

RAPPORT ANNUEL 2019



ombudsnotaire.be

Table des matières

OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES	2
1 INFORMATIONS LÉGALES OBLIGATOIRES	3
1.1 NOMBRE DE LITIGES	3
1.1.1 Répartition demandes / plaintes	3
1.1.2 Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)	3
1.1.3 Répartition géographique (études notariales concernées)	4
1.2 TYPE DE PLAINTES	5
1.3 PROBLÈMES SYSTÉMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS	6
1.4 REFUS: NOMBRE, POURCENTAGE ET MOTIFS	6
1.5 INTERRUPTIONS : NOMBRE, POURCENTAGE ET RAISONS	7
1.6 DÉLAI DE TRAITEMENT : EN FONCTION DE LA NATURE DES PLAINTES	7
1.7 SOLUTIONS PROPOSÉES RESPECTÉES : NOMBRE ET POURCENTAGE	8
1.8 LITIGES TRANSFRONTALIERS : COOPÉRATION DE L'ENTITÉ AU SEIN DE RÉSEAUX D'ENTITÉS	9
1.9 VALEUR DES LITIGES : MOYENNE, MINIMALE ET MAXIMALE	9
1.10 BUDGET : MOYENS OBTENUS ET UTILISATION	10
1.10.1 Budget	10
1.10.2 Rapport financier	10
2 RECOMMANDATIONS – NOUVEAUTÉS – PROBLÈMES RÉCURRENTS	11
2.1 RECOMMANDATION PRINCIPALE : GARDER LA COHÉRENCE D'UNE INSTITUTION PUBLIQUE	11
Efficacité	11
Exactitude / loyauté / intervention constructive	11
Transparence	12
Proactivité -	12
2.2 NOUVEAUTÉS	13
2.2.1 Rgdp : règlement européen sur la protection des données	13
2.2.2 Actes de renonciation a succession	14
2.2.3 Mandats extra-judiciaires	14
2.2.4 Video conference	15
2.2.5 Biddit	15
2.3 PROBLÈMES RÉCURRENTS	15
2.3.1 Communications par mail – dialogues de sourds	16
2.3.2 Problème de personnel dans le notariat	16
2.3.3 Répartition par nature des dossiers	17
2.3.4 Facturation	21
2.3.5 Ventes judiciaires - actes d'ordre	24
3 CONCLUSIONS	25
3.1 AVANT-PROPOS	25
3.2 REPROCHES DU CLIENT - COMMUNICATION	26
3.3 LITIGES DANS LE SECTEUR IMMOBILIER	28
3.4 LES LITIGES DANS LE CADRE D'UN ACTE DE VENTE PEUVENT-ILS ÊTRE ÉVITÉS ?	32
3.5 CONFLITS FAMILIAUX RELATIFS À LA LIQUIDATION ET AU PARTAGE	33
3.6 CONFLITS DANS LE RÈGLEMENT DES SUCCESSIONS	36
3.7 FACTURATION : TROP OU PAS ASSEZ ?	38
3.8 CONCLUSION FINALE	41

OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES

En juin 2020, le service ombudsman passera le cap de ses 5 années d'existence.

A la fin de l'année, l'ombudsman néerlandophone, Maître André Michielsens fêtera ses 70 ans et il confiera sa fonction d'ombudsman à son successeur.

Deux belles occasions d'exprimer un point de vue global sur l'état actuel du service notarial et les améliorations à envisager au regard des plaintes réceptionnées.

Le rapport comprendra cette année 3 parties :

- I. Informations légales obligatoires
- II. Recommandations – Nouveautés – Problèmes récurrents
- III. Conclusions

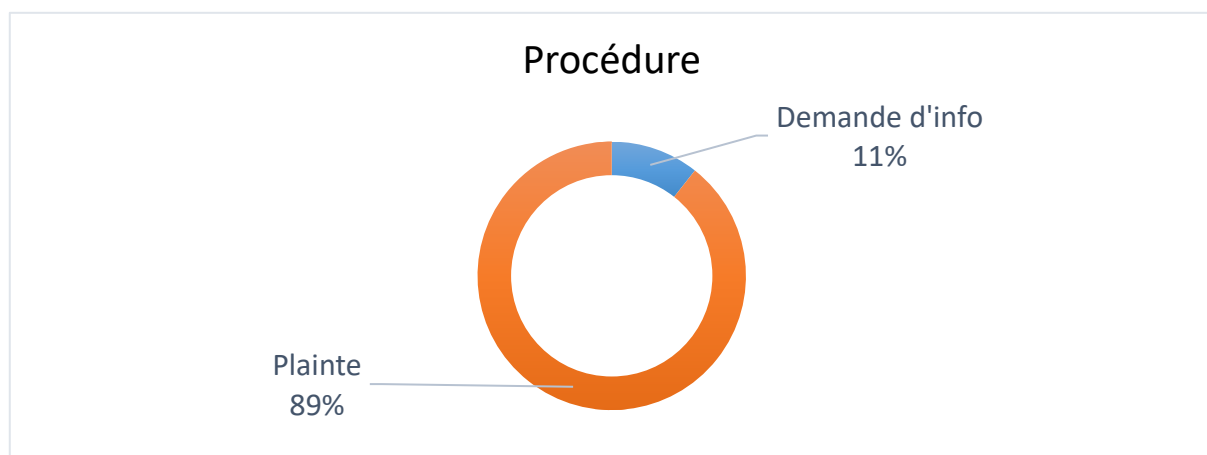
1 INFORMATIONS LÉGALES OBLIGATOIRES

1.1 NOMBRE DE LITIGES

1.1.1 Répartition demandes / plaintes

Durant l'année 2019, 1156 dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat.

Parmi les 1156 demandes réceptionnées, 123 consistaient en de simples questions et **1033** étaient des **plaintes**.¹



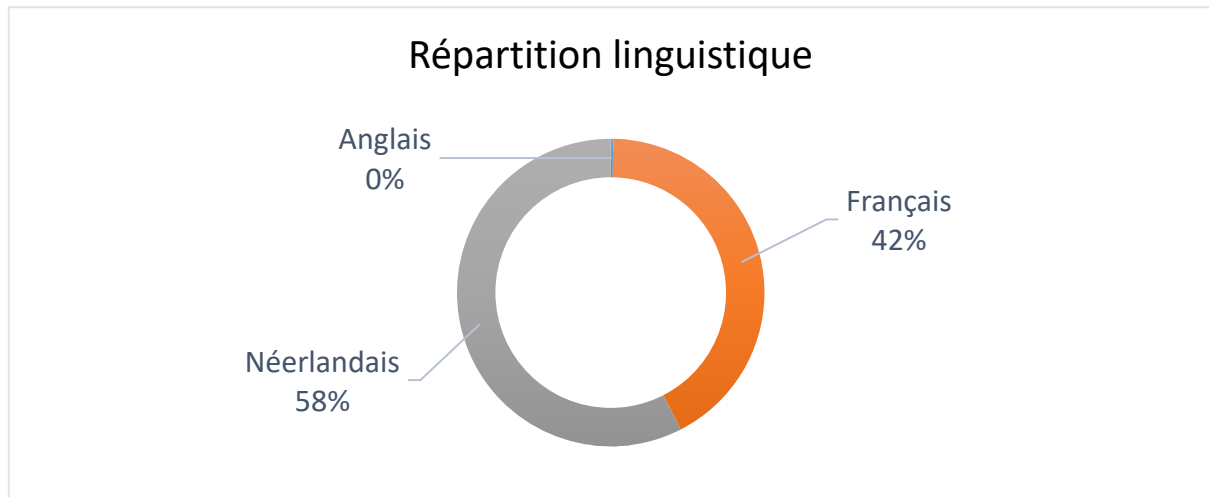
1.1.2 Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service est similaire à celle de l'année 2018 : 58 % néerlandophone, 42 % francophone. ²

¹ 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**.

Historique des plaintes : En 2016 : 1023 dossiers (978 plaintes et 45 demandes d'informations) En 2017 : 1086 dossiers (1025 plaintes et 61 demandes d'informations)

² Durant l'année 2018 : 57 % néerlandophone, 43 % francophone. Cette répartition est stable depuis l'ouverture du service ombudsman



Il y a lieu de relever que certains courriers adressés par un néerlandophone peuvent concerner un notaire francophone et vice-versa. C'est la langue du plaignant qui est prise en considération pour l'attribution linguistique du dossier.

1.1.3 Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante :

Province	Année 2019	Année 2018	Année 2017
Antwerpen	204	171	213
Bruxelles	140	143	151
Flandre orientale	138	123	137
Brabant flamand	134	158	152
Hainaut	125	122	123
Flandre occidentale	93	98	89
Liège	74	66	71
Limbourg	74	64	66
Namur	40	49	48
Brabant Wallon	40	39	56
Luxembourg	11	24	17

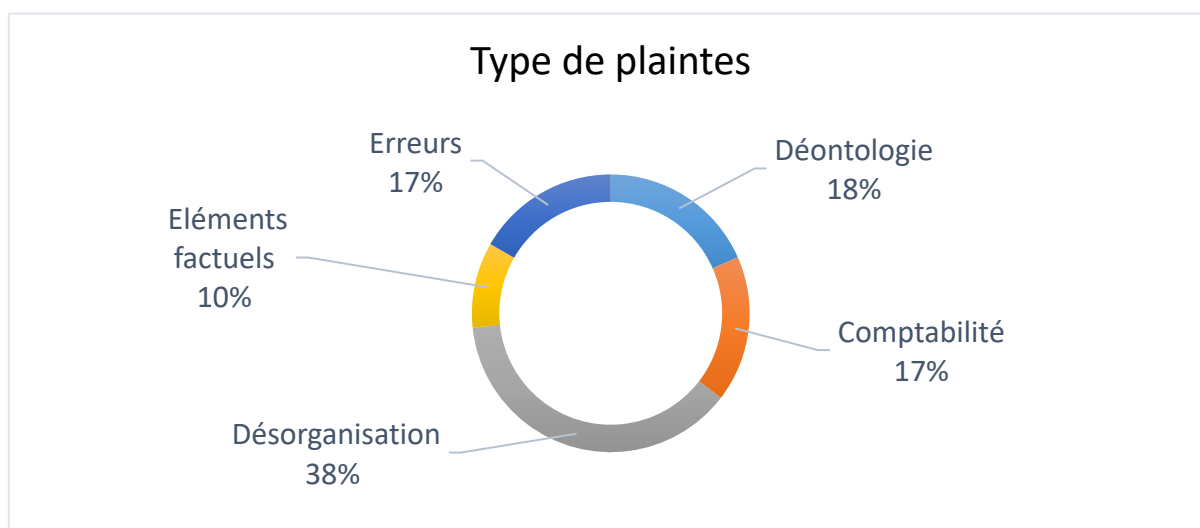
Par rapport à l'année 2018, il est observé :

- une diminution significative des plaintes dans la Province du Brabant Flamand (-24) et dans la Province du Luxembourg (-13).
- une augmentation significative des plaintes dans la Province d'Anvers (+33)

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en **2019** le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.024.272 actes authentiques (en 2018, il y en a eu 936.917) signés avec une répartition par provinces établie comme suit :

Province	2018	2019
Anvers	175.575	197.428
Bruxelles	99.807	105.055
Hainaut	87.342	90.036
Limbourg	71.841	81.759
Liège	76.225	77.909
Luxembourg	21.549	22.222
Namur	35.727	36.637
Flandre orientale	137.565	153.792
Brabant flamand	85.924	97.634
Brabant wallon	30.475	31.257
Flandre occidentale	114.887	130.543
Grand Total	936.917	1.024.272

1.2 TYPE DE PLAINTES



Il est constaté que 38 % 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 18%) relatifs à l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs : manque d'information, d'écoute, d'humanité, d'impartialité, ou comportement indigne.

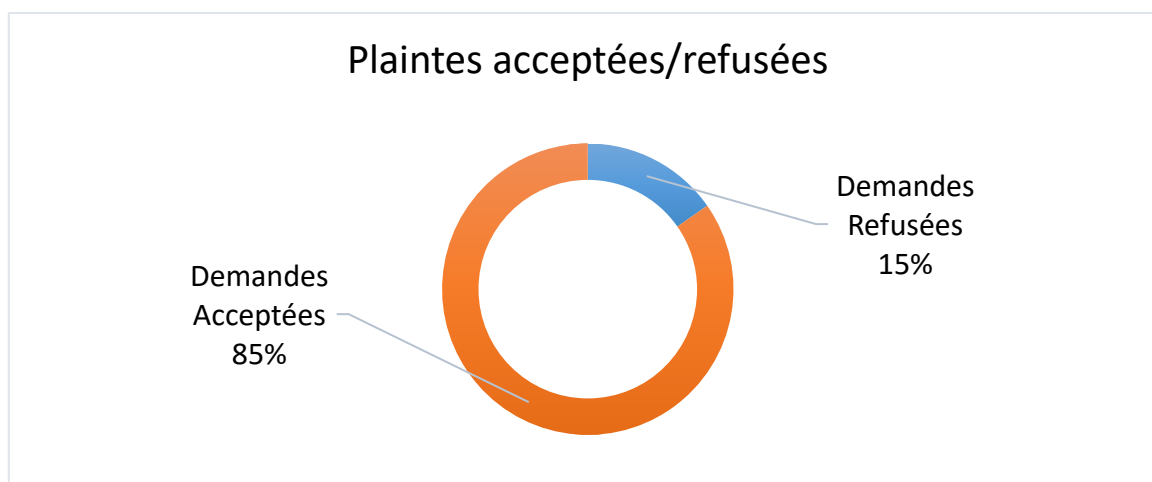
Le poste 'erreur' (17%) ressort également du terrain. Les clients nous écrivent quand il y a une erreur matérielle (ex : oubli d'attribuer une parcelle de terrain dans les conventions préalables à divorce) ou une erreur de calcul (ex : principalement sur le plan fiscal – au niveau des droits d'enregistrement). Il est relevé qu'il est rarement fait état d'une erreur sur le plan juridique (fond du dossier).

