

# OMBUDSMAN POUR LE NOTARIAT

Rapport annuel 2018



[www.ombudsnotaire.be](http://www.ombudsnotaire.be)

# OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

Après un peu plus de 3 ans d'activités, le service ombudsman pour le notariat commence à être connu.

**Le notariat évolue favorablement à l'égard du service ombudsman :**

- les notaires mentionnent l'existence de notre service sur leurs courriers;
- les notaires répondent rapidement à nos courriers (ce qui permet de travailler efficacement) ;
- certaines Chambres de discipline aiguillent les plaintes vers notre service ;
- certaines Chambres de discipline sanctionnent directement les notaires qui ne collaborent pas loyalement avec notre service (absence de réponses)

**Le client manifeste des attentes élargies vis-à-vis du service ombudsman**

Le client fait appel à notre service pour toute une série de litiges à la limite de notre champ d'intervention :

- une erreur d'un notaire honoraire (ancien dossier traité) ;
- une mésentente entre notaires (ce qui ralentit le traitement du dossier confié) ;
- un problème de fond (litige entre parties que le notaire n'arrive pas à résoudre) ;
- une question relative à un suivi assuré par une chambre de discipline du notariat ;
- une incompréhension vis-à-vis des Assurances du notariat.

**Les divers conseillers juridiques (avocats, assurance juridique, assistants sociaux, etc.) voient un intérêt à nous consulter.**

- A la place de lancer une procédure judiciaire à l'encontre du notaire, ils préfèrent tenter une médiation.
- Ils font donc appel à notre service pour mettre en place une solution amiable (extra-judiciaire).



## INTRODUCTION

Le rapport annuel est destiné à informer sur la teneur des plaintes réceptionnées.

Il est aussi un outil pour :

- aider à améliorer le service notarial ;
- permettre au public de mieux comprendre le fonctionnement du notariat.

Depuis 2015 (création de notre service) il n'y a pas beaucoup d'évolution sur la quantité, la nature et l'origine des plaintes.

Cette année, nous avons donc décidé de délivrer un rapport annuel orienté 'solutions'.



Il est rédigé dans une écriture simple et directe pour être compris par un maximum de personnes.

La première partie expose les informations à publier suivant la Loi.

La deuxième partie formule les suggestions à l'attention du consommateur, du notaire et des instances notariales.

La troisième partie est consacrée aux problèmes en matière de liquidation-partage.

La quatrième partie reprend des recommandations générales.



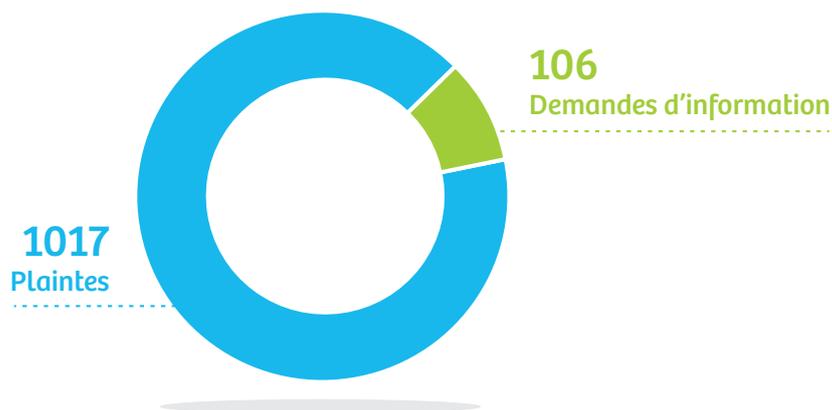
# I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES

## Nombre de litiges

### Répartition des demandes / plaintes

Durant l'année 2018, 1123 dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat.

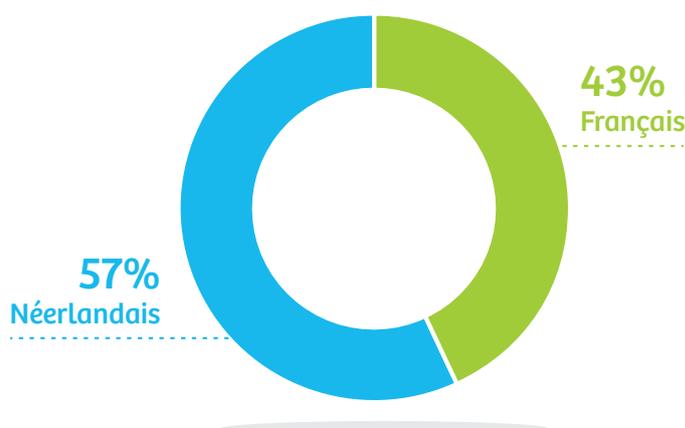
Parmi les 1123 demandes réceptionnées, 106 consistaient en de simples questions et 1017 étaient des plaintes<sup>1</sup>.



### Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service est similaire à celle de l'année 2017 : 57 % néerlandophone, 43 % francophone<sup>2</sup>.

Il y a lieu de relever que certains courriers adressés par un néerlandophone peuvent concerner un notaire francophone et vice-versa.



1. Durant l'année 2017, 1086 dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat. Parmi les 1086 demandes réceptionnées, 61 consistaient en de simples questions et 1025 étaient des plaintes.

2. Durant l'année 2017 : 58 % néerlandophone, 41 % francophone et 1% 'autres' (Anglais principalement).

## Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante, par rapport à l'année 2017, il est observé :

- une diminution significative des plaintes dans la Province du Brabant Wallon (-17)

et dans la Province de Flandre orientale (- 14) et dans la Province d'Anvers (- 42).

Provinces	Nbr plaintes 2018	Nbr plaintes 2017
Antwerpen	171	213
Vlaams-Brabant	158	152
Oost-Vlaanderen	123	137
Limburg	64	66
West-Vlaanderen	98	89
Bruxelles / Brussel	143	151
Hainaut	122	123
Liège	66	71
Namur	49	48
Brabant Wallon	39	56
Luxembourg	24	17

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en 2018 le nombre de transactions notariales s'élevait à 926.990 actes authentiques signés avec une répartition par provinces établie comme suit :

Provinces	Nombre d'actes en 2018	% Nombre d'actes en 2018
Antwerpen	173.794	18,7%
Brabant Wallon	30.365	3,3%
Brussel / Bruxelles	99.107	10,7%
Hainaut	86.175	9,3%
Liège	75.017	8,1%
Limburg	71.037	7,7%
Luxembourg	21.402	2,3%
Namur	35.397	3,8%
Oost-Vlaanderen	135.892	14,7%
Vlaams-Brabant	85.177	9,2%
West-Vlaanderen	113.627	12,3%
<b>Grand Total</b>	<b>926.990</b>	<b>100,0%</b>

## Type de plaintes

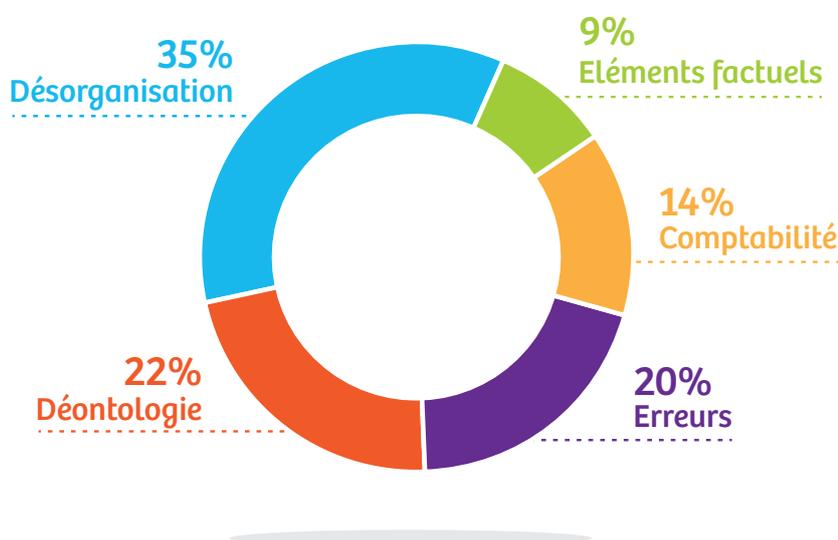
Il est constaté que 35 % des demandes ont été introduites pour cause de 'désorganisation' de l'Etude : absences de réponse, manque de suivi, retards, pertes de documents, mauvaises coordinations entre notaires, etc.

Viennent ensuite les problèmes (soit 22%) relatifs à l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs : manque d'information, d'écoute, d'humanité, d'impartialité, ou comportement indigne.

Le poste 'erreur' (20%) ressort également du terrain. Les clients nous écrivent quand il

ya une erreur matérielle (ex : le numéro de parking repris dans l'acte n'est pas le bon), une erreur juridique (ex : les conventions de divorce ne devaient pas être transcrites aux hypothèques) ou une erreur de calcul (ex : principalement sur le plan fiscal – au niveau des droits d'enregistrement).

Ce sont ensuite (14%) les demandes relatives au volet 'comptable' des Etudes (facturations et paiements) qui apparaissent – suivies immédiatement (9%) des demandes relatives à des éléments factuels (ex : infractions urbanistiques<sup>3</sup>).



## Problèmes systématiques ou importants & recommandations

Voir ci-dessous les titres II (Suggestions particulières), III (Liquidations) et IV (Recommandations générales)

### Refus : nombre, pourcentage et motifs

Cette année, sur les 1017 plaintes :

- 137 demandes ont été refusées ;
- 880 procédures de médiation (règlement extra-judiciaire) ont été ouvertes.

Cela fait un pourcentage de refus de 13%.

En termes de nombre de dossiers, il se répartit comme suit :

- 28 plaintes n'ont pas pu être traitées en

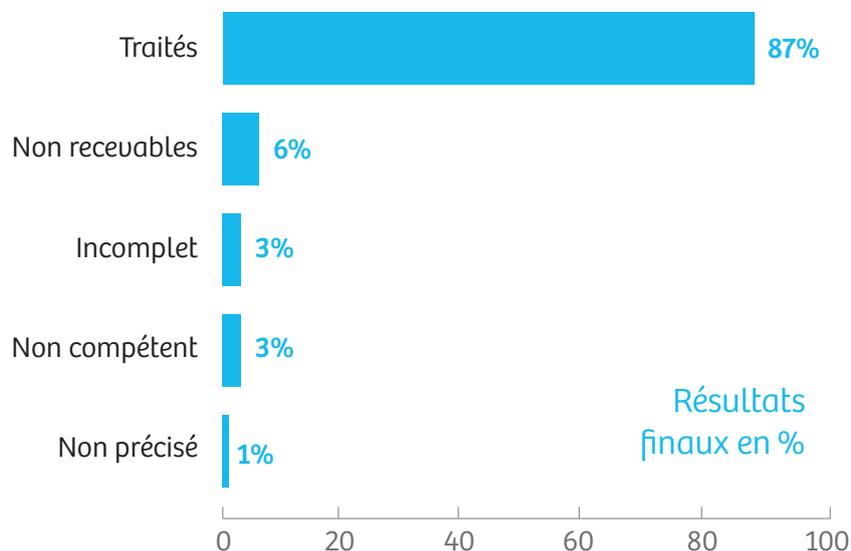
raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter)

- 65 demandes ont été déclarées comme non recevables car soit déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la ré-ouverture d'une procédure de médiation (4), soit fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires (1), soit avec un notaire non identifiable (16), soit sujettes à une procédure autre en cours (44)

3. Durant l'année 2017 : 40% (désorganisation en ce compris les problèmes de coordination entre notaires), 23% (déontologie), 15% (erreurs), 13% (compta), 9% (éléments factuels)

→ pour 36 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (12) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (9) ou il n'y avait – au final – pas de plainte (3) – pas de tiers (1) ou de volonté amiable (6).

Dans 13 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

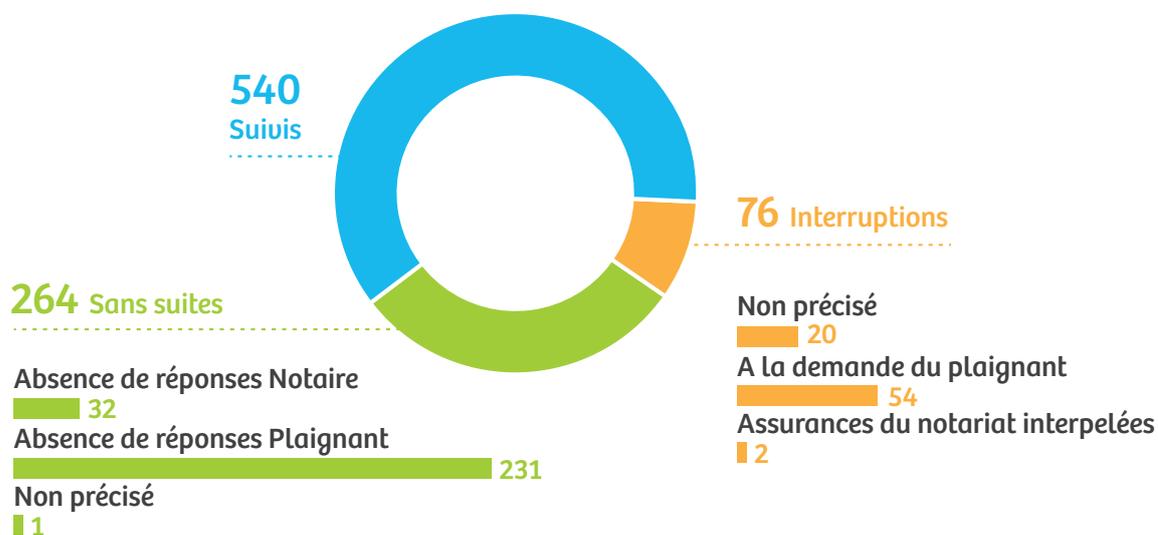


## Interruptions : nombre, pourcentage et raisons

Parmi les 880 procédures de médiation ouvertes :

→ 76 procédures ont été interrompues. 54 à la demande du plaignant, 2 parce que les assurances du notariat ont été interpellées et pour 20 dossiers, le motif d'interruption n'est pas répertorié.

→ 264 procédures ont été clôturées sans suites – parfois après un long suivi assuré. 231 suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 32 suite à l'absence de réponse du notaire et 1 dont la raison n'a pas été précisée.



## Délai de traitement : en fonction de la nature des plaintes

### Le délai moyen de traitement s'élève à 65 jours

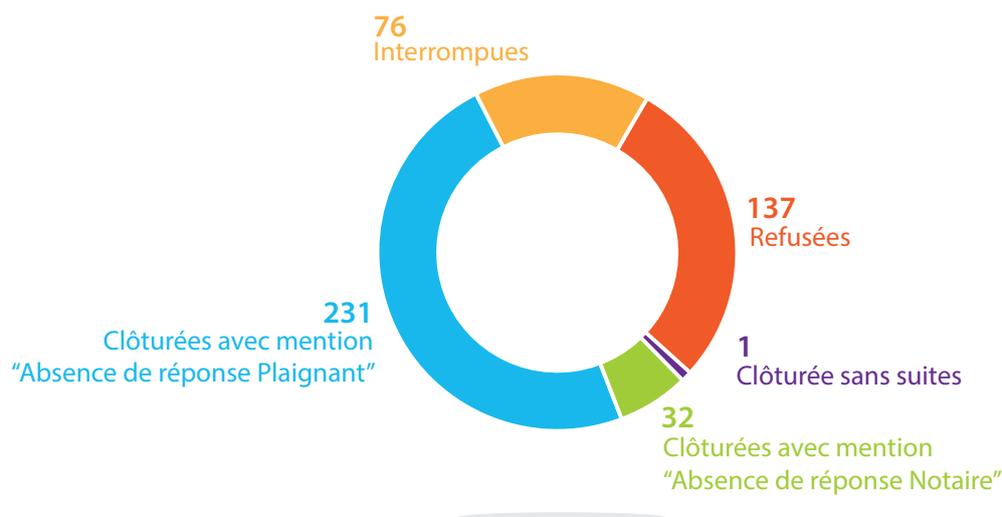
(comptabilité / facturation = 66, désorganisation = 67, éléments factuels = 61, erreurs = 67 et déontologie = 63)

En ayant affiné la statistique en fonction de la nature de la plainte, il n'y pas de corrélations particulières à relever.

