommation sous le contrôle de la CECMC qui l'a référencé.
Au mois de décembre 2020, la CECMC a publié le recueil de sa « jurisprudence » rassemblant ses positions de principe fondées sur les dossiers examinés et les décisions qu'elle a été amenée à prendre depuis sa création.

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

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

- Le caractère volontaire de la médiation de la consommation implique le droit pour le professionnel de refuser d'entrer en médiation ainsi que le droit, pour chacune des parties de refuser la solution proposée par le médiateur,

- Il est recommandé au médiateur de constater explicitement le refus du professionnel d'entrer en médiation en l'informant, par exemple, que son silence durant un certain temps sera interprété comme un refus,

- La recevabilité de la demande de médiation relève de la seule compétence du médiateur et non pas de celle du professionnel,

- Toute demande de médiation d'un consommateur déclarée recevable – dès lors que le notaire accepte d'entrer dans le processus - doit aboutir à une proposition de solution par le médiateur sauf si les parties ont trouvé un accord entre temps ou que l'une d'elle se soit désistée au cours du processus,

- Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties,

- Lorsque la proposition de solution du médiateur n'est pas acceptée par l'une des parties, la médiation est close. Il n'appartient pas alors au médiateur de la consommation de proposer un autre mode de résolution des litiges, les parties étant libres de procéder comme elles l'entendent et notamment de saisir la juridiction,

- Le médiateur fixe un délai au client et au professionnel pour accepter ou refuser sa proposition de solution, notaires par la loi.

La CECMC garantit au public la fiabilité du dispositif de la médiation de la consommation.

QUI EST LE MÉDIATEUR DU NOTARIAT ?

« Notaire à Paris, associé dans une société de notaires durant 42 ans, j'ai été sensibilisé à la conciliation, au début de mon exercice, comme conseiller prud'homme à la Section de l'Encadrement au Conseil de prud'hommes de Paris pendant 18 ans. Des mandats électifs professionnels régionaux et nationaux m'ont probablement permis d'acquérir une certaine expérience des relations entre le client et le notaire, des notaires entre eux et du contrôle de l'exercice professionnel. Inscrit sur la liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Paris, fondateur, en 2013, du Centre de Médiation des notaires de Paris, c'est avec passion que j'ai accepté de créer la fonction de Médiateur du notariat lorsque la médiation de la consommation est devenue effective et obligatoire pour la profession. Comme indiqué dans mon premier rapport annuel, je l'ai accepté avec enthousiasme par attachement au service notarial et à la relation que le notaire doit avoir avec son client à qui il doit attention, respect, service et conseil en considération de la confiance dont il est gratifié et de la mission de service public qu'il exerce. Je l'ai accepté également par attachement aux valeurs et aux vertus de la médiation quand bien même la médiation de la consommation serait-elle plus proche de la conciliation. J'y ai vu le moyen de concilier le droit et l'équité. Il m'est apparu essentiel, pour en avoir exercé la fonction de président, de pouvoir offrir aux clients du notariat une alternative à la réclamation à la Chambre des notaires ou à la plainte au procureur de la République qui focalisent deux mécontentements, exacerbent deux parties et portent atteinte à la réputation d'une profession.

C'est aussi un moyen de rappeler aux notaires que ceux qui s'adressent à eux ne connaissent généralement pas le droit qui les concerne ni le langage juridique et qu'il convient de les accompagner avec empathie, diligence et professionnalisme alors qu'il sont généralement dans une situation préoccupante.

Je ne suis plus notaire en exercice depuis juin 2018. Le fait d'avoir exercé cette profession et d'avoir participé à certaines de ses instances ne porte pas atteinte au souci et à l'obligation de neutralité qui s'impose dans cette fonction. Au contraire cette expérience peut être mise au service de la mission qui m'a été confiée tant en ce qui concerne la connaissance technique de la pratique notariale que celle de la déontologie et des devoirs des notaires.

Le Conseil supérieur du notariat qui me donne les moyens humains et matériels d'exercer cette fonction, respecte scrupuleusement mon indépendance qui est le gage de la sérénité de sa pratique tant pour les parties que pour le médiateur et ses collaborateurs.

Ayant été spécialement formé à la médiation proprement dite et l'ayant pratiquée sous les formes conventionnelle et judiciaire, mais également comme notaire maintenant honoraire, je pense avoir acquis les aptitudes que doit posséder le médiateur de la consommation telles qu'elles résultent du code de la consommation : diligence et compétence, indépendance et impartialité, transparence, efficacité et équité et disposer des aptitudes dans le domaine de la médiation associées à de bonnes connaissances juridiques.

A cet effet il convient notamment de rester à jour des connaissances nécessaires en matière de médiation de la consommation. La participation à un Club de médiateurs de la consommation soucieux notamment de la formation continue des médiateurs, le CMSP dont il sera question par la suite dans ce rapport, et la lecture des publications permettent cette mise à jour. »

Le Code de la consommation (art. L.613-1) *précise que « le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable …* » A ces principes peuvent être ajoutées les obligations de neutralité et de confidentialité.

Comme indiqué dans le précèdent rapport, il importe d'avoir à l'esprit, lorsque l'on saisit le médiateur du notariat, qu'il n'est ni un juge ni un arbitre. Il ne peut être sollicité, lors d'un conflit avec un notaire, que par un client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle. Son domaine d'intervention concerne toute l'activité des notaires, qu'elle soit réglementée ou non.

Le Médiateur du notariat n'est pas non plus en charge de la discipline des notaires et ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte ni même d'incitation sur eux. Contrairement à ce qu'imaginent et écrivent certains requérants, il n'est pas une instance de la profession dont il est totalement indépendant. La discipline des notaires relève de la charge du président de la Chambre des notaires dont dépend le notaire concerné. Le Médiateur du notariat ne se substitue pas aux prérogatives des Chambres des notaires en matière de contrôle de l'exercice des notaires, de discipline et de traitement des réclamations des clients.

Le recours au médiateur de la consommation est une nouvelle possibilité mais ce n'est pas une obligation pour le client en conflit avec le notaire.

7 LE SERVICE DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT

Le service du Médiateur du notariat est actuellement composé, outre le médiateur, de deux collaboratrices. Son développement rapide nécessite l'arrivée prochaine, pour l'instant, d'un troisième collaborateur. Son recrutement est en cours à l'heure de l'écriture de ce rapport.



Annie WOZNIAK
Adjointe du Médiateur du notariat

Juriste de formation, après des premières expériences au sein d'une association d'accès au droit et d'une association de défense des consommateurs, j'ai rejoint la Chambre interdépartementale des notaires de Paris.
Ces expériences me permettent d'apporter une approche juridique aux dossiers dont est saisi le Médiateur du notariat renforcée par la mise en œuvre des fondamentaux de la médiation (à laquelle j'ai été formée) et fondée sur l'attention portée à la position de chacune des parties et sur la volonté de les rapprocher.
Mon activité au sein de la Médiation de la consommation du notariat est animée par la volonté de favoriser l'élaboration de solutions juridiquement argumentées et humainement équitables.