Ce sont ensuite (17%) les demandes relatives au volet 'comptable' des Etudes (facturations et paiements) qui apparaissent – suivies (10%) des demandes relatives à des éléments factuels (ex : infractions urbanistiques). ⁽³⁾

1.3 PROBLÈMES SYSTÉMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS

Voir ci-dessous titre II (Recommandations – nouveautés – problèmes récurrents)

1.4 REFUS: nombre, pourcentage et motifs



Cette année, sur les 1033 plaintes :

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

Cela fait un pourcentage de refus de 15%.

En termes de nombre de dossiers (158), il se répartit comme suit :

- 23 plaintes n'ont pas pu être traitées en raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter)
- 79 demandes ont été déclarées comme non recevables car soit déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la ré-ouverture d'une procédure de médiation (3), soit fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires (2), soit avec un notaire non indentifiable (20),

³ Durant l'année 2018 : 35% (désorganisation en ce compris les problèmes de coordination entre notaires), 22% (déontologie), 20% (erreurs), 14% (compta), 9% (éléments factuels)
Ceci correspond également aux chiffres relatifs aux années précédentes.

soit sujettes à une procédure autre en cours (45), soit parce qu'il n'y avait pas, en soi, de disfonctionnement notarial (9)

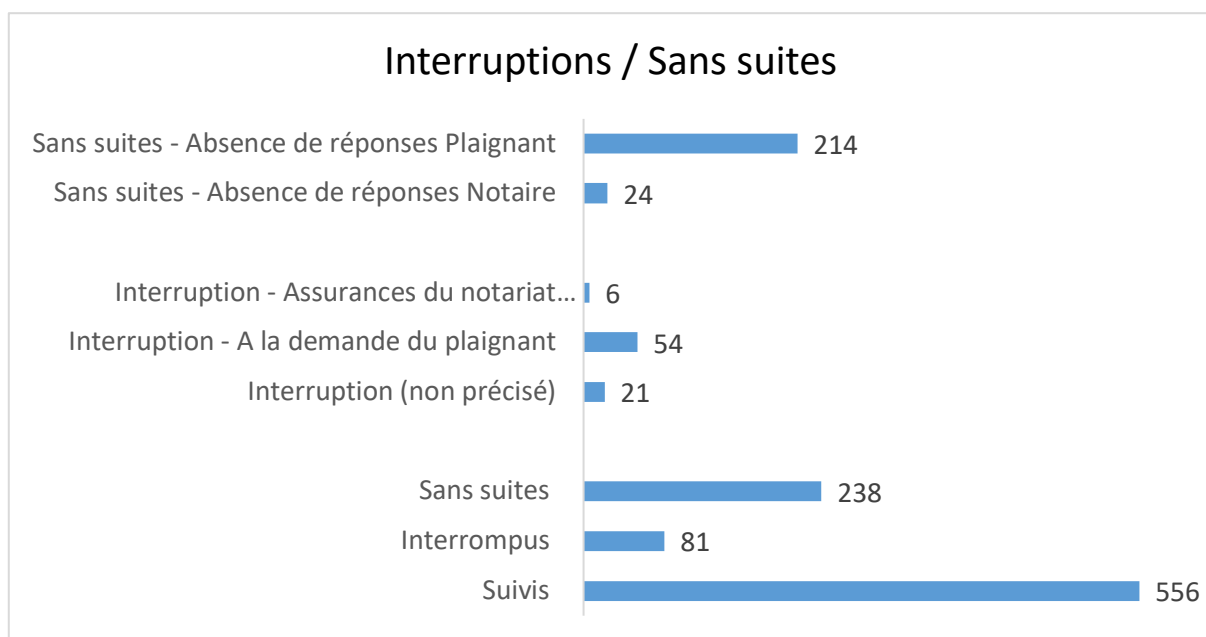
- pour 49 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (13) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (13) ou il n'y avait – au final - pas de plainte (15) – pas de tiers (plainte formulée par un notaire) (1) ou pas de volonté amiable (7).

Dans 7 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

1.5 INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et raisons

Parmi les 875 procédures de médiation ouvertes :

- 81 procédures ont été interrompues. 54 à la demande du plaignant, 6 parce que les assurances du notariat ont été interpellées et pour 21 dossiers, le motif d'interruption n'est pas répertorié.
- 238 procédures ont été clôturées sans suites – parfois après un long suivi assuré. 214 suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 24 suite à l'absence de réponse du notaire.



1.6 DÉLAI DE TRAITEMENT : en fonction de la nature des plaintes

Le délai moyen de traitement s'élève à 62 jours. (Comptabilité/facturation = 69, désorganisation = 65,6, éléments factuels = 52, erreurs = 70,5 et déontologie = 56)

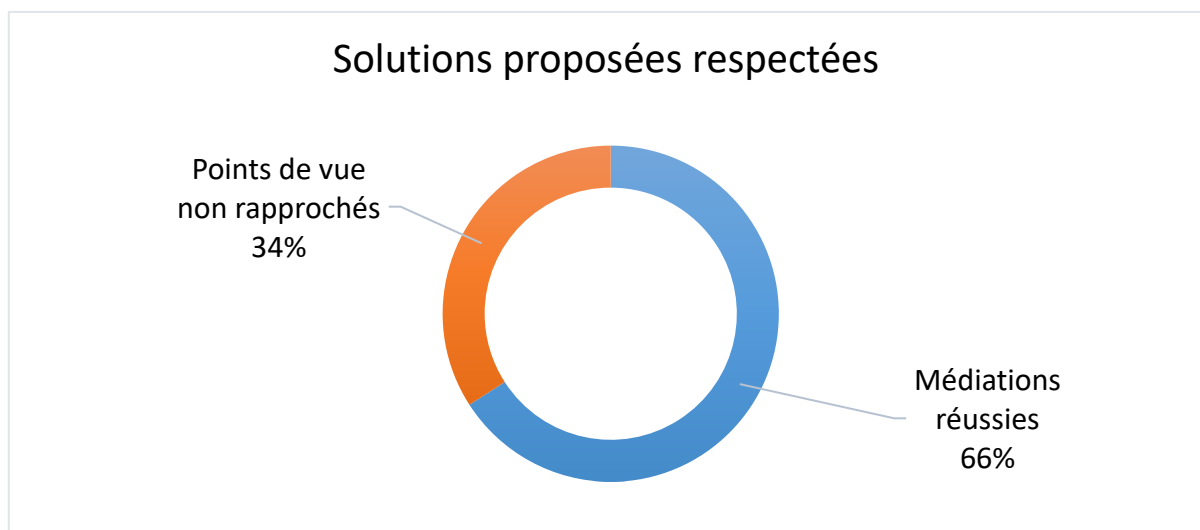
Il est donc observé que ce sont les dossiers relatifs à un problème de facturation ou à une erreur qui sont les plus longs à solutionner.

1.7 SOLUTIONS PROPOSÉES RESPECTÉES : nombre et pourcentage

A la date du 1^{er} avril 2020, la situation est la suivante :

Sur les 1033 plaintes réceptionnées :

- 158 demandes ont été refusées
- 81 procédures ont été interrompues
- 214 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du plaignant'
- 24 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du notaire'.



En ce qui concerne les 556 dossiers restants :

- 340 procédures ont abouti de manière positive (clôtures amiables),
- pour 176 procédures, les points de vue respectifs n'ont pas pu être rapprochés,
- 12 procédures ont été clôturées parce que le délai était échu,
- pour 2 procédures, la nature de la clôture n'est pas précisée,
- 26 dossiers sont encore 'en cours'.

Ce qui fait une moyenne de réussite de 2 dossiers sur trois.

Il est à noter que parmi les dossiers clôturés à l'amiable, la plainte était fondée dans 123 cas et non fondée dans 95 cas. Pour le surplus, l'information n'est pas donnée (incertitude sur le caractère fondé de la plainte).

1.8 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).

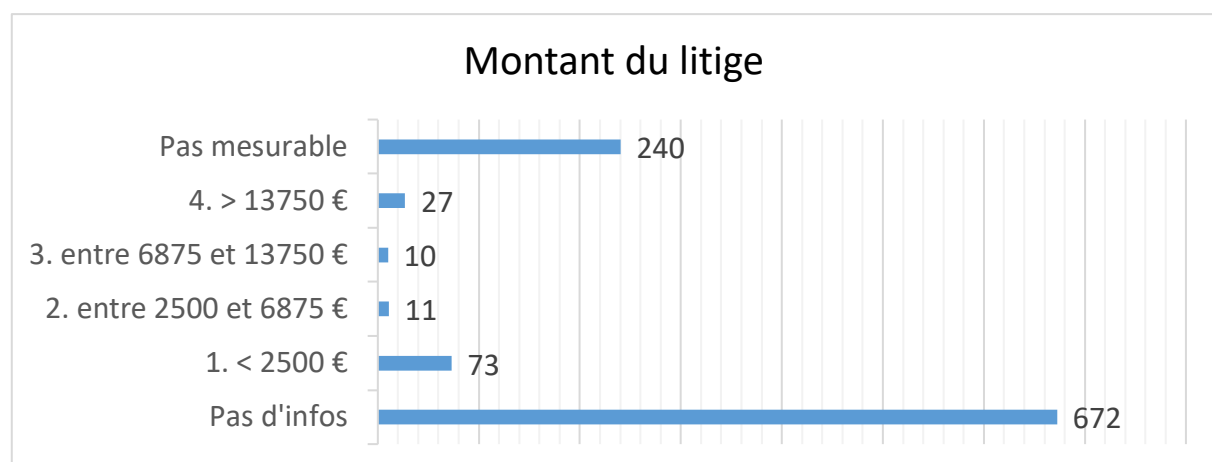
Il est à relever qu'à ce jour, nous n'avons pas eu l'occasion d'intervenir en tant qu'ombudsmans dans le cadre d'un litige transfrontalier.

1.9 VALEUR DES LITIGES : moyenne, minimale et maximale

Sur les 1033 plaintes réceptionnées, voici les chiffres :

- Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 73
- Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 11
- Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 10
- Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 27
- Dans 240 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.

Pour 672 procédures, l'information n'a pas été précisée (la nature de la plainte n'ayant en soi pas toujours de volet économique).



1.10 BUDGET : moyens obtenus et utilisation

1.10.1 Budget

Le budget pour l'exercice 2019 a été maintenu à EUR 350.000,00.

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

1.10.2 Rapport financier

En 2019, 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 :	304.061,12 EUR
L'équipe mise en place en 2019 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 :	810,90 EUR
TOTAL :	349.872,02 EUR

2 RECOMMANDATIONS – NOUVEAUTÉS – PROBLÈMES RÉCURRENTS

2.1 RECOMMANDATION PRINCIPALE : garder la cohérence d’une institution publique

Le notariat est avant tout une institution publique.

L’institution notariale existe parce que le législateur lui a accordé un pouvoir relevant de l’autorité publique.

Cela implique que chaque notaire, chaque collaborateur notarial contribue individuellement à l’exercice de cette fonction publique.

Il a été observé de façon évidente dans les dossiers traités par notre service qu’il serait utile de sensibiliser les collaborateurs notariaux sur ce que cela implique dans la façon de collaborer avec les collègues des autres Etudes.

En effet, lorsque plusieurs Etudes notariales sont amenées à intervenir à la même opération, une collaboration constructive est attendue :

Efficacité – Il est nécessaire que chaque notaire, chaque collaborateur coopère efficacement à l’aboutissement d’un dossier : transmission rapide entre Etudes notariales des pièces et informations utiles pour avancer dans la préparation de l’acte en vue.

Notre service d’ombudsman a trop souvent été contacté suite à la rétention de pièces, d’informations, ou à l’absence récurrente de réponse par une Etude notariale à la demande d’une autre Etude.

Exactitude / loyauté / intervention constructive - Il est nécessaire de veiller à l’exactitude des projets d’actes qui sont transmis aux clients. Cela implique que l’Etude notariale qui tient la plume veille à communiquer à temps à l’autre Etude le projet d’acte. Cela nécessite aussi que l’Etude intervenante vérifie ce projet avant envoi aux clients.

Si le projet contient des erreurs / coquilles, il y a lieu de le signaler à son confrère, au collaborateur de l’autre Etude, avant que ce projet ne soit communiqué aux parties concernées par l’acte.

Pour le citoyen, que ce soit le notaire rédacteur de l’acte qui a commis l’erreur (et/ou le notaire intervenant qui ne l’a pas vu), ce qui est retenu, c’est que le notariat a mal travaillé au dossier, que ça s’est mal passé *chez le notaire* (peu importe au final d’où vient l’erreur).

Notre service d'ombudsman est souvent interpellé par un client qui a été dirigé vers nous par 'son' notaire (ou le collaborateur en charge de son dossier) pour émettre une plainte à l'encontre de l'autre Etude notariale qui aurait commis une erreur dans un dossier. Au final ... se pose aussi la question de ce que 'son' notaire a effectué comme travail puisque lui aussi n'a pas vu l'erreur.

