

# RAPPORT ANNUEL 2020









1	OBSER	VATIONS PRELIMINAIRES	4
2	INFORM	MATIONS LEGALES OBLIGATOIRES	6
	2.1 NO	OMBRE DE LITIGES	6
	2.1.1	Répartition demandes / plaintes	
	2.1.2	Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)	
	2.1.3	Répartition géographique (études notariales concernées)	
	_	/PE DE PLAINTES	
		ROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS	_
	9		
	=	EFUS: NOMBRE, POURCENTAGE ET MOTIFS	
	_	ITERRUPTIONS: NOMBRE, POURCENTAGE ET RAISONS	
		ELAI DE TRAITEMENT : EN FONCTION DE LA NATURE DES PLAINTES	
	-		
		TIGES TRANSFRONTALIERS: COOPÉRATION DE L'ENTITÉ AU SEIN DE RÉSEAUX D'ENTITÉS	_
	-	ALEUR DES LITIGES : MOYENNE, MINIMALE ET MAXIMALE	-
		JDGET : MOYENS OBTENUS ET UTILISATION	
		Budget	
	2.10.2	Rapport financier	14
3	RECOM	MANDATIONS - PROBLEMES RECURRENTS	15
	3.1 RE	ECOMMANDATION GLOBALE	15
		ECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DES ETUDES NOTARIALES (NOTAIRES ET	رــ
	_	RATEURS)	17
		LES PETITS TUYAUX	-
	•	POINT DE VUE HORIZONTALTRANSVERSAL : pour toute l'activité d'une Etude notariale	1/
	-	ne tout le personnel d'une Etude)	18
		1 Culture d'entreprise notariale	
	3.2.2.	•	
		POINT DE VUE VERTICAL : traitement concret des dossiers - par catégorie d'activités (concerne	_
		ateurs amenés à y travailler)	
	3.2.3.		
	3.2.3.		
	3.3 RE	ECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DES CHAMBRES DE NOTAIRES	
	3.3.1	Efficacité	-
	3.3.2	Posture des Chambres de discipline - cadre et processus	
	3.3.3	Déontologie - confraternité (collaboration entre notaires) - cadre notarial	
	3.3.3.1		
	3.3.3.2		_
	3.3.3.3		_
	3.3.4	Facturation	70
	3.3.5	Gratuité des premières consultations - permanence via les Chambres	72
	3.3.6	Collaboration avec notre service	72
		ECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DE LA CHAMBRE NATIONALE	75
	3.4.1	Discipline notariale	75
	3.4.2	Remplacement du notaire - service notarial à assurer - confraternité	
	3.4.3	Facturation	_
	3.4.3.		•
	3.4.3.	_	
	3.4.3.		
	3.4.3.		78
	3.4.3.		
	3.4.3.		
	3.4.4	Missions judiciaires - Ventes publiques / liquidations judiciaires / manque de suivi par le notariat	: 79



3.4.5	Solidarité : Epauler les Etudes Notariales pour les dossiers 'à charge' (certaines Etudes p	lus
souver	nt sollicitées / visées / successeurs d'un notaire négligent, etc.)	80
3.4.6	La conciliation notariale : à professionnaliser	81
3.4.7	Immobilier - mise en vente par le notariat	
3.4.8	Collaboration loyale avec notre service	
	RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DE LA FEDERATION ROYALE DES NOTAIRES .	
3.5.1	Communication vis-à-vis de l'extérieur - Notaire.be	_
3.5.1		_
3.5.3		
3.5.3		
3.5.2		
3.5.1		
3.5.2		
3.5.2		
3.5.2		_
3.5.2	·	
3.5.2	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
3.5.2	1.11 Successions	91
3.5.2	Outils pour les notaires	91
3.5.2		
3.5.2	2.2 Facturation	91
3.5.2	2.3 Modèles en langage clair	92
3.5.2	2.4 Clauses 'types'	92
3.5.2		
3.5.3	Conciliation - Médiation	93
3.5.3		
3.5.3		
3.5.4	Epauler les Etudes notariales en difficulté	95
3.5.5	Formations à mettre en place	95
3.5.6	Successions	96
3.5.7	Coopération avec autres professionnels	96
3.5.7	7.1 Administration civile - communale (successions)	97
3.5.7	7.2 Banques (successions)	97
3.5.7	7.3 Compagnies assurance (succession)	98
3.5.7	7.4 Compagnies assurance (ventes publiques)	98
3.5.7		_
3.5.7		
3.5.7		
3.6 F	RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DU LEGISLATEUR	102
3.6.1	Tarification	102
3.6.2	Liquidations - partages	102
3.6.3	Régularité urbanistique	103
3.6.4	Dossier d'intervention ultérieure	104
3.7 F	RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DU CITOYEN	106
3.7.1	S'informer préalablement	
3.7.2	Compléter les informations obtenues via les sites internet en sollicitant un conseil persor	
3.7.3	Fixer les contours du travail confié	
	Poser la question du tarif applicable	
3.7.4	S'informer sur les règles de base applicables en matière de liquidations judiciaires et les d	
3.7.5		ιττεριεί
	107	
3.7.5		
3.7.5		
3.7.5	·	
3.7.6	Dossier d'Intervention Ultérieure	
3.7.7	Infractions urbanistiques	10ბ



	LUSION	
3.7.8	Les idées populaires qui doivent souvent être rectifiées	. 109



## 1 OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

Le rapport annuel de cette année comprendra les 3 parties :

- I. Informations légales obligatoires
- II. Recommandations Problèmes récurrents
- III. Conclusion

La mise en place de notre service ombudsman permet de cibler là où le notariat est attendu par le citoyen, de comprendre pourquoi il n'est pas présent et ensuite d'émettre des hypothèses de solutions.

Dans le rapport annuel 2019, il a été observé qu'après 5 ans d'activités, les problèmes répertoriés depuis la création du service sont quasi identiques d'année en année.

Si, du côté du service ombudsman, les mêmes problèmes sont relevés depuis 5 ans au travers de nos rapports annuels, il nous a paru judicieux d'orienter notre rapport cette année en termes de solutions.

Afin de favoriser la mise en place de solutions pragmatiques, nous avons pris appui sur les diverses recommandations qui ont été formulées pendant ces 5 dernières années.

Les recommandations formulées ont été classées par les destinataires auxquels elles nous paraissent pouvoir être adressées en raison de leur capacité à agir concrètement sur le terrain concerné :

- Les Etudes notariales (notaires et collaborateurs)
- Les Chambres de notaires
- La Chambre Nationale
- La Fédération Royale des Notaires
- Le législateur
- Le citoyen

Certaines recommandations nous semblant exploitables par plusieurs entités, elles sont, par souci d'efficacité, dupliquées pour chaque destinataire concerné.

Pour illustrer l'origine de la recommandation formulée, nous avons intégré - en notes de bas de pages - certains exemples de plaintes récurrentes y afférentes.

Afin de favoriser l'usage, par les notaires et leurs collaborateurs, des adaptations / outils déjà mis en place par les différentes instances notariales pour solutionner certains problèmes relevés, nous avons également répertoriés au fur et à mesure du rapport ceux dont nous avions connaissance. Les instances notariales et les notaires sont invités à nous fournir tout complément d'information à ce propos et ce afin que nous puissions éventuellement les intégrer ultérieurement dans nos rapports.



