

2
0
2
5

**Le médiateur
du notariat**



Rapport d'activité du Médiateur du notariat



**Directement
sur le site dédié**

mediateur-
notariat.
notaires.fr



**Par courriel
à l'adresse**

lemediateur
@mediateurdu
notariat-notaires.fr



**Par envoi postal
du dossier**

60, boulevard
de la Tour
Maubourg
75 007 Paris

*A la demande exclusive du client
le Médiateur du notariat,
tiers compétent, indépendant et impartial
a pour mission de proposer une solution
amiable, équitable et acceptable,
aux différends opposant le client consommateur au
professionnel notaire*

SOMMAIRE

1- Edito	P.4
2- Le notariat, le notaire et le Médiateur	P.6
3- Intervention de Maître C. Deschamp Porte-parole du CSN	P.8
4- Les chiffres du Notariat	P.9
5- Intervention de Maître A. Gautron, Président de la Chambre des notaires de l'Ouest	P.10
6- Le client du notaire	P.11
7- Les recours du client	P.13
8- Les vertus de la médiation de la consommation	P.15
9- La charte de la Médiation de la consommation du notariat	P.17
10- L'équipe du Médiateur du notariat	P.20
11- Les délais du processus de médiation	P.21
12- Les causes d'irrecevabilité	P.23
13- Un nouvel outil de gestion des demandes	P.25
14- Les chiffres de la médiation de la consommation	P.27
15- L'origine des conflits	P.35
16- Des situations qui ont retenu l'attention du Médiateur en 2025	P.37
17- Quelques propositions	P.43
18- Le regard des clients	P.49
19- Quelles actions de communication en 2025	P.50
20- Nos liens	P.52
21- Conclusion	P.57

ÉDITO

« La paix n'est pas l'absence de guerre, c'est une vertu, un état d'esprit, une volonté de bienveillance, de confiance, de justice » Baruch Spinoza

Le rapport du Médiateur de la consommation est une obligation légale dictée par le Code de la consommation pour rendre compte de l'activité de médiation au public, à la profession et à la Commission d'Evaluation et de Contrôle des Médiateurs de la Consommation.

Au-delà des données chiffrées, ce rapport permet d'établir un état des lieux à destination des professionnels concernés et d'attirer l'attention sur les sujets récurrents.

Après une année complète d'exercice de la fonction de Médiateur de la consommation du notariat, je peux rendre compte d'une activité soutenue, toujours marquée par l'importance de la relation entre le client et son notaire ; c'est régulièrement une altération de cette relation qui est à l'origine du différend.

Le lien entre le notaire et son client est fragile car il vient parfois toucher la sphère intime et les difficultés prennent alors une dimension toute particulière.

Cette année est marquée par une augmentation des demandes de plus de 40% obligeant chaque membre de l'équipe à un rythme soutenu pour maintenir des délais de traitement raisonnables et en deçà des exigences légales (délai de trois mois).

Les causes de cette augmentation remarquable apparaissent multifactorielles :

En raison de la crise économique durable, les notaires ont diminué leurs effectifs mais les dossiers, toujours plus complexes à traiter compte tenu de la réglementation inflationniste, demandent plus de temps de traitement.

Le climat général de tension, d'anxiété alimente la suspicion et le client mécontent, à raison ou à tort, s'engage plus facilement dans la voie de la réclamation lorsque la réponse du professionnel n'est pas immédiate, puisque l'immédiateté apparaît désormais comme un gage de qualité du professionnel.

Parfois, le contexte conflictuel d'un dossier, dans lequel les parties peinent à trouver un accord, vient polluer la relation entre les clients et le notaire, ce dernier devenant alors un élément du conflit.

Il ne s'agit pas ici d'excuser le professionnel mais de donner des pistes de compréhension de cette augmentation dont on peut aussi comprendre qu'elle corresponde à l'augmentation du nombre des notaires, soit 17 536 en 2025.

L'année 2025 a connu la mise en service et l'utilisation depuis le mois de juin d'un nouvel outil pour le traitement des demandes : cette application métier permet un suivi plus précis, un traitement plus rapide, ainsi qu'une meilleure qualité de service rendu au client.

J'ai également souhaité renforcer la connaissance du dispositif par les notaires en adressant à chaque lieu de réception de clientèle une affiche dédiée au client pour l'informer de la possibilité de saisir le Médiateur de la consommation et en participant à quelques assemblées générales des notaires pour présenter la médiation de la consommation du notariat.

Ces actions sont possibles grâce au soutien du Conseil supérieur du notariat : je remercie très sincèrement Monsieur le Président Bertrand Savouré, et Monsieur le Directeur Général Jérôme Fehrenbach pour les moyens humains et matériels permettant d'exercer cette fonction dans de bonnes conditions, et pour leur soutien dans les actions que j'ai souhaité mener.

Pour demain, je formule le souhait que le dispositif soit mieux connu de la clientèle, mieux accepté par les notaires, appréhendé comme un moyen de clarifier une situation mal comprise par un client, et en cas d'erreur comme un outil de régularisation amiable d'une difficulté entre le professionnel et son client.

Ce souhait est motivé par la conviction profonde que chacun puisse participer, de sa place, au développement des modes amiables de règlement des différends et contribuer ainsi à l'apaisement des relations entre les membres de notre société fragilisée par d'innombrables tensions.



Valérie DEJOIE
Médiateur du notariat

LE NOTARIAT, LE NOTAIRE ET LE MÉDIATEUR

Le notariat est une profession ancienne marquée par le statut hybride du notaire à la fois officier public et professionnel libéral.

Officier public, son activité est contrôlée par l'Etat et ce dernier lui délègue de nombreuses missions : percepteur d'impôt (droits de mutation, impôt de plus-value etc. ...), acteur dans la lutte contre le blanchiment d'argent, référent en matière immobilière, en charge des formalités de l'apostille, témoignant ainsi de la confiance de l'Etat dans cette profession.

Le notaire est également un praticien généraliste du droit, il remplit une mission de service public au profit des citoyens en assurant un devoir de conseil désintéressé, en rédigeant des actes authentiques dont le but est de garantir la sécurité juridique, tout en respectant strictement l'application du droit.

Authentifier les actes signifie s'engager personnellement sur leur contenu ; le notaire vérifie l'identité des parties, s'assure de leur consentement éclairé, réel et valable et officialise leur volonté et leurs engagements. L'acte qu'il authentifie est incontestable et s'impose à tous.

Les notaires sont qualifiés régulièrement de magistrats de l'amiable car ils rédigent des contrats équilibrés ce qui réduit les sources de litiges et les procédures contentieuses. En écoutant et en conseillant les clients de manière impartiale, ils permettent de régler de manière apaisée leurs préoccupations familiales ou professionnelles. Le notaire est un acteur de la justice préventive.

Naturellement alors, certains notaires s'intéressent aux modes amiables de règlement des différends soit en se formant à la médiation, soit en incitant leurs clients à y recourir en cas de situation conflictuelle.

Les médiateurs notaires pratiquent la médiation conventionnelle ou judiciaire au sein des centres de médiations créés par les instances notariales locales ; les dossiers qu'ils traitent proviennent de demandes de particuliers ou des tribunaux. Quand ils sont médiateurs, ils doivent abandonner « leur casquette » de notaire, pour accompagner les parties en médiation avec impartialité, indépendance et en garantissant la confidentialité attachée au processus de médiation.

Le Conseil supérieur du notariat encourage la pratique de la médiation en proposant des parcours de formations, ou des ateliers de prescription à la médiation.

Les notaires doivent inviter leurs clients à y recourir quand la situation est conflictuelle entre les parties. Il est précisé au notaire qu'il ne peut être le médiateur de son propre dossier et qu'il pourra poursuivre sa mission initiale, une fois la médiation terminée.

Le notaire est parfois réticent à envoyer son dossier en médiation car il pense qu'il peut aider à la résolution du différend ; cette posture peut se révéler contreproductive car si le conflit persiste, le climat se tend, et le notaire risque de devenir une partie au conflit.

En tant que Médiateur du notariat, j'observe qu'un certain nombre de demandes de client reflète cette situation : à l'occasion d'une difficulté dans un dossier déjà en tension (divorce, succession), le notaire tente de résoudre le problème, et en cas d'échec, il est fréquent que l'une des parties finisse par lui reprocher son inaction, son manque de réponse etc... alors qu'il aura dépensé de l'énergie et du temps.

Le client formule à l'encontre du notaire des reproches, certes réels, mais induits par un conflit entre les parties qui empêche toute communication efficace.

J'attire l'attention des notaires sur leur vocation à encourager leurs clients à recourir aux modes amiables de règlement des conflits, telle que cette mission est prévue à l'article 25.3. alinéa 2 du Règlement professionnel du notariat :

« En cas de survenance d'un différend dans un dossier dont il (le notaire) a à connaître, il favorise et encourage le recours à tout mode de règlement alternatif des litiges. »

En prescrivant ainsi le recours aux modes amiables de règlement des différends, le notaire poursuit sa mission de service public.

L'ENTRÉE EN MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : UN ENGAGEMENT COLLECTIF DU NOTARIAT

En charge de la médiation au sein du bureau du Conseil Supérieur du notariat, je souhaite affirmer avec conviction l'importance stratégique et éthique du recours aux modes amiables de règlement des différends. Ils traduisent, dans leur essence même, la vocation du notariat : celle de pacifier les relations et de garantir la sécurité juridique dans un climat d'écoute et de confiance.

Le service de la médiation de la consommation s'inscrit dans cette continuité.

Il offre un cadre structuré, impartial et confidentiel permettant au client d'exercer un droit reconnu par la loi, tout en donnant au notaire l'occasion de valoriser son sens du dialogue et de la responsabilité professionnelle. La médiation n'est pas une contrainte ; elle est une chance : celle de renouer un lien parfois distendu, de prévenir une escalade judiciaire et de démontrer, par l'écoute et la transparence, la solidité de notre engagement déontologique.

J'encourage chaque notaire sollicité à s'impliquer pleinement dans cette démarche. Le médiateur du notariat, indépendant et neutre, accompagne les échanges et formule une proposition de solution, que le notaire demeure libre d'accepter ou de refuser. La saisine du médiateur ne signifie pas que le notaire est fautif ; elle témoigne d'une recherche de compréhension mutuelle. Cette démarche, loin d'être défensive, illustre au contraire la maturité professionnelle de notre corps, sa capacité à entendre, à expliquer et, le cas échéant, à lever toute incompréhension dans un esprit constructif.

La confiance qui unit le notaire et son client repose sur un équilibre fragile mais essentiel. Lorsque celle-ci vacille, la médiation peut en être le réceptacle et le restaurateur. Admettre qu'une incompréhension ou une erreur puissent survenir, c'est déjà manifester le courage et la loyauté qui honorent notre fonction. En acceptant la médiation, le notaire choisit d'assumer pleinement son rôle de tiers de confiance et d'agir dans l'intérêt d'une relation durable et apaisée.

La participation active des notaires à ce dispositif renforce la crédibilité de notre institution, contribue à la diffusion d'une culture de l'écoute et du dialogue, et réaffirme le notariat comme un acteur exigeant et exemplaire de la résolution amiable des différends.



Céline DESCHAMPS

Porte-parole du Bureau du Conseil supérieur du notariat.

LES CHIFFRES DU NOTARIAT

Afin de situer la médiation de la consommation dans le notariat par rapport à l'univers professionnel dans lequel elle se développe et parfois de les relativiser, il est utile d'avoir connaissance de certains chiffres concernant la profession notariale à la fin de l'année 2025 :

- Nombre de notaires en exercice : 17 536
- Age moyen des notaires : 46 ans et 6 mois
- Nombre de collaborateurs : 55 259
- Nombre de lieux de réception de la clientèle : 7 424 offices 1 367 bureaux annexes
- Nombre de personnes reçues dans les offices : 25 millions environ
- Nombre d'actes établis en 2025 : 5,13 millions
- Montant de l'impôt collecté pour l'Etat : plus de 32 milliards d'euros par an

RAISON D'ÊTRE DU NOTARIAT

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

LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Un appui concret pour les offices et pour la Chambre

La médiation de la consommation s'impose aujourd'hui comme un outil précieux au service de la relation entre les notaires et leurs clients. Simple et impartiale, elle permet de résoudre à l'amiable les différends qui peuvent surgir dans le cadre de notre activité. Le Médiateur du notariat, tiers neutre et indépendant, accompagne les parties en restaurant le dialogue et en les aidant à trouver une solution équitable, dans le respect des principes de liberté, impartialité et confidentialité.

Pour les offices, cette voie amiable constitue un véritable soutien : elle clarifie les attentes, apaise les tensions et évite l'escalade vers un contentieux. Les échanges avec notre service des réclamations montrent que de nombreuses situations trouvent un dénouement rapide dès lors qu'un regard extérieur intervient pour faciliter la compréhension mutuelle.