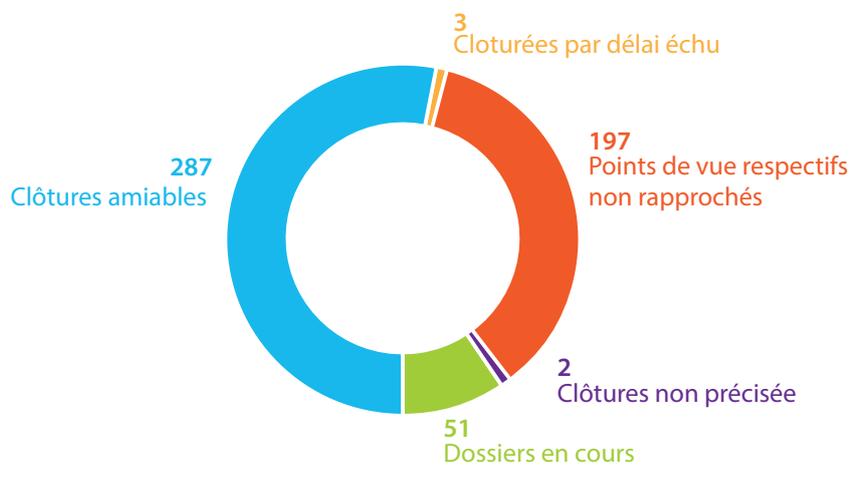
### Solutions proposées respectées : nombre et pourcentage

A la date du 24 février 2019, la situation est la suivante :

Sur les 1017 plaintes réceptionnées :



En ce qui concerne les 540 dossiers restants :



### Ce qui fait une moyenne de réussite de 59%.

Il est à noter que pour au minimum la moitié des dossiers clôturés à l'amiable, la plainte était fondée.

### Litiges transfrontaliers : coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités

Notre service est repris sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne (ODR).

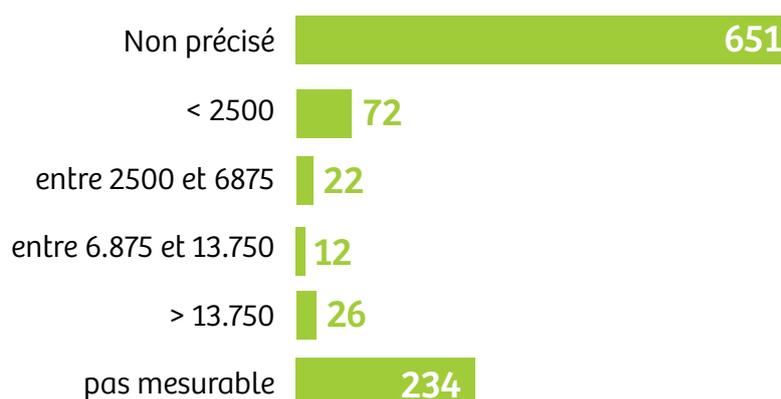
Il est à relever qu'à ce jour, nous n'avons pas eu la possibilité d'intervenir en tant qu'ombudsmans dans le cadre d'un litige transfrontalier.

## Valeur des litiges : moyenne, minimale et maximale

Sur les 1017 plaintes réceptionnées, voici les chiffres :

- Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 72
- Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 22
- Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 12
- Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 26

Dans 234 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.  
Pour 651 procédures, l'information n'a pas été précisée.



## Budget : moyens obtenus et utilisation

Le budget pour l'exercice 2018 a été maintenu à EUR 350.000,00.

Un suivi attentif est opéré par le responsable financier pour maintenir le budget en équilibre.

### Rapport financier

En 2018, l'enveloppe budgétaire de EUR 350.000,00 a été, suivant chiffres communiqués par le responsable financier, distribuée comme suit :

Frais de personnel et de rémunération des ombudsmans	-304.538,08 EUR
L'équipe mise en place en 2018 se composait de : - une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) ; - un secrétaire de direction à temps plein ; - un ombudsman néerlandophone ; - un ombudsman francophone.	
Occupation locaux et informatique	- 45.000,00 EUR
Divers	- 361,08 EUR
<b>TOTAL</b>	<b>-349.899,16 EUR</b>

A photograph of a man and a woman smiling and looking at a document held by a third person. The man is on the left, wearing a blue button-down shirt. The woman is on the right, wearing a grey cardigan. The document is held in the foreground, slightly out of focus. The background is a blurred outdoor setting.

## II. SUGGESTIONS A L'ATTENTION DU CONSOMMATEUR ET DES NOTAIRES

## Service d'ombudsman : précisions

Après avoir traité environ 4000 demandes depuis le début de notre service, il paraît important de rappeler les contours de notre mission.

### QUE FAISONS-NOUS ? De la médiation.

*Médiation = rapprocher les points de vue / pas sanctionner / pas juger*

Certains clients pensent que notre service a le pouvoir de forcer le notaire à agir, de le sanctionner ou de prononcer un jugement.

Ce n'est pas le cas : nous sommes un service de règlement extra-judiciaire.

Nous tentons, avec la collaboration du client et du notaire, de trouver une solution acceptable pour les deux – en dehors de l'intervention du juge, d'un tribunal.

#### Recommandation

Le consommateur qui s'adresse à nous pourrait uniquement indiquer dans la lettre de plainte :

- ce qui, à ses yeux, ne va pas (ou n'a pas été) dans le travail fourni par le notaire
- les conséquences concrètes pour lui (le problème actuel)

Exemple :

Le notaire a tardé à déposer la déclaration de succession et le client doit payer une amende pour dépôt tardif.

Le service ombudsman adresse une copie de la plainte au notaire concerné.

Le notaire est invité à y réagir utilement.

Lorsque la plainte est justifiée, une solution juste et équilibrée est recherchée pour qu'elle soit acceptée par tous.

Il est tenu compte des différents intervenants présents au dossier et des responsabilités de chacun (y compris, parfois, l'avocat, l'expert

immobilier et/ou le client qui auraient, par exemple, tardé aussi à fournir certains documents demandés).

La procédure utilisée est une procédure s'inspirant des techniques de médiation.

### *Médiation = indépendance, neutralité, impartialité / pas de défense d'une partie / pas de rôle disciplinaire*

Certains notaires pensent que notre service est un service de défense du consommateur : ils nous envoient un dossier de 'contre-arguments'.

Certains notaires pensent que nous avons une mission équivalente à celle confiée aux Chambres disciplinaires :

- ils nous envoient une copie de leur réponse déjà adressée à la Chambre

#### Recommandation

Il est plus efficace que le notaire prenne en considération le problème rencontré par son client et propose une solution (en précisant éventuellement en quoi la plainte serait ou non fondée).

(lorsque celle-ci a déjà traité l'affaire avant nous)

- ils nous indiquent que le litige ne semble pas relever de notre compétence mais plutôt de celle des tribunaux civils (parce que d'après eux, notre service ne pourrait traiter que les aspects déontologiques).

Cela ne cadre pas avec le processus de médiation dont notre service est chargé.

#### Exemple :

Une clause insérée dans un acte de vente avec réserve d'usufruit pose question. Qui du vendeur / de l'acquéreur doit payer la prime d'assurance ? Les deux notaires concernés (le notaire du vendeur et le notaire de l'acquéreur) refont le point ensemble sur ce qui avait été convenu mais transcrit de façon imprécise et fournissent, aux parties, une interprétation commune.

### *Médiation = processus amiable*

La médiation se déroule dans le respect de chacun.

#### Recommandation

Il est important d'éviter les paroles, les écrits ou les actions 'parallèles' qui seraient de nature à briser la confiance minimale requise pour travailler ensemble à une solution amiable.

#### Exemples à éviter :

Publication sur internet de propos diffamatoires à l'égard du notaire concerné ; majoration de la facture émise par l'Etude en raison de la surcharge de travail occasionnée suite à notre intervention – alors que la règle est la gratuité pour le consommateur ; adresser sa réponse à notre service en mettant tout le monde en 'copie' – ce qui ne laisse pas d'espace au service ombudsman pour faire de la médiation en filtrant et effectuant un travail de rapprochement des points de vue respectifs.

## QUEL EST NOTRE DOMAINE D'INTERVENTION ? La relation entre le client et son notaire belge

C'est sur le lien client - notaire belge que nous travaillons.

Le notaire a fourni un service et son client est mécontent.

Il faut donc :

- un notaire en fonction : nous ne sommes pas compétents à propos d'un notaire honoraire
- un problème dans le service fourni par le notaire.

Ne font pas partie de notre domaine d'intervention les litiges :

- entre parties (exemples : des héritiers qui ne s'entendent pas, un promoteur qui ne respecte pas ses engagements, etc.)

- entre notaires (exemple : un notaire ne transmet pas une pièce à son Confrère. A priori, il appartient à la Chambre de discipline d'intervenir. Lorsqu'un particulier nous écrit à ce propos, nous effectuons malgré tout une démarche vis-à-vis des notaires concernés pour débloquer la situation puisque ... au final, c'est le consommateur qui subit et paie pour les conséquences du manque de confraternité).
- entre un client et la chambre de discipline des notaires (exemple : une chambre qui ne répond pas favorablement à la demande du client)
- entre un client et les Assurances du notariat (exemple : aucun suivi des Assurances du notariat)

### Comment favoriser les solutions amiables via l'ombudsman ?

A notre demande, le notariat a déjà invité tous les notaires à faire mention de l'existence de notre service sur leurs correspondances.

Par ailleurs, pour favoriser une solution extrajudiciaire :

#### Informer son notaire

Avant de nous écrire, le règlement n'impose pas que le client ait préalablement fait part de sa plainte à son notaire.

Ceci étant, il est utile de le faire. Cela permet au notaire de réagir immédiatement pour trouver une solution.

L'idéal est d'avoir un échange à ce propos avec le notaire-même (et non avec le collaborateur notarial qui aura peut-être plus difficile à admettre l'erreur commise et/ou à y apporter une solution)

#### Agir vite - dès l'apparition du problème

Plus le client attend, plus le risque de dommages est élevé.

Il sera moins facile d'aboutir à une solution amiable.

Le client est donc invité à agir rapidement, dès l'apparition du problème, en contactant le notaire ou notre service.

#### Répondre à notre service

D'après nos statistiques :

**231 dossiers clôturés car sans suites du client.** Le service est gratuit pour le 'consommateur'. Il lui est donc demandé de participer loyalement au processus de médiation qu'il a lui-même enclenché volontairement.

**32 dossiers clôturés car sans suites du notaire.** Dans ce cas, le notaire ne respecte par son obligation déontologique (art. 34). Nous clôturons par la mention 'sans suites - absence de réponse du notaire' et déposons plainte à la Chambre de discipline.

### Répondre rapidement à notre service – si possible par mail

Le délai de procédure est de 90 jours. Lorsque le client et/ou le notaire tarde à nous répondre, notre service n'a pas le temps d'analyser les pièces réceptionnées et de travailler au rapprochement des points de vue respectifs.

Afin de gagner du temps, l'usage du mail est souhaité.

### Penser en termes de solutions

A partir du moment où un dysfonctionnement est relevé, la procédure a pour objectif d'aboutir à une solution acceptable au problème soulevé.

C'est donc en ce sens qu'il y a lieu de travailler.

### La plainte est à traiter par le notaire lui-même

Le notaire est invité à suivre personnellement le traitement de la plainte.

L'expérience démontre que c'est plus efficace que de laisser le collaborateur (qui a déjà un stress complémentaire de voir son travail remis en cause) intervenir seul (alors que le client en appelle à la responsabilité du notaire) pour trouver une solution (qui, au final, doit être soumise à l'accord du notaire).

### Respecter la confidentialité des documents échangés en médiation

Un processus de médiation se déroule sous le sceau de la confidentialité.

Cela permet d'oeuvrer en confiance à une solution.

Il est important que le client et/ou le notaire ne transmette pas les pièces échangées à d'autres interlocuteurs qui pourraient être directement et/ou indirectement concernés (ex : le copropriétaire voisin).

## Communication entre notaires – clients : à améliorer

### Pourquoi ? La moitié des plaintes concernée

Presque 1 demande sur 2 qui nous est adressée fait état d'un problème de «désorganisation de l'Etude».

Sur les 421 dossiers concernés, il s'agit principalement :

- De l'absence de réponse (dans le délai souhaité par le plaignant) de l'Etude à une question posée ;
- D'un manque de suivi du dossier en cours (dossier à l'arrêt en l'Etude)

### Timing réaliste : à annoncer et à respecter

Il peut être judicieux que le notaire explique dès le départ le timing des opérations à venir.

Par ailleurs, quand une demande par écrit est formulée à l'attention de l'Etude ou à l'attention d'un client, il paraît utile d'indiquer une

date raisonnable pour laquelle une réponse est attendue ou sera fournie.

Il est important également de respecter le timing annoncé ou d'indiquer pourquoi il ne peut pas l'être.

Cela permet de temporiser les échanges / d'y apporter un rythme respectueux de part et d'autre.

### Enlissement ? Expliquer et agir

Nous avons reçu de nombreuses plaintes parce que le dossier ne 'bougeait plus' en l'Etude.

Il semble toujours utile d'informer le client quant au suivi assuré à son dossier. (Cela évite les courriers de rappel de sa part car il a l'impression que le travail n'est pas fourni).

Si celui-ci est enlisé, il est nécessaire de lui en expliquer la raison.

Parfois le dossier n'évolue plus en l'Etude en raison d'un élément externe à l'Etude.

Par exemple, l'Etude attend une pièce de l'administration (état hypothécaire), une pièce à fournir par le client (une estimation), une ordonnance du Juge, la confirmation d'un accord entre parties.

Dans ce cas, à défaut pour l'Etude de réceptionner la pièce dans un délai 'normal' (à tenir dans son agenda), il semble utile que :

#### L'Etude notariale :

- effectue un rappel (plutôt que d' 'attendre')
- informe le client du retard qui en découle pour le traitement de l'affaire,
- attire son attention sur les conséquences à prévoir (amendes, intérêts de retard, etc)
- lui indique les options possibles pour dépasser le problème ou éviter les conséquences (ex: verser une provision à l'administration fiscale pour éviter le cours des intérêts de retard).

## L'informatique : au profit de l'utilisateur et non l'inverse

Il y a lieu de relever l'importance de rester vigilant à ce que l'informatique reste un outil d'optimisation du service notarial.

### LE CONSEIL PERSONNALISÉ : à rechercher et à maintenir

De nombreuses informations sont disponibles sur internet - notamment au travers du site [notaire.be](http://notaire.be).

Le travail effectué par les instances notariales pour fournir 'on line' des données fiables et actualisées est très utile et nécessaire.

Ceci étant, il apparaît qu'une fois ces informations réceptionnées par le client, seul un service personnalisé permet de lui offrir une réponse notariale (conseil, acte, programmation) adéquate car sur mesure. C'est-à-dire, prenant en compte les spécificités de la situation (notamment familiale) du client.

#### Recommandation

Le client est invité à consulter à temps son

notaire (c'est-à-dire avant de s'engager) pour une opération en vue.

Par ailleurs, le notaire aussi doit être conscient qu'internet n'est pas accessible à tous, que les données qui circulent sur internet peuvent avoir été mal comprises et générer des incompréhensions.

#### Recommandation

Afin d'assurer son service, le notaire est invité à prendre le temps d'écouter la demande du client qui le consulte pour aboutir à un conseil ajusté.

Exemple :

Relevons la plainte émise par un amateur à une vente publique organisée par le notaire – plainte qui portait sur l'absence d'accessibilité (et donc

absence de conseils ou informations lacunaires) de l'Etude notariale concernée car celle-ci avait fait le choix de ne pas fournir d'explications verbales mais renvoyait à un fichier informatique disponible sur le web contenant toutes les

'pièces' utiles ... fichier informatique dont – par ailleurs - le contenu évoluait au fur et à mesure du temps.

## NOTAIRE.BE et autres sites : une base à réajuster au cas par cas

De nombreuses plaintes réceptionnées faisaient état de ce que le notaire s'était écarté de ce qui avait été trouvé sur internet (et plus particulièrement le site notaire.be).

La plupart des plaintes avaient trait à la facture émise par le notaire.

### Recommandation

Il est nécessaire de signaler, à l'attention du client, que ce qui figure sur notaire.be, notamment au niveau de la tarification, est repris à titre indicatif.

Les autres données qui circulent sur internet sont à vérifier au cas par cas.

### Recommandation

Au final, seul un entretien avec le notaire choisi permet d'avoir une information exacte.

Du côté des notaires, il est important de savoir que lorsqu'il y a un écart entre ce qui est publié sur notaire.be ou d'autres sites officiels et ce qui est pratiqué dans une Etude, cela peut poser problème si, en amont, la communication avec le client n'a pas été complète.