Valérie KHER
Assistante



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

LE SERVICE DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT

Je tiens particulièrement à remercier les collaboratrices du service pour le dévouement et l'écoute dont elles font part. La situation sanitaire actuelle a sensiblement compliqué leur tâche mais leur conscience professionnelle, leur persévérance et leur attachement à cette mission ont permis d'éviter tout retard dans le traitement des demandes pourtant en augmentation constante et sensible.

Ainsi que mentionné en exergue de ce rapport, la bonne marche de ce service ne serait pas possible sans la participation du Conseil supérieur du notariat.
C'est lui qui assume financièrement la présence des collaborateurs du service dont le travail quotidien dépend du médiateur et c'est lui qui doit faire en sorte qu'un nombre suffisant de collaborateurs, à la demande du médiateur lorsque cela s'avère indispensable, permette la bonne marche de ce service en fonction de sa charge de travail. C'est lui qui met à sa disposition les locaux et le matériel nécessaires à son activité et à son développement.

La médiation de la consommation dans le notariat étant gratuite pour le professionnel et, bien sûr, pour le client, c'est le Conseil supérieur du notariat qui, conventionnellement et règlementairement, assume l'intégralité du coût de fonctionnement du service en mettant à la disposition du médiateur le budget nécessaire.





ACTIONS DE COMMUNICATION

La médiation de la consommation ne peut se développer dans la profession qu'autant que les clients et les notaires peuvent en avoir connaissance.

Concernant les clients :

- Il est rappelé aux notaires qu'il est obligatoire pour eux de faire connaître, par tous moyens lisibles et appropriés (affichettes dans la salle d'attente de l'Etude, mention sur le site internet de l'Etude, mention en bas de page du papier à entête de l'Etude ...) la possibilité, pour le client, d'avoir recours au Médiateur du notariat en cas de différend entre eux et d'en indiquer les coordonnées. Le défaut de respect de cette obligation est sanctionné par une amende administrative.

- La consultation du site internet du Médiateur du notariat est une autre source d'information. Il a été homologué par la CECMC. Il est mis à jour lorsque cela est nécessaire. Il y est fait référence épisodiquement dans des revues d'information à l'intention des consommateurs.

- Il arrive de plus en plus fréquemment que les Chambres des notaires recommandent aux clients de s'adresser au Médiateur du notariat lorsqu'elles reçoivent une réclamation de la part d'un client et qu'elles estiment qu'une tentative de règlement amiable serait préférable au traitement d'une plainte.

- Le rapport annuel du médiateur rendu public par son édition sur internet et consultable au moyen d'un lien figurant le site internet dédié est également une source d'information.

Concernant les notaires :

- Indépendamment des consultations du rapport annuel du médiateur ou de son site, des interviews du médiateur et des articles d'information sont régulièrement diffusés sur ce sujet dans les revues professionnelles auxquelles sont abonnés les notaires.

- De même des circulaires du Conseil supérieur du notariat ou des présidents de Chambres des notaires à l'intention de tous les notaires de France et faisant état de cette fonction sont diffusées ponctuellement.

- Le Médiateur du notariat intervient, à leur demande, lors des Assemblées Générales des Compagnies de notaires départementales ou interdépartementales afin d'expliquer l'utilité de la fonction et le déroulement du processus. De même est-il parfois sollicité pour intervenir lors des Assemblées Générales du Conseil supérieur du notariat ou de mouvements concernés par la profession (Assemblée de liaison des notaires de France, syndicats professionnels…)

  Ces interventions permettent notamment d'exprimer directement aux notaires les dysfonctionnements dans leur exercice rencontrés par le médiateur tels qu'ils lui sont exprimés par les clients et de répondre aux questions que peuvent lui poser les participants.

  Ces dysfonctionnements sont ainsi rapportés anonymement aux instances régionales ou nationale de la profession qui mettent en œuvre les recommandations susceptibles d'y mettre un terme.

Les notaires doivent faire connaître, par tous moyens lisibles et appropriés la possibilité, pour le client, d'avoir recours au Médiateur du notariat.



LA DEMARCHE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le processus de la médiation des litiges de la consommation procède du Code de la consommation.

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

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

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

Le modèle de questionnaire figure en annexe 1.

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

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

2. Le Médiateur signifie alors au notaire la demande du client en la résumant au moyen des éléments figurant dans la demande de médiation. Saisi de la demande par le médiateur, le notaire dispose d'un délai de trois semaines pour lui faire savoir s'il accepte ou non de participer à la démarche de médiation sollicitée.
   Si le notaire n'accepte pas de participer à ce processus, il lui est recommandé de l'indiquer explicitement et de motiver son refus.
   Le notaire informe alors le client de l'acceptation ou du refus du notaire.

3. Lorsque le notaire a accepté de participer à la démarche de médiation, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier ayant accompagné la demande du client et de l'acceptation de ce dossier en médiation, afin de comprendre et d'approfondir les circonstances motivant la saisine et d'analyser avec impartialité les propos et les pièces transmises par les parties. Il peut avoir à solliciter des parties des compléments d'information et des copies de pièces et d'actes. Si la complexité du dossier nécessite une prorogation de ce délai, les parties en sont informées préalablement.
   S'agissant d'un processus libre et volontaire, les parties peuvent, à tout moment, se retirer du processus. De même, le médiateur peut décider d'y mettre fin si les circonstances l'imposent.

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

5. Au cas de refus par l'une ou l'autre ou par les deux parties, le médiateur les en informe. Il est alors mis fin à la médiation et le client peut utiliser librement les autres voies de recours en usage dans la profession, voire recourir au juge.
   Au cas d'acceptation par les deux parties de la proposition de solution, le médiateur les en informe également. La proposition doit alors être exécutée de bonne foi et sans délai. Le médiateur classe la demande.
   En tout état de cause, les propos et documents échangés dans le cours du processus sont couverts par la confidentialité sauf la proposition de solution émise par le médiateur. Comme le médiateur, les parties ne peuvent s'en prévaloir dans d'autres circonstances.



LES CHIFFRES DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Au 31 décembre 2019, il restait **125** dossiers de demandes enregistrés et non traités.

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

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

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

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

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

Restent **8** dossiers non clôturés, les échanges se poursuivant avec les clients et les notaires.

Concernant l'année 2020 :

- Nombre de conflits dont le Médiateur a été saisi en 2020 : **1632**, soit **232** de plus qu'en 2019 et une augmentation d'un peu plus de **50%** par rapport à la première année d'exercice de la fonction et de presque **20%** par rapport à l'année précédente.

- **1165** demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire selon le processus agréé.