La médiation représente également un appui précieux pour la présidence. Elle vient compléter utilement l'examen des réclamations assuré par la Chambre, en offrant aux usagers une alternative efficace et moderne pour résoudre leurs difficultés. Cette complémentarité renforce notre action d'accompagnement auprès des notaires de la cour d'appel et contribue directement à l'amélioration continue de la qualité du service notarial.

Encourager la médiation, c'est affirmer notre engagement collectif pour une profession attentive, transparente et attachée à la résolution amiable des différends.



Alain GAUTRON

Président de la Chambre des notaires de L'Ouest

Le Médiateur de la consommation est une instance nationale au service des clients des notaires situés sur l'ensemble du territoire.

LE CLIENT DU NOTAIRE

Le Code de la consommation vise la protection du consommateur et précise qu'il est une « *personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ».

Le client du notaire ne peut être « réduit » au statut de consommateur parce que ces clients agissent régulièrement au titre de leur activité professionnelle, ou sont également des personnes morales.

Une partie donc de la clientèle des notaires répondant aux critères de définition du consommateur peut bénéficier du recours au Médiateur de la consommation.

Compte tenu des spécificités de la relation existant entre le client et son notaire, des dossiers à fort impact émotionnel tels que les successions, les divorces, des liens étroits peuvent se tisser entre eux.

Le client est le fondement de l'existence et de la raison d'être du notaire. C'est à lui qu'il doit apporter, dans un environnement complexe de relation de confiance mutuelle, la plus-value et la sécurité, l'apaisement et le conseil qu'il recherche en le consultant. C'est pour lui que le notaire se fait « pédagogue du droit » et parfois conciliateur lorsque la situation l'impose, qu'il recueille des confidences et garde avec désintéressement des secrets.

Il apparaît nettement que les attentes du client d'un notaire vont au-delà de celles d'un consommateur dans le cadre d'une relation professionnelle classique.

Pourquoi n'a-t-il pas les mêmes attentes ?

A l'instar de nombreux professionnels, le notaire est tenu de devoirs envers ses clients et cette obligation figure dans le Code de déontologie des notaires, notamment à l'article 22 alinéa 2 du Code de déontologie des notaires :

« Le notaire doit en toutes circonstances à sa clientèle sa conscience professionnelle, ses égards, l'impartialité, la probité, le conseil adapté à sa situation et l'information la plus complète ».

Le respect de cette déontologie s'impose au notaire : il peut être sanctionné par une instance disciplinaire en cas de manquement. Cette obligation démontre également que le professionnel est amené à connaître la vie « intime » de ses clients afin de délivrer un conseil « sur mesure » en fonction des attentes propres à chacun. Par cette proximité, les liens entre le notaire et son client dépassent régulièrement la sphère juridique.

Le devoir de conseil est une source importante de contentieux et le notaire doit s'attacher à délivrer le conseil le plus étendu et adapté. Cela suppose d'informer et d'éclairer les parties sur la portée des actes qu'il doit établir, et éventuellement sur les risques qui l'amèneraient à déconseiller leur réalisation.

Autrement dit, le notaire doit fournir un conseil désintéressé et renoncer à réaliser un acte demandé par un client s'il détecte qu'il n'est pas approprié au but poursuivi.

La jurisprudence sur l'appréciation du devoir de conseil est abondante et le notaire pour éviter d'être mis en cause doit non seulement tout mettre en œuvre pour délivrer le bon conseil mais également être en mesure de le prouver en cas de contestation ultérieure.

L'oralité du conseil ne permettant pas de le prouver en cas de contestation, il est important de formaliser ce conseil. À cette fin, les clauses des actes seront rédigées avec attention, des reconnaissances de conseils donnés au client pourront être signées, des courriers et courriels explicatifs pourront être adressés aux clients avant la signature des actes.

Face au développement et à l'utilisation à mauvais escient de l'intelligence artificielle, le professionnel doit être très prudent ; si le recours à l'intelligence artificielle peut être un gain de temps en termes de recherches juridiques, cela doit permettre au notaire d'utiliser ce temps « gagné » pour développer une écoute active de la demande et des besoins de son client afin de délivrer le conseil le mieux adapté et de concevoir un acte sur mesure.

Il est attendu des notaires une réponse expresse sur leur acceptation ou leur refus d'entrer en médiation.

L'envoi d'explications est insuffisant et le Médiateur du notariat n'a pas à présumer si cela vaut entrée en médiation ou pas.

Plusieurs notaires s'en sont étonnés mais c'est une obligation ainsi que le rappelle l'article 25-1 du Règlement professionnel du notariat.

LES RECOURS DU CLIENT

DE LA RÉCLAMATION À L'INFORMATION

La culture de la réclamation est une caractéristique du notariat qui a toujours privilégié les modes de résolutions amiables en cas de différend entre un client et le notaire.

Au sein de l'office notarial certains notaires mettent en place une procédure pour le traitement des réclamations. Ils ont compris que la non-réponse à un client mécontent envenimait une situation délicate et favorisait le recours au dispositif de réclamation de la profession. Ces professionnels considèrent également que le traitement des réclamations est une source d'amélioration du fonctionnement de l'entreprise notariale.

La réclamation auprès d'une autorité interne de la profession

Aux termes de l'article 4 de l'ordonnance 2022-544 du 13 avril 2022, le client peut adresser une réclamation au président de l'instance locale (conseil régional ou chambre interdépartementale) dont dépend le notaire concerné.

Le président ou son délégué informe le notaire et l'invite à formuler ses observations. Lorsque la nature de la réclamation le permet, il convoque les parties, clients et notaires, pour une conciliation. En cas d'échec de celle-ci, le réclamant est informé de la possibilité de saisir le Procureur Général ou la juridiction disciplinaire.

Au cours de l'année 2025, environ 11000 réclamations ont été adressées aux présidents d'instance. Les domaines concernent le droit de la famille (63%) et le droit immobilier (26%) et les causes sont majoritairement l'insuffisance d'explication, le délai de traitement.

Les avantages de la conciliation : elle permet de renouer le dialogue entre le client et son notaire, limite le contentieux, diminue le nombre de saisines de la juridiction disciplinaire et assure la continuité du service public par la résolution amiable des conflits.

La réclamation auprès d'une autorité indépendante de la profession

Il s'agit de la demande adressée au Médiateur de la consommation du notariat mis en place par la profession depuis 2018.

Le client dispose donc de deux voies pour formuler une réclamation qu'il utilise parfois l'une après l'autre si la réponse reçue de la première ne lui convient pas, parfois concomitamment ce qui peut alors se révéler contre-productif.

L'information

Régulièrement, les demandes au Médiateur de la consommation ou la réclamation à l'instance visent simplement une demande d'information juridique ou un conseil, ce qui n'est pas le rôle du Médiateur ou de l'instance.

Le Conseil supérieur du notariat a créé en 2021 un service d'informations notariales par téléphone «Notaires Infos» (0892 011 012.)

Il s'agit d'un service d'accès au droit, qui permet à tout particulier (usager, appelant) d'obtenir des informations juridiques en matière notariale.

Il est composé de huit juristes dont la mission est notamment de vulgariser les concepts techniques du droit notarial, tout en étayant les réponses par les textes juridiques adéquats.

Ce service est dédié exclusivement aux particuliers.

Il est à noter que la frontière entre ces différents services n'est pas hermétique et qu'une demande d'un client peut être ré-orientée si nécessaire.

Le Médiateur n'est pas une instance professionnelle.

Aussi, il ne détient aucun pouvoir de contrainte sur les notaires.

Il n'entre donc pas dans son champ de compétence de prononcer des sanctions disciplinaires, ni de dessaisir un notaire d'un dossier ou d'imposer le transfert d'un dossier à un autre notaire.

LES VERTUS DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le dispositif de médiation de la consommation du notariat mis en place par le notariat depuis 2018, peut être sollicité à la demande d'un client en conflit avec son notaire.

Le Code de la consommation encadre cette disposition en précisant les conditions de recevabilité de la demande du client, les délais requis, le rôle du médiateur.

Ce recours s'inscrit dans un contexte de développement de la protection des consommateurs mais présente également des avantages pour les professionnels puisque le médiateur saisi peut également valider le travail du professionnel.

Il permet pour les clients des notaires une alternative à une réclamation auprès des instances ou à une action en justice en cas de litige.

Le médiateur de la consommation qui, au terme du processus, émet une proposition de solution, s'apparente alors à un conciliateur, voire à un expert.

Si certains notaires hésitent à entrer dans la démarche, au motif qu'il s'agit d'une reconnaissance de responsabilité professionnelle, d'autres plus enclins à la culture de l'amiable ont compris que la médiation de la consommation permet de régler un différend rapidement grâce à une procédure transparente, efficace, équitable et gratuite.

Rapidité

Un procès peut durer des mois ou des années, alimenté par des manœuvres dilatoires des parties, ce qui augmente le coût et la durée.

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

Gratuité

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.

Absence de contrainte

La médiation étant une démarche libre et volontaire, il est précisé au notaire saisi qu'il peut refuser d'entrer dans ce processus. Il pourra aussi, comme le client, s'en retirer à tout moment, de même qu'il pourra accepter ou refuser la proposition de solution le moment venu.

Il dispose d'un délai de trois semaines pour communiquer sa réponse. Le notaire pourra profiter du délai de réponse pour se rapprocher de son assureur en responsabilité civile professionnelle.

De même, lorsque le médiateur, au terme du processus, adresse à chacune des parties la proposition de solution procédant de l'accomplissement de sa fonction, chacune des deux parties a la possibilité de l'accepter librement ou de la refuser.

Confidentialité

Le procès est public. Tous les modes de médiation sont assujettis à la confidentialité qui s'impose aux parties comme au médiateur, avant, pendant et après le déroulement de la médiation.

La confidentialité porte sur tout ce qui a été dit, vu et entendu durant le processus de médiation. Elle favorise la transparence et la liberté des propos et des attitudes entre les parties.

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

De même, le client et le notaire ne doivent ni divulguer qu'un processus est engagé ni produire l'avis du médiateur à un tiers ou au cours d'une procédure.

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

L'image de la profession

Bien qu'il s'agisse d'un dispositif législatif obligatoire, les notaires qui répondent positivement à la demande de médiation, participent au développement des modes amiables de résolution des conflits. Ils contribuent également à une meilleure transparence de la profession.

Une 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'office puis au niveau collectif, est une source d'amélioration et, indirectement, d'économie.

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 dysfonctionnements, mais également un facteur d'amélioration.

CHARTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

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

Article 1 : Objet de la Charte

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

Article 2 : Le Médiateur du notariat

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

Article 3 : Champ de compétence

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

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

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

Article 4 : Principes applicables

Indépendance

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

Impartialité

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

Volontaire

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

Confidentialité

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

Gratuité

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

Responsabilité

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

Transparence

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

Article 5 : Déroulement du processus de médiation

Modalités de saisine

Le médiateur du notariat peut être saisi soit en ligne à partir du formulaire mis à disposition sur le site internet mediateur-notariat.notaires.fr ; soit par courriel (lemediateur@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.

L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT



Adrien Yameogo – Caroline Jatteau – Valérie Dejoie – Valérie Kher – Annie Wozniak

L'équipe de la médiation de la consommation est majoritairement composée de juristes, soutenue par l'assistance administrative indispensable au bon fonctionnement de notre service.

Je qualifierai notre fonctionnement par soutien réciproque et volonté partagée :

Soutien réciproque, car chacun peut interroger l'autre en cas de besoin et j'insiste sur ces interactions indispensables convaincue que le recours à l'intelligence collective est un gage de progression pour les résultats souhaités mais également pour la progression de chacun.

Volonté partagée, car chacun s'emploie à ce que les demandes soient traitées efficacement, dans les délais requis en apportant au client et au notaire une appréciation impartiale et respectueuse de leurs préoccupations ou de leurs obligations.

LES DÉLAIS DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Lorsque le dossier est complet, le délai maximal d'envoi du courrier de recevabilité (ou irrecevabilité) au client est de trois semaines ; en pratique le Médiateur du notariat saisit le notaire généralement le même jour.

Le notaire dispose d'un délai de trois semaines à compter de l'envoi de la saisine pour faire connaître au Médiateur du notariat sa décision d'accepter ou de refuser d'entrer dans un processus de médiation.

A l'issue de ces trois semaines en cas de non-réponse une première relance est adressée au notaire, suivie huit jours après d'une seconde relance.

Si le notaire reste taiseux, le Médiateur du notariat constate un refus tacite d'entrer dans un processus de médiation et en informe le client.

En cas de refus exprès d'entrer en médiation du notaire, le Médiateur du notariat informe le client en lui indiquant les motivations du notaire s'il lui en a fait part.

Que le refus soit tacite ou exprès, le Médiateur du notariat précise au client les voies de recours à sa disposition.

En cas d'acceptation, le Médiateur du notariat dispose d'un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité au client pour établir une proposition de solution qui sera adressée au client et au notaire. Ce délai peut être allongé si le dossier présente une difficulté particulière après en avoir informé le client.