### Exemple :

Sur le site belgium.be, il est indiqué – à propos de la rédaction d'un compromis de vente : 'Solliciter l'aide d'un notaire est, par conséquent, conseillé et n'occasionne normalement aucun frais supplémentaire.' Si le notaire émet une facture finale reprenant un montant à charge du vendeur 'pour examen du compromis' alors que cela n'a pas été annoncé et accepté avant de commencer le travail d'analyse du compromis, le vendeur est mécontent.

## LE DOSSIER NOTARIE DU CLIENT : centraliser les pièces

Ci-après (p.26) nous rapportons l'impact négatif de l'informatisation des actes sur la qualité des copies d'actes délivrées par les Etudes notariales à leurs clients.

L'informatique pourrait être utilisé de façon positive, par exemple, en partant du constat que le public n'a plus tendance à conserver les documents notariés qui sont envoyés par leur notaire.

Dès qu'ils en ont besoin, ils en réclament une copie à l'Etude, ce qui engendre du travail de secrétariat pour le notaire et donc un coût pour le client.

### Recommandation

La mise en place d'un système permettant au client de consulter 'on line' les pièces officielles de son dossier notarial est une piste qu'il y a lieu de continuer à exploiter.

## Sécurité juridique des actes posés chez le notaire : à préciser

### (S)'INFORMER: qu'est-ce qui est garanti par le service notarial ?

**C'est sur le plan juridique que le notaire a pour mission d'assurer une sécurité.**

#### Recommandation

Si le client a un doute sur les 'garanties' fournies par le notaire, il peut lui demander des précisions.

Exemple :

Le notaire garantit-il l'absence de vice caché d'un bâtiment, le réseau d'égouttage d'un terrain, le contenu du plan annexé à l'acte, la valeur PEB relevée, etc. ?

#### Recommandation

Du côté du notaire, il est souhaitable de communiquer à ce propos en éclairant utilement le client sur l'étendue du service notarial.

Exemple :

Il ne fait pas partie de la mission des notaires d'effectuer une visite sur place de tous les biens dont ils actent la vente afin de s'assurer que le vendeur n'a pas apporté de modifications sans autorisation urbanistique. C'est au client – amateur – de se rendre à l'urbanisme pour vérifier si le bien à acquérir tel qu'il existe concrètement correspond à ce qui est connu sur les plans urbanistiques.

### NE PAS (VOULOIR) ALLER TROP VITE: éviter de renoncer au compromis

La signature du compromis permet au notaire de s'assurer que le vendeur et l'acquéreur ont été dûment informés et sont en accord sur les nombreux points désormais incontournables dans une vente.

Lorsqu'il a été suggéré (par le notaire) ou demandé (par le client) de passer directement à l'acte authentique, l'un de ces points non traités peut surgir tardivement (parfois après la signature de l'acte) et engendrer du mécontentement.

Exemple :

Promotion immobilière. C'est en recevant le projet d'acte authentique que l'acquéreur a pris connaissance d'une régularisation urbanistique en cours dans la copropriété. L'acquéreur a décidé de renoncer à acheter et se trouve à présent en difficultés avec le promoteur. Le notaire est interpellé pour clore le débat car c'est lui qui a suggéré de ne pas signer de compromis.

## L'impartialité du notaire : à respecter et à préserver

### Le notaire ne défend pas les intérêts de son client

En raison de leur impartialité, les notaires qui interviennent à une même opération ont à avoir un 'regard égal' sur les intérêts de chaque partie. Ils ne peuvent pas favoriser les intérêts de leur client au détriment de ceux du client d'un confrère.

S'il y a un problème par rapport à un choix effectué, les deux notaires sont responsables.

#### Recommandation

Les notaires sont invités à se concerter en amont pour fournir un service uniforme aux clients.

Exemple :

Les notaires qui acceptent une remise de clés à l'acquéreur avant la signature de l'acte authentique de vente – parce que cet acte est reporté en dernière minute (une pièce administrative manquante au dossier) – et ce, sans conseiller la signature d'une convention particulière peuvent être amenés à gérer les difficultés en matière d'assurance si un sinistre ultérieur apparaît.

## Eviter de mêler privé et professionnel

Il semble délicat de faire appel à l'Etude au sein de laquelle travaille une des parties concernées (exemple : une héritière de la succession) ou dont une collaboratrice a un lien familial proche avec le client (exemple : l'épouse d'un co-indivisaire)

Le client effectue souvent ce choix pour payer moins de frais de notaire. Ceci n'est toutefois pas forcément le cas (à défaut d'avoir été convenu avec le notaire) et ce n'est pas une bonne raison. C'est la confiance

réciproque qui semble être la plus importante pour qu'une opération se déroule correctement.

Exemple :

La collaboratrice concernée par le dossier 'familial' en question est renvoyée. Il est, dans ce cas, difficile de clôturer sagement les opérations puisque, au-delà des tensions familiales, se trouve une tension professionnelle.

## La collaboration entre notaires : pour servir le client

En 2018, 54 plaintes ont révélé, après analyse, qu'un 'manque de collaboration entre notaires' était en tout ou en partie à l'origine de la plainte.

### LE NOTAIRE INTERVENANT : pour accompagner utilement et faciliter le travail demandé.

Lorsque plusieurs notaires interviennent pour un même acte, il y a un seul notaire qui tient la plume (qui effectue toutes les formalités et rédige l'acte).

Les autres notaires ont la responsabilité de collaborer au processus pour que l'opération aboutisse efficacement.

Dans la pratique, il semblerait que certains notaires 'intervenant' ne s'impliquent pas dans

le dossier. (par exemple, en ne tenant pas à l'œil les délais requis et/ou en tardant à fournir les informations et/ou en n'examinant pas les documents qui lui sont fournis pour son client, tels que les projets d'acte, le décompte établi par le notaire qui tient la plume) – ce qui, en bout de course, en cas de problème, génère du mécontentement. Une mauvaise coordination entre notaires est relevée.

### CONCERTATION PRÉALABLE DES NOTAIRES : utile pour anticiper et/ou régler les problèmes

Nous rappelons l'utilité de se concerter à propos de la facturation (voir infra p.23). Il en est de même à propos du suivi à assurer pour une opération commune en cours. Fournir des explications techniques identiques, objectives et neutres, à toutes les parties impliquées permet d'éviter des problèmes supplémentaires.

Exemple :

Un acquéreur se rétracte d'une opération d'acquisition et ce, la veille de la signature de l'acte, pour cause de 'vices cachés'. Les notaires n'étant pas juges, il est délicat pour eux de se prononcer, auprès de leurs clients respectifs, sur le carac-

tère fondé ou non de cette décision de retrait. Si le notaire de l'acquéreur indique à l'acquéreur que cette décision est fondée et que le notaire du vendeur indique au vendeur que cette décision est non fondée, le litige des parties 'remonte' et devient un litige 'entre notaires' – parce que le service notarial est allé 'au-delà' de ses contours. Cela aboutit à une plainte contre les notaires. En se concertant au préalable, les notaires auraient pu assurer un service commun efficace, par exemple, en proposant une conciliation entre parties (vendeurs/acquéreurs).

## LA TRANSMISSION DE PIÈCES ENTRE NOTAIRES : efficacité requise (ère de l'informatique)

Nous avons reçu de nombreuses plaintes de clients qui faisaient état de ce qu'un confrère ne transmettait pas une pièce demandée (ex : copie de leur titre de propriété) à leur notaire chargé de l'opération en cours. Au final, ce 'blocage' engendre des dommages au client.

Il y a lieu de veiller à régler indépendamment les problèmes connexes (à l'origine du blocage) : une facture pour 'acte non réalisé' contestée par le client, une mésentente entre notaires, la déception d'avoir perdu la confiance de son client, etc...

### Recommandation

Les notaires sont invités à prendre en compte l'intérêt final du client et éviter tout préjudice complémentaire dans son chef.

## Le notaire face aux autres professionnels

### EXPERTISE NOTARIALE OU EXTRA-NOTARIALE : informer le client

S'il est important de fixer les contours de la mission confiée au notaire, il est tout aussi important que le notaire précise les volets du dossier qui ne relèvent pas de son domaine d'expertise. Ceux pour lesquels il existe des experts plus compétents car disposant d'une formation spécifique en la matière : experts immobiliers, fiscalistes, géomètres, etc.

Lorsqu'il le fait, et que malgré tout le client refuse l'appui d'un autre expert, en cas de problème ultérieur, le client devra probablement assumer tout ou partie des conséquences dommageables.

#### Exemple :

Pour la valorisation des immeubles faisant partie d'une succession, voici les choix :

- le client fournit la valeur et assume la responsabilité de la valorisation ;
- le notaire agit en tant que professionnel de l'expertise et assume la responsabilité de la valorisation,
- le client fait choix d'un expert immobilier qui en assume la responsabilité.
- le client fait usage de la procédure d'expertise préalable. (valorisation avec désignation - en accord avec l'administration fiscale - de l'expert)

### REPARTITION ENTRE PROFESSIONNELS (missions et facturations respectives) : se coordonner et informer le client en amont

#### Intervention d'un avocat : socle commun ?

Il faut savoir que le notaire et l'avocat ont un socle de compétences en commun.

Lorsqu'un client fait choix d'un avocat pour traiter son dossier, avocat qui donne ensuite les instructions au notaire, appartient-il au notaire de rappeler à l'avocat les règles de base applicables en la matière afin qu'il les indique à son client ?

A l'inverse, le notaire peut-il considérer d'emblée que l'avocat est compétent quant aux principes de droit applicables ?

Lorsqu'un notaire et un avocat sont amenés à travailler ensemble à l'aboutissement d'un dossier, la question des rémunérations respectives est rarement abordée en amont du dossier - ce qui peut poser problème lors de la facturation.

#### Exemple en matière de succession :

La facture émise par le notaire à l'aboutissement du dossier a été contestée car la tarification n'a pas été annoncée en amont. Du côté de l'avocat, la facture a été réglée sans problème car le tarif

était clair dès le départ. Concrètement, l'investissement en termes de travail du côté notarial était identique à celui de l'avocat puisqu'ils avaient vraiment collaboré ensemble pour parvenir à trouver une solution cohérente pour la cliente.

Lorsqu'un avocat est choisi et suggéré par le notaire 'pour le compte du client et avec l'accord du client', il y a lieu d'être clair sur les relations contractuelles mises en place.

Parfois, l'avocat n'a aucun contact avec le client – il travaille exclusivement en lien avec le notaire pour faire aboutir le dossier. Dans cette situation, le client considère qu'il n'a lui-même qu'un interlocuteur (le notaire) qui assume toute la responsabilité des opérations

### Intervention d'une agence immobilière

Sur le plan du droit, lorsqu'il y a un accord sur le bien et sur le prix, il y a vente (même si l'acte authentique n'est pas signé et que le prix n'est pas payé).

#### Recommandation

Le client est invité à contacter le notaire avant la mise en vente ou avant d'émettre une offre pour acheter

En contactant le notaire, le client lui permet de relever – en temps utiles – les particularités du dossier (ou ce à quoi il faut être attentif dans les transactions immobilières).

A défaut, le notaire qui reçoit un compromis déjà signé est amené à se fier au travail effectué par le professionnel de l'immobilier. Si une information juridique n'a pas été fournie en amont, si elle a été erronée, ou si la négociation est incomplète, il y a lieu de s'en référer au travail effectué par l'agent immobilier et d'interpeller ce dernier.

Exemple :

Il est délicat de critiquer le travail du notaire qui intervient, a posteriori, pour négocier complémentairement et qui, de ce fait, dépasse les délais convenus (alors que ces délais ont été convenus sans son intervention préalable). Il en est de même lorsque le notaire majore sa facture

(et donc – aussi – les problèmes générés par un manque de diligence de l'avocat choisi) or, ce n'est pas ainsi que le notaire conçoit le lien contractuel.

A défaut de cadre pour une multi-professionnalisation autour du service notarial, des problèmes de ce type continuent à apparaître.

au vu du temps qu'il a consacré à trouver une solution à un problème qui aurait dû/pu être réglé en amont.

Exemple :

Une déclaration erronée a été reprise dans le compromis (l'acquéreur déclare ne pas pouvoir bénéficier de l'abattement car il est déjà propriétaire). L'acquéreur ne rectifie pas, par la suite, cette déclaration (parce qu'une nuance lui a échappée : il n'était propriétaire qu'en nue-propriété). Qui est responsable du manque d'information ? Le notaire ? Parce qu'il s'est fié aux déclarations recueillies par le professionnel précédent ? Ou le professionnel précédent, parce qu'il a pris en charge ce travail préalable ?

#### Recommandation

Le notaire est invité à commencer son travail dès le premier contact avec le client.

Lorsqu'un client demande à être conseillé avant la signature d'un compromis et que l'Etude lui envoie 'pour info' le projet de compromis sans l'examiner attentivement – il y a mécontentement ... surtout si, par la suite, un problème surgit au regard d'une clause du compromis qui est inadéquate.

Le client se demande quelle est la plus-value qu'il a obtenue en faisant appel à 'son' notaire

si celui-ci ne fait que transmettre les pièces préparées par d'autres professionnels (qu'il s'agisse d'une agence immobilière ou d'un autre notaire).

### **Intervention du syndic (copropriété)**

Diverses plaintes nous sont parvenues en matière de copropriété à propos des charges communes et du travail effectué (ou non) par le syndic.

Le client semble considérer que le notaire a un rôle à ce propos.

#### **Exemple :**

Le vendeur déclare qu'il n'y a pas de syndic et en réalité il y en a un et des arriérés de paiement. Le notaire aurait-il dû effectuer une enquête pour savoir comment les charges communes sont réparties – à tout le moins les primes d'assurance de l'immeuble ?

#### **Exemple :**

Le syndic qui indique un montant dû par le propriétaire sortant. Si la somme est contestée : elle est retenue par le notaire et pour le co-propriétaire sortant, c'est compliqué de la récupérer même si une erreur est incontestablement apparue. Pour le client, le notaire a pour mission de vérifier le calcul du syndic.

Ici aussi, il est donc important qu'il y ait une communication adéquate à l'égard du client quant au service assuré par l'Etude notariale contactée.

## **Facturation notariale : être transparent dès le départ**

Au-delà des informations qui circulent sur internet, il est nécessaire d'avoir un échange verbal clair à ce propos dès l'ouverture du dossier.

### **DU COTE DU NOTAIRE : points d'attention**

#### ***Informé en amont – pendant – en aval***

Les observations émises les années précédentes restent d'actualité : il y a lieu d'être précis sur le travail pris en charge, sur ses contours et sur son coût.

Il est nécessaire d'informer le client en amont (avant d'accomplir le travail convenu), pendant (si les prestations dépassent ce qui était prévu) et après (avec un décompte final précis).

#### **Recommandation**

En l'état actuel de la loi, il est important que

- le notariat s'accorde sur l'interprétation des
- prestations couvertes par l'honoraire légal et
- celles qui n'en font pas partie.

Pour les prestations non couvertes par le tarif légal, l'Etude en charge du dossier doit fournir une information claire sur sa méthode de facturation.

Une communication attentive à propos des tarifs appliqués est d'autant plus requise lorsque l'intervention d'un notaire n'est pas indispensable pour le service demandé.

### Utiliser un langage clair et précis

L'usage d'une terminologie compréhensible par tous est recommandé.

Exemple :

La plupart des personnes ne comprennent pas ce que signifie le terme 'vacation' – ce qui éveille la critique chez le client. (manque de transparence)

Il paraît aussi important d'utiliser une terminologie précise.

Exemple :

Une provision signifie qu'un décompte final sera établi. Le client s'étonne si on lui réclame une provision et que par la suite il ne reçoit pas un décompte complet définitif ou qu'il lui est indiqué, a posteriori, qu'en réalité il s'agissait d'un forfait.

### Se coordonner entre notaires (entre professionnels) aussi pour la facturation

A priori, il n'y a pas d'augmentation des frais lorsque plusieurs notaires interviennent pour un acte. Ceci est exact à propos des honoraires légaux d'un acte tarifé.

Pour toutes les formalités et opérations non tarifées par la Loi, c'est différent.

Certains problèmes 'entre notaires' peuvent donc surgir au niveau de la facturation émise lorsque plusieurs notaires travaillent au même dossier.

Ceci arrive lorsque les notaires ne se sont pas concertés en amont sur la façon dont ils factureront chacun et/ou ensemble les prestations accomplies – ni en aval, juste avant de communiquer la note finale à leurs clients respectifs.

S'ils ne se sont pas concertés lors de la prise en charge de la mission confiée, cela signifie également qu'en amont le client n'a pas été informé correctement.