- Saisines irrecevables : **467** dont **34** comme étant hors du champ de la médiation de la consommation et **433** comme présentant une cause légale d'irrecevabilité, savoir :

o Demandes considérées comme manifestement abusives : **8**
o Demandes de conseils ou de consultations et non de médiation : **53**
o Litige préalablement examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal voire par une Chambre des notaires : **14**
o Copie pour information de réclamation sans demande de médiation : **17**
o Demande introduite auprès du médiateur plus d'un an après la réclamation écrite au notaire : **46**
o Réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : **65**
o Dossiers en attente de compléments d'information : **78**
o Demandes ne concernant pas une médiation de la consommation : **37**
o Renvoi au site dédié et au formulaire pour saisir le Médiateur : **107**
o Demande formulée par un professionnel : **34**
o Demande pour un tiers sans mandat : **8**

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

  o Par arrêt du processus par le client pour satisfaction obtenue sans délai de la part du notaire : **6**
  o Par refus explicite du notaire de participer au processus : **275**
  o Par refus tacite et critiquable du notaire malgré des demandes réitérées : **227**
  o Par acceptation de la demande du client de la part du notaire à réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien avec le Médiateur : **187**
  o Par la formulation d'une proposition de solution : **228**
  o Dossiers demeurés sans suite la plupart du temps du fait du client : **47**
  o Demandes enregistrées puis apparues par la suite irrecevables : **6**

Sur les **415** dossiers entrés dans le processus de médiation, **285** (**187** accords directs entre les parties et **98** propositions acceptés), soit quasiment **68%** ont abouti à une réussite.

Il apparaît ainsi qu'un peu plus de **25%** des demandes de médiation parviennent à un accord entre les parties avant l'élaboration de la proposition de solution par le médiateur ou à la suite de l'élaboration de cette proposition.
19% de ces demandes auront fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe auprès d'eux du Médiateur dès avant l'élaboration d'une proposition de solution.
En revanche, il est à déplorer à nouveau le nombre significatif de refus de notaires de participer au processus de médiation qu'il s'agisse d'un refus motivé ou, plus critiquable, d'un refus tacite généralement après relance de la part du médiateur.
Dans **2** dossiers, le client a abandonné le processus après l'émission de la proposition.

- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges : **49** jours pour les demandes parvenues à la proposition de solution. Bon nombre de litiges sont résolus plus rapidement souvent après une intervention directe du médiateur auprès du client ou du notaire.

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

- La provenance des saisines : les saisines proviennent généralement des clients des notaires soit pour leur compte soit pour celui d'un parent âgé ne pratiquant pas la relation dématérialisée. Quelques-unes proviennent d'organismes de défense des consommateurs (3), d'organismes d'assistance juridique (6) ou, exceptionnellement, des avocats des clients (4).

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

- La répartition des propositions de solutions : sur les **228** propositions de solution émise, **45%** ont été émises en faveur du client et **42%** ont été émises en faveur du notaire. **13%** étaient neutres.

- Sur ces **228** propositions de solutions, 98 ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de **43%**.

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

- Répartition géographique des offices concernés par les demandes :

Annexe 2

LES CAUSES D'IRRECEVABILITÉ

Annexe 3

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

Au titre de l'information préalable et pour tenter de diminuer les mauvaises surprises à cet égard, voici les causes d'irrecevabilité des demandes telles qu'elles procèdent de l'article L.212.2 du code de la consommation :

- ne pas avoir tenté, préalablement à la demande de médiation, de résoudre le litige directement avec le notaire par une réclamation écrite dont il pourra être justifié au Médiateur,

- présenter au Médiateur une demande manifestement infondée ou abusive,

- présenter un litige précédemment examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou à un tribunal (avec assimilation possible de la saisine de la chambre des notaires à une saisine juridictionnelle compte tenu de son pouvoir disciplinaire),

- introduire la demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compte de la réclamation écrite préalable auprès du notaire,

- présenter une demande n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur.



NATURE DES CONFLITS

Annexe 4 - Annexe 5

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

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

Sur les **1165** demandes effectuées selon le processus agréé,

534 concernaient des dossiers de succession,

475 concernaient des questions immobilières,

63 concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux,

19 concernaient des donations,

46 concernaient des questions diverses,

Et **28** concernaient des problèmes liés aux honoraires.



RECOMMANDATIONS AUX NOTAIRES

- L'une des causes les plus fréquentes de la saisine du Médiateur du notariat est le défaut de réponses de la part du notaire aux demandes des clients. Ces demandes sont soit des demandes de conseils, soit des interrogations sur l'état d'avancement d'un dossier, soit des demandes d'explications sur les termes d'un acte ou d'un projet ou sur les comptes correspondants. Il n'est pas admissible qu'un client reste sans réponse malgré des demandes téléphoniques, par courriel ou par courrier souvent réitérées. La situation spécifique du notaire dans l'univers du droit au service du public lui impose de respecter les clients et, au minimum, de ne pas faire qu'ils se sentent abandonnés ou négligés après avoir fait appel à lui. Cette attitude critiquable n'est pas l'apanage uniquement de cette profession mais son statut impose à ses membres un respect constant des clients qui doivent souvent recourir à eux en vertu de la loi.

- De même est-il anormal que certains notaires ne répondent pas au Médiateur lorsqu'il leur fait part d'une saisine à leur endroit de la part d'un client et qu'il doit savoir s'ils acceptent ou non de participer à la démarche de médiation. Cette demande doit souvent être alors réitérée mais en vain et mène à une présomption de refus tacite de participer au processus de médiation. Ce mutisme est critiqué par les instances de la profession et par l'instance publique de contrôle de la médiation de la consommation.

- Il est rappelé aux notaires leur obligation professionnelle, parfois non respectée et faisant l'objet de saisines de la part de client, qu'ils ont de présenter une convention d'honoraires à leurs clients lorsque la prestation sollicitée n'est pas rémunérée par un émolument tarifé procédant du tarif public des notaires. Cette convention d'honoraire signée préalablement à la prestation par le client est la justification d'une information et d'un accord du client sur l'honoraire proposé par le notaire. Le Médiateur du notariat recommande naturellement aux notaires l'établissement préalable de la convention d'honoraires lorsque peut être sollicitée une rémunération couvrant des diligences non soumises au tarif réglementé des notaires. Il en tient compte dans ses propositions de solutions.

- Un certain nombre de saisines ont pour origine les surprises occasionnées chez les clients par des provision sur frais sollicitées très tardivement et alors qu'une signature est imminente ou que le règlement d'un dossier de succession est engagé depuis un certain temps. Il est important que ces questions soient traitées dès que les éléments du dossier le permettent afin d'éviter ces surprises qui créent, bien sûr, un désagrément chez le client, mais également une perte de confiance envers le

notaire et une mauvaise impression se répercutant sur toute la profession.

- Trop souvent, alors que le Médiateur s'adresse au notaire pour lui faire part de la saisine d'un client, lui demande s'il accepte ou non de participer au processus de médiation sollicité ou, au terme du processus, s'il accepte ou non la proposition de solution, la réponse lui est fournie par un collaborateur. Le Médiateur ne peut pas savoir, alors que cela procède de la responsabilité du notaire, si ce dernier est informé de la démarche. Il apparaîtrait normal si ce n'est courtois, que ces réponses soient signées par le notaire afin d'éviter toute ambiguïté sur sa connaissance de la situation en cause.