L'acceptation ou le refus de la proposition doit intervenir dans les 15 jours ouvrés par écrit, de préférence au moyen du coupon réponse joint au courrier d'accompagnement de la proposition. A défaut, un refus tacite sera constaté.

Les propositions acceptées par les deux parties doivent être exécutées de bonne foi. Les parties doivent reprendre contact et le Médiateur du notariat n'intervient pas dans la mise en œuvre de la solution acceptée

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

QUAND LE NOTAIRE ACCÉPTE LE PROCESSUS DE MÉDIATION



QUAND LE NOTAIRE REFUSE LE PROCESSUS DE MÉDIATION



LES CAUSES D'IRRECEVABILITE

Certaines demandes des clients ne sont pas admises par le Médiateur du notariat en raison d'une cause d'irrecevabilité prévue par les dispositions du Code de la consommation.

Le Médiateur informe alors le client dans un délai maximal de trois semaines.

Des causes d'irrecevabilité résultent de l'article L.612-2 du Code de la consommation qui prévoit qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- le client n'a pas tenté, préalablement à sa demande de médiation, de résoudre le litige directement avec le notaire au moyen d'une réclamation écrite, par courrier ou par courriel, dont il doit justifier auprès du médiateur. Un délai de réponse suffisant doit avoir été laissé au notaire,
- le client soumet au médiateur une demande manifestement infondée ou abusive,
- le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par une juridiction,
- la saisine est adressée au médiateur au-delà d'un délai d'un an à compter de la réclamation écrite préalable envoyée au notaire,
- la demande ne relève pas du champ de compétence du médiateur.

D'autres causes d'irrecevabilité résultent également du Code de la consommation, et plus particulièrement de ses articles L.611-1 et L.611-2, ainsi que de son article liminaire.

Ainsi :

- La médiation de la consommation ne peut être engagée que lorsqu'il s'agit d'un litige national ou transfrontalier, au sens de l'article L611-1 du Code de la consommation.

Un litige national suppose que, lors de la conclusion du contrat à l'origine du différend, le consommateur résidait dans le même État membre que celui où est établi le professionnel.

Un litige est transfrontalier si, à cette même date, le consommateur résidait dans un autre État membre de l'Union européenne que le notaire.

Par conséquent, même si le demandeur est de nationalité française ou est de la nationalité d'un pays membre de l'UE, si sa résidence au moment de la conclusion du contrat est située dans un pays hors Union européenne, sa demande ne relève ni d'un litige national ni d'un litige transfrontalier. Elle doit donc être déclarée irrecevable.

La compétence du médiateur dépend exclusivement du lieu de résidence du consommateur au moment de la conclusion du contrat, et non de sa nationalité.

- La personne physique qui n'est pas cliente du notaire mais qui a un intérêt à agir, par exemple un créancier de l'une des parties à un acte ou l'employé d'un défunt ne peut pas recourir au Médiateur.

- Le Code de la consommation, dans son article liminaire, définit le consommateur comme « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ».

Toute saisine adressée au médiateur par un professionnel, personne physique, agissant à des fins relevant de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ou par une personne morale, est irrecevable.

À l'inverse, lorsque le professionnel, personne physique, agit dans le cadre d'un litige sans lien avec son activité professionnelle, la saisine est recevable.

S'agissant des personnes morales (SCI, syndicat de copropriétaires), les saisines sont systématiquement irrecevables, le dispositif étant réservé aux seules personnes physiques.

LE CAS DU NOTAIRE COMMIS

La demande de médiation de la consommation formulée avec un notaire « commis » pour procéder à des opérations de partage judiciaire n'est pas irrecevable en raison de ce contexte judiciaire.

Le notaire commis, même s'il accepte sa mission sous le contrôle du juge, reste notaire et relève de la médiation de la consommation.

La procédure qui a conduit à sa nomination ne l'oppose pas au client mais concerne les parties.

Cependant, l'intervention du Médiateur du notariat est contrainte par le caractère judiciaire de la mission du notaire.

Le Médiateur du notariat ne peut pas, par exemple, exonérer le notaire du respect du principe du contradictoire.

UN NOUVEL OUTIL DE GESTION DES DEMANDES

Afin de faciliter le traitement et le suivi des demandes de médiation, le service du Médiateur du notariat a développé un nouvel outil de gestion en service depuis le 17 juin 2025.

Face au nombre croissant de saisines, il est apparu essentiel de disposer d'un outil interne spécifiquement conçu pour répondre aux exigences du processus de médiation de la consommation du notariat.

Dès lors, durant plus d'une année, l'équipe s'est attachée à lister ses besoins pour une meilleure gestion des demandes des consommateurs ainsi que pour faciliter l'élaboration des statistiques sur son activité.

Du point de vue du client ou du notaire, la mise en place de ce nouvel outil est transparente, sauf à utiliser la nouvelle adresse électronique du Médiateur du notariat : lemediateur@mediateurdunotariat-notaires.fr

Cette nouvelle adresse électronique figure sur le site du Médiateur du notariat ainsi que sur l'affiche diffusée à l'ensemble de la profession.

Accueil » Faire appel au médiateur

Faire appel au médiateur

Le médiateur du notariat peut être saisi, en français uniquement, et au moyen du formulaire ci-dessous à lui renvoyer par courrier traditionnel, par courriel ou en ligne.

Le Médiateur du notariat est saisi par le client après qu'une **réclamation écrite** remontant à moins d'un (1) an visant à la résolution du litige adressée au notaire concerné soit **demeurée sans suite dans un délai de deux mois ou qu'elle ait subi une fin de non-recevoir de la part du notaire** dans le même délai.

ACCÉDEZ AU FORMULAIRE EN LIGNE

Avant de commencer le questionnaire, assurez-vous d'avoir lu les conditions préalables décrites dans « Quand saisir le médiateur ».

JE REMPLIS LE FORMULAIRE

TÉLÉCHARGEZ LE FORMULAIRE ET RENVOYEZ LE AU CHOIX

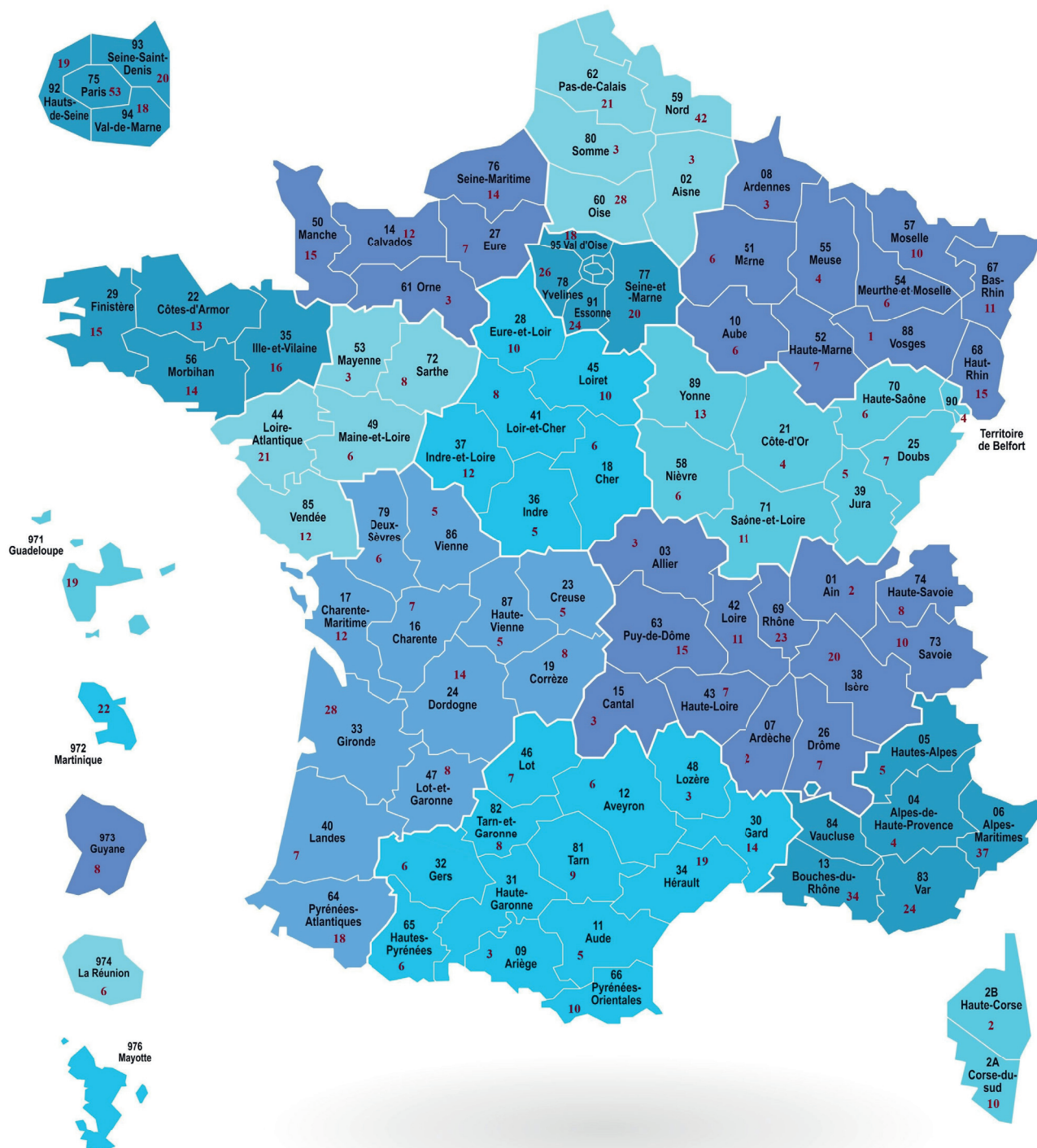
A l'adresse électronique suivante : lemediateur@mediateurdunotariat-notaires.fr

Par voie postale à :
Médiateur du notariat
60 boulevard de La Tour-Maubourg
75007 Paris

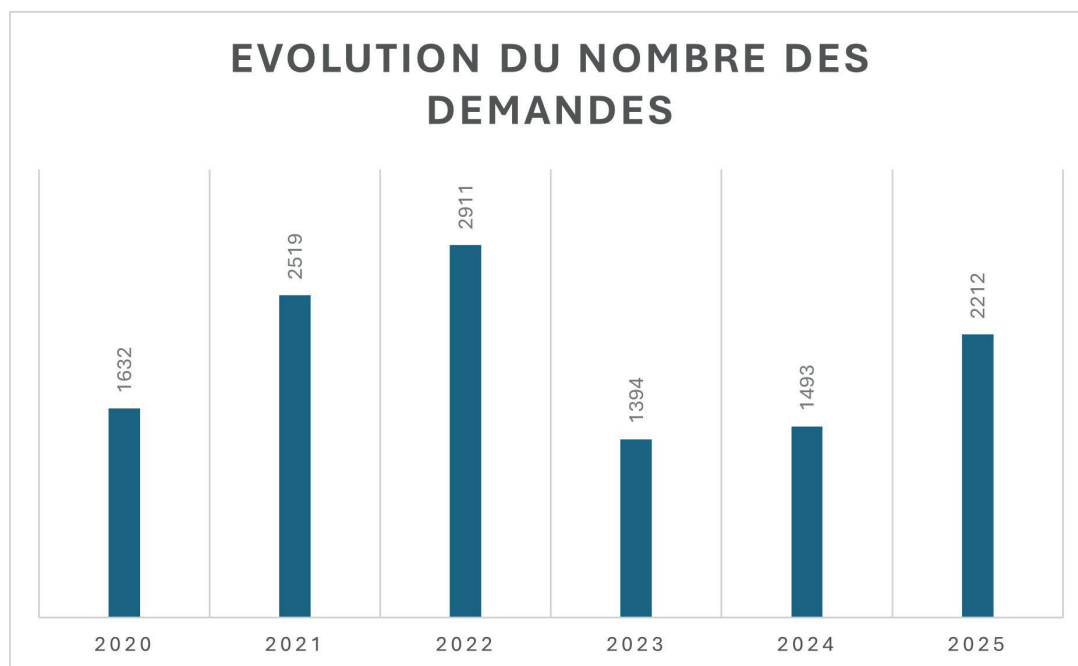
TÉLÉCHARGER LE FORMULAIRE

LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT

Nombre de saisines par département



LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DU NOTARIAT



Saisines de l'année 2024 :

Au 31 décembre 2024, il restait **66** dossiers enregistrés et non traités.