Transparence - Il est nécessaire de se coordonner sur les tâches à accomplir par chaque Etude qui intervient et pour la transmission de décomptes corrects et complets aux clients pour les dossiers traités conjointement ou par une Etude après l'autre (principalement les dossiers de succession). Une communication préalable entre Etudes à ce propos est utile pour éviter que le citoyen ne soit pris au dépourvu et qu'il y ait des contestations d'honoraires ultérieures (parfois même, entre notaires) en raison de facturations tardives, non détaillées, apparaissant comme des doublons.

La même attention est requise dans les dossiers 'internationaux'. Lorsqu'un notaire étranger est amené à intervenir : quelle est l'étendue de sa mission, de quoi reste responsable le notaire belge, qui facture quoi et comment ? Ces informations sont à communiquer en amont, en temps utiles, au citoyen-client.

Proactivité - Tout en restant dans les limites de sa fonction (confidentialité) – Il est nécessaire d'informer l'autre Etude d'un problème qui apparaît et collaborer ensemble à la mise en place d'une solution. Qu'il s'agisse d'un problème de droit ou un élément factuel qui concerne une des parties à l'acte, l'idéal est d'assurer une communication complète et identique aux personnes directement concernées : quel est le problème, quelles sont les options pour en sortir, quel est le service qui peut être assuré par le *notariat* (et qui fait partie de son expertise) ?

Si des interprétations juridiques diverses sont possibles, le signaler également aux parties et leur indiquer que sauf à opter pour un processus de règlement extra-judiciaire, seul un juge pourra trancher la question.

En tant qu'ombudsmans nous avons constaté beaucoup de dossiers où le conflit entre clients remontait et se transformait en conflit entre notaires qui prenaient parti (*comme un avocat*) ou même que le notaire/collaborateur de notaire, ayant lui-même tranché – pris une position (*comme un juge*) générerait un conflit entre clients.

Parmi les processus de règlement extra-judiciaire, à titre de service notarial, les notaires peuvent aussi proposer – mettre sur place pour leurs clients un service de conciliation notariale, éventuellement une médiation ou un arbitrage.

Pour rappel, l'article 10 du Code de déontologie applicable à la profession précise que 'Le notaire, même chargé d'une mission judiciaire, cherche toujours à concilier les parties'.

Il est important de mettre un cadre (méthode / timing / coûts) sur le travail à fournir par le notariat pour trouver une solution au conflit éventuellement présent.

A défaut, cela peut susciter un malentendu auprès du citoyen qui pense parfois :

- que le notaire peut forcer le déblocage d'un dossier, alors qu'il n'est pas mandaté par la justice,
- que le notaire a émis une proposition établie sur une stricte application des règles de droit, alors qu'il a plutôt travaillé pour élaborer un accord pragmatique - en équité,
- qu'il n'y a pas de service professionnel fourni par le notaire ou son collaborateur (les diverses démarches accomplies, recherches juridiques, appels téléphoniques, réunions, ne sont pas effectuées en accord avec le client et/ou sont considérées par lui comme allant de soi)
- que le notaire fait mal son travail parce que le dossier traîne en l'Etude

En bout de course, le travail fourni par l'Etude n'est valorisé, ni sur le plan humain ni sur le plan financier (plainte contre le notaire parce que le dossier est enlisé, remise en cause – a posteriori - de l'accord conclu, facture finale contestée).

Les recommandations qui précèdent nécessitent certes un effort d'organisation des notaires pour communiquer à temps et structurer leur intervention sur le terrain de la résolution des conflits (résolution de problèmes).

Cependant, en procédant ainsi le notariat y gagnera en qualité de service et en satisfaction du citoyen.

2.2 NOUVEAUTÉS

2.2.1 Rgdp : règlement européen sur la protection des données

Notre service a été contacté quelques fois sur base du RGDP :

- plainte pour violation vie privée :
 - l'Etude avait transmis les coordonnées personnelles d'un client à autrui
 - l'Etude avait consulté le registre national pour obtenir des informations sur la nouvelle adresse d'un ancien client.
- plainte pour absence de communication des données détenues : le notaire a été remis en cause parce qu'il ne fournissait pas de document officiel avec les informations qu'il détenait au nom du client demandeur. Or, en vertu de l'article 15 du RGPD, tout consommateur a le droit de s'adresser au notaire pour qu'il lui confirme effectivement si

ce dernier traite ou non ses données, et si oui le type de données et les finalités pour lesquelles ces données sont traitées.

Si le notaire ne parvient pas à retrouver d'information sur la personne concernée en l'étude, il y a lieu qu'il réponde officiellement qu'à sa connaissance il ne dispose pas de données sur cette personne.

L'Etude a l'obligation de répondre, à première demande du citoyen, sur la communication des données dont elle dispose à son nom.

2.2.2 Actes de renonciation a succession

Beaucoup d'actes de renonciation ont été reçus par les notaires : soit gratuitement / soit avec un certain coût.

Mais ... tous ces actes étaient-ils dans chaque cas d'espèce nécessaires ? Ce n'est pas parce que l'on ne renonce pas officiellement à la succession que celle-ci est automatiquement considérée comme acceptée.

Parfois le 'conseil' préalable vient à manquer quant à la nécessité de dresser l'acte de renonciation. Cela engendre des coûts inutiles (pour le notariat et/ou pour le client) et occasionne des mécontentements.

Globalement, il est effectivement essentiel de ramener dans l'esprit du notariat la question du 'pourquoi' tel acte (professionnel) est posé.

2.2.3 Mandats extra-judiciaires

Voici les premières plaintes à propos de la façon dont les mandats extra-judiciaires sont reçus :

- plainte parce que le mandataire n'était pas présent, n'a pas signé le mandat pour prise de connaissance alors que l'acte exprimait que le notaire en avait expliqué le contenu aux parties. Cela a occasionné un litige familial et une rupture de confiance vis-à-vis de l'Etude. (N.B. : le mandataire ne doit pas forcément comparaître à la signature d'un acte de mandat extra-judiciaire)
- remise en cause du notaire qui a reçu un mandat extra-judiciaire pour une personne dont la capacité juridique était 'limite'. Le mandant a été rapidement mis sous statut de protection judiciaire après la signature du mandat mais entre-temps, il y a eu des malversations par le mandataire.

S'agissant d'actes particulièrement délicats, surtout pour le mandant et aussi pour sa famille, il semble qu'une attention et une prudence accrues du notariat soient requises dans le traitement de ce type de dossier.

2.2.4 Video conference

L'usage de la signature des actes par vidéo-conférence offre certainement un gain de temps et une économie de déplacement pour les parties et les notaires intervenants.

Ceci étant, cela nécessite une implication différente, un ajustement du côté du professionnel pour assister utilement le citoyen.

Ont été l'objet de mécontentements :

- le fait pour un notaire de quitter la vidéo-conférence au milieu de la signature de l'acte en invitant l'autre notaire à clôturer le dossier sans lui ;
- le fait de ne pas avoir veillé à être en possession des clés à remettre aux acquéreurs qui ont ainsi dû attendre que le notaire 'vendeur' et sa cliente s'organisent pour les leur faire parvenir.

2.2.5 Biddit

La mise en place et l'usage de Biddit a également occasionné certains questionnements et appels à notre service.

Ceci, notamment, parce que :

- le notaire avait introduit, dans le cahier des charges de la vente qu'il organisait, des conditions générales de vente différentes de celles qui étaient mentionnées sur la plateforme Biddit. Il s'agissait de frais complémentaires à charge de l'adjudicataire. Cela a créé une confusion dans le chef de l'adjudicataire et l'a amené à contester les frais en question.
- l'amateur n'a pas compris que, après avoir émis son offre (laquelle n'a pas été acceptée), le notaire ait retiré le bien de la vente pour ensuite afficher une mise à prix supérieure. Cela a occasionné un soupçon de pratiques commerciales douteuses dans le chef de l'Etude. En réalité, le vendeur peut toujours demander au notaire de retirer le bien de la vente. Il semble que cette information n'apparaisse toutefois pas clairement sur la partie du site adressée à l'attention des amateurs.

2.3 PROBLÈMES RÉCURRENTS

Dans nos précédents rapports, nous avons abordé, à chaque fois, sous un angle différent les problèmes récurrents et les solutions à y apporter.

Nous en faisons ici un résumé succinct en épinglant ce qui nous semble marquant pour l'année 2019.

2.3.1 Communications par mail – dialogues de sourds

Dans plusieurs dossiers, nous avons été contactés parce que la collaboration entre Etudes semblait défaillante. Le message reçu étant que le dossier bloquait à cause de l'autre notaire en charge en cette affaire.

Après notre intervention, il est apparu qu'il y avait bien des échanges par mails entre collaborateurs de notaires mais que ces échanges étaient 'creux' – n'aboutissaient pas à faire avancer le dossier.

Après avoir invité les notaires à avoir un échange téléphonique entre eux et/ou une réunion avec les parties concernées, ceci pour examiner la raison de l'enlisement, faire part des options pour en sortir (en distinguant ce qui est du ressort notarial et ce qui lui échappe), et expliquer le timing envisagé pour ce qui est du ressort notarial – il semble que les dossiers concernés aient pu concrètement évoluer.

2.3.2 Problème de personnel dans le notariat

Il est apparu de façon plus évidente encore durant l'année 2019 que le notariat rencontre de façon récurrente des problèmes de personnel (qualité et quantité).

Il paraît difficile pour le notaire de faire face à l'absence soudaine et pour une durée indéterminée d'un collaborateur (l'intérim est une solution peu pratiquée ou peu praticable).

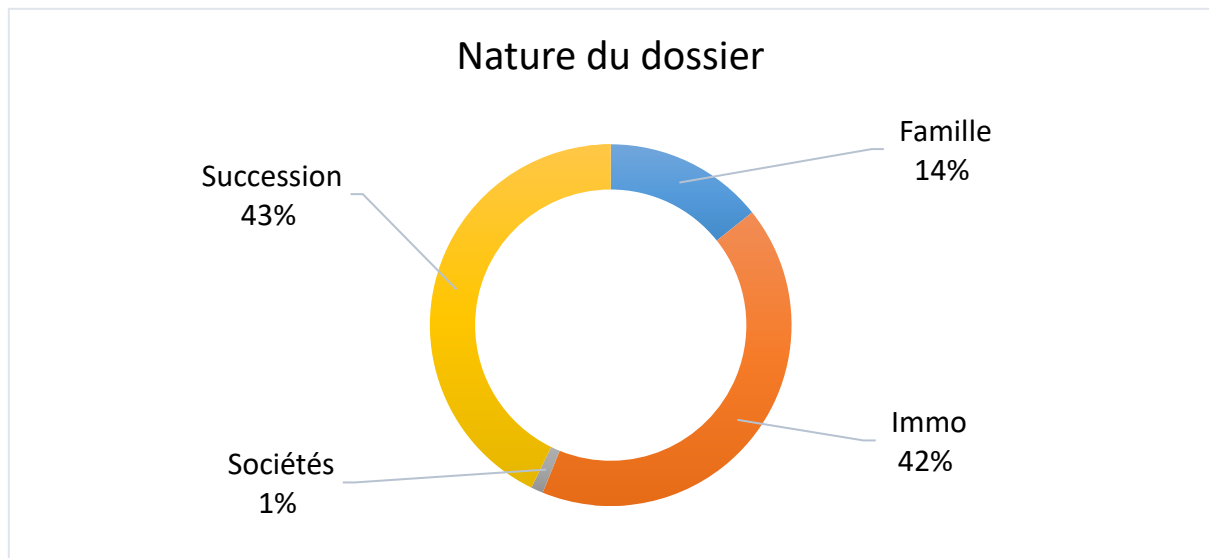
En écho à ceci, est apparu un durcissement du citoyen par rapport au service à assurer par les Etudes notariales.

Le notaire est un officier public à la disposition du citoyen. Il doit donc assurer le service requis.

Il apparaît que les explications (problèmes familiaux, manque de personnel, etc.) fournies par les notaires sont de moins en moins acceptées.

S'il y a un retard qui est accusé en raison de la désorganisation interne de l'Etude et que cela a un impact financier pour le client, celui-ci considère que c'est au notaire à assumer et à supporter ce surcoût financier.

2.3.3 Répartition par nature des dossiers



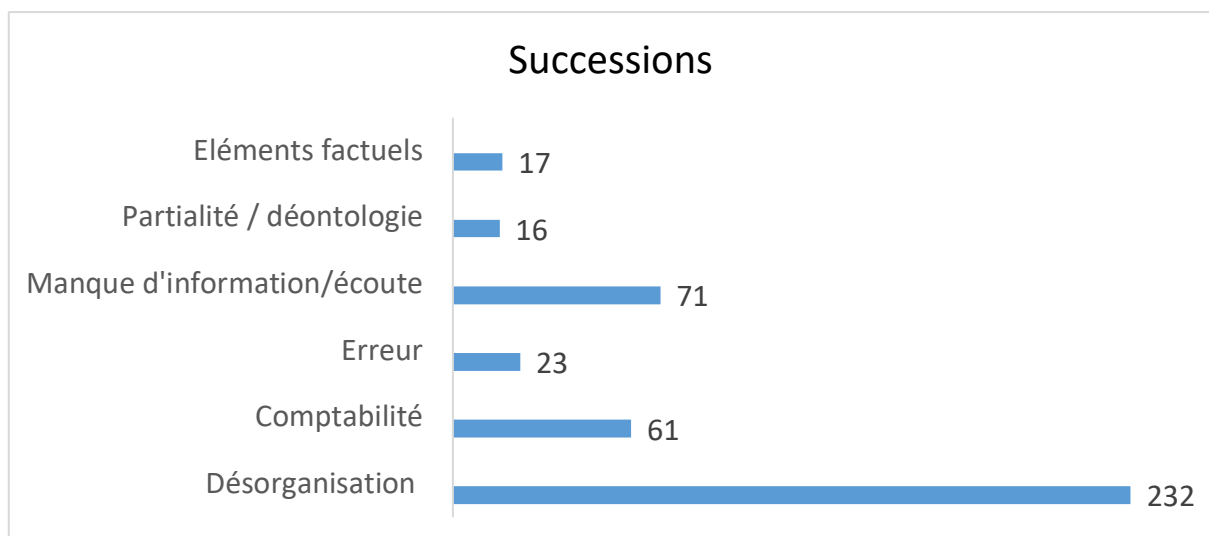
La répartition des plaintes par type de dossiers est stable d'année en année :

- 43 % (470 dossiers) en matière de succession
- 42 % (460 dossiers) en matière immobilière
- 14% (157 dossiers) en matière familiale
- 1% (12 dossiers) en matière de sociétés.