# Informations légales obligatoires



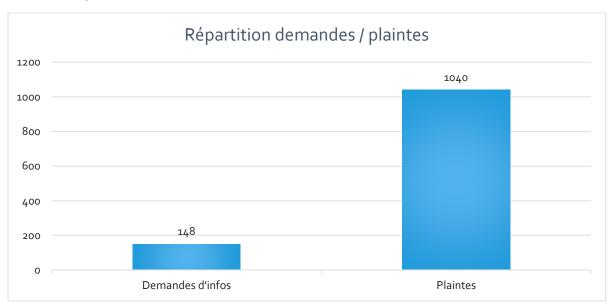
# **2 INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES**

#### 2.1 NOMBRE DE LITIGES

## 2.1.1 Répartition demandes / plaintes

Durant l'année 2020, 1188 <u>dossiers</u> ont été <u>ouverts</u> par le service Ombudsman pour le Notariat.

Parmi les 1188 demandes réceptionnées, 148 consistaient en de simples questions et 1040 étaient des plaintes.<sup>1</sup>



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

Durant l'année 2018, 1123 <u>dossiers</u> ont été <u>ouverts</u> par le service Ombudsman pour le Notariat. Parmi les 1123 demandes réceptionnées, 106 consistaient en de simples questions et **1017** étaient des **plaintes**.

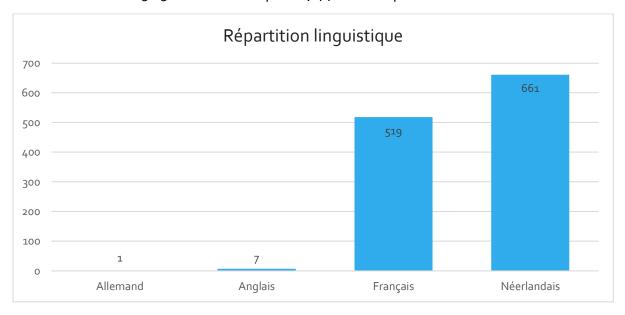
Historique des plaintes : En 2016 : 1023 dossiers (978 plaintes et 45 demandes d'informations) En 2017 : 1086 dossiers (1025 plaintes et 61 demandes d'informations)

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Durant l'année 2019, 1156 <u>dossiers</u> ont été <u>ouverts</u> par le service Ombudsman pour le Notariat.



# 2.1.2 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 2019 : 56 % néerlandophone, 44 % francophone. <sup>2</sup>



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

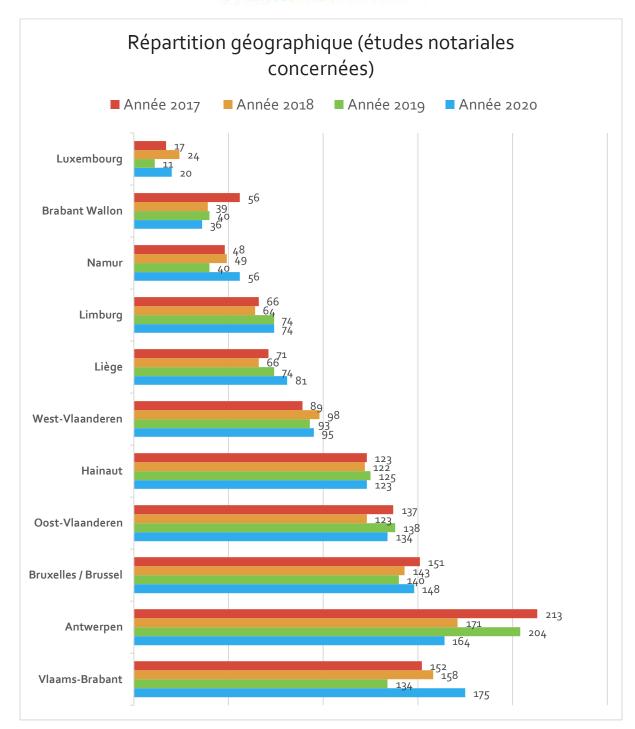
# 2.1.3 Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante :

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

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Durant l'année 2019 : 58 % néerlandophone, 42 % francophone



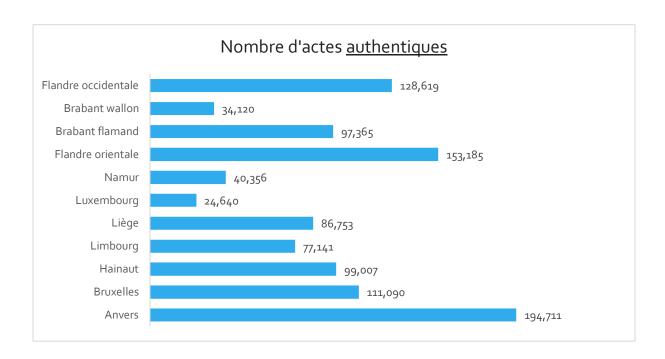


Par rapport à l'année 2019, il est observé :

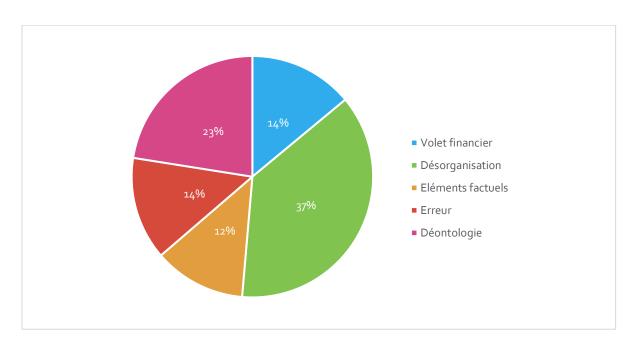
- une diminution significative des plaintes dans la Province d'Anvers (-40).
- une augmentation significative des plaintes dans la Province du Brabant Flamand (+41)

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en **2020** le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.046.987 actes <u>authentiques</u> (en 2019, il y en a eu 1.024.272) signés avec une répartition par provinces établie comme suit :





#### 2.2 TYPE DE PLAINTES



Il est constaté que 36 % 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 21%) relatifs à l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs : manque d'information, d'écoute, d'humanité, d'impartialité, ou comportement indigne.



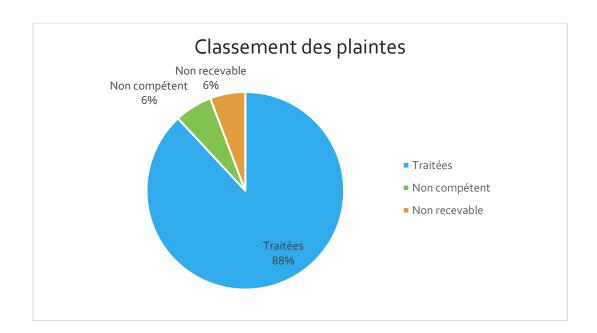
Le poste 'erreur' (13%) ressort également du terrain. Les citoyens nous écrivent quand il y a une erreur matérielle (ex: oubli d'attribuer une parcelle de terrain dans un acte de partage successoral) ou une erreur de calcul (ex: principalement sur le plan fiscal – au niveau des droits d'enregistrement). Il est relevé qu'il est rarement fait état d'une erreur sur le plan juridique (fond du dossier).