- Lorsque le notaire est saisi d'une demande de médiation, avant même de documenter une réponse au médiateur, il doit, en réponse à sa demande, lui faire savoir clairement s'il accepte ou non de participer au processus de médiation. Trop de réponses ne sont pas claires à ce sujet et imposent au médiateur de solliciter à nouveau le notaire afin de connaître sa position sans ambiguïté pour pouvoir en faire part au client et envisager la suite de la démarche. Si sa réponse est un refus, il est recommandé qu'il motive ce refus afin d'éviter le risque de l'émission d'un avis de la part du Médiateur qui pourrait n'être fondé qu'imparfaitement sur les propos du client.

- Si la demande du client peut être satisfaite rapidement et sans débat particulier (envoi d'un titre de propriété …), le notaire a tout avantage à la satisfaire immédiatement, d'en informer le Médiateur et d'éviter ainsi l'ouverture d'un dossier de médiation ou une autre réclamation plus contraignante de la part du client.

- Il est rappelé que le fait pour un notaire d'accepter de participer au processus de médiation sollicité, n'est aucunement une reconnaissance de responsabilité de sa part. C'est le moyen de tenter de parvenir à la résolution d'une situation qui préoccupe son client et de rétablir le lien de confiance avec lui.

- La notion de client au sens de la médiation de la consommation mérite des explications. Certains notaires s'étonnent d'être pressentis alors que le requérant est assisté par son propre notaire. Il est rappelé que lorsque plusieurs notaires interviennent dans un dossier, ils sont tenus objectivement d'un devoir de conseil envers toutes les parties. En outre, la médiation de la consommation concerne les contrats de prestations de services aux termes desquels, en contrepartie de la prestation, le consommateur s'engage à en payer le prix. A ce titre, les parties à l'acte ou au dossier doivent être considérées comme des clients quelles que soient les particularités des règles de la contribution au paiement des émoluments des notaires.

- Alors que certains notaires font savoir au Médiateur, dans le délai imparti, qu'ils acceptent de participer à la démarche de médiation, il est regrettable que par la suite ils ne transmettent au Médiateur aucune explication ni aucune pièce. Cette attitude mène à la constatation de l'échec du processus de médiation pour attitude passive et au mécontentement du client qui se répercute négativement sur l'opinion du public sur la profession.

RECOMMANDATIONS AUX CLIENTS



- Il est recommandé aux clients, afin d'éviter toute surprise désagréable quant à la recevabilité de leur demande de médiation, de s'assurer, par la lecture du site du médiateur du notariat ou de ses rapports annuels successifs, que leur demande n'entre pas dans un ces cas légaux d'irrecevabilité.

- Le fait pour le client de recevoir de la part du Médiateur du notariat une notification de recevabilité de sa demande ne signifie pas que le processus de médiation est engagé. Il convient d'attendre l'acceptation du notaire sur la poursuite de la démarche. Habituellement la saisine du notaire lui est adressée en même temps que la recevabilité de la demande de médiation est signifiée au client. Il existe donc un décalage dans le temps entre ces deux épisodes.

- Lorsque le client saisit le Médiateur, il convient de lui faire savoir si, préalablement ou concomitamment, il a également saisi, pour la même cause, la Chambre des notaires. Cela évite d'avoir à lui notifier ultérieurement une éventuelle irrecevabilité irritable de sa demande lorsque le Médiateur apprend incidemment, en cours de processus, que la Chambre des notaires examine la même réclamation.

- Le client doit avoir conscience que le Médiateur de la consommation ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte sur le notaire. Il arrive que la demande du client ne corresponde pas à proprement parler à une demande de médiation avec le notaire mais bien à une plainte relevant de la mission de la Chambre des notaires qui assure la discipline. Il appartient alors au Médiateur de faire la part des choses et d'orienter le client vers la Chambre des notaires concernée sans que cela soit considéré par le client comme une manière, pour le Médiateur, de refuser de traiter une demande de médiation.

- De même, il arrive que, de manière flagrante, le client attribue au notaire la responsabilité d'une situation imputable, en réalité, à la relation qu'il peut avoir avec d'autres parties (cohéritiers, indivisaires, voisins…) Il appartient alors au Médiateur, s'il en est convaincu, d'y sensibiliser le client et de lui recommander de tenter, le cas échéant, une médiation conventionnelle en lui indiquant le moyen de contacter un notaire-médiateur s'il souhaite y avoir recours.

- Si la personne qui saisit le Médiateur le fait pour le compte d'un client (parent, organisme d'assistance juridique …) elle doit lui justifier d'un mandat pour intervenir au nom de ce client. La présentation de ce mandat dès la demande initiale évite une perte de temps.

- Le Médiateur du notariat ne peut pas décharger un notaire du secret professionnel qui est absolu. Les demandes des particuliers visant à obtenir une copie d'acte ou une information sur un dossier auquel ils ne sont pas parties ne peuvent donc pas prospérer d'autant que, bien souvent, le demandeur ne peut pas être considéré comme un client du notaire au sens de la médiation de la consommation.



EXEMPLES DE DOSSIERS EMBLEMATIQUES

- Des clients reprochaient au notaire de ne pas leur restituer la provision sur frais versée lors de la signature d'un compromis de vente alors que la vente n'avait pu aboutir en raison de l'existence d'un droit d'usage et d'habitation révélé postérieurement à la signature de l'avant contrat.
La clause relative à la provision sur frais de l'avant-contrat ne prévoyait la restitution de la provision qu'en cas d'exercice, par l'acquéreur, de son droit de rétractation ou en cas de défaillance de la condition suspensive d'emprunt.
Néanmoins, les acquéreurs n'étant pas responsables de l'échec du processus de vente, le Médiateur a proposé que le notaire restitue cette provision. Cette proposition a été acceptée.

- Un client contestait les honoraires sollicités par un notaire qu'il avait dessaisi du dossier après l'avoir chargé de la liquidation de son régime matrimonial à la suite de son divorce. Le notaire avait établi un projet d'état liquidatif.
Le Médiateur du notariat a rappelé au client que le notaire dessaisi d'un dossier avant d'avoir reçu l'acte pouvait prétendre à la rémunération des diligences accomplies. La rémunération sollicitée par le notaire a cependant été revue à la baisse compte tenu des éléments communiqués par ce dernier sur ses diligences.
La proposition a été acceptée.

- Le Médiateur du notariat a été saisi au cours de l'année 2020 de plusieurs dossiers dans lesquels, à l'occasion de la revente de leurs biens, les clients découvraient l'existence d'une convention conclue avec l'Etat et encadrant les loyers du bien acquis. Cette révélation conduisait leurs acquéreurs à renégocier les conditions de la vente. Les clients sollicitaient alors une indemnisation de la part du notaire. Ils faisaient part de leur incompréhension : la difficulté (les contraintes en matière locative) non évoquée lors de leur acquisition leur paraissait avoir été aisément décelée par le notaire chargé de la revente.
Les circonstances des dossiers ont systématiquement justifié qu'il soit fait droit à leur demande. Toutes les propositions de solution n'ont pas été acceptées par les notaires.
La plus grande vigilance doit être apportée à cette question comme à tous les indices qui peuvent révéler l'existence d'une convention pouvant avoir une incidence sur l'opération en cours.