Lorsque les factures sont émises, il y a non seulement une contestation du client mais aussi une contestation des notaires entre eux ...

Exemple :

Liquidation amiable : le notaire qui tient la plume applique une méthode de facturation qui ne correspond pas forcément à celle du notaire intervenant qui considère la facture trop élevée ou, à l'inverse, ajoute des montants.

La même problématique existe lorsque plusieurs professionnels (notaire, avocat, expert fiscal, etc.) interviennent à l'aboutissement d'un même dossier. Si la communication à propos de la tarification (et des tâches respectives) n'a pas eu lieu en amont, le client peut être mécontent à la clôture du dossier.

## DU COTE DU CLIENT : points d'attention

### *Etre précis sur la mission confiée.*

Le notaire remplit un service public (authentification des actes) pour lequel il doit assurer sa fonction. Au-delà de cette fonction, il est souvent fait appel à lui pour d'autres services plus ou moins étendus (ex : déclaration de succession).

#### Recommandation

Il est donc important que le client exprime clairement sa demande, s'assure que le notaire est d'accord d'effectuer le travail demandé et à quel tarif.

### *Poser la question du budget à prévoir*

En faisant appel à un professionnel, il est évident que le travail demandé sera facturé.

#### Recommandation

Il est donc logique que le client demande au notaire – avant de lui confier la mission – le tarif qui sera appliqué.

Voici quelques précisions à ce propos :

1. Pour certains actes, il existe un tarif légal (auquel il faut ajouter des frais administratifs dont le tarif est fixé par l'Etude consultée).  
Pour d'autres opérations, il n'y a pas de tarif légal. C'est donc l'Etude qui fixe la méthode de facturation ... d'où la nécessité de se renseigner en amont.
2. Il y a des situations où le notaire n'est pas en mesure, avant de prendre en charge le dossier, d'annoncer sa tarification. Ceci est le cas, de façon récurrente, dans les dossiers de succession. Le premier rendez-vous est un rendez-vous où c'est l'humain qui est placé au centre, par respect pour le défunt et sa famille. Si la question de la facturation pour les formalités à accomplir n'est, vu les circonstances, pas abordée à ce moment-là, il y a lieu de le faire ultérieurement. Le notaire peut spontanément en reparler. Le client peut aussi l'interroger à ce propos.

#### Exemple :

Dans un dossier de succession, le dépôt des factures en l'Etude est-il effectué pour que le notaire les paie, prenne contact avec les créanciers pour limiter le cours des intérêts de retard dans l'attente du déblocage des comptes, etc ? Certaines Etudes considèrent que cela fait partie du service fourni et d'autres pas.

3. 'Premier rendez-vous' : celui-ci est a priori gratuit. C'est le cas, lorsqu'il s'agit d'une consultation simple, ne nécessitant pas de recherches ni d'analyses particulières.

#### Recommandation

Lors de la prise de rendez-vous, il est important que le client explique l'objet du rendez-vous.

En effet, si la situation est d'emblée complexe, il est important d'en informer le notaire avant le rendez-vous lui-même (celui-ci sera plus efficace) et de lui demander comment il facturera la consultation.

Il est difficile de rejoindre le mécontentement d'un client qui refuse de payer la facture finale pour un travail demandé (travail qui n'est pas contesté) au prétexte qu'il n'a pas été informé que 'cela coûterait quelque chose'.

## Le service 'après-vente' : être diligent

### SUIVI APRES LA SIGNATURE DE L'ACTE : qui, quoi, comment ? Informer en temps utiles

Le client est mécontent lorsqu'après la signature de l'acte, un manque de suivi apparaît.

C'est le cas lorsqu'il ne reçoit pas la copie de son acte dans un délai qu'il considère 'normal' (d'où l'importance d'informer sur ce qu'est un délai normal – par exemple pour obtenir son titre de propriété après l'acte d'achat).

C'est le cas lorsqu'il ne reçoit pas une facture finale détaillée, alors qu'il a versé une 'provision'.

Il en est de même lorsque l'Etude a pris en charge des formalités 'post-actes' et qu'il ne les assure pas.

Exemple :

Les conventions de divorces signées chez le notaire (acte authentique) ne sont pas suivies de l'envoi au tribunal de la requête en divorce (alors que cela faisait bien partie du service offert par le notaire)

Mais aussi, lorsque le client s'attend à ce que l'Etude prenne en charge certaines démarches 'post-acte' – alors que cela n'a pas été dit ni convenu entre le client et son notaire.

Exemple :

La donation d'avoirs bancaires ne s'est pas matérialisée auprès de la Banque ... parce que le notaire n'a pas envoyé le document ad hoc à la banque.

Ou encore, lorsque la mission confiée au notaire n'a pas fait l'objet d'une convention claire.

Exemple :

Le notaire qui accepte d'encaisser des loyers s'engage-t-il à vérifier que les loyers sont payés

à temps et à heure ?

Exemple :

Le notaire qui accepte des clés d'une maison s'engage-t-il à veiller à ce qu'elle soit bien assurée, à en garantir le bon entretien ?

#### Recommandation

Il est important de fournir une information quant au suivi à apporter après la signature des actes et/ou clôture du dossier chez le notaire (délais et coûts y compris).

A défaut d'avoir été clair à ce propos, arrivent des 'malentendus', parfois lourds de conséquences pour le client.

Il est cependant évident que tous les cas de figure ne peuvent être prévus par le notaire.

#### Recommandation

Il appartient, tant au notaire qu'au client, de communiquer l'un vers l'autre lorsqu'un doute apparaît à propos d'un suivi éventuel à assurer.

Exemple :

Le notaire qui ne revient pas vers la cliente (veuve) 5 ans après le décès pour rédiger la déclaration complémentaire suite à la réversion d'usufruit prévue pour 5 ans après le décès (et annoncée dans l'avis des droits de succession reçu). La veuve n'est pas d'accord de payer l'amende administrative et les intérêts de retard réclamés par le fisc car il appartenait au notaire d'assurer le suivi requis. Pour le notaire, cela n'a pas été intégré comme tel (pas d'agenda à '5 ans' plus tard)

## DOCUMENTS NOTARIES = PIECES OFFICIELLES : préserver le caractère distinctif / soigner le visuel

Exemple de plainte réceptionnée à propos d'un titre de propriété :  
'Ainsi que signalé, je n'ai jamais reçu l'original. Le texte envoyé par email n'est pas un exemplaire certifié et je doute que je puisse l'utiliser lors de la revente éventuelle de l'appartement.'

Une Etude notariale est contactée pour établir un acte officiel (le notaire est l'officier public qui authentifie les accords).

Lorsque le client reçoit, comme 'preuve' de l'acte signé, un document (par voie postale ou par mail) reprenant un simple texte dactylographié, (parfois même en format 'word') sans signatures, ni caractères distinctifs, il ne comprend pas : n'importe qui peut établir un tel document.

Il s'agit, à ses yeux, d'une simple 'feuille de papier' qui n'a aucune valeur, dont le contenu peut être facilement modifié et qui ne prouve donc rien quant à ce qui a été réellement signé.

### Recommandation

Le client attend une pièce écrite qui fait officiellement état de ce qu'il a signé de façon authentique. C'est ce pour quoi il a payé.

Du côté notarial, un important travail d'informatisation a certes été fourni – notamment pour pouvoir répondre à la demande de l'administration fiscale qui, suivant cette voie également, a imposé une transmission digitale des actes.

Ce faisant, ce qui caractérisait les expéditions, copies conformes, délivrées par un notaire a globalement disparu au profit d'une informatisation (et de 'cases' à remplir sur les interfaces internet).

### Recommandation

Il faut inverser la tendance en faisant en sorte que l'informatique serve au mieux les clients des notaires sans perdre la qualité de ce qui est délivré par les Etudes.

(ex : signature électronique sur les documents adressés aux clients, dossiers électroniques centralisés, sécurisés, accessibles uniquement à la personne concernée comprenant tous les actes notariés qu'elle a signés à partir de la mise en place du système, etc.)

Cela permettrait également de réduire les coûts (et certains mécontentements) suite aux nombreuses demandes de copies d'actes sollicitées auprès des Etudes notariales.

## Les sommes confiées au notaire (acomptes et autres)

Il arrive régulièrement que les Etudes réceptionnent des sommes pour le compte d'un client.

Le cas le plus connu est celui de l'acompte qui est versé chez le notaire.

### MODALITES DE LIBERATION : (S') informer et être précis.

#### *(S)'informer*

Notre service a été saisi de façon récurrente à propos d'acomptes versés en l'Etude – acomptes que l'acquéreur ou le vendeur souhaitait récupérer.

Il semble que les clients ne sont pas informés (ou ne prennent pas connaissance) des modalités de libération de cet acompte (qu'il y ait défaillance du vendeur ou de l'acquéreur / qu'il y ait déjà eu signature du compromis d'achat ou pas).

#### Exemple :

Le jour de la signature de l'acte authentique, l'acquéreur signale qu'il n'achète plus – parce qu'il y a des vices au bien. L'acte authentique n'est pas signé et le client demande le remboursement de son acompte. Il est étonné d'entendre qu'il faut l'accord de l'autre partie et/ou qu'il y a une procédure spécifique à respecter (et qui ne dépend pas du notaire)

#### *Etre précis*

Il en est de même pour d'autres types de sommes consignées dans les Etudes.

#### Exemple :

Au moment de la signature de l'acte de vente, une partie du prix de vente reste à l'Etude pour garantir certaines obligations du vendeur (libération du bien, transmission d'un document, etc.)

Il s'agit souvent d'accords pris en 'dernière minute' et de clauses insérées sans possibilité de relecture préalable.

Le notaire fait face à une situation d'urgence suite au manquement d'une partie.

Il peut donc arriver que les modalités de libération ne soient pas précises ce qui engendre un mécontentement du client lorsqu'il souhaite récupérer l'argent qui lui revient et que l'autre partie ne marque pas son accord.

#### Recommandation

Si les parties ne sont pas d'accord sur la libération, le notaire peut proposer un service de conciliation.

## IMPUTATION DES FRAIS DE NOTAIRE : informer en amont le client et obtenir son accord

Au-delà des modalités de libération, il est apparu de nombreux cas de contestations des frais notariés imputés 'd'office' sur ces acomptes (le solde étant restitué) et/ou montants qui sont consignés en l'Etude.

Dans les dossiers concernés, le client n'avait pas été informé - en amont - des frais notariés qui allaient s'imputer sur la somme confiée.

Quand l'Etude compense automatiquement ce qui lui est dû à partir de la somme qui est déposée en son Etude, cela choque le client.

Quand la facture émise par le notaire est contestée in fine, le consommateur a l'impression de subir une forme de chantage : soit il accepte le montant facturé - soit il conteste et tant que le différend à ce propos n'est pas résolu, le notaire ne libère pas les fonds en sa possession.

- **Recommandation**
- Pour régler ce type de différend (ayant un impact direct pour le client), l'efficacité de la
- Chambre de discipline est souhaitée.

## AFFECTATION DE LA SOMME CONSIGNEE : en conformité à ce qui a été convenu

Le notaire se trouve en position délicate si une des parties ne respecte pas les termes de l'accord et/ou ajoute des conditions pour la libération.

- **Recommandation**
- Le notaire ne peut pas libérer la somme déposée chez lui sans l'accord des parties concernées.

Cela crée d'office un mécontentement chez l'autre partie - mécontentement qui se retourne contre le notaire.

- **Recommandation**
- Il appartient aux clients de respecter leurs engagements.

Dans d'autres dossiers, il est apparu que c'était le notaire qui :

- n'avait pas respecté les modalités convenues entre parties pour libérer la somme ou
- qui n'avait pas veillé à obtenir au préalable l'accord de toutes les parties concernées.

- **Recommandation**
- Il appartient au notaire de s'assurer, avant paiement, que les parties ont bien respecté leurs engagements respectifs tels que repris dans l'accord ayant conduit au versement de la somme en l'Etude.

## **Notaire de famille ? Maintenir la relation de confiance**

Au travers des plaintes réceptionnées, il semble que le client accorde une grande importance au choix de son notaire ... le souhait étant que celui-ci connaisse son dossier (son histoire) et l'accompagne d'une opération à l'autre tout au long de sa vie.

Cette confiance accordée au notaire est précieuse autant pour le client que pour le notaire.

D'où les plaintes réceptionnées en cas d'actes de nature à briser la confiance.

Les suggestions suivantes pourraient limiter les mécontentements de ce type.

## FIN DE FONCTIONS – ARRIVEE D'UN ASSOCIE : Informer le client de la transmission du dossier

### *Transmission de l'Etude*

Une meilleure communication à propos de la cession des Etudes est requise.

Les clients ne paraissent pas informés en temps utiles du changement et ils s'en plaignent.

Ils nous écrivent parce qu'ils n'ont pas de nouvelles de leur notaire.

Le notaire occupe, pour le public, une place importante auprès de nombreuses familles.

Certaines familles ont leur dossier auprès du même notaire depuis presque toute une vie (la génération précédente étant chez le père, mère du notaire en fonction). Lorsque le notaire choisi arrête de travailler et qu'il quitte son rôle d'accompagnateur familial, il semble attendu qu'il le signale à son 'client' pour transmettre le relais en toute confiance. Le client, qui – dans sa relation avec un notaire –, considère qu'il est bien plus qu'un client, n'est donc pas pris au dépourvu.

◇

### *Association de notaires*

La même problématique est ressortie à propos des notaires associés. Le client indique, par exemple dans le compromis, le nom de son notaire (celui à qui il accorde sa

confiance) : il peut alors être mécontent lorsqu'il est reçu par l'associé le jour de la signature de l'acte authentique sans avoir été avisé du changement.

## LE CLIENT CHANGE DE NOTAIRE : informer les notaires concernés / informer sur les conséquences

Certains clients qui ont pris la décision de changer de notaire se plaignent de la facture émise par le notaire initialement choisi.

Le mécontentement provient souvent suite à l'absence de communication :

- le notaire démis n'a pas été informé des raisons du changement ;
- le client n'a pas été informé des conséquences du changement.

### **Recommandation**

Il est donc suggéré au client de veiller à avoir un entretien avec le notaire qui va être remplacé (pas uniquement avec le collaborateur en charge du dossier) pour expliquer les raisons du changement envisagé

### **Recommandation**

Il est également suggéré au client de veiller à vérifier auprès du nouveau notaire les conséquences qui découleront du changement (en termes de surcoûts éventuels). Le nouveau notaire est invité à aussi fournir des explications à ce propos avant d'ouvrir le dossier.

## LE NOTAIRE SUCESSEUR : précisions et difficultés nécessitant un appui du notariat

Lorsque nous sommes contactés à propos d'un dysfonctionnement notarial relatif à un notaire qui n'est plus en fonction, nous ne sommes a priori pas compétents.

souhaite, y apporter une solution.

Le notaire successeur n'est pas obligé de traiter un problème relatif à son prédécesseur.

En fonction du problème rencontré, nous transmettons toutefois parfois au successeur la plainte émise et ce afin qu'il puisse, s'il le

A titre de service notarial, il accepte parfois. Le travail alors effectué par le notaire successeur génère un coût qui est difficilement

accepté par la partie plaignante (ex : acte rectificatif). Parfois, le notaire successeur accepte de prendre les frais à sa charge (ex : frais de mainlevée restée en suspens). Il n'en a toutefois pas l'obligation.

### Recommandation

Dans ces situations, un système d'appui 'interne au notariat' semble souhaitable pour accompagner le notaire successeur dans la mise en place d'une solution et l'indemniser des frais y afférents et/ou réduire ceux mis à charge du client.

Une réflexion parallèle est à mener également à propos des dossiers enlisés car 'lourds' (ex : liquidation judiciaire) transmis aux 'successeurs'.

Les successeurs doivent ré-analyser le dossier – parfois long de plusieurs années – ce qui correspond à beaucoup d'heures de travail. Ces heures (dues partiellement à la négligence du notaire prédécesseur) sont facturées au client – ce qui génère forcément un mécontentement. Est-ce juste?

## La déontologie du notaire : à comprendre et à respecter

### LE NOTAIRE : officier public. Il doit respecter les règles de droit.

Il est important de tenir compte de la mission d'officier public du notaire. Ce n'est pas un prestataire de services comme un autre.

#### *Le refus de prestation du notaire : autorisé à titre exceptionnel*

Lorsqu'un client demande de recevoir un acte susceptible d'induire autrui en erreur (administration fiscale, par exemple), le notaire doit refuser de fournir la prestation sollicitée.