Ce sont ensuite (18%) les demandes relatives au volet financier des Etudes (facturations et paiements) qui apparaissent – suivies (12%) des demandes relatives à des éléments factuels (ex : pièce non communiquée, infractions urbanistiques). (3)

# 2.3 PROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS

Voir ci-dessous titre III (Recommandations – problèmes récurrents)

# 2.4 REFUS: nombre, pourcentage et motifs



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.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Durant l'année 2019 : 38 % (désorganisation), 18% (déontologie), 17% (erreur), 17% (comptabilité) 10% (éléments factuels)



Cette année, sur les 1040 plaintes :

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

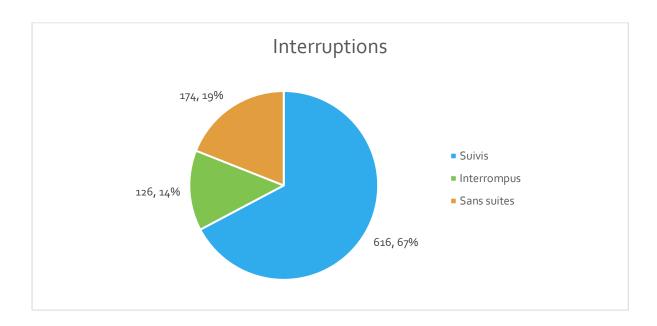
Cela fait un pourcentage de refus de 12 %.

En termes de nombre de dossiers (124), il se répartit comme suit :

- 24 plaintes n'ont pas pu être traitées en raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter)
- 60 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 (1), soit avec un notaire non indentifiable (12), soit sujettes à une procédure autre en cours (25), soit parce qu'il n'y avait pas, en soi, de disfonctionnement notarial (19)
- pour 31 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (3) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (10) ou il n'y avait au final pas de plainte (12) ou pas de volonté amiable (6).

Dans 9 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

# 2.5 INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et raisons





## Parmi les 916 procédures de médiation ouvertes :

- 126 procédures ont été interrompues (soit 14 %). 90 à la demande du plaignant (71%), 5 parce que les assurances du notariat ont été interpelées (4%) et pour 31 dossiers (25%), le motif d'interruption n'est pas répertorié.
- 174 procédures ont été clôturées sans suites(soit 19 %) parfois après un long suivi assuré. 145 (83%) suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 18 (11%) suite à l'absence de réponse du notaire et pour 11 dossiers (6%), le motif n'était pas répertorié.

# 2.6 DELAI DE TRAITEMENT : en fonction de la nature des plaintes

Le délai moyen de traitement s'élève à 62 jours. (Comptabilité/facturation = 53, désorganisation = 60, éléments factuels = 52, erreurs = 78 et déontologie = 63)

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

# 2.7 SOLUTIONS PROPOSEES RESPECTEES : nombre et pourcentage

#### A la date du 31 juillet 2021, la situation est la suivante :

Sur les 1040 plaintes réceptionnées :

- 124 demandes ont été refusées
- 126 procédures ont été interrompues
- 145 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du plaignant'
- 18 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du notaire'.
- 11 procédures ont été clôturées 'sans suites' sans autre précision.





En ce qui concerne les 616 dossiers restants :

- 358 procédures ont abouti de manière positive (clôtures amiables),
- pour 199 procédures, les points de vue respectifs n'ont pas pu être rapprochés,
- 20 procédures ont été clôturées parce que le délai était échu,
- pour 37 procédures, la nature de la clôture n'est pas précisée,
- 2 dossiers n'ont pas été clôturés dans le fichier informatique.

Ce qui fait une moyenne de réussite de 3 dossiers sur 5.

Il est à noter que parmi les dossiers traités, 259 plaintes ont été répertoriées comme nonfondées et 185 plaintes comme fondées. Nous avons repris la mention 'incertain' pour 227 plaintes - ce qui signifie dans certains cas que les 'torts' étaient partagés. Pour le surplus des dossiers traités, l'information n'était pas connue (parfois parce que le dossier a été interrompu en cours de procédure).

# 2.8 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.



# 2.9 VALEUR DES LITIGES: moyenne, minimale et maximale

Sur les 1040 plaintes réceptionnées, voici les chiffres :

- Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 71
- Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 27
- Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 19
- Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 24
- Dans 276 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.
- Pour 623 procédures, l'information n'a pas été précisée (la nature de la plainte n'ayant en soi pas toujours de volet économique).

# 2.10BUDGET: moyens obtenus et utilisation

## 2.10.1 Budget

Le budget pour l'exercice 2020 a été maintenu à EUR 350.000,00.

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

# 2.10.2 Rapport financier

En 2020, 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 :	289.514 EUR
L'équipe mise en place en 2020 se composait de :	
- une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) ;	
- une secrétaire à temps plein ;	
- un ombudsman néerlandophone ;	
- un ombudsman francophone.	
Occupation locaux et informatique :	60 000 EUR



Divers:	230 EUR
TOTAL:	349 744 EUR

# **3 RECOMMANDATIONS - PROBLEMES RECURRENTS**

# 3.1 RECOMMANDATION GLOBALE

La plupart des litiges trouvent leur origine dans un problème de communication.

Souvent le mot 'différend' est utilisé à la place du mot 'litige' : il y a eu, à un moment, une 'différence', un écart entre le message formulé et le message tel que réceptionné .

En ce qui concerne les plaintes adressées à notre service, cet écart se situe entre ce qui était attendu par le citoyen <sup>4</sup> comme service notarial et ce que le notaire a fourni comme service.

Afin de réduire les 'différends' entre le citoyen et le notaire qui l'assiste, il y a lieu d'optimaliser la communication sur :

- 1. le cadre-même du notariat (sa place institutionnelle et ses caractéristiques propres) (communication adressée par les institutions notariales au 'tout public' via le site notaire.be par exemple)
- 2. le cadre du service concret (sur mesure), qu'un notaire (en respectant sa place institutionnelle et ses caractéristiques propres) s'engage à fournir au citoyen qui fait appel à son Etude (pourquoi, quoi, comment, par qui, endéans quel délai, à quel tarif et à charge de qui?)

(communication adressée par l'Etude notariale, savoir le notaire et ses collaborateurs, à l'attention du citoyen qui fait appel à ses services)

-

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> En raison de la fonction (place) publique qu'occupe le notariat, il nous semble préférable de considérer que les Etudes notariales sont consultées par des citoyens plutôt que de dire que les Etudes notariales ont des 'clients'.



# Recommandations à l'attention des études notariales



# 3.2 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DES ETUDES NOTARIALES (NOTAIRES ET COLLABORATEURS)

Avant tout, il y a lieu de relever que rares sont les dossiers de plainte où apparaît un problème au niveau de la connaissance juridique. L'implication du notaire et de son personnel ainsi que le support par les structures notariales en termes de formations semblent à ce niveau-là suffisantes sous les réserves suivantes.

Un renforcement en termes de formations et supports juridiques s'avère toutefois souhaitable lorsqu'il y a :

- un élément d'extranéité dans un dossier (droit international privé, dossiers transfrontaliers).
- un élément en lien avec la dépendance cognitive d'un citoyen (capacité juridique déjà réduite ou en voie de se réduire problèmes dus au vieillissement)

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- formations / supports juridiques en droit international privé
- formations / supports juridiques en matière familiale (protection judiciaire, extra-judiciaire, testavie, etc.)

Puisque sur le plan des connaissances techniques requises par la fonction (expertise juridique), le notaire et ses collaborateurs semblent suffisamment outillés (fond ok), c'est sur la façon dont les compétences juridiques sont mises au service du citoyen que le notaire et ses collaborateurs pourraient s'améliorer (forme à améliorer).