Sous un autre angle, 25% (260 dossiers) avaient trait à un problème de partage.

Pour les 3 matières les plus concernées par les plaintes, savoir, les successions, les opérations immobilières et les partages, voici les détails :

2.3.3.1 En matière de succession (43% des plaintes)



Sont reprises ici les statistiques levées uniquement sur les dossiers clôturés.

Les mécontentements sont dus principalement à une désorganisation de l'Etude (55%), un manque d'information/ écoute (17%) ou un problème lié à la comptabilité - facturation (15%).

° **Contours du service notarial** : Parmi les désorganisations, nous avons toujours beaucoup de critiques sur ce que l'Etude n'a pas accompli comme démarches pour le client.

Le problème vient essentiellement de l'absence de communication claire, en amont du dossier, sur les contours du service notarial proposé par l'Etude pour assister les héritiers dans toutes les démarches à effectuer suite au décès.

Pour diminuer le nombre de plaintes, il nous paraît utile de s'accorder – très clairement – à l'ouverture du dossier – sur ce qui est confié comme mission au notaire, jusqu'où elle s'étend (est-ce uniquement le volet fiscal ou aussi le volet civil ?), ce qui peut être pris en charge par son Etude et quel est le tarif appliqué. Il est nécessaire également de préciser ce qui est attendu des héritiers pour permettre à l'Etude d'avancer efficacement.

Les services fournis par les notaires en matière de succession étant des services 'sur mesure' – non fixés par la Loi, cette communication complète est nécessaire. Elle est de nature à limiter les critiques sur l'organisation de l'Etude et/ou la facturation notariale.

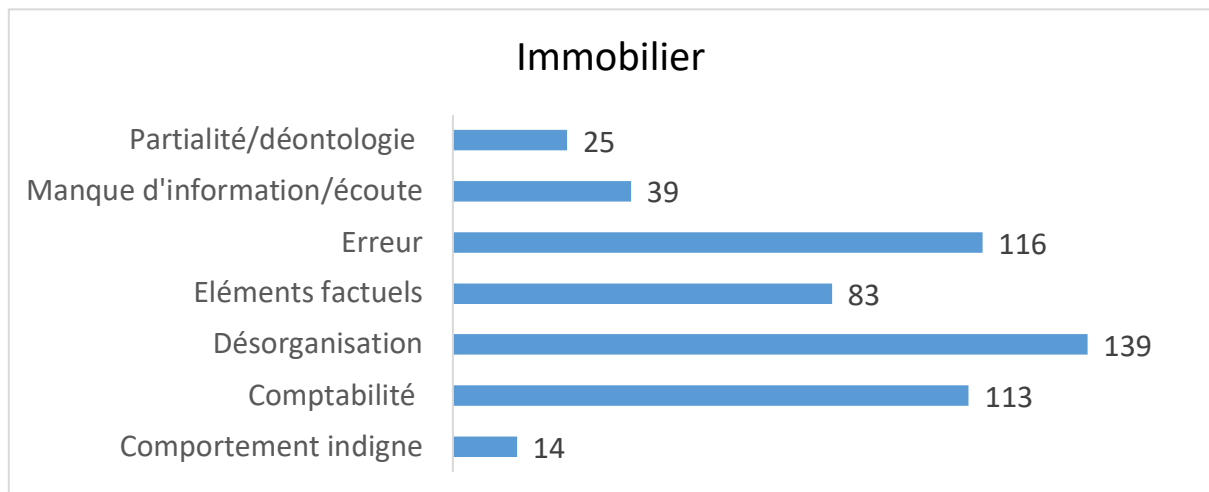
Exemple : le paiement des factures successorales. L'Etude s'occupe-t-elle d'en assurer le règlement ? Si oui, y-a-t'il un coût pour ce service ? Si non, que doivent faire les héritiers avec les factures ?

° **Prise en compte de tous les héritiers** : A propos des dossiers de succession, il nous faut par ailleurs à nouveau insister sur l'importance d'assurer une communication conjointe avec tous les héritiers concernés par la succession. Passer par un seul héritier (par exemple le parent survivant, ou 1 des enfants) pour traiter le dossier ouvre la porte à des critiques quant au manque d'information, d'écoute et/ou d'impartialité dans le chef du notaire.

° **La provision de droits de succession** : Une critique récurrente concerne l'absence d'information, en temps utiles et par écrit, quant à la possibilité de verser une provision (au moyen de fonds propres) pour limiter le cours des intérêts de retard. Lorsque le citoyen reçoit l'avis de taxation établi par l'administration fiscale – avec le montant des intérêts encourus – il est difficile pour lui d'accepter qu'en ayant confié son dossier à un professionnel, il ait à subir une 'pénalité' – d'où son mécontentement et la demande de voir ces intérêts de retard pris en charge par le notaire ... surtout s'il apprend qu'il aurait pu éviter, moyennant information en temps utiles, ces intérêts de retard. A posteriori, l'option d'effectuer une 'avance' à l'administration fiscale semble forcément envisageable.

° **Le volet urbanistique** : Enfin, il y a lieu d'attirer l'attention sur la nécessité – surtout sur Bruxelles – de vérifier la situation urbanistique des biens recueillis dans une succession, avant de fournir une estimation du bien aux clients ou même d'accepter leur estimation.

2.3.3.2 En matière immobilière



Sont reprises ici les statistiques levées uniquement sur les dossiers clôturés.

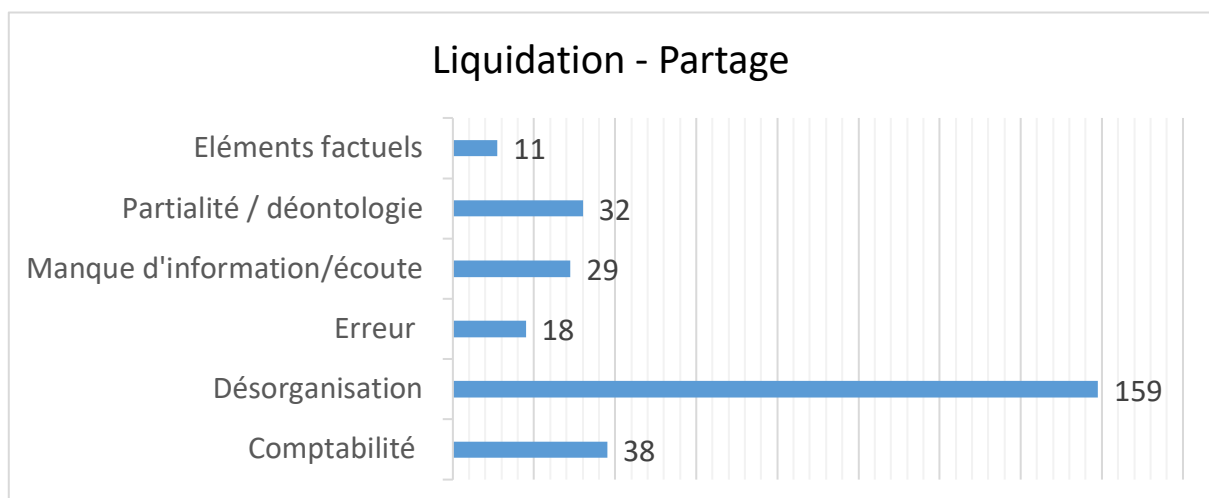
Les mécontentements sont dus principalement à une désorganisation de l'Etude (26%) et à un problème lié à la comptabilité (21%) et aussi les erreurs (22%).

° **Consignations en l'Etude** : De nombreux dossiers ont trait à une somme consignée/déposée en l'Etude pour garantir un engagement pris par le vendeur vis-à-vis de l'acquéreur à propos d'une obligation qu'il n'a pas pu respecter pour le jour de la signature de l'acte.

Peu importe la formulation de la clause, il apparaît que pour libérer la somme consignée, les parties concernées doivent être d'accord. A défaut, le notaire ne peut pas trancher le point de désaccord et libérer d'initiative la somme déposée en garantie. (*le notaire n'est pas un juge*)

Pour réduire le nombre de plaintes à ce propos, il nous semble que c'est cette information-là qui doit être prioritairement communiquée par le notaire au moment de la rédaction de la clause.

2.3.3.3 En matière de liquidation – partage



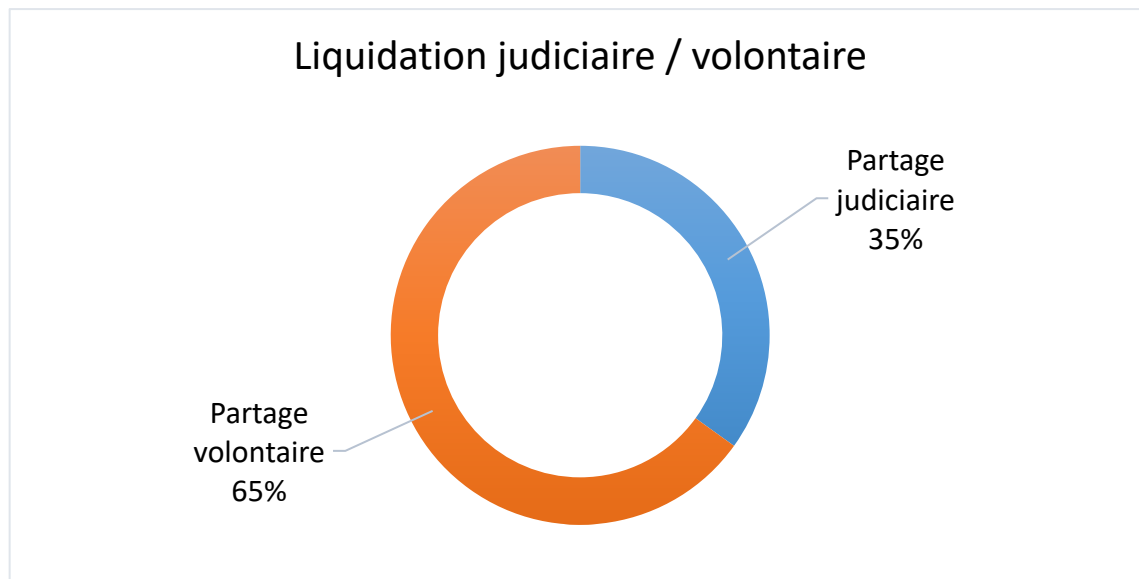
Sont reprises ici les statistiques levées uniquement sur les dossiers clôturés.

Ainsi que relevé ci-avant, 1 dossier sur quatre concerne un problème de partage.

Ceci reflète la grande présence du notariat dans le domaine des arrangements de famille

Les mécontentements sont dus principalement à la désorganisation des Etudes. (56%) Pour le reste, les statistiques levées ne sont pas marquantes.

Il est à noter aussi que la plupart des dossiers de liquidation pour lesquels notre service a été interpellé concernait des partages volontaires (65%) et non des dossiers judiciaires (35%).



Il s'agit donc de dossiers où le notaire a exercé une fonction de conciliateur ou dans lesquels il était attendu des parties qu'il assure cette mission.

En affinant, il apparaît que de nombreuses plaintes pourraient être évitées si les Etudes indiquaient de façon claire aux indivisaires :

- la cause de l'enlèvement du dossier ;
- les options pour en sortir ;
- ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe (par exemple : le notaire ne dispose pas du pouvoir d'imposer une formule de partage, il faut qu'il soit mandaté par le juge pour disposer de ce pouvoir / c'est un avocat qui peut introduire le dossier au tribunal)
- le service que son Etude peut offrir :
 - un travail d'information : en tant qu'expert du droit, il va informer les parties des règles juridiques applicables et de ce qu'elles apporteraient comme résultat si elles étaient appliquées à la lettre
 - une conciliation

- une médiation
- un arbitrage
- le cadre du service qu'il est prêt à fournir : méthode appliquée (démarches - nombre de réunions qu'il est prêt à organiser, le délai qu'il s'accorde et accorde aux parties pour aboutir et au-delà duquel il pourra être mis fin à sa mission)
- et la façon dont il va facturer le travail fourni par son Etude.

Aujourd'hui, vu le développement des diverses méthodes de gestion des conflits et l'invitation du législateur à favoriser les solutions extra-judiciaires, le notariat est amené à professionnaliser son expertise en la matière. Les notaires constatent qu'ils doivent cadrer leurs interventions en matière 'd'arrangements'. Qu'il s'agisse d'arrangement de familles ou dans toute autre domaine, comme par exemple en matière immobilière. A chaque fois qu'il est amené à travailler à la mise en place d'une solution amiable entre parties qu'il faut accorder, il est nécessaire que le notaire précise les contours du travail que son Etude accepte de fournir.