Une plainte à propos du refus d'un notaire de prêter son ministère n'aboutit que si ce refus n'est pas justifié.

Il est délicat par ailleurs d'insister auprès du notaire qui refuse.

Il y a lieu de respecter le point de vue du professionnel lorsqu'il indique que la demande n'est pas correcte sur le plan juridique et qu'il ne souhaite pas poursuivre dans le sens demandé.

#### *La confiance dans le service notarial : à maintenir*

Du point de vue du notariat, le maintien de la confiance dans les prestations accomplies par un officier public est primordiale.

Lorsqu'un client demande au notaire d'inscrire une mention qui, juridiquement, n'est pas tout à fait exacte – et que le notaire accepte ('sous la responsabilité' du client) – cela pose question.

compris la demande et l'a acceptée (en indiquant au client que ce serait probablement refusé sur le plan fiscal). En toute logique, l'administration fiscale a refusé cette déclaration et a appliqué une amende pour omission. Le client, qui est amené à payer l'amende dépose plainte et souhaite que le notaire prenne à sa charge l'amende.

#### Exemple :

Déclaration de succession dans laquelle une cliente a demandé de déclarer comme lui appartenant 'en propre' un compte bancaire qui – sur le plan du droit, vis-à-vis de l'administration fiscale, ne peut qu'être considéré comme étant commun. Humainement parlant, le notaire a

## LE REMPLACEMENT DU NOTAIRE & SA FACTURE : priorité au traitement du dossier de fond et rapidité d'action pour la facture

### Recommandation

Le client qui prend la décision de changer de notaire 'en cours d'opération' doit s'assurer, auprès du nouveau notaire consulté, des conséquences de ce changement – notamment sur le plan financier.

Ceci, afin d'éviter de devoir payer 2 fois pour les mêmes formalités.

En vertu des règles déontologiques applicables entre notaires (confraternité), le nouveau notaire, quant à lui, doit – avant de prendre le dossier en charge – s'assurer que son confrère a été rémunéré pour le travail accompli.

Si la facture émise par le confrère est contestée (puisque le client est parti mécontent de ses services), les options sont les suivantes :

- interpellation de la Chambre des notaires pour obtenir un avis extérieur à ce propos (La Chambre a la compétence d'émettre un avis en cas de contestations d'honoraires).
- interpellation de notre service (pour tenter de trouver une issue amiable).

Pendant le traitement de la plainte, le dossier de fond pourrait ne pas évoluer car :

- le notaire nouvellement nommé, tenu par ses règles déontologiques, attend d'avoir la confirmation du Confrère que sa facture a bien été réglée.
- le notaire démis refuse de transmettre une pièce à son Confrère tant qu'il n'est pas payé.

Au final, cette façon de procéder n'est pas efficace car le dossier est enlisé et cela engendre des problèmes complémentaires pour le client: retards administratifs, amendes, péremption des formalités déjà accomplies, etc. et un mécontentement de plus en plus grand vis-à-vis du notariat.

### Recommandation

Une solution qui semble être parfois pratiquée consiste à inviter le client à déposer chez le nouveau notaire la somme réclamée en s'engageant à ce que celle-ci ne soit libérée qu'en fonction de l'issue du litige entre le client et le notaire démis.

Il pourrait être utile que cette pratique soit officialisée et unanimement appliquée du côté notarial (outre la nécessité d'un traitement rapide de la Chambre de discipline sur la question des honoraires).

## Le rôle des chambres des notaires

### ADRESSER SA PLAINTE A LA CHAMBRE OU A L'OMBUDSMAN : il faut choisir.

Le dossier ne peut pas être traité à la fois par la Chambre de discipline et par le service ombudsman pour le notariat. Il faut choisir.

Si le résultat obtenu n'est pas satisfaisant auprès de l'organisme choisi, il est toujours possible de faire appel à l'autre service.

### LA PLAINTE DEPOSEE PAR L'OMBUDSMAN A LA CHAMBRE : à traiter sur le plan déontologique (Art. 34 du Code de déontologie)

Notre service dépose plainte à la Chambre de discipline lorsque l'Etude ne répond pas à nos courriers.

service est tenu par le sceau de la confidentialité.

Il y a là méconnaissance de l'art. 34 du Code de déontologie qui impose une collaboration loyale au notaire. Ce manquement est communiqué à la Chambre sans fournir aucun élément propre au dossier (nom du client, objet de sa plainte, etc). Ceci parce que notre

### Recommandation

Il appartient aux Chambres de prendre une décision par rapport à ce manquement (non-respect art. 34) – sur le plan déontologique – (et non par rapport au fond du dossier – à la plainte même du client).

Pour le problème de fond, lorsque nous clôturons notre intervention par la mention 'sans suites – absence de réponse au notaire' - nous indiquons au client qu'il lui appartient, s'il le souhaite, de saisir la Chambre.

Donc, c'est complémentaiement que la Chambre peut être amenée à traiter la plainte même du client. Ceci arrive quand le client saisit la Chambre pour qu'elle trouve une solution au problème rencontré dans le cadre du service fourni par l'Etude notariale concernée.

### Recommandation

Pour le client qui le demande, la Chambre est amenée à ouvrir une procédure distincte sur

base de la mission de conciliation qui lui est confiée en vertu de l'art. 76 de la Loi de ventôse.

Parfois, la Chambre clôture la procédure après avoir reçu un courrier du notaire concerné d'où il résulte qu'il nous a finalement répondu alors que, de notre côté, le dossier est clôturé. Au final, la plainte du consommateur n'est plus traitée malgré le fait qu'elle ait été déposée aussi auprès de la Chambre.

## LA GESTION DES PLAINTES PAR LES CHAMBRES : uniformisation souhaitée. (Art. 76 de la Loi de Ventôse)

L'article 76 de la Loi de Ventôse prévoit que la Chambre des notaires a pour attributions de prévenir ou concilier toutes plaintes et réclamations de la part de tiers contre des membres de la compagnie dans le cadre de l'exercice de leur profession.

Ce qui signifie que le consommateur a aussi la possibilité de s'adresser à la Chambre lorsqu'il est mécontent de son notaire - ce qui figure également le site notaire.be.

Le client est donc surpris quand certaines Chambres lui répondent qu'en réalité elles ne traitent que les problèmes d'ordre disciplinaire et que pour toutes autres questions (erreur professionnelle, responsabilité civile

du notaire), ce n'est pas de leur compétence (il faut laisser le tribunal trancher).

### Recommandation

Il paraît nécessaire que les Chambres s'alignent et aient une communication claire sur le service de 'gestion de plaintes' qu'elles assurent conformément au prescrit de l'article 76 de la Loi de Ventôse.

Il serait également utile que la procédure de traitement de la plainte soit détaillée (mode d'introduction, gratuité, méthode utilisée, timing opéré et mode de clôture).

## LA QUESTION DES FACTURES : rôle spécifique des Chambres

En 2018, quatorze pour cent (14%) des griefs qui nous sont adressés sont relatifs aux décomptes établis par le notaire. (Motifs divers : erreur, facture manquante, facture non détaillée, manque d'info préalable, etc.)

L'art. 76 de la Loi de Ventôse prévoit que la Chambre des notaires peut être amenée à concilier et à donner, comme tiers, son avis sur les difficultés concernant le règlement des honoraires et les diligences de ses membres. Mais, ce n'est pas tout. L'article 33 du Code de déontologie prévoit qu'en cas de litige

avec un client portant sur des honoraires, salaires ou frais d'actes, le notaire - avant de s'adresser aux tribunaux - demande l'avis de sa Chambre.

Les chambres provinciales ont donc une mission importante à ce propos.

### Recommandation

Une information claire sur les compétences des Chambres des notaires en matière de contestations de 'frais de notaire' est souhaitable.

### Recommandation

Par ailleurs, au vu des débordements constatés systématiquement auprès de certaines Etudes notariales, une politique ferme et en lien avec le volet disciplinaire s'avère nécessaire.

Lorsqu'une Chambre est saisie à propos d'une surfacturation et qu'elle clôture en indiquant qu'il n'y a pas de problème disciplinaire – cela pose question.

La plainte arrive ensuite chez nous (pour la question de surfacturation).

Le notaire nous répond alors que le dossier a déjà été examiné par la Chambre et qu'il va donc lui demander de l'autoriser à poursuivre le paiement de ses frais et honoraires (ce qui – au final – après un détour, amène quand même la chambre à examiner la validité des montants réclamés).

### Recommandation

A notre sens, le client qui se trouve face à un problème de surfacturation devrait pouvoir lui aussi s'adresser à la Chambre pour obtenir un avis rapide (mécanisme d'arbitrage à mettre en place ?)

Ceci, parce que les chambres peuvent – a priori - prendre des mesures à l'égard d'un notaire qui surfacture alors que notre service ombudsman a pour seule possibilité de négocier ponctuellement avec le notaire concerné.

Par contre, lorsqu'il s'agit d'un problème relatif à la façon dont le client a été informé à propos de la méthode de facturation, sur le fait qu'il n'y a pas eu de facture finale ou que celle-ci n'est pas détaillée, notre service peut intervenir utilement.

### Recommandation

Il est rappelé qu'il appartient aussi au client d'obtenir de l'Etude notariale contactée, une information préalable quant à la façon dont le travail confié sera facturé et quant à l'étendue du service sollicité.

## MANQUE DE CONFRATERNITE : intervention rapide de la Chambre nécessaire pour régler le problème qui en résulte pour le client

Dans 54 dossiers, c'est un manque de coordination entre notaires qui est à l'origine de la plainte.

Le respect de la confraternité paraît essentiel pour assurer un service adéquat au public.

En cas de non-respect, c'est la Chambre de discipline qui est compétente. (cfr art. 76, 3° de la Loi de ventôse).

Il est donc étonnant d'observer qu'un notaire qui est confronté à un problème de confraternité en fasse part à son client et l'invite à déposer plainte auprès de notre service.

Dans ce type de litiges, une intervention rapide de la Chambre serait plus opportune.

Nous ne pouvons pas contacter directement la Chambre.

Notre service n'est pas compétent pour régler

les litiges entre notaires.

Néanmoins, lorsque le client subit cette mécontente et s'adresse à nous, nous contactons les deux notaires concernés afin qu'ils s'accordent utilement.

Il est dommage qu'un problème entre notaires engendre un problème pour le client qui s'adresse à nous parce que, au final, c'est lui qui paie les conséquences de la perte de temps exposée.

#### Exemple :

Succession qui prend du retard parce qu'un Confrère ne fournit pas une pièce officielle – retard qui génère des amendes fiscales et des intérêts de retard mis à charge du client par l'administration fiscale dépose plainte et souhaite que le notaire prenne à sa charge l'amende.

## Les assurances du notariat : précisions

La société 'Les assurances du notariat' est une compagnie d'assurance parmi d'autres.

L'assuré est le notaire et la couverture porte sur ses risques professionnels (erreurs commises dans le cadre normal de son activité professionnelle).

Pour qu'une compagnie d'assurance intervienne, l'assuré (ici, le notaire) doit l'activer parce que sa responsabilité est mise en cause et que celle-ci est reconnue/confirmée.

Les clients des notaires ne sont pas eux-mêmes assurés via 'Les assurances du notariat'. (sous réserve de l'assurance 'offerte' en cas de compromis signé via notaires).

Le fait que le notaire concerné indique qu'il dépose le dossier à sa compagnie d'assurance ne signifie pas qu'il y aura une intervention de celle-ci - contrairement à ce que semble avoir compris les clients qui nous ont écrit.

Ceux-ci pensaient que leur dossier était 'en cours de régularisation' via la compagnie d'assurance alors que parfois le dossier avait été classé 'sans suites' car la responsabilité du notaire n'était concrètement pas mise en cause. La partie plaignante n'a pas été informée par le notaire de la clôture du côté assurances.

### Recommandation

La partie plaignante doit mettre en cause la responsabilité du notaire pour qu'il y ait éventuellement une intervention des assurances du notariat.

A ce jour, notre procédure est arrêtée lorsque les assurances du notariat interviennent. En

effet, le notaire est invité par la compagnie d'assurance à ne plus se prononcer dans le processus de médiation et ce, à peine de perdre sa couverture d'assurance.

### Recommandation

Il est nécessaire que le client soit assisté par un professionnel si les assurances du notariat interviennent pour couvrir la responsabilité d'un notaire.



# III. LIQUIDATIONS ET CONCILIATION NOTARIALE

En 2018, sur 1017 plaintes, nous en avons reçu 307 qui avaient trait à un problème de 'partage'.

Cela signifie qu'1 dossier sur 3 concerne un litige 'familial' pour lequel le client avait une autre attente par rapport au service notarial.

Les années précédentes, lorsque nous avons relevé l'importance des chiffres, il a été évo-

qué qu'il s'agissait probablement d'affaires judiciaires (dossiers où le notaire est désigné par le tribunal pour forcer le partage) et que le nombre important de plaintes s'expliquait par le caractère forcé de la procédure.

Nous avons donc, en 2018, affiné l'analyse.



### Le travail de conciliateur du notaire

Sur les 307 dossiers 'liquidation' concernés, il y en a 201 qui avaient trait à un partage 'amiable' (c'est-à-dire sur base volontaire des parties / sans que le partage n'ait été ordonné par le juge).

Pour 2 dossiers sur 3, ce n'est donc pas le caractère forcé qui est à l'origine du mécontentement.

En soi, cela n'est pas étonnant.

Le client demande beaucoup au notariat sur le terrain des 'arrangements de famille' et ce depuis de très nombreuses années.

Le Code de déontologie prévoit que le notaire cherche toujours à concilier les parties.

Le notariat occupe donc une place de choix en matière de gestion des conflits :

- en amont, dans la prévention, par : la mise en place d'actes relatant le plus fidèlement possible l'accord des parties, Ou pour dégager des accords entre parties (ex : pactes successoraux)

- en aval : à l'arrivée d'un nouvel élément Ou lorsqu'une clause de l'acte reçu soulève une question entre parties.

Les notaires sont donc amenés à intervenir régulièrement 'entre' personnes ayant a priori des intérêts divergents pour aboutir à une solution commune acceptée par toutes.

Les statistiques mettent en lumière que l'organisation des notaires pour assurer ce type de service est à travailler.

Sur les 201 plaintes concernées, 137 faisaient état d'un problème de désorganisation.

Il semble que le problème majeur se trouve dans le manque de formalisation de cette mission de conciliation notariale :

- la mission est entamée 'naturellement' - sans que le travail initié par le notaire n'ait été annoncé. (ex : le notaire essaie de mettre les héritiers d'accord sur le partage)
- la mission est entamée sans que toutes les personnes concernées n'aient obtenu

une information complète sur les options possibles et les avantages et inconvénients des unes et des autres. (Options possibles : le notaire intervient comme conciliateur, un médiateur peut être choisi, ou il peut être fait appel à un avocat avec comme option l'appel à un juge pour une sortie d'indivision judiciaire 'forcée').

A ce propos, il a été relevé que l'information suivante fait régulièrement défaut :

le notaire n'a aucun pouvoir pour forcer une partie dans un sens ou dans un autre (sauf s'il dispose d'un mandat judiciaire - ce qui signifie d'être désigné dans le cadre d'une liquidation judiciaire)

- la mission de conciliation est entamée sans que toutes les personnes concernées n'aient marqué leur accord sur ce service proposé par le notaire. Le dossier est en réalité bloqué parce qu'une personne n'a pas la volonté de trouver un accord pour le débloquent.
- la mission est entamée sans fixer de date butoir dans le temps. Après un moment, le client considère que ça fait trop longtemps que le dossier 'traîne' chez le no-

taire et il nous écrit.

- la mission est entamée sans définir un tarif (et sans obtenir l'accord des parties sur la façon dont le coût final sera réparti entre elles). C'est encore plus compliqué à démêler à posteriori lorsque d'autres professionnels sont intervenus (avocats qui - eux aussi - ont contribué à l'aboutissement d'une solution amiable et qui - eux aussi - facturent leurs prestations)
- il n'y a pas de travail de conciliation qui est effectué par le notaire alors que le client pense que ça fait partie du service pris en charge par l'Etude.<sup>5</sup>
- le notaire envoie directement une des parties vers le tribunal (sortie d'indivision judiciaire) en ne faisant pas état des procédures alternatives et/ou en ne tentant pas de conciliation (alors que depuis la Loi de 2018, le législateur a mis en place de nombreux processus pour favoriser les règlements amiables, notamment en demandant au juge d'interroger les parties sur les tentatives amiables qu'elles auraient menées avant de venir en justice.)