Pour optimaliser à ce propos le service notarial fourni par les Etudes, nos suggestions à l'attention des notaires et leurs collaborateurs sont rédigées en 3 parties :

- petits tuyaux (bref résumé)
- point de vue horizontal (pour toute l'activité notariale concerne tout le personnel d'une Etude)
- point de vue vertical (par catégorie d'activités concerne les collaborateurs amenés à y travailler)

## 3.2.1 LES PETITS TUYAUX

- ° favoriser un conseil personnalisé
- ° s'adapter au citoyen (service 'sur mesure' en tenant compte de toutes les caractéristiques du citoyen dont sa dépendance cognitive éventuelle)
- ° utiliser un langage compréhensible par tout citoyen



- ° utiliser un langage précis (ex : une provision est une provision : pour le citoyen cela signifie qu'il y un décompte final précis qui va suivre)
- ° choisir les outils de communication existant sur base de leur efficacité (à adapter en fonction du citoyen concerné): souvent un appel téléphonique avec le citoyen, le confrère ou le collègue permet de résoudre plus rapidement une situation complexe qu'échanger de nombreux mails longs et fastidieux à rédiger pour tenter de 'tout' expliquer.
- ° communiquer à temps : dès le premier contact avec le citoyen
- ° cadrer, avec le citoyen, la mission acceptée par l'Etude : pourquoi, quoi, comment, par qui, endéans quel délai, à quel tarif et à charge de qui ? <sup>5</sup>
- ° annoncer un timing réaliste et le respecter. En cas de contretemps : prévenir.
- ° facturation : informer le citoyen de la **méthode** de facturation applicable en l'Etude, de façon la plus précise possible **avant** (et obtenir l'accord du citoyen), pendant si il y a de nouveaux éléments facturables (et obtenir l'accord du citoyen) et après le traitement du dossier (facture finale)
- ° dossier 'bloqué' : ° 1. Expliquer rapidement la cause de l'enlisement du dossier, 2. Les options pour en sortir, 3. Ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe, 4. Le service que l'Etude peut fournir, 5. Le cadre du service qu'il est prêt à fournir 6. Le timing, 7. La façon de ce sera facturé.
- ° veiller à rester impartial (dans les faits et dans la posture adoptée)
- ° en cas de différend entre parties, rester dans son cadre de notaire (le notaire et ses collaborateurs assurent un service notarial. La posture est différente de celle d'un avocat ou d'un juge. Le notariat ne prend pas parti : il informe et tente de concilier les parties)

# 3.2.2 POINT DE VUE HORIZONTALTRANSVERSAL : pour toute l'activité d'une Etude notariale (concerne tout le personnel d'une Etude)

#### 3.2.2.1 Culture d'entreprise notariale

Un nombre important de plaintes réceptionnées ont mis en évidence que l'Etude concernée (le notaire et/ou un de ses collaborateurs) avait perdu de vue le cadre même du notariat - sa place institutionnelle et ses caractéristiques propres.

Le notariat est une institution publique - c'est-à-dire - qui dispose d'une place 'réservée' dans la sphère publique (service public à assurer : authenticité des actes, ventes publiques et missions judiciaires) avec des caractéristiques qui lui sont propres (que l'on doit donc

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Exemples : signer un acte de renonciation à succession est-il concrètement nécessaire ? le notaire va-t-il payer les factures successorales ? la correspondance par mail, par tél va-t-elle être facturée par l'Etude ?



retrouver dans <u>tous</u> les services notariaux fournis) dont notamment celles découlant du Code de déontologie.

Il nous semble utile d'inviter les notaires à rappeler régulièrement à chaque collaborateur cette notion de service public ('ministère') à assurer et les caractéristiques qui s'y rattachent.

A rappeler que même pour les services 'annexes' (autre que le service public lui-même à fournir), il y a lieu de respecter ce qui caractérise le notariat, ce qui est 'inhérent' au notariat, ce qui fait son essence, ses règles déontologiques.

Ceci afin de s'assurer que la culture d'entreprise développée au sein de son Etude est bien une culture d'entreprise <u>notariale</u> et le reste au fur et à mesure du traitement des missions qui lui sont confiées.

Avec une culture d'entreprise notariale solide, il sera possible d'adopter une ligne de conduite compréhensible et acceptable (parce que 'dans le cadre') pour tout citoyen qui s'adresse à l'Etude.

La relation avec le citoyen sera moins sujette aux malentendus ('différends') puis qu'il y aura une adéquation entre la façon dont le service notarial est fourni par l'Etude et les informations officielles, légales qui existent et circulent, notamment sur le net, à propos du notariat.

En cas de critique quant à la position - l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs, le citoyen pourra vite obtenir une validation (ou pas) via les sources officielles qui circulent sur le net (comme la Loi de Ventôse, l'Arrêté-Royal sur la déontologie des notaires).

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- formations déontologie notariale
- formations management (installation et entretien d'une culture d'entreprise) / team buildings / sensibilisation à 'l'expérience client')
- adaptation annexe règlement contrat de travail chez un notaire (mise en évidence des caractéristiques propres à la fonction notariale)

#### 3.2.2.2 Posture du notaire et de ses collaborateurs

Puisque le notariat est une entité institutionnelle, il y a lieu de s'organiser pour que le notariat (toutes les parties qui le composent, en ce compris chaque collaborateur de notaire) occupe la place publique accordée en veillant à assurer le service public confié dans le respect des contours de la fonction accordée.

La posture du notaire et de ses collaborateurs se doit d'être en lien avec les contours de la fonction notariale. Un écart par rapport à ces contours est susceptible d'engendrer une plainte.



En compilant les plaintes réceptionnées, les réponses fournies par le notariat et les textes légaux (confrontation des attentes des citoyens et le service notarial fourni ou à fournir concrètement), il est ressorti qu'un office notarial est un office où le citoyen doit pouvoir avoir accès à un officier (un représentant public : le notaire), juriste (expert en droit) doté de caractéristiques spécifiques (qui le distinguent d'autres fonctions), officier qui assure, dans l'intérêt de la société (cfr 'représentant public'), de façon professionnelle, une mission publique ou privée.

#### 3.2.2.2.1 Le droit à l'accès

Le service (public) est à assurer. 6

Le Code de déontologie prévoit que le notaire doit organiser son Etude de manière telle qu'il dispose à cet effet des moyens humains et matériels suffisants.

Dans un dossier qui nous a été soumis, le notaire avait fait part au citoyen de ce qu'il ne disposait pas d'une équipe suffisante pour absorber toutes les demandes. Dans une politique de bon management, il a exprimé clairement, à l'attention du citoyen qui le consultait, qu'il faisait le choix de désormais refuser tous les dossiers <u>autres</u> que ceux qui lui sont confiés à titre de service public.

Ceci nous a paru être une prise de position cohérente puisque, à la base, le notaire doit assurer un service public. Les autres activités résultent d'un choix personnel du notaire d'offrir tout autre service complémentaire.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- formations management (anticipation de la surcharge de travail ou de l'absence d'un ou plusieurs employés /politique de choix des services à fournir complémentairement au service public)

- un dossier de liquidation judiciaire n'a pas été traité par un premier notaire désigné par le Tribunal à cet effet, ensuite non traité par un second notaire nommé en remplacement du premier. Ceci parce que, pour le notaire, il n'y a que du 'passif' à liquider alors que, pour une des parties, il est justement nécessaire d'avoir un état liquidatif pour pouvoir disposer d'un 'titre de créance' à l'encontre de son ex-conjoint.

- Le notaire, après quelques années de 'flottement' d'un dossier de liquidation judiciaire en son Etude invite les parties à demander son remplacement au Tribunal. Les frais d'avocat liés à cette procédure de remplacement sont mis à charge des plaignants alors que c'est le notaire qui est à l'origine du remplacement.
- Toutes missions confiées volontairement au notaire et acceptées initialement par lui (ex : modification actes de base, déclarations de succession) et pour lesquelles, après un certain temps, le notaire déclare que son Etude n'est pas en mesure de finaliser le travail les conséquences occasionnées par le 'contretemps' étant systématiquement supportées par le citoyen.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Exemples de plaintes :



#### 3.2.2.2.2 Le notaire

Il semble toujours important pour le citoyen qu'il ait au moins un contact avec le notaire en personne en amont du dossier.