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

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

2 processus ont été arrêtés par le notaire,

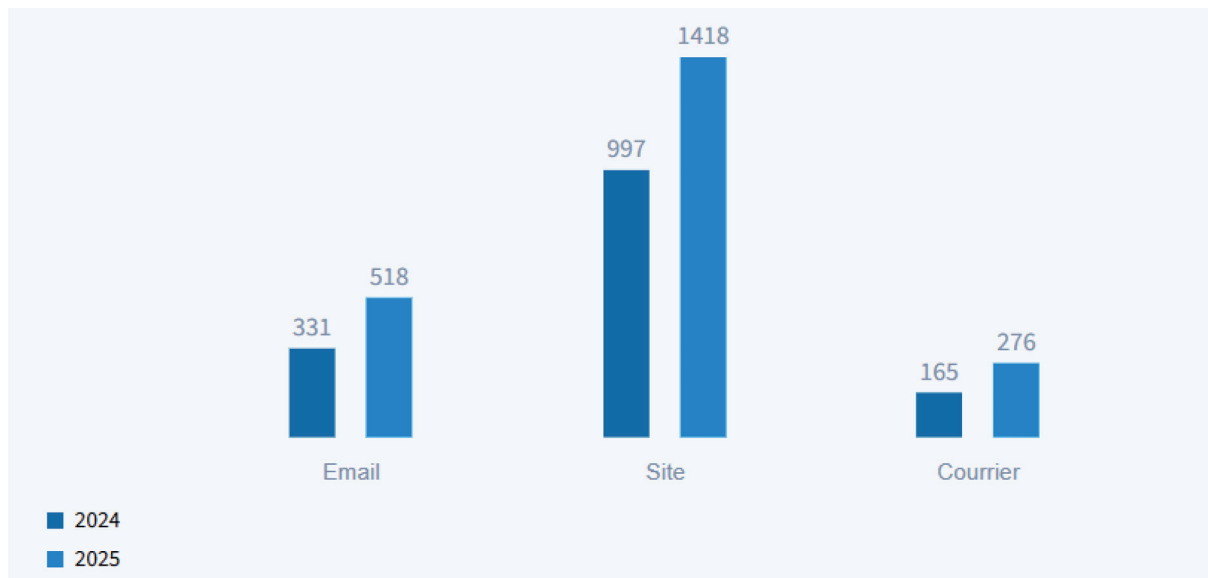
11 dossiers ont abouti à une médiation directe après saisine et avant l'établissement d'une proposition de solution,

38 dossiers ont donné lieu à l'établissement d'une proposition de solution dont **17** ont été acceptées par les deux parties.

Sur ces **38** propositions de solution émises pour les dossiers ouverts au 31 décembre 2024, **16** ont été émises en faveur du client et **16** ont été émises en faveur du notaire. **6** étaient neutres.

Saisines de l'année 2025 :

Nombre de différends dont le Médiateur a été saisi en 2025 : **2212** soit **719** de plus qu'en 2024 soit une augmentation d'environ **48 %** du nombre de saisines. Cette augmentation s'explique en partie par la meilleure visibilité donnée au Médiateur du notariat par la profession (cf. les actions de communication).



Le médiateur du notariat a été majoritairement saisi à partir du questionnaire en ligne (**1418** demandes).

1001 saisines étaient irrecevables :

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

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

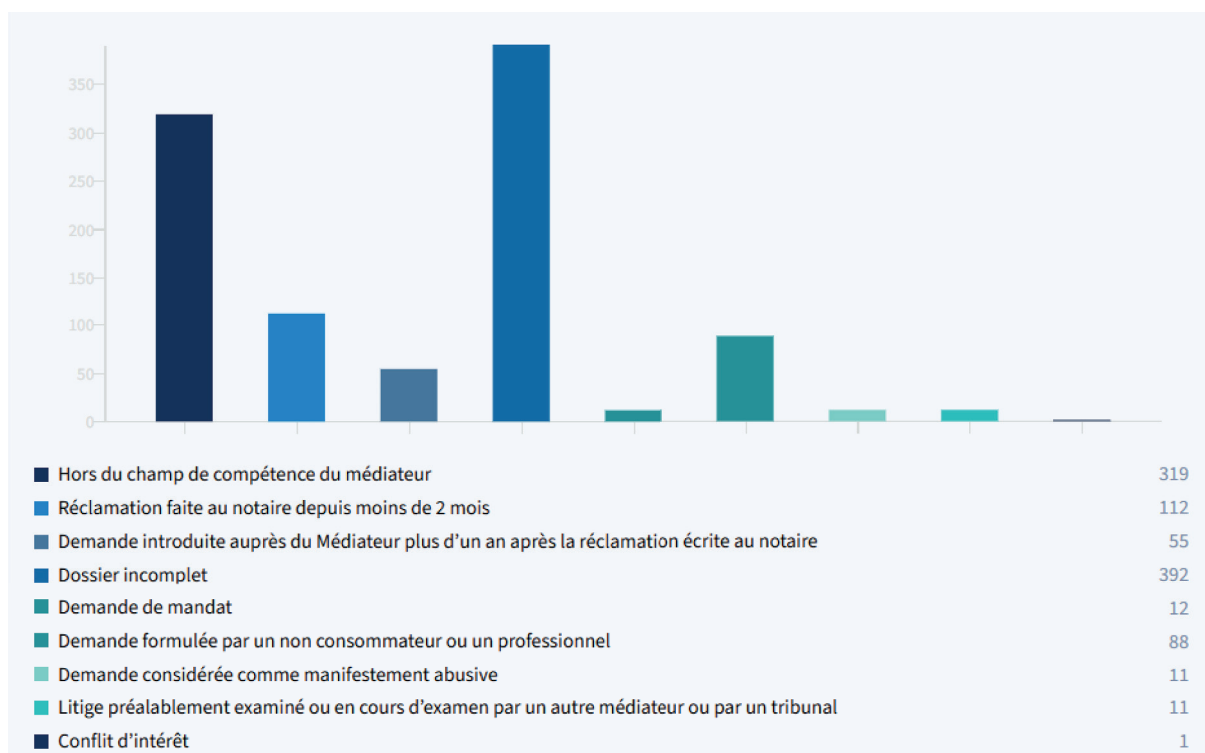
- une réclamation faite au notaire depuis moins de deux mois : **112**
- une demande introduite auprès du Médiateur plus d'un an après la réclamation écrite au notaire : **55**
- des dossiers incomplets : **404** dont **12** demandes de mandat
- des demandes formulées par un non-consommateur ou professionnel : **88**
- des demandes considérées comme manifestement abusives : **11**
- un litige préalablement examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal : **11**
- un conflit d'intérêt : **1**

Le Médiateur du notariat déplore ce nombre élevé d'irrecevabilités même s'il constate une baisse en pourcentage entre 2024 (57,60 %) et 2025 (45,25 %). Une réflexion est engagée afin de mieux accompagner les clients dans leurs démarches.

A nouveau la principale cause d'irrecevabilité réside dans le fait que le client ne justifie pas d'une réclamation préalable auprès de son notaire.

Un focus sur les causes d'irrecevabilité peut être consulté dans ce rapport.

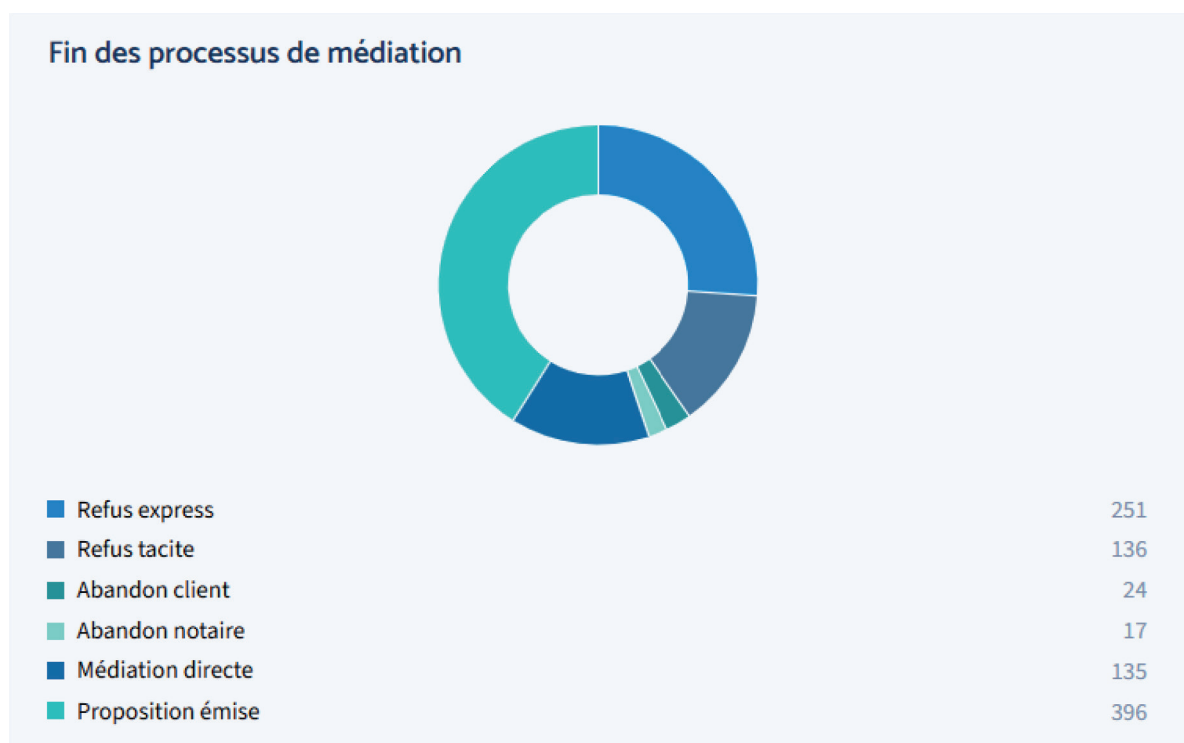
Répartition des irrecevabilités :



1157 demandes ont fait l'objet d'une déclaration au notaire et ont donc donné lieu à l'ouverture du processus de médiation.

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

- Par refus explicite du notaire de participer au processus : **251**
- Par refus tacite du notaire malgré des demandes réitérées : **136**
- Par arrêt du processus par le client (le client a renoncé à sa demande ou n'a pas donné suite aux sollicitations postérieures du médiateur) : **24**
- Par arrêt du processus par le notaire : **17**
- Par accords directs entre les parties après réception de la notification de la saisine et, le cas échéant, après entretien des parties avec le médiateur : **135**
- Par la formulation d'une proposition de solution : **396**



On constate un nombre de refus de participer au processus parfois important (387) représentant 40 % des demandes recevables traitées. Ce pourcentage est en augmentation par rapport à l'an dernier (33.6%). Malgré les efforts de communication, les professionnels confondent parfois entrée en médiation et reconnaissance de responsabilité.

252 dossiers sont toujours en cours d'analyse ou de traitement au 31 décembre 2025.

Sur les **531** dossiers entrés dans le processus de médiation (le notaire ayant accepté d'y participer), **287** (**135** accords directs entre les parties et **152** propositions acceptées), soit **54,04%** ont abouti à une réussite.

S'agissant donc des dossiers clôturés en 2025, il apparaît donc que :

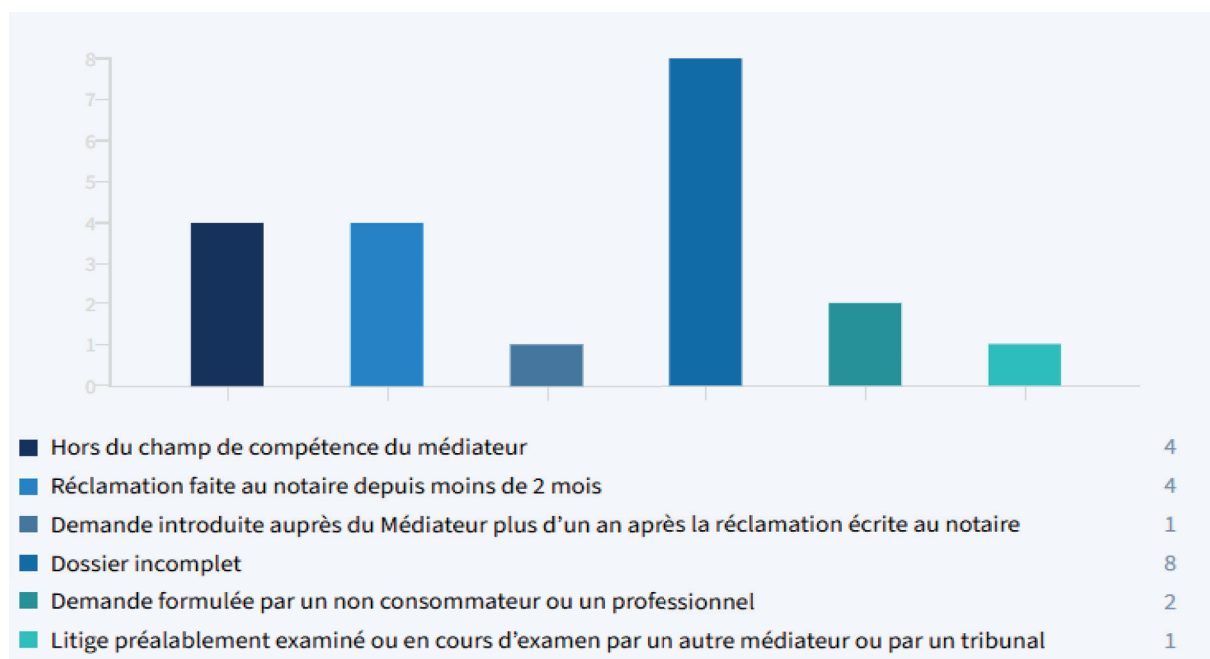
- **29,92 %** des demandes recevables sont parvenues à un accord entre les parties avant l'élaboration de la proposition de solution par le Médiateur ou à la suite de cette élaboration ;
- **14,07 %** des demandes recevables ont fait l'objet d'un accord entre le client et le notaire après une intervention directe du Médiateur avant l'élaboration d'une proposition de solution.