***Avec la professionnalisation récente des différentes méthodes de gestion des conflits (médiation, droit collaboratif, etc.), le notariat est invité à communiquer sur le service de conciliation qui fait partie de sa fonction et à le cadrer lorsqu'il le propose à ses clients.***

## Les liquidations judiciaires

### CONTOURS DE NOTRE SERVICE

Dans les dossiers de liquidation judiciaire, notre service n'est a priori pas compétent. Il s'agit d'une procédure dûment réglementée par les dispositions du Code Judiciaire.

Nous intervenons toutefois lorsqu'il est signalé que le dossier est bloqué en l'Etude. Ceci pour que le client soit informé sur la cause de l'enlèvement et sur les options pour en sortir.

### PROCEDURE CHEZ LE NOTAIRE: suivi à assurer

#### **Par le notaire : sur le plan du droit**

De nombreuses plaintes pourraient être évitées si le notaire veillait à informer rapidement sur la cause de l'enlèvement.

#### **Recommandation**

Informez rapidement sur la cause de l'enlèvement et sur les options pour en sortir.

5. Certains clients qui nous ont écrit croient que c'est d'office dans la mission des notaires de faire de la médiation ... ils ne parlent même plus de conciliation ou de négociation et ne vérifient même pas que le notaire est médiateur.

**Par le client : sur le plan de la conservation du patrimoine à partager**

Un problème courant est celui de la dégradation des maisons qui font partie de la masse à partager.

En raison de la procédure à respecter et des lenteurs administratives (par ex, s'il y a une personne vulnérable concernée par l'indivision) tant qu'il y a un litige, le patrimoine immobilier n'est plus entretenu. En ce qui concerne le patrimoine mobilier (avoirs financiers notamment), la problématique se pose aussi mais de façon moins visible (diminution de la valeur d'un portefeuille-titres, par ex).

**Recommandation**

Il appartient aux indivisaires ou à leurs représentants de faire le nécessaire pour entretenir et assurer les biens concernés.

**Pour le client : utilité de se faire assister par un professionnel (avocat)**

Il a été observé que certaines plaintes réceptionnées provenaient de personnes qui avaient fait le choix de ne pas se faire assister par un professionnel dans le cadre de la procédure de liquidation judiciaire.

Cela semble poser problème car les règles de procédure applicables ne sont pas maîtrisées.

Si l'intervention d'un avocat n'est pas obligatoire, il paraît par exemple important - dès l'ouverture du dossier - que le client

**L'impartialité du notaire liquidateur judiciaire : à préserver**

Lorsque le client n'est pas assisté par un professionnel, il est observé que cela engendre une difficulté complémentaire dans la mesure où il est attendu du notaire qu'il procède lui-même à des enquêtes, des devoirs pour faire valoir les droits de chaque partie.

Il en ressort que le client dépose plainte lorsqu'il estime ne pas avoir été suffisamment 'défendu' par le notaire.

Or, le notaire a un devoir de neutralité, d'impartialité.

La posture du notaire liquidateur judiciaire doit être connue et respectée.

Cela ne fait pas partie des missions confiées par la loi au notariat. Ainsi que déjà indiqué, il est important que le notaire communique sur les contours du service qu'il doit fournir et sur la procédure à respecter.

Ceci étant, au vu des plaintes réceptionnées, il semblerait que les dispositions légales actuellement en vigueur pourraient être réévaluées de façon à préserver les intérêts des différentes personnes concernées (en indivision) et indirectement, ceux de la société (y compris sur le plan fiscal notamment).

assume son choix de ne pas se faire assister et respecte lui-même les règles applicables.

**Recommandation**

Il paraît aussi important que le notaire rappelle les contours de sa mission et les règles applicables, plus particulièrement celle du respect du contradictoire.

Comment peut-on techniquement demander au notaire de trouver des arguments techniques en faveur de l'une et l'autre partie sans qu'il n'y ait de questions quant à son impartialité.

Au final, lorsque les clients renoncent à se faire assister par un avocat, la procédure de liquidation judiciaire est-elle adéquate ?

Ne faudrait-il pas les diriger prioritairement vers un autre type de procédure comme la médiation ?

## LE COUT POUR LE JUSTICIABLE : à prendre en compte

### *Par le notaire : la désorganisation de l'Etude à charge du notaire (coûts y compris)*

Lorsque le notaire exécute un mandat judiciaire, les clients ne l'ont a priori pas choisi pour cette mission.

La facturation du travail notarial est d'autant plus délicate.

Ainsi, les clients sont-ils mécontents lorsque des 'surcoûts' viennent s'ajouter suite à la désorganisation du notaire liquidateur.

Exemple :

Le retard d'une heure d'un notaire à une réunion implique, pour le client, une majoration en honoraires de l'avocat qui lui est bien arrivé à l'heure.

Exemple :

La facturation à X euros/courriers, mails réceptionnés et/ou envoyés par l'Etude pose question lorsqu'il y a comptabilisation des rappels émis par les clients et par les avocats vers l'Etude pour que le dossier avance (et des réponses fournies par l'Etude) En plus, les avocats facturent leurs rappels aux notaires qui ne bougent pas et les notaires facturent leurs rappels aux avocats qui ne bougent pas ...

Exemple :

Le notaire laisse le dossier s'enliser en l'Etude, indique ensuite qu'il ne peut pas traiter le dossier (pour raison de manque de personnel) et invite le client à demander au tribunal son remplace-

ment par un autre notaire. Le coût de la procédure de remplacement étant au final à supporter par ... le client.

Les mécontentements apparaissent aussi à l'égard des successeurs de notaires qui sont devenus honoraires.

Exemple :

Le notaire qui a repris l'Etude du notaire initialement nommé (et désormais pensionné) facture les heures de 'prise de connaissance du dossier'. Est-ce que c'est juste ? Certains clients ne sont pas d'accord quant à cette façon de procéder – surtout lorsque le prédécesseur a laissé le dossier s'enliser.

Exemple :

Le notaire qui a repris l'Etude du notaire initialement nommé (et désormais pensionné) facture les devoirs accomplis par le prédécesseur (parce que lui ne les avait pas facturés en temps utiles) – alors que ces devoirs sont justement critiqués par le client.

Enfin, dans les dossiers où il y a encore un notaire intervenant, il est important que les deux notaires s'accordent sur la façon de facturer et fournissent une information identique aux clients.

### *Par le client : choix à assumer*

#### **La provision du notaire liquidateur : à verser par la partie requérante**

Il y a encore certains dossiers de liquidation qui sont bloqués parce que l'Etude n'est pas provisionnée pour le travail à accomplir.

En pratique, le notaire réclame cette provision aux parties au litige en répartissant le coût entre elles.

Parfois, une des parties refuse de payer.

Le dossier n'est donc pas traité.

Pour le débloquent, l'autre partie – qui souhaite que le notaire poursuive le travail - doit 'avancer' la part de celui qui refuse de payer.

#### **Recommandation**

Il appartient au notaire d'expliquer la raison du blocage et d'indiquer quelles sont les options.

Il appartient à la partie requérante d'agir

... dans le sens souhaité (et à son avocat de la conseiller utilement pour la récupération des sommes avancées).

### **Les alternatives moins coûteuses : opter pour un processus amiable**

Il arrive que les personnes qui souhaitent sortir d'indivision n'ont pas les moyens de verser une provision.

Dans certains dossiers, le travail dont est chargé le notaire est démesuré au regard de la faible valeur de la masse à partager.

En l'état actuel du droit, les autres alternatives pour régler un litige sont des alternatives qui nécessitent une volonté amiable de toutes les personnes concernées.

#### ... **Recommandation**

... Dans ce type de dossiers, le notaire peut – pour limiter les coûts - proposer un service de conciliation.

L'aboutissement du dossier dépend toutefois de la bonne volonté des parties.

### **L'intervention du Bureau d'Assistance Juridique : notaires à informer**

Il est apparu que lorsque le client bénéficiait de l'assistance juridique (ordonnance rendue en ce sens) pour la procédure judiciaire, certains notaires ne savaient pas comment procéder pour être provisionnés par ce biais.

#### ... **Recommandation**

... Une communication interne au notariat à propos du fonctionnement du BAJ est souhaitable.

En ce qui concerne le coût pour le justiciable, les Etudes ne pourraient-elles pas elles-mêmes réclamer le bénéfice de l'assistance judiciaire pour leurs clients ? En l'état actuel, ce n'est pas prévu.

## L'ACCORD TRANSACTIONNEL FINAL : communiquer sur les conséquences du passage d'une procédure judiciaire vers une procédure amiable

Les clients ne semblent pas être informés du changement opéré dans la mission du notaire lorsqu'un accord transactionnel est dégagé ni des conséquences qui en résultent.

Les dossiers de liquidation judiciaire se clôturent régulièrement par un accord transactionnel.

Dès lors qu'il s'agit d'un accord amiable, le rôle du notaire a changé.

D'une mission judiciaire, le notaire passe à la mission d'authentifier un accord intervenu.

Il n'a plus pour mission d'appliquer les règles juridiques pour aboutir à un chiffre transactionnel.

Il a pour mission d'authentifier (acter par écrit) le chiffre qui lui est indiqué comme résultant de l'accord intervenu.

Il semble que ce changement de 'casquette' soit rarement perçu par les clients – de sorte que cela pose parfois problème par la suite.

#### Exemple :

A posteriori, un des clients se rend compte qu'il y a eu une erreur de calcul dans les chiffres transmis par les avocats. Il reproche au notaire de ne pas avoir vérifié le travail effectué par les avocats.

#### Exemple :

Un accord intervient sur tous les avoirs situés en Belgique. Pour les avoirs situés à l'étranger, une méthode de règlement a été fixée par les avocats et reprise dans l'acte du notaire. Le règlement n'est finalement pas respecté et la responsabilité du notaire est remise en cause.

# IV. RECOMMANDATIONS GENERALES





## 1 Personnes vulnérables : être vigilants pour sauvegarder leurs intérêts

Lors de l'assemblée générale des ombudsmans belges tenue fin 2017, le délégué aux droits de l'enfant a invité les différents ombudsmans à être attentifs aux dossiers dans lesquels un enfant mineur d'âge était concerné.

Notre service a donc fait le choix en 2018 d'annoter tous les dossiers dans lesquels un enfant mineur était concerné et/ou toute personne qui, sur le plan de la compréhension juridique, pouvait être considérée comme 'vulnérable' (mineurs d'âge, majeurs prolongés, personnes nécessitant une assistance en raison de leurs difficultés à comprendre, etc).

En une année, il y a eu au minimum 55 dossiers concernés.

Il s'agit principalement de dossiers en lien avec le décès d'une personne (que celle-ci ait été elle-même une personne vulnérable ou qu'elle ait laissé, parmi ses héritiers, une personne vulnérable).

Dans ces dossiers, la raison principale de la plainte avait trait à un problème d'enlèvement du dossier – pour l'établissement de la déclaration de succession et/ ou les opérations de partage.

Cet enlèvement a souvent été expliqué par le notaire comme trouvant son origine dans les formalités complémentaires à accomplir et/ou les difficultés à obtenir les autorisations judiciaires ou documents extérieurs.

Dans d'autres dossiers, l'objet de la plainte portait sur les surcoûts facturés à la suite du traitement du dossier. En présence d'une personne sous régime de protection, la facture est plus élevée que pour un dossier 'classique' et ce suite aux procédures à respecter en raison de la vulnérabilité. Ceci engendre des tensions familiales complémentaires, par exemple, lors de la liquidation d'une succession car, au-delà de la lenteur due à la lourdeur des formalités (qui parfois entraîne des

dommages concrets, comme la dégradation d'une maison familiale), il y a des surcoûts du côté des formalités notariales.

Enfin, il est apparu que l'enlisement d'un dossier relatif à une personne vulnérable engendrait aussi des dégâts collatéraux, et des plaintes émanant de personnes étrangères au dossier en lui-même.

Par ailleurs, certains dossiers sont à l'arrêt parce que personne ne prend l'initiative de saisir le juge pour débloquer une situation ... par négligence ou en raison notamment d'un manque de liquidités pour avancer les frais de procédure.

A priori, en présence d'une personne vulnérable, le législateur a mis en place des processus de nature à protéger les intérêts de celle-ci.

Au vu des diverses plaintes réceptionnées et au travers desquelles une personne vulnérable était directement ou indirectement concernée, il y a lieu de se demander si les mécanismes de protection ne pourraient pas être améliorés pour que, sur le terrain, cet objectif principal puisse être atteint.

Il ressort du terrain que certains dispositifs mis en place autour de la personne vulnérable peuvent handicaper encore plus la personne concernée, sa famille et plus globalement la société.

L'inertie des divers intervenants entraîne des amendes, des intérêts de retard, un surcoût dû aux procédures à respecter, la perte de valeur patrimoniale (avoirs financiers ou dé-

gradation de la maison familiale) au détriment de tous et même des dommages collatéraux (voisins d'une maison laissée à l'abandon).

**Du côté notarial, il semble qu'il pourrait être demandé d'être particulièrement vigilant à actionner tous les mécanismes juridiques possibles pour sauvegarder les intérêts de la personne vulnérable ou de ses proches et avancer efficacement dans ce type de dossier.**

Pour le surplus, en cas d'enlisement, il est apparu - à regrets - que notre service ne pouvait pas traiter directement l'origine du problème (ex : le représentant de la personne vulnérable n'exerce pas efficacement sa fonction, parfois simplement par manque de connaissance juridique).

Lors des auditions ayant eu lieu le 6 novembre 2018 à propos du projet de loi réformant les mesures de protection, a été évoquée la piste de mettre sur pied un service 'd'ombudsman' pour les personnes vulnérables.

Au vu des dossiers qui ont transité via notre service, il pourrait effectivement être intéressant de mettre en place un service 'sur mesure' qui :

- pourrait examiner et traiter utilement les plaintes des personnes vulnérables et/ou de leurs familles et/ou des professionnels les assistant et
- relever les difficultés rencontrées de façon systématique sur le terrain pour les exploiter en vue de mettre en place des mécanismes de protection plus performants.



## 2

### Frais et honoraires : pistes de solutions

Le premier rapport annuel du service d'ombudsman du notariat attirait déjà l'attention sur les problèmes issus du calcul des frais et honoraires. En 2018, d'importantes campagnes de presse ont porté sur le sujet, un rapport sur l'avenir de la profession a été rédigé à la demande du ministre de la Justice, un certain nombre de plaintes ont été reçues dans ce domaine - tout ceci invite à examiner de près cette problématique et à vérifier l'existence de dysfonctionnements pour lesquels des solutions pourraient être recommandées.

Le tarif des notaires est régi par l'Arrêté royal du 16 décembre 1950, adopté en exécution de la loi du 31 août 1891 portant tarification et recouvrement des honoraires des notaires. L'Arrêté-tarif prévoit un tableau fixant le calcul d'honoraires proportionnels pour divers actes. Il a été entièrement adapté par un Arrêté royal du 22 janvier 1971 et depuis lors, il

n'a fait l'objet d'aucune adaptation ou révision approfondie. Aucune indexation n'est prévue. Une augmentation de 20 % a été accordée par l'A.R. du 8 août 1978, réduite de 5 % par l'Arrêté du 25 décembre 1980. Depuis le 30 décembre 1980, les honoraires calculés en vertu de l'Arrêté-tarif de 1971 ont donc augmenté de 14 %.

Le point 2 des tarifs énumère les prestations comprises dans les honoraires proportionnels. Cette énumération est restée inchangée depuis la révision de l'Arrêté en 1971. Depuis lors, divers actes ont vu le jour, pour lesquels aucun honoraire proportionnel n'est prévu (divorce par consentement mutuel, fusion et scission de sociétés, pactes successoraux, etc.). Il est dès lors évident que l'on ne peut à tout moment apporter une sécurité suffisante, non seulement au consommateur, mais aussi aux notaires eux-mêmes. Dans leur rapport sur l'avenir du notariat, les experts désignés

par le Ministre Koen Geens, Maîtres Pierre Nicaise et Thierry van Sinay en sont arrivés à la constatation que la prévisibilité des coûts demeure très importante pour le consommateur, de sorte qu'un honoraire proportionnel se justifie encore. Sans briser le mécanisme de solidarité par lequel le produit de certains actes (principalement familiaux) ne suffit pas à rémunérer l'importance du travail fourni, tandis que pour d'autres actes (immobiliers) c'est le contraire, les rapporteurs plaident pour une actualisation de la typologie des actes et tarifs (voir rapport 4.6 et les propositions n° 33 et 34).