- Plusieurs clients ont saisi le Médiateur du notariat au sujet des frais d'établissement d'attestations de propriété portant sur des petites parcelles de terre à l'occasion de leur vente et après plusieurs décès. Le coût de ces actes leur apparaît exorbitant.
Les dossiers ont révélé une exacte application du tarif réglementé par les notaires.
Cependant, il apparaît indispensable que les notaires qui n'ignorent pas que le coût des attestations à régulariser par rapport à la faible valeur des biens en cause peut être important, en informent très en amont leurs clients et non pas, comme cela s'est rencontré à plusieurs reprises, le jour même de la signature des actes.

- Une cliente reprochait à son notaire une mauvaise application des règles fiscales à l'occasion du rachat de la part de son ex-concubin sur un bien indivis. L'administration fiscale lui avait demandé de payer un complément de droits sur le montant de l'emprunt dont elle assurait le remboursement en lieu et place de son concubin. La demande de l'administration fiscale plaçait certes la cliente dans la situation qui devait être la sienne mais il a été considéré, au regard de l'ensemble des éléments du dossier, que la cliente qui était en droit d'attendre du notaire une information exacte sur le coût de l'opération et qui subissait un préjudice, pouvait être indemnisée.
La proposition a été approuvée par les deux parties.
Plusieurs saisines du Médiateur ont eu pour cause cette même situation.

- De même plusieurs saisines concernent-elles encore le remboursement des sommes avancées par un acquéreur lors de l'établissement d'un avant-contrat à la suite duquel il fait valoir sa faculté de rétractation. Conformément aux dispositions légales ce sont toutes ces sommes qui doivent alors lui être remboursées et le notaire ne peut se prévaloir d'un honoraire de rédaction du compromis ou de la promesse de vente ni de la rétention de quelque somme que soit au titre des frais ou ces droits d'enregistrement.

QUE FAIRE A DEFAUT DE POSSIBILITE DE MEDIATION ?



- Le client qui pour une raison d'irrecevabilité de sa demande ou de refus du notaire de participer à la démarche de médiation sollicitée se voit privé de cette possibilité de recours amiable, dispose d'autres voies de recours en usage dans la profession.

- Il a la possibilité de déposer une réclamation entre les mains du Président de la Chambre des notaires dans le ressort de laquelle est située l'Etude du notaire concerné. La liste des Chambres des notaires et leurs coordonnées peuvent être trouvées sur le site de la profession : **notaires.fr**
Cette démarche se fait au moyen d'une simple lettre motivée adressée au Président de la Chambre des notaires. La réclamation est traitée par un membre de la Chambre des notaires, le Syndic, qui agit en toute indépendance et rend compte annuellement de sa mission au procureur de la République.

- Au-delà, ce client peut déposer une plainte entre les mains du procureur de la République siégeant auprès du tribunal judiciaire (ex TGI) dans le ressort duquel et sous son contrôle exerce le notaire. Il s'agit également d'une simple lettre motivée sans le recours à un avocat. Le procureur fait ses investigations et se rapproche généralement à cet effet du notaire concerné afin de recueillir ses explications pour lui permettre d'aviser.

- Enfin et au-delà encore, le client, s'il le désire et estime que cela est justifié, peut intenter à l'encontre du notaire une action en responsabilité civile professionnelle devant le tribunal judiciaire dans le ressort duquel exerce le notaire. Cette démarche nécessite l'intervention d'un avocat lorsque l'enjeu du litige est supérieur à 10000 €.

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

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

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

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

Les échanges réguliers avec les membres du Club sont une source précieuse de formation permanente, d'information en temps réel sur tout ce qui concerne la réglementation et l'évolution de la médiation de la consommation et d'amélioration appréciable du processus de la médiation de la consommation dans le notariat au bénéfice des clients et des notaires.
Des sessions de formation sont organisées et bénéficient aux membres du Club et à leurs collaborateurs. Une rencontre annuelle avec les associations de consommateurs permet également d'enrichir les connaissances mutuelles des besoins en matière de médiation de la consommation.

Parmi les membres du Club figurent actuellement les médiateurs de la consommation des branches professionnelles, administrations et entreprises suivantes : Assurance, Autorité des Marchés Financiers, ASF, ASP, 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.

7 CONCLUSION

Pour sa troisième année de pratique la médiation du notariat a vu, à nouveau, croître le nombre des demandes de la part de clients des notaires. Cette possibilité offerte dorénavant au public qui la connaît mieux encore montre ses vertus et participe au développement de la qualité des relations entre ces clients et les notaires. Il importe pour cela que chaque notaire soit convaincu de l'importance d'une présence effective, réactive et bienveillante auprès du client qui le sollicite et que chaque client n'attribue pas au notaire des pouvoirs ou des responsabilités qui ne sont pas, alors, les siens.

La médiation de la consommation, réglementée et contrôlée, est un facteur de confiance pour les clients et pour les notaires. Elle participe et participera de plus en plus à la réponse au besoin de sérénité ressenti dans leurs relations alors que les uns sont dans une situation qui les préoccupe et que les autres, agissant par délégation de l'Etat, doivent leur apporter le conseil et la sécurité juridique.

Les messages de remerciements que reçoit le Médiateur du notariat tant de la part de clients que de notaires en est une manifestation plaisante.
Il sera intéressant, avec le prochain rapport annuel, de constater l'évolution de cette démarche alors que 550 demandes de médiation sont déjà parvenues au Médiateur du notariat pour les deux premiers mois et demi de l'année.

ANNEXES

1 - Questionnaire

2 - Carte de France par régions

3 - Motifs d'irrecevabilité

4 - Objet du conflit

5 - Fin de médiation

6 - Exemple de proposition de médiation

7 - Charte de la médiation de la consommation du notariat

8 - Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Etape 1

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

Date du premier courrier adressé au notaire :

Etape 2

Avez-vous reçu une réponse du notaire ?

☐ Oui ☐ Non

Etape 3

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

☐ Pour vous-même (étape 4)

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

Etape 4

Votre identité (merci de remplir tous les champs)

☐ Monsieur ☐ Madame

1/ Nom : ……

2/ Prénom : ……

3/ Adresse postale : ……

……

4/ Code postal - Ville : ……..

5/ Téléphone : ……

6/ Adresse électronique : ……..(lisible)

Etape 5

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

☐ Monsieur ☐ Madame

1/ Nom : …….

2/ Prénom : …….

3/ Adresse postale : …….

…….

4/ Code postal - Ville : ……..

5/ Téléphone : …….

6/ Adresse électronique : …….(lisible)

7/ Votre lien :

☐ Avocat ☐ Représentant légal

☐ Autre à préciser : …….

Etape 6

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

1/ Nom : ……..

2/ Prénom : ……

3/ Adresse de l'étude : …….

…….