La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges a été de **58** jours pour les demandes parvenues à une proposition de solution. Les litiges résolus après une intervention directe du Médiateur auprès du client ou du notaire le sont un peu plus rapidement (**44** jours en moyenne). L'augmentation de ces délais s'explique par la hausse du nombre de demandes. Le développement d'un outil de gestion doit contribuer à contenir les délais de traitement des demandes.

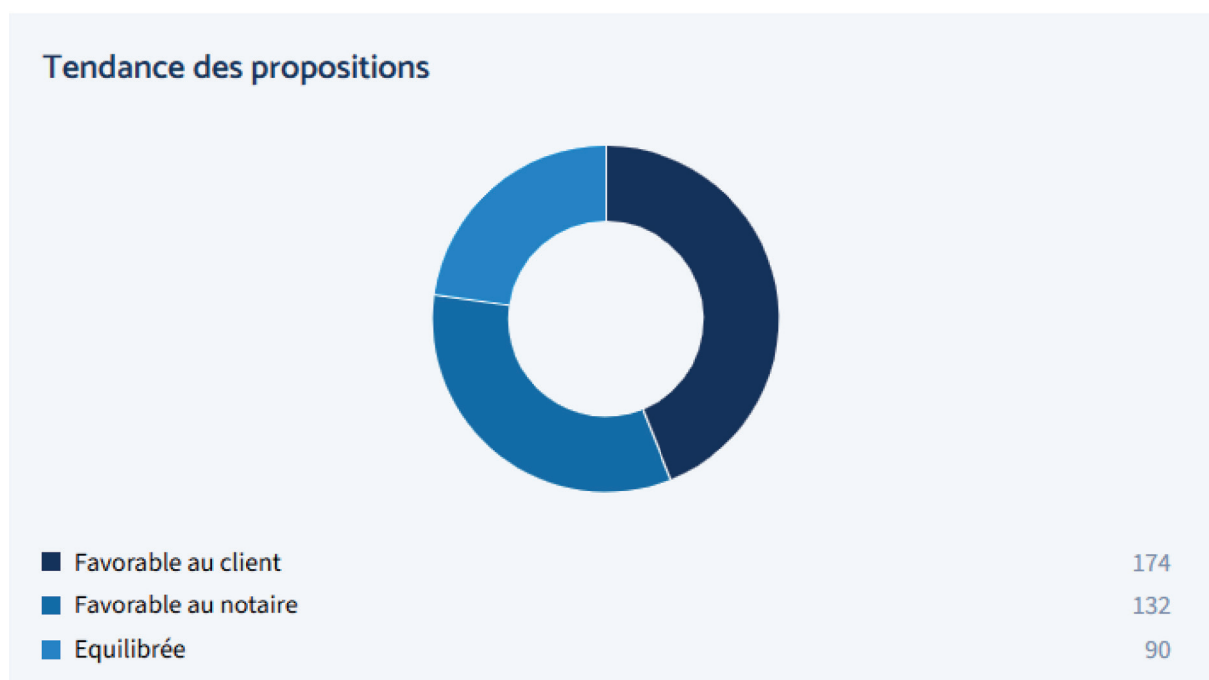
Les saisines sont effectuées majoritairement directement par les clients des notaires. Les demandes émanant de tiers (**103**) proviennent le plus souvent d'un membre de la famille (**55**) ou des avocats des clients (**26**).

Le Médiateur a connu de **36** litiges transfrontaliers au cours de l'année (**16** étaient recevables et **20** irrecevables).

Motifs d'irrecevabilité pour les transfrontaliers :



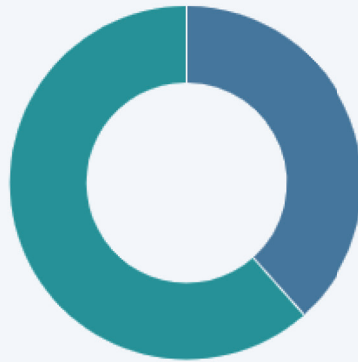
S'agissant de la répartition des propositions de solution : sur les 396 propositions de solution émises pour les dossiers ouverts en 2025, 174 ont été en faveur du client et 132 ont été en faveur du notaire. 90 étaient neutres.



Sur ces 396 propositions de solutions, 152 ont fait l'objet d'une acceptation par les deux parties, soit un taux de 38,38 %.

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

Sort des propositions



■ Propositions acceptées
■ Propositions refusées

152
244

L'exécution des propositions : les propositions de solution acceptées sont généralement exécutées de bonne foi et sans délai. Les sollicitations des clients pour l'exécution de la proposition restent rares (5 au cours de l'année). Le Médiateur du notariat s'est rapproché des notaires concernés pour rappeler l'obligation de respecter la proposition acceptée, même si cela va « au-delà » de sa mission.

Nature des conflits

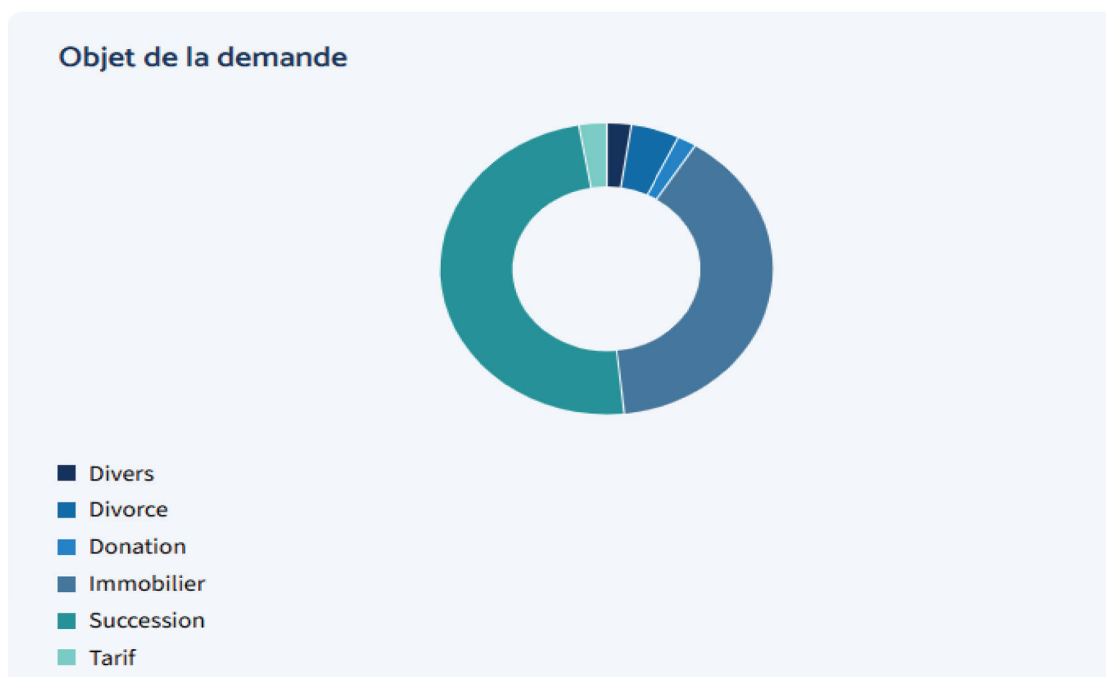
Les causes des conflits entre les clients et les notaires concernent toujours les domaines d'activité prédominants dans la profession : le droit des successions et le droit immobilier avec essentiellement des difficultés concernant la vente.

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

Sur les **1157** demandes recevables :

- **572** concernaient des dossiers de succession
- **459** concernaient des questions immobilières
- **54** concernaient des divorces et des liquidations de régimes matrimoniaux
- **20** concernaient des donations
- **27** concernaient des problèmes liés aux honoraires ou au tarif
- **25** concernaient des questions diverses

Les griefs le plus souvent formulés portent sur le délai de traitement des dossiers et l'absence de réponses aux demandes d'information sur les dossiers.



L'ORIGINE DES CONFLITS

La survenance d'un conflit entre deux ou plusieurs personnes est généralement la conséquence d'évènements récents ou anciens, cumulés à un contexte propice au développement de tensions. Autrement dit, il existe un « terreau » favorable à l'apparition des conflits. Ce constat vise à alerter et à inviter à « faire autrement » lorsque les circonstances le permettent afin de prévenir ou d'éviter l'apparition de difficultés.

Un contexte lié au professionnel

Au-delà du sujet apparent du litige évoqué comme la raison objective du conflit, il existe régulièrement des antécédents annonciateurs de tensions à venir.

Concernant le professionnel, il peut s'agir de la difficulté pour le client à fixer un rendez-vous, du temps nécessaire pour obtenir un projet d'acte, de petites erreurs, un ensemble d'éléments irritants de nature à abimer la relation puis la communication. Et lorsque le problème survient, chaque partie est déjà en tension et la résolution de la difficulté difficile à obtenir. Ce constat est régulièrement fait dans les demandes de médiation : on comprend qu'avant la survenance de la difficulté le climat était tendu.

Un contexte lié au client

Dans les dossiers à fort impact émotionnel tels que les successions, les divorces, les parties sont régulièrement tendues en raison de conflits latents ou non entre eux, et cette tension naturellement compréhensible ne favorise pas une communication fluide.

Les causes de tensions sont multiples en raison de l'évolution des typologies des familles (divorces, familles recomposées), d'un climat anxigène dans les transactions immobilières lié à la multiplication des contrôles (assainissement, diagnostic technique, normes écologiques etc...), de la défiance entre les clients, défiance vis-à-vis des professionnels, du recours inopportun à l'intelligence artificielle, de l'immédiateté attendue par les clients.

Le conflit entre deux parties au dossier peut impacter les relations entre le client et le notaire ; ce dernier par déontologie doit rester impartial or dans un conflit de succession, ou de divorce, les parties peuvent ne pas comprendre cette impartialité.

Le notaire qui applique la règle de droit au problème juridique soulevé peut être en difficulté avec le client pour lequel cette règle sera défavorable.

Si le notaire échoue à trouver un compromis acceptable pour les parties, il pourra être mis en cause au motif qu'il favorise l'une d'elles, ou que le dossier n'avance pas. Alors le client saisit le Médiateur de la consommation pour sortir d'une situation de blocage.

Peuvent s'ajouter un suivi du dossier altéré par un changement de collaborateur, ou un manque de personnel, une communication difficile en raison du recours à la visio conférence, des signatures d'acte à l'aide de procurations...

Comment agir à titre préventif ?

Le notaire expérimenté a la capacité de repérer les situations à risques et de mettre en place un suivi du dossier adapté, précis pour éviter les dérapages.

Le choix du collaborateur en charge de ces dossiers est primordial : c'est lui qui pourra repérer également des sujets de tensions dont il informera le notaire ; c'est lui qui pourra apporter également de l'attention, de l'écoute, de l'information sur l'évolution du dossier. Dans la mesure du possible, il est important de ne pas multiplier les interlocuteurs sur ces dossiers en tension, le client pouvant alors se sentir victime d'une organisation inadaptée.

J'attire l'attention des notaires et des clients sur le traitement des dossiers à distance « facilité » par la dématérialisation et par la visio conférence.

Dans un grand nombre de demande de médiation, je constate l'éloignement géographique entre le client et notaire ; cet éloignement peut nuire au traitement du dossier car les communications par mail, et visioconférence peuvent favoriser une mauvaise compréhension, une communication altérée.

Le développement de la signature des actes à distance peut être une source de survenance de conflit car le client indique qu'il a mal compris, que la communication n'était pas bonne, qu'il n'a pas pu poser les questions souhaitées etc...

Enfin, je rappelle que face à un dossier conflictuel qu'il aura tenté de résoudre, le notaire peut ou doit interroger le recours à la médiation conventionnelle pour traiter ces conflits.

Le notaire est un professionnel du droit en charge du règlement des situations juridiques complexes. Le médiateur est un professionnel de la relation dont la mission est d'aider des parties en conflit à rétablir une communication abimée ou rompue dans le but de trouver des solutions au conflit qui les oppose.

Ce sont deux métiers différents.

La prescription par le notaire d'un mode amiable de résolution du conflit est une opportunité pour les parties de résoudre « rapidement » leur différend, et pour le notaire de pouvoir ensuite régulariser les actes lorsque l'accord sera trouvé.