Lorsqu'il y a un mécontentement du citoyen quant au service notarial, cette mise en contact direct notaire - citoyen s'avère indispensable pour favoriser une solution amiable. C'est la raison pour laquelle nous insistons pour que ce soit le notaire lui-même qui prenne connaissance des plaintes adressées à notre service et qui nous réponde. <sup>7</sup>

Ceci s'explique notamment parce que le statut des collaborateurs (candidats notaires ou juristes spécialisés), leurs compétences ne sont, en l'état actuel pas perceptibles pour le citoyen. Auparavant, le 'premier clerc' du notaire disposait d'un certain statut. Cette 'fonction' a disparu de sorte que pour le citoyen, c'est le notaire qui est encore la personne de référence (confiance) dans une Etude notariale (même si certains de ses collaborateurs disposent de plus d'expertise en certaines matières).

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- ° Organisation systématique d'une prise de contact entre le notaire et le citoyen qui confie à son Etude un dossier
- ° communication à propos de l'expertise des collaborateurs notariaux qui assurent le suivi des dossiers
- ° Réponses du notaire en personne aux plaintes (notamment celles traitées via notre service)

# 3.2.2.2.3 Le notaire (et ses collaborateurs) : représentant public - garder la cohérence d'une institution publique - collaboration entre Etudes notariales

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 <u>le notariat</u> a mal travaillé au dossier, que ça s'est mal passé *chez le notaire* (peu importe au final d'où vient l'erreur).

En raison de la 'place publique' qui lui est accordée, la profession (et indirectement chaque office notarial) y gagnerait en ayant moins pour objectif de fidéliser le citoyen à un notaire particulier mais plutôt en s'organisant pour que le notariat – dans sa globalité – puisse répondre efficacement aux demandes des citoyens.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Suite à une demande de l'Ombudsman du notariat, la Chambre nationale a, durant les assemblées générales provinciales, attiré l'attention sur la nécessité pour le notaire de signer lui-même la correspondance qu'il adresse à la chambre provinciale ou à la Chambre nationale ainsi qu'à l'Ombudsman pour le notariat. Nous avons pu constater que désormais :

<sup>-</sup> la majorité des notaires interpelés par notre service traitent eux-mêmes la plainte. Si ils confient certaines réponses à leurs collaborateurs, ils sont systématiquement mis 'en copie' des réponses qui nous sont adressées.

<sup>-</sup> après avoir été contactés par notre service, de plus en plus de notaires proposent à titre de solution de reprendre personnellement le dossier, d'organiser une réunion (on line ou téléphonique) avec le plaignant pour bien comprendre le problème et aboutir à l'amiable. Cette solution semble satisfaire la plupart des plaignants.



En soi, chaque notaire et chaque collaborateur notarial sont amenés à contribuer individuellement <u>et</u> collectivement à l'exercice de cette fonction publique.

De nombreuses plaintes déposées auprès de notre service ont révélé qu'il serait utile de sensibiliser les collaborateurs notariaux sur ce que cette fonction publique implique dans la façon de collaborer avec les collègues des autres Etudes à savoir :

- communiquer 'entre Etudes': répondre au collègue/collaborateur de l'autre Etude intervenante, fournir les pièces demandées.
- communiquer 'entre Etudes' à temps: envoi du projet d'acte dans un délai suffisant que pour permettre au collègue d'en prendre connaissance, de faire ses observations éventuelles pour qu'il soit ajusté <u>avant</u> envoi, par le notariat, au citoyen.
- communiquer de façon alignée et coopérer:
  - ° l'Etude intervenante vérifie le projet et le fait rectifier par le confrère <u>avant</u> envoi aux citoyens concernés pour qu'ils puissent disposer d'une version finale identique.
  - ° Informer dès que possible l'autre Etude d'un problème qui apparaît et collaborer <u>ensemble</u> 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 de le <u>traiter de façon conjointe</u> du côté du notariat (les aspects confidentiels pouvant rester 'entre notaires') et 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), quels sont les autres professionnels auxquels il faut peut-être faire appel (avocat, juge)?
  - ° En cas d'existence d'interprétations juridiques diverses possibles, le signaler également aux parties et leur indiquer que sauf à opter pour un processus de règlement extra-judiciaire (conciliation notariale, médiation, arbitrage, etc.), seul un juge pourra trancher la question. Au vu de la fonction notariale, ceci est plus adéquat que de donner chacun son avis de son côté à 'son client' et/ou donner l'impression que le notariat dispose d'office du pouvoir d'imposer une solution: le notaire n'est ni avocat ni juge.

Ceci est valable autant pour les missions attribuées par la Loi au notariat (ex: authentification d'actes, ventes publiques, missions judiciaires) que pour les missions autres que le notaire et ses collaborateurs ont accepté de remplir à titre de service complémentaire (ex: rédaction d'une déclaration de succession)



#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- ° Formation déontologie notariale
- ° Team-buildings sensibilisation à l'expérience 'client'
- ° Usage des outils développés par la corporation : NABAN, IZIMI, plate-forme collaborative VIC, etc.

#### 3.2.2.2.4 Le notaire : un juriste (expert en droit)

Dans le traitement des dossiers par les Etudes notariales, il nous semble judicieux de systématiquement insister sur le domaine d'expertise de la fonction notariale - savoir le domaine juridique - pour éviter tout malentendu quant au contours (et limites) du travail fourni.

Dans de nombreuses plaintes réceptionnées, il est apparu que :

- Soit le citoyen n'a pas conscience des limites du domaine d'expertise du notaire et de ses collaborateurs<sup>8</sup>
- Soit le notaire ou ses collaborateurs ont laissé croire qu'ils étaient experts dans d'autres matières que le droit mais n'assument pas les erreurs commises dans ces autres matières<sup>9</sup>.

Si le notaire propose en son Etude des services plus larges que les services juridiques requis de par sa fonction, il y a lieu d'être encore plus attentif à en fixer le cadre avec le citoyen qui fait appel à lui pour ce service 'extra-notarial' (pourquoi, quoi, comment, qui, quel délai, quel tarif et à charge de qui ?) et d'en assumer la responsabilité professionnelle y afférente.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Site internet 'ad hoc' de l'Etude qui met l'accent sur l'expertise juridique
- Mise en place de lettres de mission pour les services complémentaires ('privés') fournis par l'Etude

#### 3.2.2.2.5 La fonction notariale : ses caractéristiques essentielles

En prenant du recul vis-à-vis des plaintes réceptionnées, des réponses fournies par le notariat et les textes légaux actuels (confrontation des attentes des citoyens et du service notarial fourni

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Exemple : le citoyen met en cause la responsabilité du notaire qui n'a pas décelé que le contenu du certificat PEB remis lors de la vente d'un bien est incohérent au vu de la réalité de la performance énergétique du bâtiment acheté (idem pour le PV installation électrique, pour le contenu du DIU, pour l'état du bâtiment, etc.)