L'application des propositions des notaires Nicaise et Van Sinay peut apporter une solution pour les actes non tarifés à l'heure actuelle. Elle ne résout toutefois pas la problématique des prestations exclues du tarif (déclaration de succession). Il faut donc aller plus loin.

Les réactions reçues par le service d'ombudsman des notaires en cas de contestation des frais et honoraires portés en compte montrent que dans la pratique, certaines fausses idées se heurtent aux droits du consommateur. Le problème demeure l'inadéquation de la rédaction du point 2 de l'arrêté-tarif qui ne correspond pas suffisamment aux activités qu'un notaire doit effectuer en 2018 pour rédiger correctement un acte (numérisation informatique et nouveaux registres) et pour fournir, au nom des personnes concernées, des certificats et des informations administratives imposés par la législation actuelle et pour lesquelles les parties doivent obligatoirement faire appel à un notaire à l'occasion d'un acte (attestation du sol, informations urbanistiques et successorales, recherches quant à l'état du sol et en matière de technique énergétique).

Jusqu'à l'entame de ce millénaire, certains de ces problèmes étaient résolus par des règlements internes au notariat. Ces règlements pouvaient être mis à la disposition des consommateurs qui pouvaient ainsi éventuellement prendre connaissance, tant avant l'acte qu'après celui-ci, des différents

éléments à prendre en compte pour la facturation de l'opération notariale. Ces règlements de tarifs complémentaires, qui pouvaient également différer d'un arrondissement à l'autre, formaient clairement des accords tarifaires entre des entreprises liées (le notaire est aussi un entrepreneur). Ils étaient dès lors contraires aux principes du droit de la concurrence, tant au niveau national qu'au niveau européen. Ces règlements ne sont donc plus appliqués, bien que dans la pratique, ils servent parfois encore de source d'inspiration lors de la fixation des tarifs. C'est pourquoi, dans leur rapport susmentionné, les notaires Nicaise et Van Sinay émettent une proposition d'adaptation du tarif légal pour les frais administratifs (proposition n° 36). Elle ne règle cependant qu'un aspect limité, à savoir la problématique des coûts qui ne sont pas couverts par les honoraires.

Par ailleurs, certains dossiers soumis au service d'ombudsman font référence à l'usage d'un logiciel permettant de calculer les frais hors honoraires. Il convient toutefois de se demander s'il peut effectivement être mis en adéquation avec la rédaction de l'Arrêté-tarif en vigueur à l'heure actuelle. L'utilisation de ce logiciel débouche en outre sur une « discipline concertée », ce qui ramène la problématique du droit de la concurrence. L'absence d'information préalable des consommateurs et le côté discrétionnaire qui apparaît en cas d'utilisation de ce logiciel permettent difficilement au service d'ombudsman, en cas de contestation, de procéder à une médiation pour concevoir une proposition concrète, afin de résoudre le conflit qui a vu le jour entre le consommateur et le notaire.

Ce n'est cependant pas tout. Lors du calcul des frais, les notaires évoquent l'étude de rentabilité interne pour facturer des frais administratifs en plus des honoraires légaux et des frais réels. Dans certains cas, cela se passe de telle façon que les frais de fonctionnement de l'étude sont uniquement alimentés par la facturation de ces frais et ne sont plus compensés par les honoraires. Le consommateur ne sait alors plus du tout quelle est la rémunération des prestations de l'étude, sauf si l'on

accepte que les honoraires couvrent exclusivement le prix de revient de la prestation intellectuelle du notaire. Cette interprétation ne peut pas être retenue à l'heure actuelle, eu égard à l'Arrêté-tarif. Les protagonistes de cette méthode de décompte total des frais de fonctionnement de l'étude confondent divers éléments : rentabilité, coût effectif, application du point 2 de l'Arrêté-tarif et la nécessité de créer une étude, de l'équiper et d'y employer des personnes pour pouvoir percevoir les honoraires. Cette approche est inacceptable pour le consommateur et elle est juridiquement incorrecte, car elle s'appuie sur une interprétation erronée de la loi portant tarification et son arrêté d'exécution.

Outre la problématique de l'ampleur des frais facturés, il est important, du point de vue du droit des consommateurs, que les informations sur le coût soient préalablement disponibles. Cela ne pose pas de problème pour l'application du tarif légal, puisqu'il est public par nature. Pour l'application des frais non tarifés par la loi, le moins que l'on puisse attendre c'est une publication sur le site web de l'étude et une référence à ce site web lors du premier contact avec l'étude (par e-mail ou courrier). Le consommateur doit encore pouvoir modifier son choix de notaire à ce moment. La communication de ces informations à un moment ultérieur, avec toutes les conséquences que cela peut avoir sur le libre choix, ne peut que déboucher sur des discussions sur lesquelles le notaire n'aura que peu de prise pour justifier son décompte. Étant donné l'importance des plaintes qui parviennent à ce propos (manque d'information préalable) au service d'ombudsman, c'est un changement fondamental de mentalité qui est requis chez le notaire.

Pour le service d'ombudsman, une grande partie des problèmes pourrait être résolue par une version adaptée de l'Arrêté-tarif telle que celle qui est contenue dans la proposition numéro 36 des rapporteurs. La rédaction d'un nouveau texte pour le point 2 du tarif est toutefois totalement différente de la facturation du résultat d'une étude de rentabilité dans laquelle les honoraires ne sont pas pris en compte comme élément de rémunération

des prestations prévues par l'Arrêté-tarif. Il existe à présent un sentiment que dans un raisonnement relativement simpliste, le tarif proportionnel est une rémunération de la prestation intellectuelle du notaire individuel et pas une rémunération des prestations fournies par l'entreprise dans son ensemble. Une étude approfondie, qui tient également compte de la portée juridique des textes de l'Arrêté-tarif, s'impose. Cela va au-delà des simples calculs. La description des tâches doit être totalement réécrite et la composition du compte des frais et honoraires doit pouvoir être justifiée en fonction de cette description. Il est incontestable qu'en sa qualité d'entrepreneur, le notaire a droit à une rémunération de la prestation de services, non seulement en fonction de la prestation intellectuelle, mais aussi en fonction du package total fourni au consommateur dans un environnement contemporain hautement technologique, de même que le consommateur a droit à une assistance juridique contemporaine et efficace et qu'il y a lieu qu'il comprenne le coût de cette assistance.

Cette approche des questions relatives à la facturation ne serait pas complète si l'on ne signalait pas ici les problèmes spécifiques liés aux dossiers de succession (formalités à accomplir suite au décès d'une personne). Le consommateur fait souvent appel au service d'ombudsman en la matière. Le point 1 de l'Arrêté-tarif prévoit que certaines prestations, notamment la rédaction d'une déclaration de succession, ne sont pas régies par le tarif. Dans la pratique, cela génère des problèmes, car le consommateur ne dispose d'aucune base de référence en la matière. Les dossiers traités par le service d'ombudsman montrent en outre qu'il existe des idées diverses et parfois erronées sur les tâches que l'Étude notariale assumera dans le cadre du traitement de ces dossiers (outre la façon dont le travail sera facturé). Il manque une description des tâches prises en charge par le notaire, des données qui sont à fournir par les héritiers, et le timing en vue. Dans la pratique, il existe dans le chef du consommateur des attentes auxquelles seul le notaire peut répondre : elles requièrent une collaboration avec les héritiers et avec des tiers. Les contestations

concernant la rémunération des prestations du notaire ne sont pas uniquement causées par l'absence de tarif légal, elles découlent aussi de l'absence d'informations sur la façon dont le dossier sera traité. Les constatations, conclusions et recommandations déjà formulées ci-dessus au sujet des frais liés aux actes tarifés sont également valables dans ce cas.

S'il est évident, au vu de ce qui précède, que la façon dont les prestations notariales sont facturées mérite une attention particulière, il en va de même, et peut-être plus encore, de la façon dont il est communiqué sur cette facturation : une information claire et préalable est nécessaire.

Le site web [notaire.be/notaris.be](http://notaire.be/notaris.be) pourrait offrir un canal d'information utile. Ceux qui y recherchent actuellement un listing des tâches notariales et des informations relatives à la facturation des coûts peuvent rester sur leur faim.

Les institutions du notariat font face à un défi de taille : outre l'information des consommateurs, un dossier doit être transmis au législateur pour poursuivre, de façon argumentée, le travail entamé par le rapport des experts.



# 3

## Le service d'ombudsman et la chambre des notaires

Dans leur rapport, les notaires Nicaise et Van Sinay ont également été attentifs au service d'ombudsman et au rôle des Chambres d'arrondissement des notaires.

Avant d'aller plus loin, il convient de s'attarder sur la relation du service ombudsman avec les Chambres des notaires, dans la mesure où cela a été abordé dans les activités du service ombudsman en 2018.

Le service d'ombudsman du notariat n'est pas une institution du notariat. C'est une entité reconnue de médiation pour le consommateur telle que régie par le livre XVI du Code de droit économique. Le service d'ombudsman du notariat est par conséquent un service de médiation dépendant du ministère des Affaires économiques, compétent en matière de droit des consommateurs.

Les Chambres des notaires en revanche, sont des institutions d'arrondissement du notariat compétentes, en vertu de l'article 76 4°, pour « prévenir ou concilier toutes plaintes et réclamations de la part de tiers contre des membres de la compagnie, dans le cadre de l'exercice de leur profession. » Les chambres relèvent clairement de la compétence de la Justice.

Le client d'un notaire a donc la possibilité de s'adresser soit au service d'ombudsman, soit à la Chambre des notaires. L'approche est cependant totalement différente dans les deux cas. L'ouverture d'un dossier auprès du service d'ombudsman intervient dans le contexte d'une législation spécifique, conformément à un règlement approuvé. Il s'inscrit dans le cadre du règlement extrajudiciaire des

litiges de consommation. Le service d'ombudsman vise la résolution du conflit et émet une proposition de solution concrète sur le cas soumis. Le service d'ombudsman ne juge pas, ne condamne pas, ne sanctionne pas et n'exerce aucun contrôle sur le respect de la déontologie. Une Chambre des notaires peut aussi rechercher des solutions à un conflit, mais elle n'est pas soumise à un processus de médiation. La Chambre veille notamment à la déontologie et elle peut prendre d'autres mesures dans ce contexte. L'approche du litige est donc différente.

Le dépôt d'une plainte simultanément au service d'ombudsman et à la Chambre pose problème. Les deux institutions se doivent de traiter les dossiers en toute discrétion et le service d'ombudsman du notariat est légalement protégé par le secret professionnel. En accord avec le SPF Économie, une plainte qui a simultanément été déposée à la Chambre des notaires et au service ombudsman ne peut pas être traitée par celui-ci. Le consommateur en est informé dès que le dépôt du dossier auprès des deux institutions apparaît et il lui est demandé de faire un choix sans équivoque. Si le consommateur opte pour le traitement par la Chambre, le dossier ouvert au service d'ombudsman est clôturé. Si la médiation a déjà débuté au moment de la constatation du double dépôt de plainte, le traitement est suspendu jusqu'à ce qu'un choix soit clairement fait, suivi par une clôture éventuelle.

Si la médiation par le service d'ombudsman n'aboutit pas à un résultat et que le service clôture le dossier avec remise d'un avis, il est expressément signalé que cet avis n'est pas contraignant et que le consommateur est libre de s'adresser à d'autres instances. L'approche extrajudiciaire du service ombudsman n'est pas contraignante. Si après l'intervention du service d'ombudsman, une partie demande néanmoins à la Chambre de traiter le conflit, ce traitement est totalement indépendant du fonctionnement du service d'ombudsman. L'indépendance du service d'ombudsman implique qu'il ne peut être question

de collaboration ou d'échange de données lors de ce traitement ultérieur. La procédure de médiation est par nature confidentielle et la correspondance ne peut pas être utilisée dans d'autres procédures de règlement des conflits.

Dans leur rapport, les notaires Nicaise et Van Sinay relèvent que les plaintes déposées auprès du service d'ombudsman ne peuvent pas être examinées, en l'état actuel, par les Chambres notariales et que les aspects disciplinaires ne peuvent par conséquent pas être poursuivis (rapport 4.1.4 p.84-87). Les rapporteurs plaident pour la communication systématique à la Chambre provinciale des notaires des plaintes jugées recevables et clôturées par le service d'ombudsman. Cette méthode de travail n'est pas conciliable avec le livre XVI du Code de droit économique et avec la nature de la procédure de médiation.

La confidentialité et la certitude que cette dernière empêchera l'ingérence d'un tiers dans la procédure de médiation font obstacle à la mise en place d'une intervention disciplinaire en collaboration avec le service d'ombudsman. Cela mettrait en péril la reconnaissance comme entité agréée du service d'ombudsman pour le notariat et des ombudsmans désignés. De plus, la collaboration des personnes directement concernées par le processus de médiation pourrait être hypothéquée si le notaire subit la pression d'une possible approche disciplinaire.

Des considérations concernant le droit de la défense peuvent être émises si, dans un dossier de médiation, il est travaillé au règlement d'un conflit et que le notaire y collabore sans l'assistance d'un avocat alors que les données fournies au travers de cette collaboration pourraient engendrer d'éventuelles poursuites disciplinaires.

S'il peut être apprécié que les deux rapporteurs aient émis une proposition pour assurer un meilleur respect de la déontologie en vue d'améliorer les relations avec les consommateurs, cela ne s'inscrit pas dans la lignée

du règlement extrajudiciaire des conflits tel qu'il est organisé par le Code de droit économique. Il convient donc d'émettre des réserves sur ce plan quant aux recommandations du rapport cité.

La seule relation qui existe entre le service d'ombudsman pour le notariat et les Chambres provinciales s'appuie sur l'article 34 du code de déontologie des notaires qui, depuis la création du service d'ombudsman du notariat, a intégré la disposition suivante : « Le notaire est également tenu de participer loyalement au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'Ombudsman pour le notariat. Il ne peut pas se soustraire à la procédure. »

Cela signifie que le refus de collaborer du notaire, qui se manifeste dans la pratique par l'absence de réaction aux demandes d'informations du service d'ombudsman, peut être jugé par la Chambre selon la perspective du droit disciplinaire. Cette poursuite disciplinaire est totalement indépendante du contenu même de la plainte qui a été adressée par le consommateur au service ombudsman. Il porte uniquement sur l'absence de loyauté qui entrave le fonctionnement du service d'ombudsman. Le service d'ombudsman n'est pas partie à cette procédure disciplinaire et il n'a en principe aucun droit à la communication de sanctions éventuelles.

Il est uniquement prévu, en accord avec le SPF Economie, que le service d'ombudsman, en l'absence de réaction d'un notaire aux courriers du service, en dépit de plusieurs rappels, signalera ce fait et ce fait uniquement au syndic de la Chambre des notaires. Cette dernière peut adopter les mesures nécessaires ou appliquer une sanction. Le dossier n'est quant à lui pas transmis et le traitement est repris si la réaction demandée est obtenue après intervention de la Chambre.

Bien que le service d'ombudsman traite uniquement des dossiers concrets et que, si nécessaire, il peut intégrer des dysfonctionnements de manière anonyme dans le rapport annuel, il est un fait que certaines études de notaires font l'objet de multiples plaintes. Cette situation est préoccupante car elle est signe d'une désorganisation de l'étude notariale concernée pouvant être dommageable pour plusieurs clients du notaire dont question. Une intervention se justifie donc, le cas échéant, afin de protéger les consommateurs. Dans ces cas spécifiques et, heureusement, rares, le service d'ombudsman du notariat peut informer le syndic concerné de la Chambre lorsque des statistiques fiables sont disponibles. Le SPF Économie a marqué son accord sur cette information exceptionnelle. Dans ce cas aussi, seul un signal sera donné à la Chambre provinciale et les dossiers concrets (contenus des plaintes des clients) ne seront pas examinés.



## 4 Le libre choix du notaire

La loi prévoit expressément que chaque partie est libre de choisir son notaire. Cela ne signifie cependant pas que le notaire choisi intervient exclusivement pour la partie qui l'a désigné, mais bien que le notaire désigné jouit de la confiance de la partie concernée pour l'accompagner dans le traitement du dossier.

Qu'ils agissent seuls ou à plusieurs, les notaires sont toujours tenus d'être indépendants et impartiaux envers toutes les parties.

Ces principes sont incontestables pour la doctrine en vigueur. En droit belge, il n'est pas prévu que le notaire d'une partie défende uniquement les intérêts de cette partie.

Les avocats, par contre, sont bien chargés de la défense de leur client, raison pour laquelle ils sont tenus d'être partiaux. L'approche est donc totalement différente.