2.3.4 Facturation

Ainsi que relevé ci-avant, 17% des demandes qui nous sont adressées sont en lien avec le volet 'comptable' des Etudes (paiements et factures).

Voici un relevé des problèmes principaux répertoriés :

2.3.4.1 *Frais liés à la rédaction du compromis de vente :*

- ils n'ont pas été annoncés au préalable par l'Etude qui a travaillé à sa mise en place
- ils sont prélevés automatiquement sur l'acompte déposé en l'Etude lorsque la vente n'a pas pu aboutir (peu importe l'origine du problème : qu'il soit dû au vendeur ou à l'acquéreur)
- ils sont contestés d'emblée par le vendeur car pour lui, ils sont compris dans le tarif légal et/ou les frais de notaire à charge de l'acquéreur

2.3.4.2 *Site internet – notaire.be*

- Distorsion entre l'information fournie sur le site officiel notaire.be et la façon dont le notaire a facturé in fine le travail fourni.

2.3.4.3 *Actes de base – actes de division*

Le citoyen est amené à supporter sa quote-part dans les frais d'acte de base/actes de division.

A ses yeux, il paie donc pour un travail effectué par le notaire. Il souhaite donc que le notaire lui rende compte à ce propos.

En réalité, les frais d'acte de base sont dus par le promoteur au notaire. C'est le promoteur qui les répercute sur les clients – cela fait en quelque sorte une partie du prix de vente.

Du côté des promoteurs, le notaire semble avoir un monopole sur le sujet. Ils ne discutent généralement pas du prix ni demandent au notaire de leur rendre compte sur le montant facturé globalement (et indirectement aux acquéreurs) pour la rédaction de l'acte de base ou de l'acte de division.

Donc, lorsque le notaire est amené à rendre compte – a posteriori – cela suscite quelques difficultés, d'où plainte à notre service.

2.3.4.4 Prêts de ministère

Auparavant, les prêts de ministère étaient offerts gratuitement par un notaire à son confrère.

Aujourd'hui, chaque prêt de ministère occasionne une surcharge de travail (administratif, encodage) pour le notaire qui l'accorde.

Ainsi, le notaire qui accepte de prêter son ministère pour recevoir l'acte de crédit 'concomitant' à l'acte d'achat qui a lieu en son Etude, va devoir encoder tout le dossier sur le plan informatique pour pouvoir l'envoyer à l'administration fiscale et assurer le suivi administratif.

Cette surcharge de travail est facturée au citoyen-acquéreur qui ne comprend pas la logique : pourquoi son opération d'achat/crédit va lui coûter plus cher en raison, finalement, de cet arrangement 'entre notaires'.

2.3.4.5 Liquidation judiciaires

- Il paraît nécessaire d'informer les parties en amont et pendant la procédure de la façon dont l'Etude facturera et facture ses prestations. Un appel à provision en lien avec les prestations à effectuer ou effectuées au fur et à mesure du traitement du dossier est souhaitable.

Lorsque le suivi d'un dossier s'est étalé sur une dizaine d'années (en raison de sa complexité et/ou de contredits et allers-retours au Tribunal) et que le notaire fournit sa facture finale (forcément élevée puisqu'elle comprend des prestations sur de nombreuses années), celle-ci est sujette à contestation même si le montant est justifié : il n'y a pas eu d'information en cours de traitement et pas de réclamation de frais de sorte que les parties ne pouvaient pas imaginer le coût notarial.

- Les indivisaires se trouvent en grande difficulté pour contester le décompte établi par le notaire lors de la clôture des opérations.

Ce décompte est généralement intégré dans l'acte liquidatif.

Certes, le contenu de l'acte liquidatif peut être contesté (notamment sur le volet des 'frais de notaire') – ceci étant, cet acte liquidatif arrive souvent au terme d'une longue procédure, tendue de sorte que les parties et les intervenants, sous pression, dans leur envie de clôturer,

acceptent généralement le contenu de l'acte et ainsi – indirectement – le décompte établi par le notaire.

Le citoyen se trouve en étau.

Lorsque des contredits sont émis, ils portent généralement sur le fond du dossier. L'état liquidatif, avec contredits et point de vue du notaire, sont déposés au Tribunal pour que celui-ci avalise l'acte de liquidation partage ou demande une rectification.

Le jugement rendu, qu'il soit dans un sens ou dans un autre, est considéré comme avalisant aussi (même si indirectement) la facture établie par le notaire de sorte que – au final – celle-ci peut difficilement être revue à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Il serait souhaitable que le citoyen soit à tout le moins clairement informé que s'il accepte l'état liquidatif (avec le décompte des notaires y figurant), cela signifie aussi qu'il accepte la facturation notariale.

En cas de contestation de celle-ci (dans les temps), il est également souhaitable que cette contestation puisse être réglée rapidement par un organisme qui dispose du pouvoir de trancher (la Chambre des notaires ?) ou, à tout le moins, que cette contestation ne bloque pas l'aboutissement sur le fond du dossier (partage entre indivisaires).

2.3.4.6 Intervention de plusieurs notaires

Le citoyen dispose de cette information (notamment via le site notaire.be) : qu'un ou que plusieurs notaires soient chargés de la préparation d'un même acte ne modifie pas le montant des frais.

En matière de traitement des dossiers de succession, le client nous interpelle souvent pour nous faire savoir que cette règle n'a pas été appliquée par les notaires qui sont intervenus pour procéder aux formalités requises suite au décès.

Le citoyen, lui, ne fait pas la nuance entre un acte notarié (acte tarifé légalement comme un acte d'achat) et un service fourni par le notariat en dehors des actes notariés – comme par exemple, la rédaction d'une déclaration de succession, les réunions de conciliation, la mise au point d'une opération de partage amiable sous seing privé, etc pour lesquels il n'y a pas de barème légal.

Un nombre certain de plaintes pourrait être évité moyennant une communication claire, en amont du dossier, une communication unifiée des notaires en charge sur la façon dont les formalités seront facturées à la masse et/ou à leurs clients respectifs pour les prestations communes et/ou individuelles.

Il est gênant d'observer que parfois certains dossiers de succession sont enlisés parce que ... les notaires ne s'accordent pas en bout de course sur la facture à émettre.

2.3.4.7 Surfacturation / forfaitarisation

Le nombre de plaintes pour raison de surfacturation est relativement limité.

Ceci étant, quand il y en a une, elle est 100% importante.

Il a été relevé que les notaires qui sont interpellés via notre service pour cause de surfacturation appliquent souvent un système forfaitaire. Le mécontentement vient alors de la non-adéquation du 'forfait' au travail concret que le dossier a suscité. Travail concret qui paraît relativement simple au citoyen et qui, parfois, l'est (*exemple : comment expliquer qu'un mandat hypothécaire signé en même temps qu'un crédit hypothécaire implique le même forfait de 'frais divers' que le dossier de crédit – alors que les recherches sont identiques pour chaque opération*)

La justification suivant laquelle ce faisant les dossiers simples permettent d'assumer les dossiers compliqués n'est visiblement plus du tout acceptable dans la société actuelle. Il n'est pas envisageable d'imposer au citoyen une contribution de solidarité sans son consentement.

D'autant plus que, souvent, pour les dossiers compliqués, le forfait appliqué est *in fine* majoré.

2.3.4.8 Provision pour frais – acte d'ordre

La provision de frais, comme son nom l'indique, a un caractère provisoire et approximatif : le montant exact des frais ne sera connu avec précision qu'après l'accomplissement de toutes les formalités.

Ces frais doivent faire partie d'un décompte à la fin, et du remboursement de l'excédent, s'il y a lieu.

Dans les actes d'ordre, de façon récurrente, il n'est pas rendu compte de toutes les provisions réclamées (dont les dernières qui apparaissent dans l'acte de 'clôture').

Pour la personne qui a fait l'objet de la saisie, disposer d'un décompte final complet et juste est tout particulièrement important : les décomptes avec postes forfaitaires et provisions non justifiées font l'objet de critiques diverses.

2.3.5 Ventes judiciaires - actes d'ordre

Dans les dossiers de saisie, la question a été posée de savoir pourquoi c'est au final le propriétaire saisi qui doit supporter les divers surcoûts occasionnés par le retard pris par l'Etude à finaliser l'acte d'ordre et à clôturer la procédure.

Il en est ainsi des intérêts de retard réclamés par les créanciers pour la période encourue entre le jour de la réception du prix en l'Etude et le jour où le notaire a été en mesure d'effectuer les différents paiements requis.

Parfois a été évoqué par le notaire le fait que le retard est dû au délai que le bureau des hypothèques a pris pour délivrer les renseignements nécessaires.

Ceci étant, pourquoi – au final – est-ce au citoyen saisi, déjà dans une situation financière précaire, de supporter les surcoûts ?

3 CONCLUSIONS

3.1 Avant-propos

Il s'agit du cinquième rapport du service d'Ombudsman pour le notariat.

Outre les informations légales obligatoires, le présent rapport centralise les statistiques relatives à l'activité du service d'Ombudsman en 2019.

Après comparaison, il apparaît d'emblée que les problèmes et les zones conflictuelles répertoriés tout le long de l'exercice écoulé sont identiques à ceux des années précédentes. Il n'y a ni amélioration ni détérioration de la situation.

Cependant, le rapport du service d'ombudsman ne peut pas être considéré comme une enquête de satisfaction.

L'échantillon est trop restreint pour cela.

Notre rapport annuel permet toutefois d'émettre des signalements et d'attirer l'attention sur les points d'achoppement, sans plus.

Pour obtenir une vue précise sur la situation réelle du notariat, il est nécessaire de disposer d'une quantité plus importante de données.

L'union professionnelle des notaires - la Fédération Royale des Notaires – a organisé au mois de septembre un congrès à Anvers sous la devise 'Tradition in motion' ('La tradition en mouvement'), où l'accent a été mis sur le notaire en tant qu'être humain.

Les travaux écrits de ce Congrès consacrent également quelques pages à la relation entre le notaire et le client (p. 257 et suiv.).

Il est marquant de relever combien les recommandations qui y figurent (temps, empathie et communication accessible) font écho aux observations publiées dans les rapports précédents du service d'Ombudsman, observations qui constituent encore, dans le présent rapport, la trame de fond.

Ainsi, le notaire n'exerce pas seulement sa fonction en tant qu'être humain. C'est surtout sa fonction, son travail qui se trouve au cœur des relations humaines.

Cette année, pour ses conclusions, le service d'Ombudsman (service de médiation) a dès lors choisi de cibler les problèmes qui existent dans la relation entre un notaire (l'entrepreneur) et le client (le consommateur).

En effet, c'est précisément parce qu'une approche très humaine est attendue de la part des notaires, par préférence à une pratique juridique abstraite, que le processus de médiation (ombudsman) a été choisi afin d'aider les notaires et leurs clients à trouver une issue amiable (extra-judiciaire) aux litiges qui les opposent.

Certes, le fonctionnement du service ombudsman ne permet qu'une médiation limitée et en surface. Cependant, les résultats sont positifs en comparaison aux résultats d'autres services similaires.

Le regard critique émis par les présentes conclusions est une invitation adressée aux institutions notariales pour qu'une dimension humaine complémentaire soit apportée dans la foulée des promesses du congrès. Ceci, dans la même perspective d'aboutir à un service notarial progressiste et contemporain dans un monde digital.

3.2 Reproches du client - communication

Dans les précédents rapports annuels, il a été observé que dans de nombreux cas où il est fait appel au service d'Ombudsman, le conflit entre le client et le notaire aurait pu être évité moyennant une meilleure communication.

La plupart du temps, il n'y a pas 'd'erreur'. Le litige se résout uniquement en fournissant des informations complémentaires.

Il faut avoir conscience que la matière juridique, pain quotidien des notaires et de leurs collaborateurs, s'avère confuse et incompréhensible pour le client. Les études notariales s'attendent parfois trop vite à ce qu'un dossier simple ou standard soit également compris rapidement par le client. Il est oublié que pour le client, l'opération pour laquelle le notaire est sollicité est tout à la fois complexe et très personnelle. La méfiance ou la crainte du profane est compréhensible.

Par ailleurs, le reproche concernant la lenteur de réaction des études notariales est relativement fréquent.

C'est parfois justifié et une meilleure organisation de l'étude concernée pourrait apporter une réponse au problème, mais pas toujours.

Les échanges digitaux imposent un rythme élevé.

Avec une certaine nostalgie de la fin du siècle dernier, chaque prestataire de services se souviendra de la lettre qui pouvait être relue avant son envoi et qui était livrée par la poste, de sorte qu'au moins un jour complet s'était écoulé avant la première réaction éventuelle.

Dans notre service, nous observons aussi qu'une réponse à un avis émis par l'ombudsman est parfois fournie dans la minute qui suit.

Les gens ne prennent plus le temps de lire attentivement une réponse ou une observation.

Ce n'est pas un phénomène propre au notariat.

Il se produit à tous les niveaux et dans tous les domaines.

C'est un phénomène sociétal qui doit être pris en compte : celui qui veut réagir rapidement est amené à saisir rapidement le contenu du courriel auquel il veut répondre. Ce problème

semble pouvoir être résolu en utilisant un style direct dans la communication par courriel et en ne s'attaquant qu'au cœur du problème. Ceci étant, la communication par courriel n'est jamais complète et certainement pas parfaite.

Une communication rapide et concise présente certes des inconvénients. Dans de nombreux dossiers, il est observé que l'Etude notariale ne répond pas à toutes les questions posées. Pour un non-juriste, la terminologie juridique apparaît comme étrange et les nuances qui augmentent la qualité d'un conseil ou d'un texte sont incompréhensibles.