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Exemple : estimation immobilière fournie par une Etude notaire dans le cadre d'une déclaration de succession et le bien s'avère, in fine, largement sur-évalué ou sous-évalué ou grevé d'une infraction urbanistique lourde.



ou à fournir concrètement), il est ressorti **2 caractéristiques** qui pour le citoyen paraissent essentielles, inhérentes à la fonction notariale (caractéristiques qui semblent constituer l'essence même du notariat, la raison d'être de sa place sur le terrain 'public', son costume, ce qui distingue le notaire des autres experts juridiques et ce pourquoi un citoyen fait appel à lui):

° Etre notaire = être impartial (le notaire n'est pas un avocat) - lien avec la question de la liberté de choisir 'son notaire'

Les plaintes réceptionnées démontrent la nécessité pour le notaire et ses collaborateurs d'être vigilants à préserver cette posture d'impartialité :

- dans le travail concret qu'ils fournissent

#### ET

- aussi dans la façon dont ils communiquent avec les citoyens qui les consultent.

Ce faisant, ils limiteraient les quiproquos. Il y aurait moins de citoyens qui se plaindraient :

- que leur notaire ne travaille pas ou n'a pas travaillé 'pour' eux, à la défense de leurs intérêt
  - ου,
  - en sens inverse
- que le notaire a été partial.

Une attention toute particulière à ce propos est d'autant plus requise qu'une confusion peut émaner à ce sujet en raison des textes de loi existant eux-mêmes.

En effet, le législateur, à l'article 1<sup>er</sup> de la loi sur le notariat, souligne le devoir d'impartialité tout en liant, à l'article 9 de ladite loi, la liberté de choix du notaire à des intérêts contradictoires.

Cela peut être compris par le citoyen comme une possibilité (un devoir ?) pour le notaire de défendre ses intérêts.

Or, la liberté de choix confère au citoyen le droit d'établir une relation de confiance avec le notaire qu'il choisit, ni plus, ni moins.

De son côté, le notaire choisi <u>et ses collaborateurs</u> se doivent de rester dans une position qui se situe au-delà de l'intérêt respectif des parties.

Lorsqu'une mésentente surgit, le notaire (son Etude notariale) ne peut pas, en raison de la fonction publique qui lui est accordée, qu'il a accepté d'endosser et qu'il s'est engagé à respecter, prendre 'parti' pour le citoyen qui l'a consulté. De par sa fonction, il se doit d'être impartial.

Ceci est valable tant pour les missions confiées volontairement au notaire que pour les missions judiciaires dont il est chargé par le tribunal.



Pour éviter tout malentendu à ce propos, la façon de communiquer des notaires et de leurs collaborateurs est à soigner. Le simple fait de parler de 'mon client' (ou écrire au nom de 'mon client') laisse penser que le notaire travaille dans l'intérêt de celui-ci (et travaillerait peut-être différemment si il était le notaire de l'autre partie - celle qui a fait appel à un autre notaire).

Enfin, ainsi qu'indiqué, la liberté de choix implique une relation de confiance : il est apparu que celle-ci était réellement conçue comme ça par le citoyen de sorte que celui-ci est mécontent lorsqu'il n'a pas le moindre contact personnel avec le notaire, lorsque le notaire qu'il a choisi se fait remplacer par un associé sans en informer le citoyen qui lui a accordé sa confiance / lorsque le notaire qu'il a choisi n'agit pas, n'assure pas le suivi requis pour faire évoluer favorablement le dossier parce que, par exemple, il n'est 'que' notaire 'intervenant'.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Mise en évidence de cette notion d'impartialité inhérente au fonctionnement du notariat (affiche dans la salle d'attente, site internet de l'Etude, mention automatique dans la correspondance écrite)
- Formation déontologie notariale
- Formation en communication axée notariat (communication verbale et écrite) /
   Révision des lettres-types / modèles de l'Etude

# ° Être notaire = être un conciliateur (même quand il s'agit d'une mission judiciaire) (le notaire n'exerce pas une fonction de juge, ni de police)

De nombreux citoyens pensent à tort que le notaire, en tant qu'officier public, peut imposer une solution (notamment dans les partages successoraux 'volontaires') et quand ils se rendent compte que le notaire n'agit pas concrètement en ce sens, ils sont mécontents du service notarial fourni.

Une communication adéquate quant à la limite des pouvoirs accordés au notariat semble donc requise.

Par ailleurs, il a été observé que de nombreux mécontentements trouvaient leur origine dans un avis 'personnel' qu'un notaire (ou son collaborateur) avait émis quant à un point de droit (discutable) ou à propos d'un différend survenu concrètement entre parties (action posée par un citoyen et critiquée par un autre citoyen).

Suivant la situation, le citoyen pensera alors que le notaire peut clore le débat et/ou imposer une solution et/ou relève que le notaire n'avait pas tout à fait raison et/ou qu'il n'avait pas à essayer d'imposer son avis.

Lorsqu'un point de droit est discutable, ou qu'il y a un différend entre parties, il n'appartient pas au notaire (à son collaborateur) de trancher la question et/ou de *laisser croire* qu'il peut le faire (il n'en a pas le pouvoir, seul le juge dispose de ce pouvoir ou sauf si les parties lui donnent ce pouvoir, par le biais d'un processus d'arbitrage par exemple).



D'un autre côté, le citoyen manifeste son mécontentement lorsque le notaire (ou son collaborateur) a oublié d'ouvrir la porte à une conciliation alors qu'il s'agit d'un volet inhérent à la fonction notariale.

Puisqu'il est confié au notaire la mission de chercher à concilier les parties (même en cas de mandat judiciaire), les notaires (ou leurs collaborateurs) qui se trouvent confrontés à un différend entre parties ou d'intérêts contraires à accorder se doivent d'agir en vue de favoriser la mise en place d'une solution amiable extra-judiciaire (sans prendre position : Le notaire n'est pas un avocat qui va 'défendre' les intérêts du citoyen qu'il assiste et donner son avis en ce sens).

Quand un dossier est enlisé dans une Etude notariale parce qu'il y a un différend (ex : désaccord entre héritiers), le citoyen s'attend à ce que le notaire agisse utilement.

Concrètement, il semble alors judicieux, lorsqu'un désaccord surgit, que le notaire précise aux parties :

- qu'il ne peut en aucun cas forcer un accord ou une opération (vente d'un immeuble indivis par exemple): son travail est donc interrompu en raison d'un élément indépendant de sa volonté (désaccord entre parties);
- 2. qu'il fasse part des alternatives existantes : procédures extra-judiciaires (ex : conciliation / négociation / médiation / arbitrage/ autres?) & procédures judiciaires (ex : sortie d'indivision judiciaire).
- 3. que si les parties (ou l'une d'entre elles) invitent le notaire (ou son collaborateur) à poursuivre une mission de règlement amiable (conciliation notariale ou autre processus de règlement extra-judiciaire), les modalités de celle-ci soient fixées au préalable (quelle est la partie demanderesse, quel est le processus qui sera appliqué, la durée envisagée, quelle sera la méthode de tarification du travail qui sera fourni par le notaire, qui va payer quoi) et que le notaire obtienne l'accord formel des parties qui lui ont confié une mission de 'conciliateur' sur le processus et son cadre.

Ensuite, lorsque le notaire constate l'échec de sa mission de conciliateur ou la non-possibilité d'entamer celle-ci, il y a lieu qu'il en fasse part directement aux parties concernées afin qu'elles puissent agir par ailleurs. A défaut, le citoyen considère que le dossier traine en l'Etude, que le notaire n'assure pas le suivi requis et il lui impute les dommages éventuels subis suite au 'retard' dû à l'Etude (amendes, intérêts de retard, dégradation de biens indivis, etc.)

Ceci est valable tant pour les dossiers 'volontaires' que pour les dossiers judiciaires. (il n'est pas cohérent de s'accrocher à un processus amiable extra-judiciaire si les parties ne sont pas volontaires/demandeuses.)