5/ Code postal - Ville : ……..

6/ Téléphone : ……

7/ Adresse électronique : …….(lisible)

Etape 7

Date du litige : ……..

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

……..

……..

……..

……..

Exposer vos reproches à l'encontre du notaire :

……..

……..

……..

……..

……..

Indiquer précisément vos attentes :

……..

……..

……..

……..

……..

……..

……..

Etape 8

Pièces jointes au dossier :

☐ Courrier au notaire – **<u>à joindre obligatoirement</u>**

☐ Réponse du notaire

☐ Autres pièces : …….

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

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

Date : ...

Signature : ...

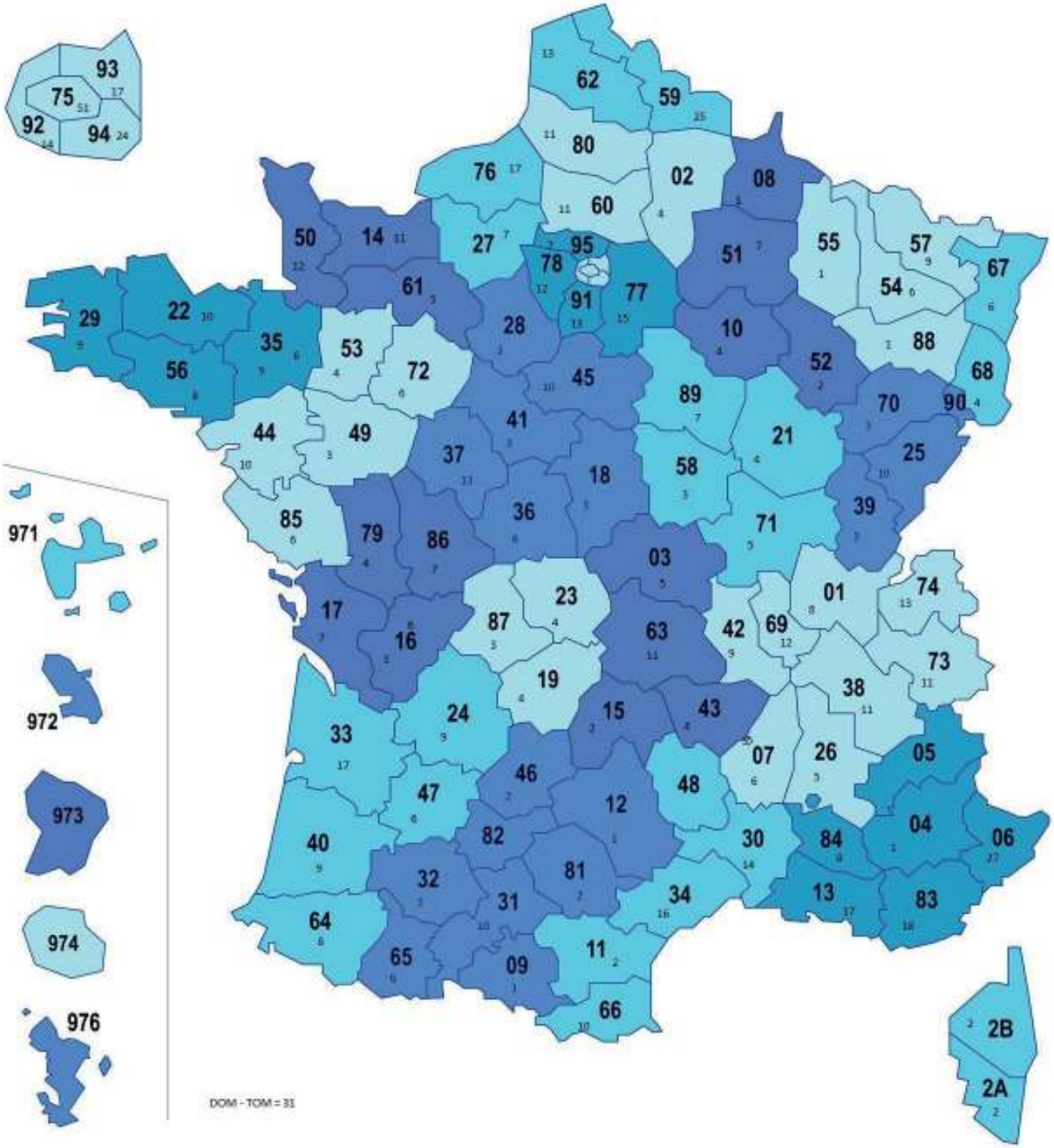
Vos données personnelles font l'objet d'un traitement par le Conseil Supérieur du Notariat, ci-après « Responsable de traitement », pour la gestion des demandes de médiation de la consommation.

Pour traiter votre demande, la totalité des étapes doit être renseignée.
Aucun transfert de vos données personnelles hors Union européenne n'est effectué.
Les données vous concernant sont conservées 6 mois par l'ADSN.

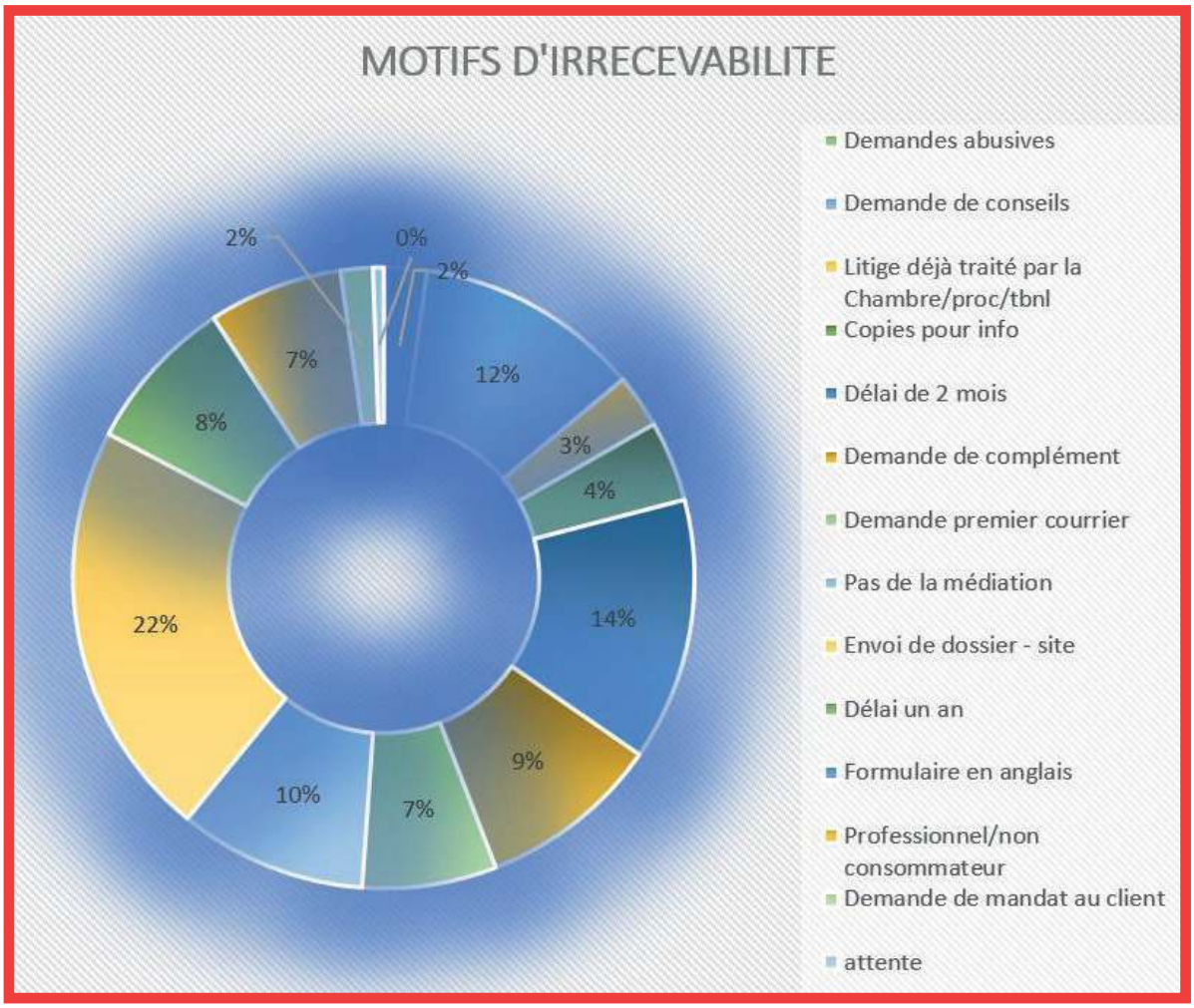
Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, vous pouvez accéder aux données vous concernant directement auprès du Responsable de traitement ou de son Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : cil-csn@notaires.fr. Le cas échéant, vous pouvez également demander la rectification ou l'effacement des données vous concernant, obtenir la limitation du traitement de ces données ou vous y opposer pour motif légitime, hormis les cas où la réglementation ne permet pas l'exercice de ces droits.