Au-delà de cette opportunité, l'article 25 .3 al 3 du Règlement professionnel du notariat recommande :

« En cas de survenance d'un différend dans un dossier dont il (le notaire) a à connaître, il favorise et encourage le recours à tout mode de règlement alternatif des litiges. »

Le notaire est un partenaire privilégié de la promotion des modes amiables de résolution de différends.

DES SITUATIONS QUI ONT RETENU L'ATTENTION DU MÉDIATEUR DU NOTARIAT EN 2025

La répartition du prix de la vente

Le Médiateur du notariat a été saisi, à plusieurs reprises, de difficultés relatives à la répartition du prix de la vente d'un bien indivis.

Les demandeurs s'étonnaient que le notaire retienne le prix de vente à la demande de leur coindivisaire qui invoquait une créance liée à l'entretien du bien ou encore à la vie courante commune. Les demandeurs contestaient les prétentions de leur coindivisaire. Ils soutenaient qu'à défaut de titre ou de décision de justice, confirmant leur droit, le notaire devait remettre le prix conformément aux quotités d'acquisition et lui reprochaient sa partialité.

Le Médiateur du notariat rappelle que le prix de vente est lui-même indivis et que son partage amiable (total ou partiel) suppose un accord unanime des indivisaires. A défaut d'accord entre les parties, il appartient à la plus diligente d'entre elles de faire trancher judiciairement le différend les opposant, sauf à recourir à un processus de médiation conventionnelle.

Le Médiateur du notariat ne peut pas demander au notaire de se dessaisir du prix conformément au souhait du demandeur au processus. Dans ces différents dossiers, le Médiateur du notariat n'a pu que constater que le différend n'opposait pas le demandeur au notaire mais à son coindivisaire.

Le Médiateur du notariat a invité les notaires concernés à favoriser un accord entre les parties.

La condition suspensive d'obtention d'un prêt

Le Médiateur du notariat a également été saisi par les vendeurs et par les acquéreurs, à la suite de la non-réalisation de la condition suspensive de prêt, de demandes de remise des sommes versées lors de la signature de l'avant-contrat.

Dans l'immense majorité des dossiers, le Médiateur du notariat n'a pu que constater qu'il ne pouvait intervenir car un litige opposait les parties sur le sort de la somme versée, le vendeur émettant parfois des doutes sur les conditions dans lesquelles les refus de prêt étaient intervenus. Les clauses des avant-contrats imposaient au notaire de consigner les sommes reçues dans l'attente d'un accord ou d'une décision de justice. Le Médiateur du notariat a néanmoins invité les notaires à organiser des réunions entre les parties pour favoriser un accord amiable.

Il apparaît essentiel de rappeler aux notaires rédacteurs des avant-contrats tout le soin qui doit être apporté à la rédaction de la clause relative à la condition suspensive d'obtention d'un prêt afin d'éviter des sources de contestation ultérieures. Il convient notamment, si l'acquéreur entend recourir à plusieurs prêts, d'en faire mention.

L'attention portera aussi sur la notion d'obtention de prêt et sur les obligations mises à la charge de l'acquéreur. Il convient notamment de s'assurer de la conformité de ces obligations avec les recommandations de la Commission des clauses abusives et la jurisprudence.

L'assainissement

En 2025, le Médiateur du notariat a été saisi par des acquéreurs qui, après la signature de l'acte de vente, ont constaté des difficultés liées au système d'assainissement, individuel ou collectif (non-conformité de l'installation, défaut de raccordement au tout-à-l'égout). Reprochant au notaire de ne pas avoir mené les investigations utiles, ni vérifié les déclarations du vendeur lors de la vente, ils sollicitaient du notaire la réparation du préjudice subi correspondant au montant des travaux à réaliser. Dans ces hypothèses, le Médiateur du notariat s'attache à vérifier le respect par le notaire de son obligation de conseil ainsi que la clarté des clauses de l'acte. Par ailleurs, il sera rappelé que le notaire n'est pas tenu de mener des investigations complémentaires si, après consultation des documents obligatoires, aucun élément ne lui permet de douter des déclarations d'une partie. Ainsi, le Médiateur du notariat a pu conclure que la responsabilité du notaire ne pouvait être engagée à défaut de manquement de sa part, le différend opposant plutôt l'acquéreur au vendeur. Ces propositions n'ont pas été acceptées par le client. Au contraire, lors de la vente d'une maison principale et de sa dépendance, le Médiateur du notariat a considéré que le notaire avait manqué à ses obligations professionnelles en ne relevant pas que le rapport annexé à l'acte portait uniquement sur la maison principale. Le système d'assainissement individuel de la dépendance n'a donc pas fait l'objet d'un contrôle lors de la vente et s'est avéré par la suite non conforme. Le Médiateur du notariat a considéré que le préjudice subi par l'acquéreur pouvait s'analyser en une perte de chance de négocier le prix de vente et a proposé une indemnisation forfaitaire. Cette proposition a été acceptée par les deux parties.

La contenance

Le Médiateur du notariat a été saisi par un client qui reprochait au notaire de ne pas avoir vérifié le plan cadastral, lors de la vente de son bien, et de ne pas avoir recherché si la parcelle vendue correspondait effectivement à la description du bien. En l'espèce, le client avait procédé à la vente de sa propriété en deux temps (garage puis maison principale), auprès de deux acquéreurs différents et, lors de la seconde vente, il est apparu qu'une partie du bien empiétait sur la première parcelle vendue. Le Médiateur du notariat a alors constaté que le notaire n'avait pas négocié la première vente et n'était donc pas tenu de se déplacer sur les lieux. Il a également observé que le plan cadastral annexé à l'acte de vente ne permettait pas de constater l'empiètement et qu'en conséquence le notaire n'avait aucun moyen de s'en douter. Le Médiateur a donc conclu que le notaire n'avait pas manqué à ses obligations professionnelles et n'a pas donné suite à la demande indemnitaire du client. Cette proposition n'a pas été acceptée par le client.

Les servitudes

Le Médiateur du notariat a eu à connaître de litiges relatifs à l'existence de servitudes grevant le bien acquis. Ainsi, le Médiateur a rappelé que le notaire n'est pas tenu de se déplacer sur les lieux pour vérifier si le plan de la servitude correspond à la réalité et qu'il doit relater les servitudes telles qu'elles figurent dans l'acte qui les a constituées. Il a également pu préciser que le notaire ne peut être tenu pour responsable des difficultés de l'acquéreur liées à l'existence d'une servitude *non aedificandi* si le projet de construction de l'acquéreur n'avait pas été communiqué en amont au notaire et si l'acquéreur avait bénéficié de l'information en temps utile. Enfin, le Médiateur a pu constater que les difficultés du client relatives à l'existence d'une servitude relèvent majoritairement de la médiation conventionnelle entre particuliers, le litige exposé portant sur l'usage fait de la servitude et s'apparentant davantage à des troubles de voisinage.

Le retard dans le dépôt de la déclaration de succession

En 2025, le Médiateur du notariat a encore pu connaître de nombreux différends concernant le retard dans le dépôt de la déclaration de succession ayant généré des pénalités fiscales (majorations et intérêts de retard). Dans ces hypothèses, le Médiateur s'attache à vérifier que le client a été informé par le notaire de ses obligations fiscales, des solutions à sa disposition pour limiter les pénalités (versement d'un acompte sur les droits) et du risque de pénalités fiscales. Il conviendra alors pour le notaire de justifier de l'information délivrée au client et des diligences accomplies afin d'éviter les pénalités. Sur ce point, le Médiateur invite donc fortement les notaires à informer les clients, par écrit et dans les plus brefs délais après l'ouverture de la succession, de leurs obligations fiscales et des moyens à leurs dispositions pour éviter les pénalités, afin de pouvoir établir l'exhaustivité du conseil délivré. En outre, il paraît utile que les obligations soient rappelées à l'approche de la date butoir et que les clients soient interrogés sur la manière dont ils envisagent de payer les droits de mutation à titre gratuit. A défaut de pouvoir justifier de l'information délivrée et des diligences accomplies pour éviter les pénalités, le Médiateur du notariat a invité le notaire à verser à la cliente une somme forfaitaire correspondant à la majoration de 10% et aux intérêts de retard. Cette proposition a été acceptée par les deux parties.

S'agissant de la réparation du préjudice invoqué par les clients, le Médiateur du notariat recherche si la somme payée à titre d'intérêts de retard est supérieure à l'avantage financier ou de trésorerie que le redevable a retiré du délai pendant lequel il a conservé les droits de succession dus en principal. Il est néanmoins rappelé que le Médiateur du notariat rend ses avis en droit et en équité.

Le tarif et les honoraires

L'année 2025 a vu une hausse des demandes relatives au tarif et aux honoraires.

Il sera rappelé que la rémunération des notaires pour les actes authentiques qu'ils reçoivent est en principe fixée par un tarif intégré dans le Code de commerce.

Le notaire est alors rémunéré par des émoluments dits d'acte et de formalités. Les émoluments d'acte sont soit fixes (par exemple, pour l'acte de notoriété) soit proportionnels lorsqu'une valeur est énoncée dans l'acte (par exemple, pour un acte de vente ou une attestation de propriété immobilière ou encore une donation).

Les émoluments de formalités rémunèrent le notaire pour les diligences accomplies pour obtenir les éléments nécessaires à la rédaction d'un acte ou celles accomplies après la signature.

Le Médiateur du notariat n'a pas constaté dans les dossiers portés à sa connaissance de mauvaise application du tarif.

Dans un dossier, il a constaté qu'un émolument pour une demande de paiement fractionné avait été sollicité à tort, ce que le notaire concerné a admis. Dans un autre dossier, le notaire avait constaté par lui-même la double taxation d'une attestation et a procédé au remboursement du client.

Le Médiateur du notariat a fait œuvre de pédagogie pour expliquer les particularités du calcul des émoluments de déclaration de succession en présence de contrats d'assurance-vie.

Il a également rappelé le champ d'application du forfait prévu au n° 194 du tableau 5 de l'annexe 4-7 à l'article R444-3 du Code de commerce qui concerne les actes destinés à être publiés au fichier immobilier et rémunère l'ensemble des formalités suivantes : actes d'état civil, attestations, demandes de cadastre, copies authentiques, copies sur papier libre, copies publicité foncière, extraits d'acte, réquisitions d'état.

Il a apporté des explications sur le relevé de compte lorsque celles fournies par le notaire n'avaient pas convaincu le client.

Le Médiateur du notariat relève que les clients confondent fréquemment l'émolument d'acte et le coût total d'un acte notarié qui est improprement appelé « frais de notaire ».

Le Médiateur du notariat a eu, à plusieurs reprises, l'occasion de rappeler que l'émolument d'acte (obtenu par le client lors de ses recherches sur internet) ne constitue qu'un élément des frais totaux de l'acte. Il convient d'ajouter aux émoluments d'acte et de formalités qui reviennent au notaire, les droits dus à l'administration fiscale et les débours c'est-à-dire les sommes versées à des tiers (service de la publicité foncière...) qui fournissent au notaire les éléments et informations indispensables à la rédaction de l'acte.

Le Médiateur du notariat rappelle que, préalablement à la signature d'un acte, le client doit verser au notaire une provision suffisante pour couvrir les émoluments d'acte et de formalités, les droits dus au Trésor Public et les débours afférents à l'opération qu'il réalise.

Les notaires doivent s'attacher à communiquer suffisamment à l'avance le montant de la provision et à la calculer de la manière la plus exacte possible. Le fait de demander une provision insuffisante n'interdit pas au notaire de recouvrer les sommes dues. Cependant, si cette omission crée un préjudice au client, il peut en demander la réparation. Dans un dossier soumis au Médiateur du notariat en 2025, une indemnisation a été proposée, le client justifiant de son préjudice, et acceptée par les parties.

Concernant les honoraires, les dossiers soumis au Médiateur du notariat en 2025, comme déjà en 2024, ont concerné les honoraires sollicités à la suite d'un dessaisissement. Le tarif dit « des notaires » cesse de s'appliquer si les actes ne sont pas signés. Le notaire dans cette hypothèse peut solliciter un honoraire pour les diligences accomplies avant son dessaisissement.

Le Médiateur du notariat se livre toujours à une appréciation concrète et précise des éléments communiqués par les parties, (les lettres de mission, les conventions d'honoraires, le détail du temps passé, les projets établis...) avant de formuler une proposition.

Des situations où une erreur est invoquée

Le Médiateur du notariat a connu de plusieurs dossiers dans lesquels les clients reprochent au notaire une erreur dans le traitement de leur dossier et soutiennent que cette erreur est à l'origine d'un préjudice.

Dans plusieurs dossiers, il s'est agi de la purge tardive du droit de préemption urbain.