En outre, le client a généralement trop peu de temps ou de patience pour comprendre ce qui est écrit. Le reproche que l'on peut évidemment formuler à un juriste, c'est de devoir communiquer plus clairement.

Cette suggestion est-elle adéquate ? Dans les cas où l'intervention du service d'Ombudsman a été requise, il est apparu que le dossier était trop compliqué ou trop vaste pour être expliqué dans un seul courriel.

Le client s'est retrouvé avec des questions en suspens, mais le caractère incomplet des réponses était également lié aux limites des moyens de communication digitaux. Seul un entretien personnel où l'on a le temps de poser des questions et d'y répondre permet de faire parvenir l'information d'une manière qui tient compte réellement du demandeur.

Il est possible d'inclure des textes et des références juridiques dans une notice accompagnant des actes ou des conseils, mais cela ne garantit pas que le lecteur (le 'client') ait bien compris ce qu'elle contient.

Avec le recul, il est peut-être plus efficace (pratique et rapide) d'organiser un entretien ou un échange verbal supplémentaire que de devoir répondre quasi quotidiennement à un courriel dans un dossier déterminé. Dans plusieurs cas, pour aboutir à une solution amiable, il a été conseillé au notaire de suivre cette voie en établissant un contact direct (et non par mail) avec le consommateur.

La nécessité de fournir des explications claires et individuelles est accrue en ce qui concerne les contestations relatives à la facturation. Les chiffres peuvent être déroutants et il est certain que la taille et l'importance des chiffres peuvent provoquer une forme de panique ou de méfiance chez le client.

Ainsi, il est parfois insuffisamment expliqué qu'en cas de vente ou de nouveau prêt, les hypothèques existantes doivent être levées. Pour un non-juriste, il semble étrange qu'une garantie pour un crédit qui a été remboursé existe encore ou, en cas de remboursement, continue d'exister, et que la mainlevée de cette garantie soit une nécessité. Les coûts y afférents représentent une dépense inattendue et il est apparemment difficile d'en saisir l'utilité immédiate. S'il y a en outre d'autres coûts, tels que le paiement d'indemnités de remploi ou d'intérêts au prorata à un prêteur, une clarification est nécessaire. Ce qui représente une évidence aux yeux des notaires et de leurs collaborateurs est un casse-tête mathématique pour le consommateur. La communication à ce sujet ne devrait pas être un problème, mais dans la pratique, il y a parfois trop peu de temps pour celle-ci, ou trop peu de

temps y est consacré. Cela donne alors lieu à des plaintes au service d'Ombudsman, qui peuvent être résolues rapidement avec la coopération du notaire.

Le service d'Ombudsman est également sollicité par des clients qui sont déçus du résultat lié au libre choix du notaire. Le client se sent abandonné par « son » notaire qui ne prend pas suffisamment à cœur les droits de « son » client.

La cause de ce mécontentement réside dans l'absence de posture claire du notaire dans l'exercice concret de ses fonctions.

La neutralité et l'impartialité sont constamment mises en avant (littérature, code déontologique, jurisprudence, discipline, etc.).

Cependant, une confusion à ce sujet est causée à l'origine par le législateur qui, à l'article 1^{er} de la loi sur le notariat, souligne le devoir d'impartialité tout en poursuivant, à l'article 9 de ladite loi, par lier la liberté de choix du notaire à des intérêts contradictoires.

Le notaire ne défend pas les intérêts, il n'est pas avocat.

La liberté de choix confère au consommateur le droit d'établir une relation de confiance avec le notaire qu'il choisit, mais rien de plus.

Cependant, le notaire choisi doit rester dans une position qui se situe au-delà de l'intérêt respectif des parties.

Sur ce plan, les publications et pratiques émanant du corps professionnel notarial ne sont peut-être pas suffisamment clairs.

Dans les cas où le service d'Ombudsman est amené à clarifier la posture du notaire (neutre et impartial), le processus de médiation n'est généralement pas aisé : une grande force de persuasion est nécessaire pour parvenir à atténuer la déception du client.

3.3 Litiges dans le secteur immobilier

Il est évident que dans le secteur de la vente, central pour le notariat, des problèmes peuvent survenir – problèmes que le consommateur attribue au service notarial fourni.

Dans l'espace juridique belge, le notaire occupe une position unique dans les opérations de cession immobilière.

Pour de nombreux consommateurs, la préparation, la signature et le traitement d'un acte de vente consistent en une opération unique qui conditionne leur avenir.

Il s'agit d'une tâche primordiale pour le notariat.

L'évolution de la législation fédérale et régionale a conduit à un ensemble complexe de règles juridiques qui couvrent non seulement les droits et les obligations des parties concernées, mais également, et de plus en plus, les intérêts de la société.

Un acte de vente n'est plus un acte purement privé.

Le droit de propriété n'est pas uniquement un droit (*ius utendi et abutendi*), mais un engagement social.

Dans cette optique, l'intervention du notaire implique davantage que la simple fourniture d'un document constatant le transfert.

Les mécontentements à propos de la manière dont les notaires assument, au cas par cas, leur rôle d'assistant et de conseil, représentent par conséquent un point d'attention important pour le service d'Ombudsman.

La constitution d'un dossier de vente complet avec tous les documents et attestations requis, se déroule parfois de manière laborieuse dans la pratique et donne dans certains cas lieu à des conflits entre les parties mêmes ou entre le notaire et les parties.

Souvent, l'un ou l'autre document indispensable fait défaut au moment de la signature de la convention initiale entre parties (offre acceptée ou compromis) ou le jour de la signature de l'acte authentique : attestation du sol, certificat de performance énergétique, renseignements urbanistiques, dossier d'intervention ultérieure, lettre du syndic (informations de l'association des copropriétaires) et peut-être bientôt le certificat amiante.

Par ailleurs, une qualification incorrecte ou une imprécision peuvent également être source de perturbation : la loi Breyne s'applique-t-elle ou non, quel régime fiscal est d'application, etc.

Est-ce la faute du notaire ?

Dans la plupart des cas, non.

Lors de la conclusion de la convention de vente (émission de l'offre, signature du compromis de vente), les parties ne disposent pas toujours de l'assistance d'un notaire ou d'un agent immobilier, qui ont pour mission de veiller à ce que le dossier soit complet et suffisamment clair avant qu'un engagement ne soit pris par un acquéreur.

Les parties négocient directement entre elles ou n'attendent pas l'avis d'un professionnel. Il est frappant de constater à quel point les particuliers dans le secteur immobilier prennent des décisions rapidement sans le moindre délai de réflexion. L'achat d'un smartphone est mieux préparé que l'achat d'une habitation. Le notaire qui est amené à faire face aux problèmes qui en découlent se retrouve, par voie de conséquence, dans une situation de tension avec le consommateur.

Les informations dont disposent les clients et surtout les acquéreurs dans le domaine de l'urbanisme donnent souvent lieu à des discussions et des malentendus.

Il ressort des dossiers soumis au service d'Ombudsman que les notaires respectent effectivement leurs obligations, mais que parfois, ils ne peuvent pas éviter les litiges.

Les infractions à la loi ou l'existence de constructions non autorisées ne figurent pas sur l'extrait urbanistique présenté par les services compétents. Questionner le vendeur à ce

propos est nécessaire. Cependant, il semble que la réponse soit parfois ambiguë, de sorte qu'après l'achat, l'acquéreur rencontre des problèmes lorsqu'il demande un permis.

Les infractions qui n'ont pas été consignées dans un procès-verbal et qui ne sont donc pas connues lors de la signature de l'acte, sont révélées trop tardivement.

Par ailleurs, dans certains cas, il s'agit d'infractions qui n'ont pas été commises par le vendeur (dont il n'a même pas connaissance), mais par un précédent propriétaire.

Les services de l'urbanisme refusent alors le permis demandé et exigent une régularisation avant d'accorder un nouveau permis.

De nombreux notaires sont confrontés à ce problème et s'ils en ont connaissance avant la signature de l'acte, ils tentent d'anticiper à l'occasion de l'acte. Toutefois, si rien n'est connu ou révélé par le vendeur lors de l'acte, même après avoir été interrogé, le service d'Ombudsman est appelé.

Ici aussi, l'attitude du consommateur est parfois incompréhensible : pourquoi un acquéreur ne consulte-t-il pas à l'avance le dossier d'urbanisme pour vérifier si ses projets d'avenir sont réalisables ? Les informations qui figurent sur un extrait sont parfois trop restreintes pour pouvoir le confirmer.

La législation régionale sans cesse changeante réserve parfois des surprises désagréables lors d'un achat dans des immeubles à appartements plus anciens.

Le service a reçu plusieurs dossiers concernant la vente d'appartements dans des immeubles dont les statuts ont plus de trente ans et datent d'une période où de nombreuses choses étaient possibles sans permis.

Aujourd'hui, il s'avère que l'affectation en tant qu'appartement de certains logements n'est pas conforme aux plans structurels actuels. Il en résulte que les permis de transformation visant à adapter ou à restaurer les immeubles ou même à louer les appartements sont refusés sur cette base.

Les différends qui en résultent dépassent parfois le champ d'intervention du service d'Ombudsman car la résolution du conflit entre le notaire et le client n'est possible qu'avec la coopération des services d'urbanisme.

Lors du traitement de ces dossiers, nous examinons toujours en premier lieu quand s'est déroulée la répartition en appartements ou en logements individuels.

La date de l'acte de base permet généralement de déterminer si cette répartition a eu lieu avant ou après l'entrée en vigueur de la législation qui prévoyait une obligation de permis pour un tel changement d'affectation ou une telle subdivision. Cette recherche n'est pas toujours simple car la régionalisation de la législation joue un rôle en l'occurrence. Lorsqu'il s'avère que le notaire savait ou aurait dû savoir qu'il y avait des problèmes d'urbanisme, le service de médiation travaille à mise en place d'une solution amiable avec le notaire. Dans les cas où sa responsabilité professionnelle était mise en cause, le notaire, après consultation ou

non du service, a fait intervenir son assurance dans le dossier pour faire face aux conséquences financières.

Des conflits demeurent toutefois irrésolus car ni le notaire, ni le vendeur, ni l'acquéreur ne peuvent être blâmés pour quoi que ce soit.

La recherche de solutions concrètes aux problèmes (urbanistiques ou autres) rencontrés donne parfois naissance à de nouveaux problèmes. Lorsqu'un dossier est incomplet, lorsqu'un problème d'urbanisme survient au dernier moment, et également lorsque les tentatives de résolution des problèmes échouent avant la signature de l'acte, le notaire et les parties sont confrontés à un choix difficile : soit reporter l'acte jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée, soit procéder tout de même à la passation de l'acte et rechercher un règlement qui tienne compte des intérêts respectifs (vendeurs – acquéreurs).

Bien que le report soit le moyen le plus sûr, les acquéreurs ou les vendeurs insistent pour signer tout de même en raison d'engagements déjà pris (déménagement, nouvel achat ou vente, expiration des conditions de crédit, raisons fiscales, etc.). Ce problème est parfois résolu par le blocage des fonds, les promesses et le report de paiement ou d'autres arrangements plus personnels.

Le service d'Ombudsman reçoit de très nombreuses plaintes à propos de la libération de fonds bloqués parce que les accords relatifs à cette libération ne sont pas clairs.

Si les parties ne sont pas d'accord sur la libération après que les régularisations demandées ont été obtenues ou que les promesses ont été tenues, seul le juge est compétent : l'avis du notaire ne lie pas les parties et le notaire ne peut pas résoudre lui-même le dilemme de savoir à qui reviennent les fonds bloqués. Le notaire risque de voir sa responsabilité financière être engagée, soit par l'acquéreur, soit par le vendeur s'il libère les fonds sans accord de toutes les parties.

Lorsque nous tentons de trouver une solution amiable entre le notaire et son client (processus de médiation), nous observons parfois que les attentes du client sont inexactes.

Ainsi qu'indiqué ci-avant, le libre choix du notaire ne signifie pas que le notaire représente les intérêts de l'une ou l'autre partie.

L'impartialité est inhérente à la fonction. Il ressort clairement des réactions des consommateurs qu'ils attendent du notaire qu'il serve et défende uniquement leurs intérêts, alors que dans sa fonction, il doit être au-dessus des intérêts des parties. Sa mission consiste à assister avec attention la partie qui lui a fait confiance pour procéder aux formalités notariales requises dans une opération déterminée.

Un notaire doit garantir une information complète, même s'il celle-ci n'est pas agréable pour la partie qui fait appel à lui.

Il conviendrait peut-être de mettre davantage l'accent sur ce point, par le biais des canaux de communication utilisés par le notariat, afin d'éviter la désillusion dans le chef des consommateurs.

Les contours du service notarial sont peut-être trop peu connus, ce qui ressort également des plaintes dans des dossiers parfaitement en ordre d'un point de vue juridique, mais où l'acquéreur regrette son achat car la construction achetée présente des défauts.

Certes, le notaire peut tenter de résoudre à l'amiable une relation difficile entre l'acquéreur et le vendeur. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'à la base – le service notarial est un service juridique.

Si certains mécontentements à l'égard du notariat sont dus à des attentes inadéquates des clients, il y a lieu de relever que cela est parfois aussi dû à une mauvaise gestion, par le notaire ou ses collaborateurs, des sensibilités individuelles.

3.4 Les litiges dans le cadre d'un acte de vente peuvent-ils être évités ?

Une meilleure communication entre le consommateur et le notaire permettrait d'éviter des conflits dans de nombreux cas, y compris dans les dossiers problématiques.