Dans la pratique, il est constaté dans divers dossiers que les consommateurs reprochent

justement au notaire de leur choix de ne pas avoir suffisamment défendu leurs intérêts. Il est parfois aussi reproché la partialité d'un autre notaire au profit du client qui l'a choisi.

Les attentes erronées de la part du plaignant sont la principale cause de ce type de reproches.

Néanmoins, il se peut aussi que les notaires ne mettent pas suffisamment l'accent sur leur position particulière d'indépendance et d'impartialité. Le consommateur trouvera aisément des commentaires mettant l'accent sur la possibilité de choisir librement un notaire. En revanche, l'attention du consommateur n'est pas attirée sur le fait que cette liberté de choix n'implique pas la défense de ses intérêts propres. Le libre choix est lié à la confiance et, parfois, ce libre choix n'existe pas. C'est le cas dans la liquidation judiciaire et le partage où il est important d'écarter toute apparence de partialité.

Il a effectivement été constaté dans certains dossiers soumis au service d'ombudsman que des notaires se comportent parfois dans la pratique comme des « avocats », ce qui peut être source de conflits. En cas de contestations dans des successions et des divorces, le ton de la correspondance entre notaires peut parfois être involontairement cassant et tout sauf courtois lorsque les parties impliquées dans le dossier adoptent des positions opposées et que les notaires se laissent tenter à abonder dans leur sens sans garder la réserve nécessaire. Chacun considère dès lors que son client a raison et l'opposition entre les parties mène à une opposition radicale entre les notaires. Les dossiers dans lesquels des cas de ce type ont été constatés étaient exempts de toute compréhension mutuelle entre les notaires. Le service d'ombudsman est alors sollicité par une partie qui reproche au notaire de la « partie adverse » de mettre les droits de la partie plaignante en péril de par sa partialité.

Est-il dans ce cas question d'un conflit entre un consommateur et un notaire ? Lors de l'analyse de ces dossiers, il est avant tout question d'un conflit entre les parties, puis d'un conflit entre notaires qui se plient trop aisément aux souhaits des clients. Le risque que les parties projettent leur litige sur les notaires désignés par leurs soins est réel et humain, mais il appartient au notaire de se montrer prudent et de ne pas se laisser entraîner dans un exercice erroné et partial de sa mission.

Concrètement, pour mieux comprendre les plaintes dans lesquels plusieurs notaires sont impliqués, le service ombudsman implique tous les notaires consultés dans la médiation. Cette méthodologie débouche parfois sur une meilleure relation entre les notaires et les parties concernées, de sorte que le conflit entre les parties et les notaires disparaît. Dans certains cas, l'attitude des notaires leur a fait perdre tellement de crédibilité que le service d'ombudsman ne parvient plus à restaurer un climat de confiance.

L'année dernière, il a en outre été constaté que certains notaires qui ne parviennent pas à se mettre d'accord proposent sans plus à leurs clients de déposer une plainte contre l'autre notaire auprès du service d'ombudsman. Pire encore, certains notaires consultés à propos du traitement d'un dossier par un autre notaire renvoient purement et simplement les parties vers le service d'ombudsman, sans même avoir fait part de leur avis au Confrère.

Dans la plupart des cas, l'avis émis s'avère superficiel, car tous les éléments du dossier ne sont pas pris en compte. Ici, il ne s'agit pas d'un conflit avec un consommateur : l'attitude de ces notaires n'est simplement pas confraternelle. Le service d'ombudsman ne peut que tenter de recoller les morceaux dans la relation avec le consommateur qui a reçu un avis non fondé. À cette occasion, il apparaît parfois clairement, peut-être même de façon trop flagrante, que le conflit découle d'un état d'esprit fondamentalement inadéquat de la part des notaires concernés.

Le service d'ombudsman peut uniquement jouer son rôle de médiateur dans les cas individuels, il ne peut directement se prononcer sur l'attitude du ou des notaires concernés. Le présent rapport offre toutefois la possibilité de signaler le problème et de mettre l'accent sur le fait que des conflits avec des consommateurs pourraient être évités par le respect des règles de confraternité au sein de la corporation notariale.

Une déontologie rigoureuse et un encadrement efficace de son application profiteront vraisemblablement au consommateur. Le service d'ombudsman compte sur les organismes qui sont compétents pour veiller à ce que les relations mutuelles au sein de la corporation notariale constituent une garantie complémentaire pour les droits des consommateurs.



# 5

## Rigueur

Dans les dossiers traités, des formulations imprécises dans les actes et les conventions entre les clients sont souvent à la base d'un conflit entre le notaire et les parties à l'acte.

Les dossiers dans lesquels le service d'ombudsman a été consulté afin de concevoir une solution pour des montants bloqués illustrent parfaitement cette situation. Ce problème a déjà été signalé dans les précédents rapports et il a donné lieu à la publication d'une brève étude (voir notamment le rapport 2017, p.25).

Ce problème apparaît à plusieurs reprises dans la pratique notariée : lors de la passation de l'acte, les parties font état d'un problème à un moment où l'acte peut difficilement être reporté (ex : déménagement planifié, conditions de crédit accordées pour un délai limité, délai de revente, etc.). Il peut s'agir de ques-

tions les plus diverses : il manque des attestations, le locataire s'oppose au préavis, l'engagement d'effectuer des travaux n'a pas été respecté, etc. Pour pouvoir néanmoins signer l'acte, il est alors convenu, en attendant une solution au problème constaté, de bloquer une partie du prix d'achat chez le notaire instrumentant, et lorsque plusieurs notaires sont impliqués dans l'acte, il s'agit généralement du notaire désigné par l'acquéreur.

Cette solution est justifiée d'un point de vue pragmatique, mais elle débouche souvent sur des conflits avec le notaire qui conserve l'argent.

Soit la garantie est constituée sans document écrit, soit le texte ne contient pas d'accord clair sur la façon dont la garantie sera libérée, soit encore l'acquéreur impose d'autres

conditions après la signature de l'acte, de sorte qu'au final, le vendeur doit recouvrer une partie du prix d'achat auprès du notaire par voie judiciaire.

Ces problèmes peuvent être évités par une formulation précise des accords intervenus : quand un acte indique qu'un poste de distribution (par ex : eau) doit être clôturé, cela signifie-t-il que la clôture doit avoir lieu en interne ou que le raccordement doit être supprimé en externe ; quand un acte indique que l'attestation du sol originale doit être présentée et que l'acquéreur constate par la suite que l'attestation du sol a été demandée de façon erronée ou qu'une pollution du sol a été constatée après la passation de l'acte, cela suffit-il pour refuser la libération de l'argent ?

Il est compréhensible que l'on n'ait parfois pas d'autre choix que de signer l'acte et de faire pression sur le vendeur pour qu'il fournisse une prestation déterminée avant qu'il ne reçoive le produit total de la vente. Une réaction trop rapide peut cependant parfois causer des problèmes. L'on peut affirmer que par une rédaction incomplète ou erronée du texte, le notaire n'a pas exécuté sa tâche suffisamment précisément. S'ajoute encore à cela le fait que les notaires réagissent parfois, à tort, aux exigences complémentaires de l'acquéreur en acceptant que sa simple opposition au paiement suffise : le droit belge ne connaît pas d'opposition formelle extrajudiciaire et le droit des saisies nous permet d'affirmer que l'acceptation de cette opposition constitue un comportement erroné, précisément du fait que le droit des saisies relève de l'ordre public. Sauf si la base de la nature de l'opération (partage, assainissement) ou d'un contrat (gage) est à l'origine du blocage de

la somme d'argent, les montants appartenant à un client d'un notaire ne peuvent demeurer bloqués en l'absence de saisie-arrêt valable. Dans ce cas aussi, une intervention précise du notaire est requise.

Des problèmes similaires voient le jour dans les cas d'interprétation trop légère des prescriptions urbanistiques, de la division d'un immeuble en plusieurs unités de logement, de l'extension d'habitations, etc. Ces problèmes peuvent être évités par une approche correcte et précise. Dans la plupart de ces dossiers il s'agissait de conflits entre parties qui sont répercutés sur le notaire. Les conflits pourraient être évités dans de nombreux cas par une rédaction précise et complète.

C'est là que le bât blesse. La charge de travail et la complexité du droit en évolution sont les excuses souvent invoquées durant le traitement de plaintes réceptionnées. Le droit évolue en effet en permanence et la surabondance de modifications législatives et de prescriptions ne facilitent pas la vie des juristes de notre époque. Au regard d'autres groupes professionnels, le notariat excelle dans l'organisation de recyclages. Ces efforts doivent se poursuivre, dans l'intérêt des consommateurs. Pour le notaire individuel, fournir un service parfait au consommateur est un défi de taille. Les dossiers du service d'ombudsman montrent dans des cas individuels que ce n'est pas toujours le cas par manque de précision.

## CONCLUSIONS

Ce rapport met en évidence l'importance d'une communication personnalisée entre le notaire et son client.

Les études notariales fournissent :

- un service public pour lequel le notaire est obligatoire : authentification d'actes ou contrats qui doivent être authentifiés (ex : crédit hypothécaire) ou missions judiciaires (ex : vente publique)

et

- d'autres services divers pour lesquels le notaire n'est pas obligatoire : consultations juridiques, rédaction de documents juridiques (ex : déclarations de succession), expertises, conciliation, etc.

En raison de cette double activité (fonction publique et profession libérale), il est important que :

- le notaire soit clair sur le travail qu'il doit et/ou est d'accord et/ou peut fournir. Il y a aussi lieu qu'il précise, en amont, quels en sont les contours (procédure, timing) et conditions (coûts) dans le respect des devoirs légaux qui lui incombent;
- le client soit clair sur le travail qu'il attend du notaire. Chaque dossier est spécifique. Si le client attend du notaire un service sur mesure, il est nécessaire que le client communique ses desideratas tout en gardant à l'esprit que l'expertise notariale se situe sur le plan juridique.

Une meilleure communication à ce propos permettrait de réduire le nombre de mécontentements.

Par ailleurs, les informations transmises au travers les divers médias sociaux – internet et mails standards, permettent de disposer de données de base. Elles ne remplacent pas la qualité d'un conseil personnalisé effectué de vive voix.

L'informatique doit être un 'plus' pour le bénéficiaire final du service notarial et non un 'moins'.

Enfin, la confiance accordée au(x) notaire(s) nécessite une grande vigilance de la part du notariat. Il y a lieu d'assurer un service à la hauteur des attentes du public et éviter tout comportement contraire à leurs devoirs spécifiques vis-à-vis du citoyen.

Lorsque des débordements sont observés chez un notaire (méthode de facturation ou autres), il appartient aux instances disciplinaires de réagir efficacement : la situation vis-à-vis du client est à régulariser au plus vite et la façon de travailler de la dite Etude est à revoir.

Quant aux dysfonctionnements relevés de façon transversale, c'est aux institutions notariales de développer des solutions concrètes pratiques pour optimiser le service fourni par les Etudes.

# Table des matieres

## I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES 4

### Nombre de litiges 5

Répartition des demandes / plaintes 5

Répartition linguistique (langue utilisée par les clients) 5

Répartition géographique (études notariales concernées) 6

### Type de plaintes 7

### Problèmes systématiques ou importants & recommandations 7

### Refus : nombre, pourcentage et motifs 7

### Interruptions : nombre, pourcentage et raisons 8

### Délai de traitement : en fonction de la nature des plaintes 9

### Solutions proposées respectées : nombre et pourcentage 9

### Litiges transfrontaliers : coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités 9

### Valeur des litiges : moyenne, minimale et maximale 10

### Budget : moyens obtenus et utilisation 10

Rapport financier 10

## II. SUGGESTIONS A L'ATTENTION DU CONSOMMATEUR ET DES NOTAIRES 11

### Service d'ombudsman : précisions 12

QUE FAISONS-NOUS ? De la médiation.12

QUEL EST NOTRE DOMAINE D'INTERVENTION ? La relation entre le client et son notaire belge 14

Comment favoriser les solutions amiables via l'ombudsman ? 14

### Communication entre notaires – clients : à améliorer 15

Pourquoi ? La moitié des plaintes concernée 15

Timing réaliste : à annoncer et à respecter 15

Enlisement ? Expliquer et agir 15

### L'informatique : au profit de l'utilisateur et non l'inverse 16

LE CONSEIL PERSONNALISÉ : à rechercher et à maintenir 16

NOTAIRE.BE et autres sites : une base à réajuster au cas par cas 17

LE DOSSIER NOTARIE DU CLIENT : centraliser les pièces 17

### Sécurité juridique des actes posés chez le notaire : à préciser 18

(S)'INFORMER: qu'est-ce qui est garanti par le service notarial ? 18

NE PAS (VOULOIR) ALLER TROP VITE: éviter de renoncer au compromis 18

### L'impartialité du notaire : à respecter et à préserver 18

Le notaire ne défend pas les intérêts de son client<sup>18</sup>

Eviter de mêler privé et professionnel 19

## **La collaboration entre notaires : pour servir le client 19**

LE NOTAIRE INTERVENANT : pour accompagner utilement et faciliter le travail demandé. 19

CONCERTATION PRÉALABLE DES NOTAIRES : utile pour anticiper et/ou régler les problèmes 19

LA TRANSMISSION DE PIÈCES ENTRE NOTAIRES : efficacité requise (ère de l'informatique) 20

## **Le notaire face aux autres professionnels 20**

EXPERTISE NOTARIALE OU EXTRA-NOTARIALE : informer le client 20

REPARTITION ENTRE PROFESSIONNELS (missions et facturations respectives) : se coordonner et informer le client en amont 20

## **Facturation notariale : être transparent dès le départ 22**

DU COTE DU NOTAIRE : points d'attention 22

DU COTE DU CLIENT : points d'attention 24

## **Le service 'après-vente' : être diligent 25**

SUIVI APRES LA SIGNATURE DE L'ACTE : qui, quoi, comment ? Informer en temps utiles 25

DOCUMENTS NOTARIES = PIECES OFFICIELLES : préserver le caractère distinctif / soigner le visuel 26

## **Les sommes confiées au notaire (acomptes et autres) 27**

MODALITES DE LIBERATION : (S) informer et être précis. 27

IMPUTATION DES FRAIS DE NOTAIRE : informer en amont le client et obtenir son accord 28

AFFECTATION DE LA SOMME CONSIGNEE : en conformité à ce qui a été convenu 28

## **Notaire de famille ? Maintenir la relation de confiance 28**

FIN DE FONCTIONS – ARRIVEE D'UN ASSOCIE : Informer le client de la transmission du dossier 29

LE CLIENT CHANGE DE NOTAIRE : informer les notaires concernés / informer sur les conséquences 29

LE NOTAIRE SUCCESSEUR : précisions et difficultés nécessitant un appui du notariat 29

## **La déontologie du notaire : à comprendre et à respecter 30**

LE NOTAIRE : officier public. Il doit respecter les règles de droit. 30

LE REMPLACEMENT DU NOTAIRE et SA FACTURE : priorité au traitement du dossier de fond et rapidité d'action pour la facture 31

## **Le rôle des chambres des notaires 31**

ADRESSER SA PLAINTE A LA CHAMBRE OU A L'OMBUDSMAN : il faut choisir. 31

LA PLAINTE DEPOSEE PAR L'OMBUDSMAN A LA CHAMBRE : à traiter sur le plan déontologique (Art. 34 du Code de déontologie) 31

LA GESTION DES PLAINTES PAR LES CHAMBRES : uniformisation souhaitée. (Art. 76 de la Loi de Ventôse) 32

LA QUESTION DES FACTURES : rôle spécifique des Chambres 32

MANQUE DE CONFRATERNITE : intervention rapide de la Chambre nécessaire pour régler le problème qui en résulte pour le client 33

## **Les assurances du notariat : précisions 34**

### **III. LIQUIDATIONS ET CONCILIATION NOTARIALE 35**

**Le travail de conciliateur du notaire 36**

**Les liquidations judiciaires 37**

CONTOURS DE NOTRE SERVICE 37

PROCEDURE CHEZ LE NOTAIRE: suivi à assurer 37

LE COUT POUR LE JUSTICIABLE : à prendre en compte 39

L'ACCORD TRANSACTIONNEL FINAL : communiquer sur les conséquences du passage d'une procédure judiciaire vers une procédure amiable 40

### **IV. RECOMMANDATIONS GENERALES 41**

**Personnes vulnérables : être vigilants pour sauvegarder leurs intérêts 42**

**Frais et honoraires : pistes de solutions 44**

**Le service d'ombudsman & la chambre des notaires 48**

**Le libre choix du notaire 51**

**Rigueur 53**

**CONCLUSIONS 55**