Lorsque les notaires ou leurs collaborateurs se proposent de résoudre le différend (et de facturer leur travail à cet effet), que ce soit via une conciliation, une médiation ou un arbitrage, il y a lieu de s'assurer qu'ils sont bien mandatés à cet effet par les citoyens qui les consultent.

Le mandat confié (et accepté) par le notaire (ou son collaborateur) pour tenter d'aboutir à une solution amiable entre parties doit être cadré (processus, timing, coût). Faute de



véritable 'scénario' dans une procédure amiable, le service fourni par le notaire risque d'être rapidement critiqué.

De nombreux notaires à qui ceci a été suggéré ont indiqué qu'ils assuraient ce service de façon 'spontanée' - depuis toujours et donc qu'il était difficile de concevoir une autre façon de l'assurer.

Avec la professionnalisation des différents modes de règlement extra-judiciaire des conflits, il semblerait que cette fonction de 'conciliateur', ce service de conciliation soit désormais à aborder professionnellement et de façon différente par le notariat – notamment en raison des divers processus existant en la matière et auxquels les citoyens font eux-mêmes désormais référence : négociation, médiation, arbitrage, etc. Ceci, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'un service facturé.

#### Mémo à l'attention des notaires et leurs collaborateurs :

- Formation du personnel aux principes de base du notariat
- Formation aux MARCS (modes alternatifs de résolution des conflits)
- Mise en place d'un processus 'MARC' adapté aux dossiers traités dans le notariat et/ou adapté à chaque Etude

#### 3.2.2.2.6 Dans l'intérêt de la société :

Toute action posée au sein d'une Etude est à poser dans un esprit de service public - dans l'intérêt de la société (du citoyen au sens large du terme).

#### Cela implique:

- Un devoir de conseil quant à l'opportunité de poser l'acte pour lequel le notaire est consulté (et d'exposer les frais directs ou indirects y afférents). 10
- De prendre en considération tout citoyen (en ce compris les personnes fragiles ou en voie de fragilité comme les personnes vieillissantes) et ses capacités (cognitives notamment). L'usage d'un langage clair et des conseils ajustés sont requis. Les appuis institutionnels existant sont à connaître, à conseiller et à exploiter pour assister utilement le citoyen (ex : BAJ, Justice de Paix, etc.)
- De prendre en considération toutes les particularités du citoyen qui charge le notaire de l'assister (approche holistique). Le service notarial est à assurer en prenant en compte l'ensemble des éléments fondamentaux qui le caractérisent et qui auront un

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Exemple: les actes de renonciation à succession. Parfois ceux qui ont été établis se sont avérés concrètement inutiles et cela a engendré un coût pour le citoyen concerné, pour le notariat et indirectement pour la société lorsque la 'gratuité' de cet acte était de mise.



impact à court, moyen et long terme.<sup>11</sup>

- Pour tous les services 'privés' (ex : déclaration de succession), il semble nécessaire que le notaire s'assure au préalable que le citoyen qui le contacte a conscience qu'il n'est pas obligé de passer par un notaire. Si il s'agit d'un 'petit dossier' (petite succession) où le citoyen pourrait facilement obtenir un service moins coûteux par ailleurs (Au SPF Finances, possibilité de demander gratuitement un certificat d'hérédité pour faire débloquer des comptes bancaires après un décès), il est nécessaire que le notaire (ou son collaborateur) en informe le citoyen qui le consulte (en sus de l'information quant à la façon dont son Etude va facturer le travail demandé).
- Le notaire et ses collaborateurs sont amenés à rester 'dans le cadre de la fonction notariale', à conserver la posture y afférente au regard de la place publique que le notariat occupe, en tenant compte, non seulement du citoyen qui a pris contact avec lui, mais <u>aussi</u> des autres citoyens qui sont concernés par l'opération. Ceci, même si l'on se situe dans le cadre d'un service 'privé'.

#### Mémo à l'attention des notaires et leurs collaborateurs :

- Formation en management (sensibilisation à 'l'expérience client')
- Formation en communication axée notariat (communication verbale et écrite) / Rédaction des actes en langage clair/ Révision des lettres-types / modèles de l'Etude (et utilisation de ceux déjà mis à disposition par la Fédération Royale des Notaires, comme le compromis de vente en langage clair).
- Formation en droit international privé (La Fédération Royale des Notaires travaille à la mise en place d'un mode d'emploi à destination des expatriés)
- Formation et développement d'une expertise notariale efficace pour assister utilement les personnes 'fragiles', en voie de fragilité (dépendance cognitive handicap mental ou vieillissantes) ou concernées par la fragilité d'un proche. (programmation 'testavie', 'après-parents', etc.)

Exemples: la présence d'un élément d'extranéité est à prendre en considération dans le cadre d'une modification de régime matrimonial; un début d'Alzheimer chez une personne âgée a un impact pour la gestion future du patrimoine familial; la présence d'un enfant handicapé mental dans la famille a un impact sur une programmation successorale.



## 3.2.2.2.7 De façon professionnelle:

#### Prestation de service :

Globalement, il est essentiel de ramener dans l'esprit de chaque collaborateur d'une Etude notariale la question du 'pourquoi' il pose tel acte dans le cadre de son activité professionnelle.

Qu'est-ce que cet acte implique sur le plan professionnel et rentre-t'il dans le 'cadre' du service notarial à fournir ou des services 'annexes' (privés) que l'Etude est d'accord de fournir?<sup>12</sup>

Ce qui est fait au sein d'une Etude notariale est l'exercice d'une profession. C'est un service, un travail que le notaire et ses collaborateurs acceptent de fournir au citoyen qui le consulte - parce qu'il a confiance en l'Etude.

Chaque 'action' doit dont être posée dans cette perspective-là. Qu'elle soit posée par la secrétaire, le juriste, le candidat-notaire, le notaire, le notaire honoraire: comme professionnel, qu'est-ce qui m'est confié comme mission, est-ce que je dois (en tant qu'officier public), peux (pour les autres services fournis par les Etudes notariales), suis en mesure de (pour tous les autres services fournis par les Etudes notariales) l'accepter?. Si oui, comment vais-je procéder, quel est le timing qui peut être annoncé et le mode de tarification? Qu'est-ce que le citoyen attend (ou peut attendre de moi) et qu'est-ce que j'attends du citoyen. Il s'agit d'un contrat de prestation de service.

#### Cadre de la prestation de service

Le cadre de la mission confiée par le citoyen au notaire doit être clair <u>dès le départ</u> : quelle est la mission, quelle est la procédure (processus) qui va être suivie par l'Etude notariale, par qui (le notaire et/ou l'un de ses collaborateurs et/ou un autre professionnel), endéans quels délais et moyennant quels coûts (**pourquoi, quoi, comment, qui, quel délai, quel tarif et à charge de qui ?**). Ceci est valable tant pour les missions confiées volontairement au notaire que pour les missions judiciaires dont il est chargé par le tribunal.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup>. La plainte réceptionnée qui met en lumière la nécessité d'avoir ce 'réflexe' est celle de la clé d'une maison (d'un voisin décédé) qui est remise et acceptée par la secrétaire de l'Etude et puis glissée dans un tiroir et oubliée. Quelques mois plus tard, la maison se délabre et cause des dégâts au voisinage. La responsabilité du notaire 'qui n'a rien fait' (alors qu'il a accepté de prendre la clé) est remise en cause ... En acceptant la clé, quel est au final l'engagement pris - sur le plan professionnel - par le notaire vis-à-vis du voisin qui l'a déposée en l'Etude? Le notaire (l'Etude) a été contacté en raison de son statut, de la fonction qu'il occupe, de sa 'place' institutionnelle. Pour le citoyen, en acceptant la clé, cela signifiait qu'un suivi serait assuré de par sa fonction publique de notaire.