L'importance de bien communiquer a déjà été soulignée dans les précédents rapports publiés par le service d'Ombudsman pour le notariat.

Le notaire a incontestablement le devoir d'assister le consommateur lors de l'achat d'un bien immobilier.

Ceci étant, ses possibilités pour assister utilement dépendent du moment où il est fait appel à ses services.

Si la promesse de vente ou le compromis de vente a été signé sans consultation préalable du notaire ou sans l'accompagnement de professionnels, les informations qu'ils pourraient transmettre arrivent trop tard : les parties se sont déjà engagées – sans être dûment informés.

La situation est toute autre lorsqu'un accompagnement professionnel est demandé dès le départ – lorsque les parties ont seulement l'intention de vendre et/ou d'acheter.

Le notaire qui est consulté pour la mise en place de la convention entre parties a une tâche élargie : il est amené non seulement à vérifier si les attestations requises sont présentes, mais il doit également vérifier le cadre juridique. Par contre, il y a lieu d'attirer l'attention des parties sur le fait qu'il leur appartient d'examiner elles-mêmes les éléments concrets (situation des lieux) au regard de leurs projets futurs.

Notre service a été interpellé dans des affaires où le litige aurait pu être évité si les documents présentés avaient été vérifiés de manière plus approfondie, notamment l'extrait urbanistique, les statuts de l'immeuble, le fonctionnement de l'association de copropriétaires, la disponibilité, etc.

De surcroît, la coopération entre les notaires impliqués dans un dossier fait parfois défaut dans la pratique.

Il semble que les problèmes qui surviennent lors de la préparation du dossier ne soient pas toujours pris suffisamment au sérieux ou qu'il n'y ait pas de véritable concertation entre notaires. Le report du problème crée des tensions qui devront alors être résolues lors de la signature de l'acte, avec toutes les conséquences que cela implique.

Un nombre important de dossiers soumis au service d'Ombudsman font état de solutions bâclées car mises en place dans des situations 'd'urgence' (notamment le blocage de fonds avec des clauses très brèves et incomplètes). Les litiges avec les notaires après la signature de l'acte sont souvent dus au fait que les notaires veulent résoudre les problèmes trop rapidement ou rédiger des textes qui nécessitent en réalité davantage de temps. Le consommateur est parfois mieux servi par un notaire qui ose dire non.

Les litiges concernant le règlement financier des dossiers de vente pourraient également être évités si les notaires accordaient une plus grande attention à cet aspect. Le client se voit présenter la situation financière dans un dossier qui est certes lisible pour un notaire ou un conseiller professionnel, mais le profane est plongé dans un tourbillon de chiffres comportant de nombreux zéros. Les notaires et leurs collaborateurs ne sont pas suffisamment conscients du fait qu'un décompte concernant le prix et les frais est leur pain quotidien, alors que pour leurs clients en revanche, il s'agit d'une opération unique susceptible d'engager leur futur. Faire preuve d'empathie vis-à-vis d'un acquéreur qui fait le premier et le plus important investissement de sa vie est un must. Certaines contestations relatives aux décomptes finaux auraient pu être résolues en prenant le temps d'expliquer la situation.

3.5 Conflits familiaux relatifs à la liquidation et au partage

Depuis la mise en place du service d'Ombudsman, il y a en permanence des dossiers nécessitant qu'une solution soit trouvée au différend qui oppose le notaire et des copartageants dans le cadre de liquidations et de partages.

Il peut alors s'agir de mariages dissous, de cohabitations ou de successions bloquées, ou d'une combinaison de ces éléments.

En ce qui concerne les litiges en lien avec un partage extrajudiciaire, le recours au service d'Ombudsman est envisageable.

Lorsque le conflit porte sur un partage judiciaire, on peut douter de la compétence du service d'Ombudsman : dans ces dossiers, le notaire n'est pas réellement un entrepreneur confronté à un consommateur mais plutôt un mandataire de justice tenu par des règles de procédure. Ceci étant, dès le premier dossier, le service d'Ombudsman a choisi d'aborder la fonction notariale comme un ensemble. Dans la mesure du possible, le règlement extrajudiciaire des conflits avec le notaire est proposé indépendamment de la posture du notaire (en ce compris la posture de mandataire de justice).

Dans l'activité notariale, la problématique de l'impartialité est la plus évidente dans le cas des liquidations-partages.

Le client reproche souvent au notaire de ne pas prendre position en faveur d'une partie ou de prendre position pour la mauvaise partie dans les dossiers traités.

La législation, suivie et soutenue en cela par la jurisprudence est sans équivoque et claire dans l'exclusion de toute partialité dans le chef du notaire. Les justiciables, soutenus par leur avocat dans de nombreux cas, s'attendent précisément au contraire et n'acceptent pas l'impartialité.

Les retards dus à des informations communiquées tardivement ou de façon incomplète, ou au manque de coopération d'une partie dans la transmission d'informations, sont interprétés comme un choix partial du notaire pour la partie non coopérante, tandis que le notaire lui-même est précisément confronté aux difficultés d'obtenir lesdites informations.

Une explication des principes juridiques contraires à l'argumentation d'une partie ou de son avocat est considérée comme un choix partisan, tandis que l'explication devrait justement permettre d'aligner le cadre des contestations entre les parties.

En un mot, celui qui ne parvient pas à avoir raison utilise trop facilement l'argument de la partialité à l'encontre d'un notaire qui agit de façon impartiale.

Les notaires tentent parfois aussi de trop bien faire. Opter pour la liquidation et le partage amiable n'aboutit pas toujours à une solution.

Il est difficile pour les copartageants de comprendre que la liquidation et le partage doivent se faire à l'unanimité : la loi du plus fort ou du plus grand nombre ne s'applique pas.

Par ailleurs, on attend de surcroît de la part du notaire qu'il juge et évalue de manière décisive sans tenir compte de l'une ou l'autre opinion ; le notaire ne peut qu'accompagner les parties dans le choix qu'elles font elles-mêmes.

Si ces tentatives amiables initiées par le notaire ne débouchent pas sur une solution, il y a alors lieu d'inviter les parties à éventuellement entamer un autre processus amiable (médiation familiale) ou à avancer par le biais d'une procédure judiciaire.

Les notaires qui, faisant fi du bon sens, continuent (sans cadre ni processus accepté par les parties) à faire des tentatives infructueuses visant à concilier des parties ou des positions inconciliables, ont difficile à comprendre qu'une plainte est in fine déposée à leur encontre. En réalité, leur seule erreur réside dans leur obstination à poursuivre un dossier qui est dans une impasse.

Quant à la liquidation et le partage judiciaire, ceux-ci s'intègrent dans un cadre strict. Néanmoins, il arrive que l'un ou l'autre des parties concernées fassent appel au service d'Ombudsman pour résoudre le différend qui les oppose au notaire.

La plainte la plus fréquente et la plus évidente porte sur la lenteur de traitement du dossier judiciaire.

Pour les cas soumis au service, il est apparu que, dans le cadre de procès-verbaux d'ouverture ou de poursuite d'activités ou d'inventaires, le notaire est parfois critiqué parce qu'il a accepté trop facilement une demande de report émanant de l'avocat de l'une des parties.

S'il s'avère toutefois que le ou les autres avocats impliqués dans le dossier ont accepté le report (courtoisie confraternelle ?), il va de soi que l'on ne peut pas en vouloir au notaire.

Le droit d'initiative appartient aux parties et si aucune partie ne souhaite agir en tant que demandeur, le notaire doit s'abstenir. Dans les cas où l'avocat du plaignant a sollicité le report, il est évidemment difficile pour notre service d'inviter le notaire à agir d'une manière plus active.

Il y a cependant des dossiers où le notaire dispose d'éléments suffisants pour rédiger l'état liquidatif (procédure judiciaire) et s'abstient pourtant d'aller de l'avant.

Parfois le notaire se justifie par l'absence de provision pour couvrir les frais en vue ou même le refus de libérer cette provision. A ce propos, on ne peut que renvoyer à la doctrine et la jurisprudence ambiguës en la matière. Peut-on toutefois accepter qu'un dossier soit bloqué parce qu'une partie refuse de payer sa part de la provision ? Le fait de poser la question constitue peut-être déjà le cœur de la réponse. Nous entrons ici dans le domaine délicat du refus autorisé de fonction. Un argument erroné est tiré du code de déontologie qui interdit au notaire d'avancer des frais ; cette interdiction dans un règlement à effet interne n'est toutefois pas opposable aux tiers. Dans la pratique, le service d'Ombudsman conseille de poursuivre le travail et d'utiliser la provision avancée par une partie à cette fin. Parfois, cette solution est suffisante pour faire avancer le dossier comme il se doit.

Il s'avère que les parties entament parfois la procédure mal informées et avec de faux espoirs.

Pourquoi les notaires n'en tiennent-ils pas compte et supposent-ils que les parties ont été parfaitement informées des étapes de la procédure et des règles de communication applicables (respect du contradictoire par exemple). L'obligation d'impartialité du notaire implique qu'il ne puisse pas répondre à une demande d'information émanant d'une seule partie ou à un argument d'une partie qui n'a pas été communiqué aux autres parties.

Une plainte récurrente est celle de ne pas avoir été entendu par le notaire – ce qui est expliqué par l'attitude impartiale que le notaire doit adopter. Mais rien n'empêche le notaire de répondre au courrier qui lui est adressé ne fût-ce que pour ré-expliquer les règles de procédure (et donc pourquoi il ne peut pas assurer le suivi attendu). Il est regrettable que les parties n'obtiennent ces explications et ne le comprennent qu'après avoir fait appel au service d'Ombudsman.

Il va de soi que le service d'Ombudsman doit s'abstenir de traiter le fond des dossiers. Néanmoins, l'attention est parfois attirée sur la possibilité d'aplanir le différend entre le notaire et une partie par la rédaction d'un procès-verbal intermédiaire des difficultés qui peut apporter aux parties une réponse claire sans qu'il ne soit question de subjectivité dans le chef du notaire.

La tâche qui incombe au notaire est le prolongement de celle du juge. Il est parfois préférable de constater que la tentative de concilier les parties a échoué et repartir dans la procédure prévue par le Code judiciaire que de mener des négociations sans fin qui démontrent que les parties ne sont pas prêtes pour parvenir à un accord de leur plein gré.

3.6 Conflits dans le règlement des successions

Au cours de l'année écoulée, il y a eu à nouveau de nombreuses plaintes en lien avec le suivi des dossiers de succession.

Il s'agit d'une matière sensible dans laquelle les clients sont souvent fragilisés.

Le droit successoral peut être complexe et c'est précisément à cette complexité que le client est confronté avant même que le choc de la perte ne soit surmonté.

Après le décès et la période de deuil, les liens familiaux s'affaiblissent généralement parce que la personne qui les unissait a disparu ; les frustrations et les tensions du passé refont surface et peuvent gâcher les relations.

Dans ces dossiers, il est reproché au service notarial de ne pas être précis ou d'être trop lent dans le traitement de la succession.

Le client attend plus que ce qu'un notaire peut offrir : en présence d'héritiers qui ne sont pas en ligne directe, les membres de la famille ne sont pas toujours en mesure de fournir les informations nécessaires. Les recherches sont laborieuses, surtout lorsque la famille est dispersée dans différents pays ou continents. Le notaire, et donc aussi les héritiers connus, doivent pouvoir établir les bons contacts avec beaucoup de patience.

Tant que tous les héritiers ne sont pas connus, la liquidation ne peut pas réellement être lancée et les banques refusent (à juste titre) de libérer tout ou partie des avoirs. Le consentement de tous les héritiers est une condition préalable à la liquidation ou au partage. La désignation d'un administrateur judiciaire (Code judiciaire, art. 584) peut parfois offrir un certain appui, mais avant d'en arriver là et que le notaire et les héritiers puissent continuer à avancer, il y a eu une perte de temps considérable.

Il n'existe aucune solution directe pour les successions où le notaire est confronté à de tels problèmes.

Le service d'Ombudsman n'a pas pu faire beaucoup plus que de fournir les explications nécessaires dans les cas qui lui ont été soumis.

La présence de personnes vulnérables (dépendance cognitive) ou d'héritiers traversant des problèmes financiers est également à l'origine de plaintes adressées à notre service.

Le notaire a un devoir de discrétion à propos de la situation de chaque héritier. Les retards dus à des formalités complémentaires à accomplir peuvent être compris. Cependant, dans un certain nombre de dossiers, il a été constaté que les notaires et leurs collaborateurs n'agissent pas avec beaucoup de diligence et omettent d'informer les héritiers du timing à envisager et/ou des raisons du retard. Les problèmes découlent alors en premier lieu de la posture du notaire, qui se cache trop facilement derrière son devoir de discrétion. Le client est laissé de côté – sans obtenir de réponse à ses demandes à propos de l'état d'avancement du dossier.

La libération des avoirs bancaires est parfois difficile en raison de l'application des règles fiscales : les notaires sont tenus d'informer l'administration fiscale du décès (notifications) afin que celle-ci puisse subordonner la libération des avoirs au paiement à la fois des impôts du défunt et ceux des héritiers.

Tant les délais à respecter après les notifications que la coresponsabilité du notaire et du détenteur des avoirs (les banques) font que la libération des avoirs est lente, trop lente. Il va sans dire que le traumatisme d'un décès est encore plus difficile à gérer si les héritiers sont confrontés à un formalisme qui leur est parfois incompréhensible. Dans les successions comprenant de nombreux héritiers, ou dont les héritiers n'ont pas encore été retrouvés, il n'est pas possible d'avancer tant que le dossier fiscal n'est pas complet. A cet égard, les notaires sont souvent accusés à tort.