Ainsi, le Médiateur du notariat a été saisi de plusieurs dossiers dans lesquels le rendez-vous de signature a été annulé un ou deux jours avant sa tenue, le notaire venant de constater que la déclaration d'intention d'aliéner (DIA) n'avait pas été adressée à la mairie.

Le Médiateur du notariat constate que, dans les dossiers qui lui ont été soumis, le délai dans lequel le notaire avait été chargé du dossier était suffisant pour permettre l'accomplissement des formalités de purge dans le respect de la durée de validité de la promesse de vente, étant observé que le notaire était parfois le rédacteur de l'avant-contrat.

Il appartient au notaire de faire diligence pour respecter les conditions d'une promesse de vente qu'il a lui-même rédigé ou d'attirer en amont l'attention des parties sur les difficultés posées par la brièveté d'un délai qu'elles auraient fixé entre elles. Le Médiateur du notariat a fait droit à des demandes indemnitaires. Les propositions ont été acceptées.

Une autre demande concernait l'omission d'un indivisaire lors de la signature de l'avant-contrat. Le demandeur avait formulé une offre d'achat auprès d'une agence immobilière mandatée pour la négociation du bien par un seul indivisaire. Le notaire, qui assistait cet indivisaire, a quelques semaines après l'acceptation de l'offre établi un avant-contrat signé par ce seul propriétaire indivis et les acquéreurs. Après réception de l'état hypothécaire, le notaire n'a pas décelé immédiatement l'omission. Un rendez-vous a été fixé dans le délai fixé par l'avant-contrat et a été reporté la veille de la signature après vérification de l'état hypothécaire. L'étude a fait toute diligence pour obtenir l'accord du coindivisaire et l'acte de vente définitif a pu être signé une huitaine de jours plus tard. Mais les acquéreurs qui, engagés dans un processus de vente en cascade, avaient vendu leur bien le jour initialement prévu pour leur acquisition ont demandé réparation de leur préjudice matériel et moral.

La vérification de l'origine de propriété du bien constituant une obligation essentielle du notaire, le Médiateur du notariat a proposé une indemnisation qui a été acceptée par les deux parties.

Le Médiateur du notariat a été saisi de plusieurs dossiers dans lesquels, lors du dépôt de la déclaration de succession, le notaire a fait une application contestée par l'administration fiscale du mécanisme de la représentation. Il s'agit de successions dans lesquelles des neveux viennent à la succession d'un oncle ou d'une tante en raison du prédécès de l'un de leur parent frère ou sœur unique du défunt. L'administration demande le paiement d'un complément de droits et celui d'intérêts de retard (voire dans certains dossiers d'une majoration). La position de l'administration fiscale est connue depuis longtemps.

Le Médiateur du notariat constate qu'en demandant le paiement des droits complémentaires, l'administration fiscale replace le contribuable dans la situation qui est la sienne et que cela ne constitue pas un préjudice indemnisable.

Mais le Médiateur du notariat rappelle que les clients sont en droit d'attendre du professionnel auquel le dossier de succession a été confié un calcul exact des droits dus.

Il examine donc tant en droit qu'en équité les demandes indemnitaires des clients.

Le Médiateur du notariat a été saisi par des clients indiquant qu'à la suite d'une erreur du notaire au moment de la réalisation des virements, les sommes devant leur revenir aux termes d'un acte de partage ne leur avaient pas été versées mais virées pour partie sur le compte de l'un de leur copartageant. Le notaire ne contestait pas l'erreur et avait sollicité la restitution des fonds auprès de la personne les ayant reçus. Le Médiateur du notariat rappelle que celui qui a reçu un paiement qui ne lui est pas dû doit le restituer et que dès lors que son insolvabilité n'est pas démontrée, les conditions de mise en cause de la responsabilité du notaire (une faute, un préjudice, un lien de causalité entre les deux) ne sont pas réunies.

Des situations similaires ont été exposées à plusieurs reprises au Médiateur du notariat.

Celui-ci regrette que le client soit parfois exposé, à la suite de l'erreur commise, à la bonne volonté d'un tiers de restituer dans un délai raisonnable les sommes reçues à tort.

L'équité a conduit le Médiateur du notariat à proposer que le notaire verse les sommes qui leur sont dues aux demandeurs du processus de médiation et se fasse subroger dans le recours à l'encontre du débiteur. Il regrette la réticence parfois rencontrée.

La reconnaissance de conseil donné

En 2025, le Médiateur du notariat a eu l'occasion de rappeler l'utilité de la reconnaissance de conseils donnés. En effet, la reconnaissance de conseils donnés est un moyen pour le notaire de prouver qu'il a effectivement rempli son devoir de conseil à l'égard des parties. Elle peut s'avérer nécessaire, notamment lorsque le notaire, à la demande expresse des parties, régularise des conventions, soit contenant des éléments sujets à discussion tel que la valorisation d'un bien, soit en l'absence d'un document essentiel tel qu'un état daté. Le notaire doit néanmoins utiliser avec circonspection la reconnaissance de conseil donné qui ne doit ni être incomplète, ni conduire à régulariser un acte illégal pour lequel le notaire doit refuser d'instrumenter.

Le délai de traitement des dossiers

Mais de nouveau l'année a été marquée par le nombre significatif de demandes recevables dans lesquelles le client se plaignait du délai de traitement d'un dossier ou d'un manque de communication du professionnel.

Le délai de traitement du dossier est parfois révélateur d'un défaut de communication. Le client se méprend sur le rôle du notaire et attend de lui une démarche qui ne lui incombe pas et qu'il doit lui-même effectuer ce qui entraîne le blocage du dossier.

Des mesures simples apparaissent de nature à réduire de manière significative l'insatisfaction du client :

- Exposer au client, à l'ouverture du dossier, le rôle de chacun,
- Veiller à effectuer les relances auprès des organismes devant fournir des informations nécessaires au traitement du dossier ; le Médiateur du notariat constate que sa saisine est souvent l'occasion de réinitier un dossier bloqué,
- Répondre dans un délai raisonnable et de manière circonstanciée aux demandes d'information des clients sur l'état d'avancement de leur dossier. Le notaire ne doit pas manquer d'évoquer les points de blocage et, le cas échéant, les moyens de les résoudre en rappelant au client ce qui est attendu de lui.

En médiation de la consommation, lorsque plusieurs notaires interviennent dans un dossier, chacun est considéré comme le notaire de chaque client auquel il doit, en toute hypothèse son conseil.

Le demandeur au processus peut donc solliciter l'ouverture de la médiation avec le notaire qui assiste une autre partie au dossier.

Ce principe ne vaut pas lorsqu'une partie a simplement consulté un notaire pour un avis.

Proposition de solution

Madame A – Maître Z

Le Médiateur du notariat

- Saisi par Mme A demeurant, au moyen du site dédié le 28 mai 2025, d'une demande de médiation de la consommation avec Me Z, notaire à ,
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à Mme A,
- Ayant notifié à Me Z, notaire susnommée, la saisine de la demande de médiation de la part de Mme A,
- Ayant reçu de Me Z, notaire susnommée, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du 9 juin 2025,
- Connaissance prise des données du différend exprimées par Mme A et consécutif à l'acquisition d'un bien immobilier (vente R/A) par acte reçu par Me Z le 9 avril 2025. Mme A a été contactée le 26 mai 2025 par Me Z afin de verser un complément de droits de 600 € à la suite de l'augmentation des droits de mutation à titre onéreux, le 1^{er} avril 2025, dans le département de l'Essonne, cette augmentation n'ayant pas été prise en considération lors de l'appel de provision. Mme A, qui précise avoir relancé Me Z à plusieurs reprises au mois de mars 2025 pour obtenir un rendez-vous de signature, lui reproche de ne pas avoir anticipé l'augmentation des droits. Elle évoque sa situation financière et familiale et indique ne pas pouvoir faire face à une dépense non anticipée. Elle demande à Me Z de procéder à la publication de l'acte de vente et de faire son affaire personnelle du complément de droits exigibles,
- Connaissance prise des explications de Me Z,
- Considérant que la mise en cause de la responsabilité civile professionnelle d'un notaire suppose que soient établis sa faute, le préjudice du client et le lien entre les deux,
- Considérant que le Médiateur du notariat rend ses avis en droit et en équité,
- Considérant que les droits de mutation à titre onéreux dus à l'occasion de la cession d'un bien se compose d'un droit départemental, d'une taxe additionnelle perçue au profit de la commune et d'un prélèvement pour frais d'assiette et de recouvrement du droit départemental (ayant pour assiette le montant du droit départemental)
- Considérant que Mme A a signé, par l'intermédiaire d'une agence immobilière, le 18 janvier 2025 un compromis de vente pour se porter acquéreur de lots de copropriété dans un immeuble situé, sous diverses conditions suspensives dont celle de l'obtention d'un prêt,
- Considérant que la signature de l'acte de vente devait intervenir au plus tard le 18 avril 2025,
- Considérant que l'avant-contrat indiquait des frais prévisionnels d'acte notarié de 14500 €,
- Considérant que Me Z a entrepris la constitution du dossier d'usage dès le 30 janvier 2025,
- Considérant que le 21 février 2025, Mme A a informé Me Z de l'obtention de son prêt et a demandé la fixation d'un rendez-vous de signature de l'acte définitif de vente,

- Considérant que plusieurs échanges ont eu lieu au mois de mars 2025, Mme A interrogeant l'office notarial sur la complétude de son dossier et manifestant son souhait de signer avant la fin mars,
- Considérant que par courriel du 20 mars 2025, l'office notarial informait Mme A que son dossier était complet et lui proposait un rendez-vous de signature le 9 avril 2025,
- Considérant que la convocation adressée le 20 mars 2025 à Mme A accompagnée du décompte financier de l'acquisition énonçait des frais d'acte de 14400 € et demandait le versement d'une provision d'un montant de 8173,19 €,
- Considérant que la provision appelée par un notaire avant la signature d'un acte doit être calculée de la manière la plus exacte possible mais est toujours susceptible d'ajustements à l'achèvement des formalités,
- Considérant qu'après la signature de l'acte de vente, Me Z a sollicité le versement d'un complément de provision d'un montant de 600 €,
- Considérant que le conseil départemental de l'Essonne, par une délibération du 27 février 2025, a approuvé l'augmentation du taux des droits de mutation à titre onéreux sur les mutations et a voté l'augmentation du droit départemental de 4,50 % à 5% à compter du 1^{er} avril 2025,
- Considérant que Me Z confirme que par erreur l'augmentation de la taxe départementale n'a pas été appliquée à Mme A,
- Considérant que Me Z avait indiqué au Médiateur du notariat que Mme A pouvait procéder au règlement de la somme demandée en plusieurs fois,
- Considérant que le client est tenu de payer l'intégralité des frais afférents à l'opération qu'il réalise,
- Considérant que la sous-estimation d'une provision par le notaire ne le prive pas de la possibilité de demander le paiement du complément des frais sauf si les conditions de mise en jeu de sa responsabilité sont établies,
- Considérant que la fixation du rendez-vous de signature est intervenue dans le respect des prescriptions de la promesse de vente,
- Considérant que l'équité justifie que Me Z prenne en charge une partie du complément de droits de mutation entraîné par l'augmentation du taux du droit départemental composant les droits de mutation à titre onéreux, la chronologie du dossier porté à la connaissance du Médiateur du notariat établissant que cette augmentation aurait pu être anticipée pour fixer le rendez-vous de signature,

PROPOSE

- Que Me Z prenne à sa charge la somme de 300 € au titre de l'augmentation des droits de mutation en Essonne au 1^{er} avril 2025,
- Que Me Z adresse un relevé de compte à Mme A,

- D'inviter Mme A à régler, le cas échéant, le solde débiteur de son compte à l'office.