Si vous estimez après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou que le traitement n'est pas conforme aux règles sur la protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

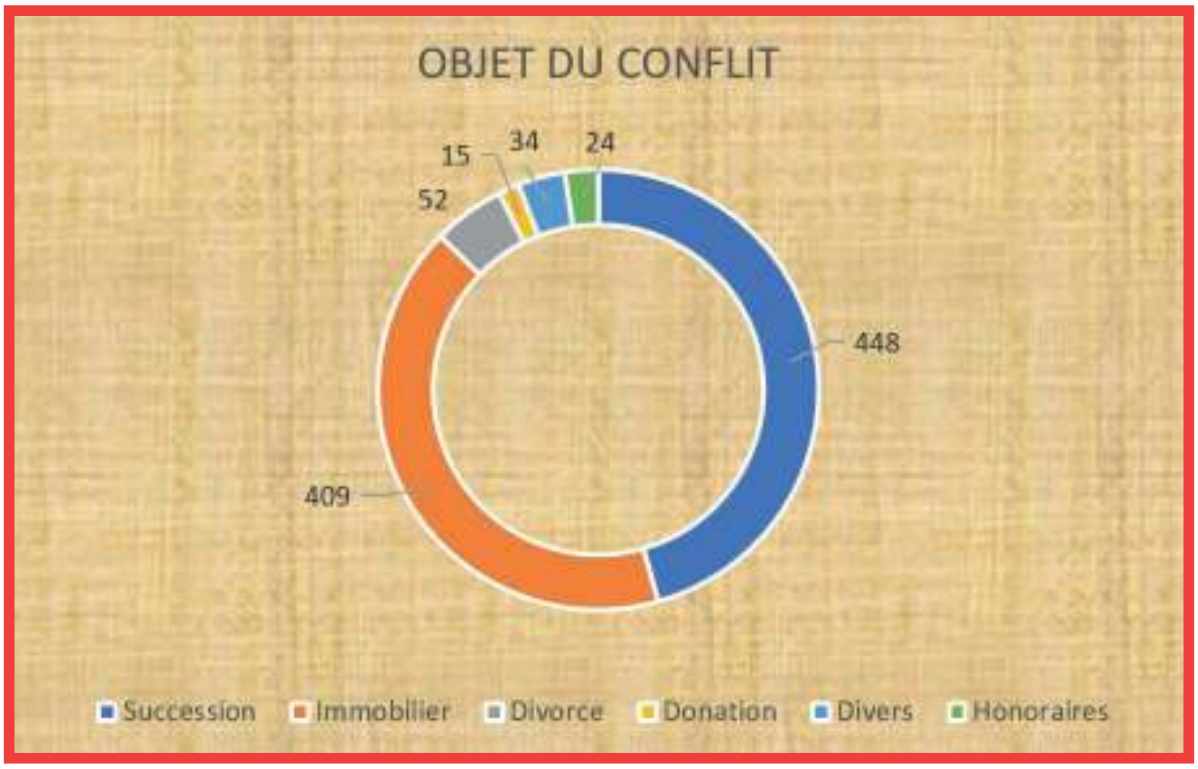
ANNEXE 2
CARTE DE FRANCE PAR REGIONS



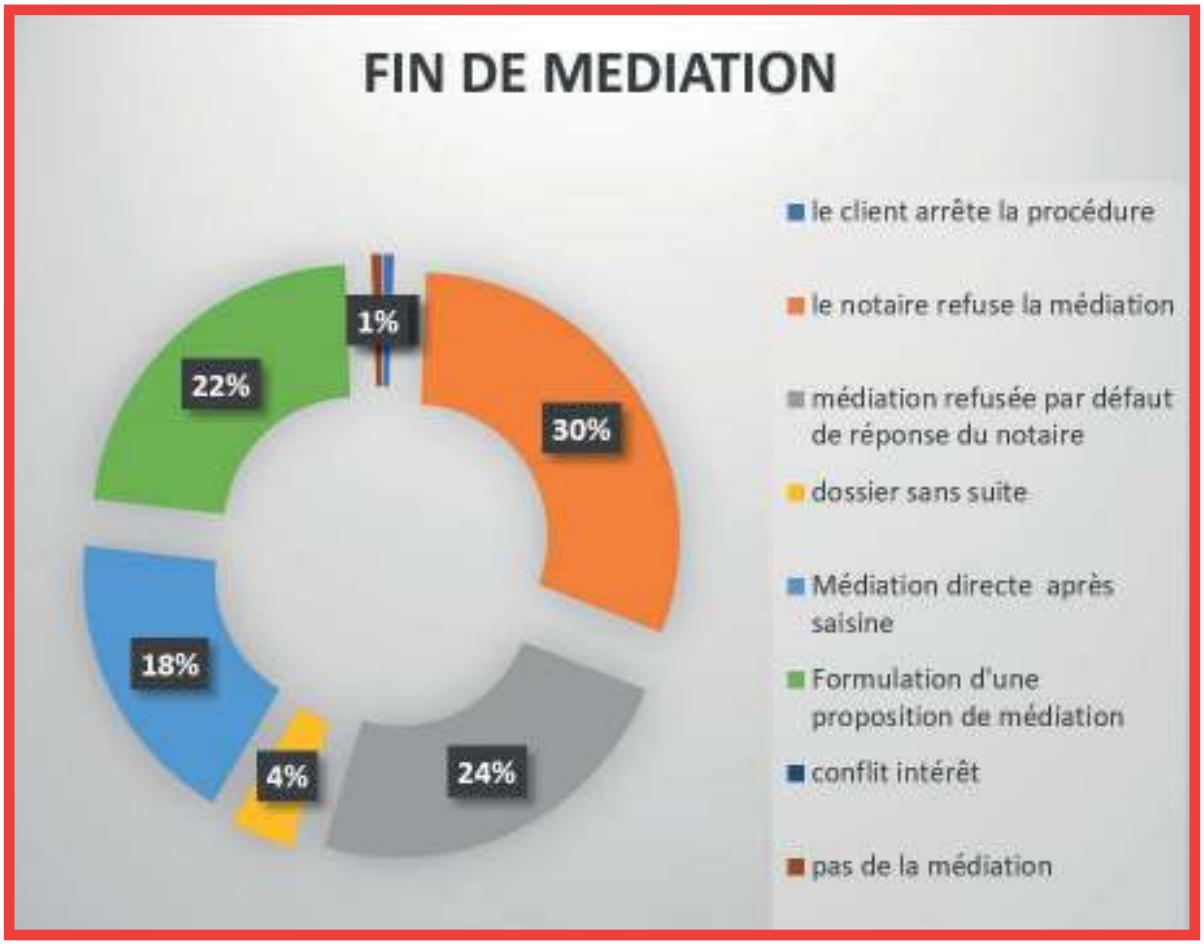
ANNEXE 3
MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ



ANNEXE 4
OBJET DU CONFLIT



ANNEXE 5
FIN DE MÉDIATION



Le médiateur du notariat | Notaires de France

Proposition de Médiation
Madame X – Maître Y

Le Médiateur du notariat

- Saisi par Mme X demeurant au moyen du site dédié le 2 décembre 2019, d'une demande de médiation avec Me Y, notaire à ,

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

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

- Ayant reçu de Me Y, notaire susnommée, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du 23 décembre 2019,

- Connaissance prise des données du litige exprimées par Mme X laquelle expose qu'elle a confié au mois de mai 2019 à Me Y la régularisation d'un acte de licitation. L'acte a été signé le 9 septembre 2019. Mme X reproche au notaire de lui avoir demandé après la signature de l'acte le versement d'une provision supplémentaire (1451 €) en raison d'une erreur dans le calcul des droits d'enregistrement. Mme X indique qu'elle avait inclus le montant des frais, qu'elle n'était pas en mesure de régler, dans sa demande de financement. Mme X estime ne pas avoir à subir les conséquences de l'erreur de l'office notarial et demande un dédommagement,

- Connaissance prise de la position de Me Y sur cette situation et selon laquelle le complément de provision demandé porte sur les droits d'enregistrement dus au trésor public dont le paiement final incombe à la cliente,

- Considérant qu'à la suite du rendez-vous d'ouverture du dossier, Me Y a adressé à Mme X une attestation mentionnant les frais de l'acte de licitation (8.800 €) afin de lui permettre d'effectuer ses démarches auprès des établissements bancaires,

- Considérant que le notaire chargé de la régularisation d'un acte doit demander au client préalablement à sa signature le versement d'une provision suffisante pour couvrir sa rémunération (émoluments), les frais et débours,

- Considérant qu'à cette fin, préalablement au rendez-vous de signature, le notaire adresse à son client une demande de versement de provision calculée de la manière la plus précise possible,

- Considérant que l'appel de fonds adressé à Mme X mentionnait que les frais de l'acte étaient « à parfaire ou à diminuer »,

- Considérant que le coût définitif de l'acte étant connu à l'issue de l'accomplissement des formalités postérieures à sa signature, le solde du compte ouvert au nom du client peut se révéler créditeur ou débiteur et donner lieu à régularisation,

- Considérant que le rendez-vous de signature s'est tenu le 9 septembre 2019 et que Mme X a adressé préalablement à l'office la provision de 8.800 € demandée,

- Considérant que par courrier du 15 septembre 2019, le comptable de l'office informait Mme X que les droits d'enregistrement avaient été calculés sur le montant de la soulte et non sur la valeur des parts acquises et qu'elle devait adresser à l'office une provision complémentaire de 1451 € afin de permettre la publication de l'acte auprès du service de la publicité foncière,

- Considérant que Me Y précise qu'elle a néanmoins d'ores et déjà procédé à la publication de l'acte en faisant l'avance des droits afin d'éviter toutes pénalités,