De nombreuses plaintes sont adressées au service à propos de la déclaration de succession.

Le délai (fiscal) de dépôt de quatre mois est très court, surtout si la composition de la succession n'est pas immédiatement traçable.

Les héritiers ne sont pas toujours au courant de la situation patrimoniale du défunt : famille éloignée, relevés bancaires inexistantes ou incomplets. Le dépassement des délais est parfois inévitable et les majorations d'impôts qui en résultent sont certainement appliquées sans pardon en Région flamande. Un problème de majoration d'impôts se pose également lorsque les héritiers découvrent encore des avoirs après la date limite de dépôt. Dans plusieurs dossiers, il est apparu que les héritiers ont été induits en erreur par les informations fournies par les établissements bancaires qui ne mentionnent rien dans leur déclaration sur les placements dans des polices d'assurance auxquelles le défunt a souscrit via la banque : les héritiers savent seulement que le défunt a réglé ses finances par le biais de la banque et le notaire se concentre uniquement sur les informations qu'il a reçues de la banque.

Comment les problèmes identifiés en matière de succession peuvent-ils être évités ?

L'importance du premier entretien lors de l'ouverture d'un dossier de succession ne doit pas être sous-estimée.

Ce qui est évident aux yeux du notaire et de ses collaborateurs s'avère être du chinois pour le client.

Dans les cas auxquels le service a été confronté, il est apparu que le conflit aurait pu être évité s'il y avait eu dès le départ une explication claire sur les procédures à suivre et les démarches à entreprendre.

Le notaire est plutôt censé adopter une approche plus empathique que purement commerciale. Il est important de souligner l'importance d'une information complète fournie par les héritiers au notaire. Dans les dossiers difficiles, il est recommandé d'attirer l'attention du client sur les problèmes par écrit ; une fois les faits établis, il est trop facile de reprocher à un notaire d'avoir fourni des explications insuffisantes et les clients se cachent derrière cette excuse, même s'il s'avère qu'il y a eu des discussions répétées. Un rapport succinct après une

discussion est aussi utile dans la relation entre le notaire et le collaborateur chargé de traiter le dossier et l'héritier peut également en bénéficier.

Les dossiers de liquidation et de partage des successions et le volet fiscal y afférent nécessitent un temps considérable.

Il est dès lors nécessaire que le client en soit dûment informé et que l'impact sur les coûts soit connu dès le départ. Le consommateur a peu de prise sur cette question. Le tarif légal est incomplet et ne prévoit le mode de calcul des honoraires que pour des points spécifiques. Le tarif est également dépassé : après le décès, des honoraires d'exécution sont encore dus au notaire qui a rédigé le testament ou à son successeur, et le calcul de ces honoraires sur le bénéfice que l'héritier retire du testament n'est pas toujours évident. Il semble qu'après un décès, les clients n'aient aucune idée lors de leur premier contact avec le notaire des frais qui les attendent. Une meilleure information est certainement souhaitable dans ce domaine afin d'éviter des litiges ultérieurs.

3.7 Facturation : trop ou pas assez ?

Chaque service d'ombudsman est confronté à des contestations à propos de la facturation.

Il n'en va pas autrement pour le service agréé pour le notariat.

Cette question a déjà été abordée dans le premier rapport du service.

Un tarif fixe est idéal pour le consommateur.

Cependant, le décret tarifaire pour le notariat ne répond que partiellement à cet idéal car il est incomplet et dépassé.

Le notariat du 21^e siècle est radicalement différent de celui de 1970, année de la dernière adaptation fondamentale du tarif.

Depuis cette année-là, notre législateur est parvenu à réécrire les règles fondamentales de l'État fédéral en six mouvements, mais l'effort visant à adapter le tarif était un pas de trop.

Cette situation a sérieusement affecté les notaires et leurs clients. Les slogans, les menaces et les querelles de presse n'apportent rien au débat.

Le notariat, un secteur occupant dix mille personnes, et le consommateur, qui représente plus de huit cent mille opérations par an, ne sont pas servis par le populisme.

La présentation au congrès des notaires en septembre 2019 constitue en tout cas déjà une bonne amorce pour une réforme du tarif et contient suffisamment d'éléments pour une approche actualisée du recouvrement des frais non couverts par les honoraires. À présent, il s'agit d'attendre les publications et les propositions qui abondent en ce sens. En attendant, les problèmes demeurent.

Selon le décret sur les tarifs, les honoraires ne comprennent pas seulement la rémunération pour l'établissement d'un acte notarié, mais couvrent également un certain nombre de prestations y afférentes. On peut supposer qu'au moment de la dernière révision fondamentale en 1970, les honoraires couvraient le coût d'un dossier normal, en ce compris la part dans les coûts généraux d'entreprise.

Le problème réside toutefois dans le fait qu'aujourd'hui, la tenue d'un dossier est totalement différente, son traitement est devenu nettement plus complexe et la composition des coûts d'entreprise est différente.

Pendant de nombreuses années, cette lacune a été comblée par des règlements sur les prix qui offraient un point de repère suffisant tant aux consommateurs qu'aux notaires.

L'interdiction de procéder à des ententes sur les prix et la critique des comportements concertés dans le secteur ont fait disparaître ces règlements qui ne peuvent plus être appliqués.

Le résultat est inévitable : il n'y a plus de clarté, que ce soit mutuellement entre notaires ou dans la relation avec les consommateurs.

En outre, il convient également de relever que le tarif légal ne vise pas tous les types d'actes et de prestations des notaires, ce qui rend le problème de l'information des consommateurs sur les frais de notaire encore plus ambigu.

Pour optimiser le rendement économique de leur étude, les notaires utilisent différentes méthodes.

Pour compenser le caractère incomplet du tarif légal en termes de coûts inclus dans les honoraires (article 2), le résultat des calculs est alors utilisé pour imputer, outre les honoraires, des frais de dossier par acte (frais divers).

La méthode la plus poussée consiste à comparer les frais d'exploitation globaux aux revenus, déduction faite des honoraires et répartis parmi les dossiers de manière forfaitaire.

Les honoraires ne représentent alors qu'une compensation pour les actes et non pour les prestations y afférentes.

Cette approche va nettement au-delà de ce qui est prévu dans le tarif : les honoraires suffisaient autrefois pour la prestation et les frais et aucun frais d'étude supplémentaires n'étaient facturés car le tarif était suffisant sur ce plan.

Il est évident que le tarif est dépassé au niveau des frais, mais cela ne signifie pas que des solutions trop simplistes peuvent être défendues. Dans les contestations relatives aux frais et aux honoraires, pour lesquelles le service d'Ombudsman a tenté d'intervenir, le problème aurait pu être évité s'il avait été possible de démontrer quels étaient les coûts spécifiques au dossier et comment ceux-ci n'étaient pas couverts par le tarif.

Comment expliquer à un consommateur qu'outre les honoraires, il doit payer des frais qui ne sont pas spécifiquement liés au dossier ? Il est certain que dans les dossiers immobiliers où le consommateur voit apparaître le même montant sous la rubrique « frais divers » pour les

actes de crédit et les actes de vente et paie donc deux ou trois fois ce montant supplémentaire, le notaire n'est généralement pas en mesure d'en apporter une justification.

Un précédent rapport avait déjà appelé à une initiative visant à revoir le tarif et à viser un montant fixe ou clairement déterminable pour les prestations non couvertes par les honoraires ou qui ne sont pas prévues dans les honoraires. La bombe à retardement n'est pas désamorcée pour le notariat et l'heure tourne.

Toutefois, indépendamment de cette problématique, la clarté est essentielle pour le consommateur. Bien que l'article VI.1/1 du Code de droit économique n'oblige pas les notaires à fournir des informations générales sur la nature du service, le prix et les conditions, il est tout de même indéniable qu'un consommateur a droit à des informations préalables de la part d'un prestataire de services. Aucun texte de loi n'est nécessaire pour cela. En outre, le devoir d'assistance du notaire a une portée élargie : il concerne le service fourni par un notaire dans tous ses aspects, y compris son coût et l'information y afférente.

Certains conflits concernant les frais et débours pour lesquels le service d'ombudsman a été sollicité auraient pu être évités si les clients avaient su à l'avance ce qui les attendait. Il est peut-être naïf de penser qu'un notaire ne devrait rien coûter, mais cela ne signifie pas que la facture doit être élevée au-delà de toute attente parce qu'il est fait état de toutes sortes de frais dont l'existence ne pouvait être soupçonnée. Les notaires devraient mieux expliquer comment un dossier est constitué et quels sont les frais à engager.

Il est peut-être compliqué d'y accorder une attention trop grande lors de l'entretien introductif du dossier. Dans de nombreux cas, la relation avec le consommateur ne passe pas par un entretien, mais par l'envoi de documents ou par une demande écrite d'établissement d'un document. Pour éviter que le client ne se retrouve dans l'inconnu, une information claire sur le site web propre du notaire représente assurément une première avancée. Après réception du dossier, le notaire peut facilement envoyer le lien vers l'information.

En ce qui concerne des dossiers spécifiques tels que le règlement fiscal d'une succession, des lettres de mission sont parfois soumises. Le dossier n'est alors entamé qu'une fois la convention signée.

La pratique montre toutefois que ces conventions sont signées par le client sans qu'il en ait une compréhension approfondie, de sorte qu'un litige peut tout de même survenir par la suite. Peut-on encore faire marche arrière dans ce cas-là ? Les frais et les prix convenus peuvent-ils encore être remis en question par la suite ? Jusqu'où va l'obligation d'information du notaire lors de la signature de la lettre de mission et reste-t-il quelque chose des entretiens ou des discussions concernant le contenu de la convention écrite ? Comment le respect de la convention est-il vérifié en fin de compte ? Y a-t-il une valeur ajoutée pour le consommateur lors de la discussion par rapport au site web clair ?

Il est évident que le consommateur devrait pouvoir vérifier si la facture est correcte. L'article 15 du code de déontologie des notaires prévoit de rendre compte de façon trop limitée : les frais d'acte comprennent davantage que les honoraires, les droits d'enregistrement, les frais d'hypothèque, les frais d'acte divers et la TVA.

Il est temps d'adapter le texte pour tenir compte de la structure complexe des différents coûts : les frais spécifiques à payer par le notaire pour les informations et les certificats, les frais spécifiques liés au traitement digital et manuel des données dans les registres et les bases de données, les frais à engager pour impliquer les administrations dans l'acte par le biais de notifications et d'expéditions, etc.

N'est-il pas normal que le règlement indique les frais facturés pour les services non prévus dans le tarif.

La Chambre nationale dispose d'un pouvoir réglementaire et peut l'utiliser pour apporter des ajustements au code de déontologie compte tenu des consommateurs. La parole est aux représentants élus par le corps professionnel des notaires.

3.8 Conclusion finale

Le présent rapport a été finalisé suite à l'expérience acquise dans le traitement de plus de 5 000 dossiers reçus par le service depuis sa création.

La reconnaissance et la création du service d'Ombudsman pour le notariat s'inscrit dans la logique des études notariales en tant qu'entreprises relevant de l'application du Code de droit économique.

Toutefois, un notaire est plus qu'un simple entrepreneur : il occupe également une fonction publique avec tous les droits et obligations qui s'y rattachent. Il n'est pas possible d'aborder le notaire exclusivement du point de vue de la fonction publique ou exclusivement en tant qu'entrepreneur.

Bien que la déontologie des notaires repose principalement sur les obligations officielles, il est indéniable que la relation avec les clients (les consommateurs) est également influencée dans une large mesure par cette déontologie. Le devoir d'assistance du notaire, qui est apparu bien avant que l'on ne parle de droit des consommateurs, peut désormais être largement réécrit en fonction de celui-ci. Cela n'est toutefois pas nécessaire : la tradition déontologique est plus large que ce qui a été codifié dans le code de la Chambre nationale. Dans de nombreux cas, les plaintes pourraient être aplanies en amenant le notaire et le client à comprendre correctement la déontologie.

Il est toutefois prématuré de conclure que la relation entre consommateurs et notaires ne nécessite pas davantage qu'une solide connaissance de la déontologie.

Il faut en faire plus pour prévenir ou gérer les situations litigieuses.

Dans leurs contacts avec les notaires, les consommateurs sont généralement confrontés à des événements et des dossiers auxquels ils ne sont confrontés qu'une seule fois ou rarement (affaires familiales, décès d'un membre de la famille, achat d'une maison familiale).

Il est à noter que presque aucune plainte n'a été émise dans la sphère plus commerciale (entreprises, propriétés commerciales, grands projets) traitée aussi par le notariat.

Dans les dossiers sensibles, un bon contact repose sur une confiance mutuelle entre le notaire et le client.

Cette confiance, qui est accordée par l'administration aux notaires par la nature de leur mission, doit être cultivée dans la relation avec les clients. Cela demande de l'empathie de la part des notaires, mais également de la part de leurs collaborateurs, et celle-ci n'est apparemment pas toujours présente.

L'empathie n'est pas donnée à tout le monde et est évitée en se cachant dans un contact purement professionnel. Force est de constater que ce n'est certainement pas le moyen idéal d'éviter un mécontentement sur les services fournis.

Le présent rapport a accordé une plus grande attention à la cause des relations difficiles entre les notaires et leurs clients. Les solutions proposées visent à mettre en place un moyen de servir efficacement des clients bien informés.

Depuis le début du siècle, la profession notariale a résolument opté pour un traitement rapide et digital des dossiers. Le défi consiste à présent à maintenir, en restant à la pointe au niveau technologique, toute l'attention humaine que le traitement des dossiers confiés au notariat nécessite.