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

Fait à Paris

Le

Valérie Dejoie

Médiateur du notariat

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

Proposition de solution

Monsieur A – Maître Z

Le Médiateur du notariat

- Saisi par M. Yoann A demeurant..., au moyen du site dédié le 6 octobre 2025, d'une demande de médiation de la consommation avec Me Z, notaire à ...,
- Ayant vérifié la recevabilité de la saisine et l'ayant fait savoir à M. A,
- Ayant notifié à Me Z, notaire susnommé, la saisine de la demande de médiation de la part de M. A,
- Ayant reçu de Me Z, notaire susnommé, un accord sur le principe d'une tentative de médiation par courriel du 7 novembre 2025,
- Connaissance prise des données du différend exprimées par M. A. Il expose qu'il a chargé Me Z de la vente du bien immobilier situé qu'il détient en indivision. En août 2025, Me Z lui a indiqué que son père, M. Henri A, actuellement placé sous curatelle renforcée, détenait des droits sur le bien à concurrence d'un tiers en usufruit. Le 3 octobre 2025, Me Z l'a informé que l'UDAF, qui accompagne M. Henri A, souhaite l'application du barème fiscal pour évaluer l'usufruit, et non une évaluation économique. Outre cette évaluation qu'il estime inappropriée, M. A conteste l'existence même de l'usufruit au profit de son père qu'il ne comprend pas. En effet, selon lui, sa mère, Mme Evelyne A, décédée avant sa propre mère, Mme Yvette R qui détenait l'usufruit de la totalité du bien, n'a pas pu hériter du bien et, par voie de conséquence, son père non plus. Il ajoute que, quand bien même son père bénéficierait de l'usufruit prévu par l'article 757 du Code civil sur le bien, cet usufruit n'existerait pas matériellement car il était absorbé par l'usufruit de sa grand-mère maternelle. En conséquence, M. A sollicite des explications précises, détaillées et fondées juridiquement afin d'établir l'existence ou non de l'usufruit de son père. Si cet usufruit existe, il souhaite que ses arguments en faveur d'une valorisation économique soient pris en compte. Enfin, il souhaite que la vente puisse aboutir dans les meilleurs délais,
- Connaissance prise des explications de Me Z,
- Considérant que tout d'abord Me Z a précisé au Médiateur du notariat l'origine de propriété du bien objet de la vente situé ...,
- Considérant que le bien appartenait en propre à M. R pour l'avoir recueilli dans la succession de ses parents,
- Considérant que M. R est décédé en 2005 laissant pour lui succéder son épouse, Mme Yvette R ayant recueilli l'usufruit des biens composant la succession et ses trois filles (héritière d'un tiers en nue-propriété chacune),
- Considérant que l'une des filles de M. R est décédée en 2008 laissant pour recueillir sa succession son conjoint, M. Henri A, usufruitier des biens composant la succession, et ses deux enfants M. Yoann A et Mme A,

- Considérant qu'en conséquence M. Henri A a recueilli au décès de son épouse un usufruit dit successif sur le bien dépendant de la succession de M. R, son usufruit ayant vocation à s'exercer au décès de Mme Yvette R,
- Considérant que Mme Yvette R est décédée en 2023,
- Considérant que M. Henri A est donc actuellement titulaire de l'usufruit du tiers du bien,
- Considérant que l'usufruit est le droit de jouir des choses et se matérialise couramment par l'occupation du bien sur lequel il porte ou la perception des loyers,
- Considérant que l'article 621 du Code civil énonce que « *en cas de vente simultanée de l'usufruit et de la nue-propriété d'un bien, le prix se répartit entre l'usufruit et la nue-propriété selon la valeur respective de chacun de ces droits, sauf accord des parties pour reporter l'usufruit sur le prix* »,
- Considérant qu'il convient donc de déterminer la valeur de l'usufruit de M. Henri A,
- Considérant que l'usufruit peut être évalué par application du barème fiscal prévu à l'article 669 du Code général des impôts ou selon une méthode économique,
- Considérant que par courriel du 12 septembre 2025, Me Z a apporté des explications à M. Yoann A et à sa sœur sur les deux méthodes, leur champ d'application et a procédé à la simulation des droits de M. Henri A selon les deux méthodes,
- Considérant que M. Henri A bénéficie d'une mesure de protection et que l'UDAF a indiqué que son protégé souhaitait l'application du barème fiscal,
- Considérant qu'il ressort des éléments transmis au Médiateur du notariat que M. Yoann A conteste ce choix et privilégie une évaluation économique qui conduit selon lui à une évaluation faible voire nulle de l'usufruit de son père,
- Considérant que M. Yoann A semble considérer que le bien mis en vente n'étant pas loué ne produit aucun flux économique,
- Considérant que le Médiateur du notariat rappelle uniquement que le rendement retenu est un rendement théorique utilisé pour déterminer la valeur économique du droit démembré quand bien-même le bien ne serait pas loué,
- Considérant que le Médiateur du notariat ne peut s'immiscer dans les rapports entre M. Yoann A, nu-propriétaire, et son père usufruitier,
- Considérant que le Médiateur observe qu'à défaut d'accord sur la valorisation de l'usufruit la vente ne peut intervenir,

PROPOSE

- De confirmer à M. Yoann A, conformément à l'objet de sa saisine, que son père, M. Henri A, est titulaire de droits en usufruit sur le bien mis en vente,

- D'inviter Me Z à poursuivre ses diligences pour permettre un accord entre les nus-proprétaires et l'usufruitier sur la valorisation des droits de M. Henri A.

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

Le

Valérie Dejoie

Médiateur du notariat

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

LE REGARD DES CLIENTS

Madame le Médiateur,

Je tiens à vous exprimer mon infinie reconnaissance dans le règlement de ce litige. Votre action m'a été précieuse.

J'ai d'ores et déjà renvoyé mon accord.

Très respectueusement,

« Je tenais à vous remercier d'être intervenue en ma faveur pour tenter une médiation auprès du notaire qui est en charge de la succession de ma Maman

.....

un courrier m'a été adressé voici trois jours, m'indiquant que tout serait réglé dans les jours à venir.

Il est évident que vous y êtes pour quelques chose!

Mille merci Madame Valérie Déjoie.

Je vous souhaite le meilleur.

Bonjour Mme DEJOIE, je vous remercie de votre tentative de médiation car celle-ci a quand même bien fait évoluer la situation par un retour positif de Maître xxxx, m'expliquant le pourquoi du retard dans ce dossier.

Veuillez recevoir mes sincères remerciements.

QUELLES ACTIONS DE COMMUNICATION EN 2025 ?

Si le recours aux modes amiables de règlements des différends est régulièrement encouragé, le dispositif particulier de la médiation de la consommation reste largement méconnu par les professionnels quel que soit le secteur d'activité.

Les rencontres avec les notaires ont également confirmé l'insuffisance de connaissance du dispositif de médiation de la consommation.

L'existence du médiateur de la consommation par les clients et l'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur de la possibilité de recourir gratuitement au médiateur sont également méconnus.

Pour combattre cette insuffisance, plusieurs outils ont été mis en place à l'initiative du service de la médiation de la consommation, soutenu par le Conseil supérieur du notariat qui est convaincu de l'opportunité de la médiation à l'égard des notaires et de leurs clients.

Le Code de déontologie des notaires et le Règlement professionnel du notariat

Dans leur pratique notariale, les notaires se réfèrent notamment à deux textes : le Code de déontologie des notaires et le règlement professionnel du notariat au sein desquels une place est réservée aux modes amiables et notamment à la médiation de la consommation.

Article 25 Code de déontologie des notaires

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

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

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

Article 25 Code du règlement professionnel du notariat

25.1. Le médiateur de la consommation du notariat

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

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

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

Le notaire peut mettre fin à la médiation.

Il peut refuser la proposition de solution du médiateur.

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

Intervention du Médiateur de la consommation lors des rencontres professionnelles.

A l'occasion de rencontres au sein des instances du notariat, au plan régional ou national, j'ai pu intervenir pour informer, rappeler l'existence du dispositif et les obligations afférentes.

Ces rencontres en format plus restreints sont l'occasion d'échanges, d'explications et permettent de démontrer l'utilité et d'encourager les notaires à y participer.

Ces interventions sont également l'occasion de formations pour le personnel des instances, alors préparés à donner l'information en cas de demandes des notaires de leur ressort, ou de demandes de clients souhaitant formuler une réclamation.

Création d'une affiche

Pour répondre à l'obligation d'information de leur clientèle, j'ai souhaité réaliser une affiche à destination de l'ensemble des lieux de réception de clientèle (à retrouver en page 58 du rapport).

Cette affiche permet d'informer la clientèle de l'existence du médiateur de la consommation du notariat et un QR code permet d'accéder directement au site : mediateur-notariat.notaires.fr.

Enfin, cette action aide les notaires à respecter l'obligation d'information dont le défaut peut occasionner une sanction financière.

Le besoin d'information est permanent et pour les clients et pour les notaires.

A ces actions, s'ajoute une communication plus classique dans la presse destinée au grand public et dans les revues professionnelles destinées aux notaires.

L'information « à la source » c'est-à-dire lors de la formation des futurs notaires existe également puisque le nouveau programme de formation prévoit une introduction aux modes amiables et notamment un focus sur la médiation de la consommation du notariat.

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

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

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

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

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

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

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



CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

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

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

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

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

Des sessions de formation sont organisées et bénéficient aux membres du Club et à leurs collaborateurs. Une rencontre annuelle avec les associations de consommateurs permet également d'enrichir les connaissances mutuelles des besoins en matière de médiation de la consommation. Parmi les membres du Club figurent actuellement les médiateurs de la consommation des branches professionnelles, administrations et entreprises suivantes : Assurance, Autorité des Marchés Financiers, Avocats, ASF, ASP, Caisse des Dépôts, Cercle des Médiateurs Bancaires, Communications électroniques, Eau, E-commerce FEVAD, EDF, Education nationale, Energie, ENGIE, Enseignement agricole, Entreprises, Fédération Bancaire Française, France Télévisions, Région Ile de France, Groupe La Poste/La Banque Postale, Ministères économiques et financiers, Mutualité Sociale Agricole, Notariat, Pôle Emploi, RATP, Relations Commerciales Agricoles, RSI, SNCF, Tourisme et Voyage, Représentant du Défenseur des droits.



CLUB DES MEDIATEURS 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 :

1 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.

1 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.

1 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.

CONCLUSION

« La confiance est l'élément majeur entre les personnes et le médiateur. »

Gabrielle PLANES

Médiatrice -Présidente d'honneur de l'Association Nationale des Médiateurs

Ce rapport d'activité est l'occasion de mesurer l'évolution du travail accompli, de constater les réalisations, d'envisager les pistes d'amélioration et les projets.

Je souhaite que la médiation de la consommation soit mieux appréhendée par les professionnels pour conduire à un partenariat permettant d'améliorer les relations entre professionnels et clients.

C'est l'esprit de la médiation mais je constate régulièrement qu'à réception de la demande, le notaire se sent jugé sur la manière dont il a traité le dossier ; il convient d'agir avec pédagogie pour une meilleure acceptation du dispositif par le notaire au service de la satisfaction du client.

Je constate également que certaines demandes résultent de l'abandon d'un dossier inextricable en raison d'un conflit entre les parties.

Pour cette raison, j'attire l'attention des notaires pour les encourager à prescrire la médiation conventionnelle lorsqu'ils ont à connaître de situations conflictuelles. C'est le sens de l'article 25 alinéa 3 du Règlement professionnel du notariat :

« En cas de survenance d'un différend dans un dossier dont il (le notaire) a à connaître, il favorise et encourage le recours à tout mode de règlement alternatifs des litiges. »

Cette recommandation s'inscrit dans la droite ligne du décret 2025-660 du 18 juillet 2025 qui appelle à considérer autrement la résolution des conflits : en incitant les parties à recourir aux modes amiables à tout moment, en associant le juge qui à la mission « de concilier les parties et de déterminer avec elles le mode de résolution du litige le plus adapté. »

Je constate aussi une grande déception du client lorsque la solution ne répond pas à ses attentes, or les avis du médiateur sont rendus en appliquant la règle de droit, les usages spécifiques de la pratique notariale même si le recours à l'équité peut être utilisé.

Il reste toujours à communiquer plus et mieux sur ce recours afin qu'il soit un réel instrument d'amélioration des relations entre clients et professionnels.

La médiation demeure un levier de confiance supplémentaire à la disposition du consommateur car la digitalisation des relations entre les professionnels et les consommateurs est croissante et l'intervention humaine directe se raréfie ; dans ces contextes, le recours gratuit au médiateur de la consommation par le consommateur est un gage de protection.

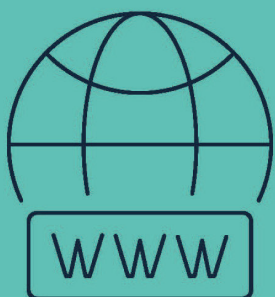
Face au développement de l'intelligence artificielle dans les relations professionnelles, la médiation de la consommation permet de retrouver un interlocuteur humain seule garantie pour comprendre réellement et précisément le besoin exprimé par le client.

Valérie DEJOIE
Médiateur du notariat

Votre
notaire
vous
informe

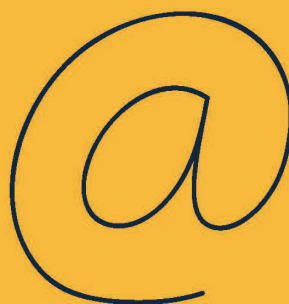
Un médiateur à votre écoute

En cas de différend persistant
entre un **client** et son **notaire**,
vous pouvez saisir gratuitement
le Médiateur du notariat.



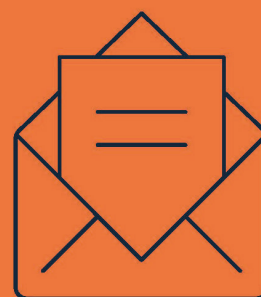
**Directement
sur le site dédié**

mediateur-
notariat.
notaires.fr



**Par courriel
à l'adresse**

lemediateur
@mediateurdu
notariat-notaires.fr



**Par envoi postal
du dossier**

60, boulevard
de la Tour
Maubourg
75 007 Paris



Scannez-moi