- Considérant que si la demande de l'office relative au complément de provision peut apparaitre comme tardive le fait de devoir payer les droits afférents à l'opération qu'elle a réalisée ne constitue pas en soi un préjudice pour Mme X,

- Considérant que le fait pour un notaire d'avoir sollicité une provision insuffisante peut toutefois être constitutif d'une faute justifiant l'indemnisation du préjudice subi par le client,

- Considérant que Mme X précise qu'ayant sollicité un financement de la soulte et des frais, la demande tardive de Me Y devrait la conduire à renégocier les conditions de son prêt ce qui lui occasionnera des frais,

- Considérant que les dispositions nouvelles régissant le tarif des notaires n'autorisent plus ces derniers à consentir une remise personnalisée partielle de leurs émoluments,

PROPOSE :

- Que par équité Me Y prenne en charge la somme de 451€ sur le complément de droits dû par Mme X,

- Que Me Y et Mme X se rapprochent afin de convenir, le cas échéant, du paiement échelonné du solde des frais.

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

Fait à Paris
Le 10 janvier 2020

Christian Lefebvre
Médiateur du notariat

CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

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

Article 1 : Objet de la Charte

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

Article 2 : Le Médiateur du notariat

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

Article 3 : Champ de compétence

Le Médiateur du notariat peut être saisi par un client consommateur, n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, pour le règlement de tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un service fourni par un notaire Conformément à l'article L 612-2 du Code de la consommation, le Médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

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

Article 4 : Principes applicables

Indépendance

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

Impartialité

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

Volontaire

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

Confidentialité

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

Gratuité

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

Responsabilité

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

Transparence

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

Article 5 : Déroulement du processus de médiation

Modalités de saisine

Le médiateur du notariat peut être saisi soit en ligne à partir du formulaire mis à disposition sur le site internet mediateur-notariat.notaires.fr ; 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 et accord des parties

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



CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. VALEURS DU MEDIATEUR 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 lui 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 MEDIATION

Les médiateurs membres 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 les 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.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de 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.

Le médiateur du notariat

Notaires de France

Le médiateur du notariat

Notaires de France

© LA MÉDIATION - DIRCOM
CSN - MB - 2021