#### Délai raisonnable

Le service (public) est à assurer dans un délai raisonnable. 13

#### Le service du notaire 'intervenant'

Le notaire (ou son collaborateur) 'intervenant' doit adopter une posture cohérente avec le cadre de la profession et communiquer clairement à ce propos : il participe activement au service notarial requis, en collaborant utilement avec le notaire qui tient la plume et en respectant ce qui caractérise la fonction notariale (ex : impartialité - esprit de conciliation).

Afin d'assurer l'assistance demandée par le citoyen qui le consulte, le notaire intervenant se doit d'être tout aussi attentif au respect des délais requis. Il est difficile d'expliquer qu'il exerce sa fonction de notaire avec moins d'attention parce qu'il ne tient pas la plume.

A défaut de participer activement, la question de la raison pour laquelle il se fait rémunérer se pose<sup>14</sup>.

#### Le service de conciliation

Si un travail de négociation (conciliation) est amorcé et poursuivi par un notaire ou son collaborateur (qui, à un moment ou un autre, va facturer ce travail (puisque tout travail mérite salaire), il est important de s'assurer que le citoyen est d'accord sur la mission envisagée et ce que cela implique. (cadre à poser dès le départ et à valider avec le citoyen. Le 'contrat de prestation de service avec l'Etude notariale doit être clair : pourquoi, quoi, comment, par qui, endéans quel délai, à quel tarif et à charge de qui ? ).

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Exemples:

<sup>-</sup> Immobilier : il est difficilement acceptable qu'un propriétaire qui a fait l'objet d'une saisie immobilière ait à assumer les intérêts courus entre le jour de l'adjudication publique et la finalisation de l'acte d'ordre par le notaire.

<sup>-</sup> Succession : Il en est de même pour les déclarations de successions (service 'privé') déposées tardivement et pour lesquelles des amendes sont imputées aux héritiers qui ont confié le traitement du dossier au notaire.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Exemples récurrents de dossiers où nous avons dû intervenir :

<sup>-</sup> Immobilier : le notaire intervenant dans une vente a transmis au citoyen un projet d'acte d'un confrère sans le vérifier au préalable et une erreur est apparue après la signature de l'acte authentique. Qui est responsable ? Est-il cohérent de dire que c'est de la faute du notaire qui a tenu la plume ?

<sup>-</sup> Successions : le manque de collaboration entre notaires dans le suivi des dossiers de succession peut parfois occasionner des retards (impliquant amendes et intérêts de retard à charge du citoyen), une prise de position juridique d'un notaire - position favorable à 'son client' (partialité) dans une succession peut engendrer un conflit entre héritiers qui, à la base, s'entendaient.



#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Formation en management
- Mise en place de lettres de mission pour les services complémentaires ('privés') fournis par l'Etude

#### 3.2.2.2.8 Mission publique ou privée :

#### Chaque Etude fournit:

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

#### et, éventuellement,

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

#### Au vu des plaintes réceptionnées, il semble que :

- le citoyen n'a pas conscience/connaissance de cette dualité (pour beaucoup de citoyens, tous les notaires fournissent <u>les mêmes services</u>, avec une <u>tarification</u> qui est <u>identique</u> car imposée par la loi. Ils sont donc surpris quand ils n'ont pas un service identique à celui qui a été fourni à leurs voisins ou que ce service leur a coûté plus cher) ;
- le citoyen n'a pas conscience que même pour les services 'divers' ('privés') qui sont fournis par les Etudes notariales, le notaire et ses collaborateurs doivent respecter le 'cadre' du notariat (impartialité notamment)
- le notaire et/ou ses collaborateurs sortent parfois du cadre du notariat en ne respectant pas ce qui le caractérise comme par exemple l'impartialité. Cette sortie de cadre paraît plus fréquente lorsqu'ils exercent des activités non réservées au notariat, (comme l'établissement d'une déclaration de succession sans prendre contact avec tous les héritiers concernés) mais aussi parfois lorsqu'il s'agit d'activités réservées au notariat (comme la rédaction d'un acte de vente en parlant de 'son client', en défendant uniquement la revendication du citoyen qu'il assiste) ce qui 'embrouille' encore plus le citoyen quant à la place du notariat sur le terrain institutionnel.

Chaque Etude notariale aurait intérêt à être transparente quant à cette dualité et à être précise quant aux services (autres que réservés au notariat) qu'elle est d'accord d'assurer complémentairement et ce qu'ils comprennent exactement (pourquoi, qui, quoi, comment, quel délai, à quel tarif et à charge de qui ?)



Le citoyen aurait ainsi une meilleure compréhension de la zone dans laquelle le travail à fournir se situe (fonction publique ou services divers). Il sera peut-être aussi plus attentif - lorsqu'il s'agit des 'services divers' - à définir et baliser clairement avec le notaire la mission confiée à l'Etude et les frais y afférents.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Site internet 'ad hoc' de l'Etude qui fait cette distinction et qui précise les services complémentaires (autres que ceux confiés par la Loi aux notaires) qui peuvent être fournis par l'Etude ainsi que la méthode de tarification.
- Mise en place de lettres de mission pour les services complémentaires ('privés') fournis par l'Etude en ce compris la tarification des divers postes y afférents
- Utilisation des modèles de base (lettres de mission) mis en place par la Fédération Royale des notaires (ex : pour les dossiers de succession)

# 3.2.3 POINT DE VUE VERTICAL : traitement concret des dossiers - par catégorie d'activités (concerne les collaborateurs amenés à y travailler)

Dans cette section du rapport, nous mettons en évidence les problèmes récurrents par 'matière' traitée par le notariat.

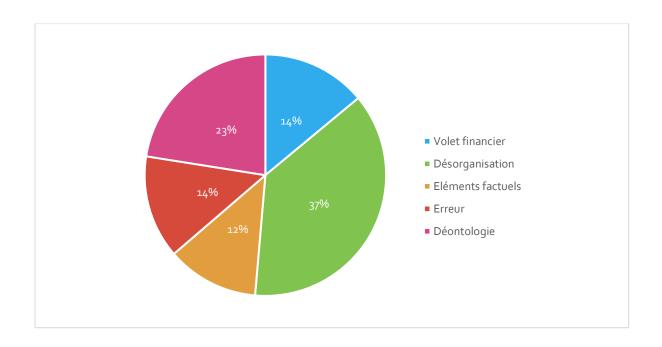
Ceci afin que les collaborateurs qui traitent ces matières puissent ajuster au mieux leur façon de travailler pour éviter ces problèmes.



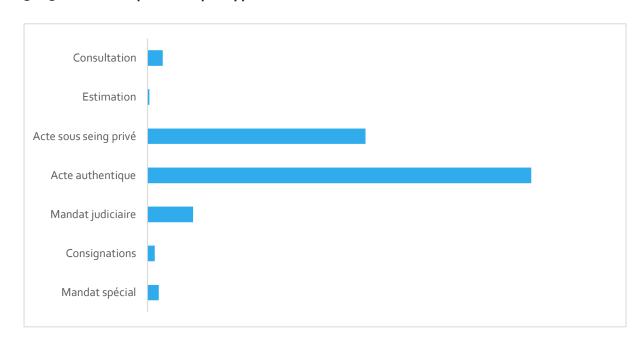
# 3.2.3.1 GLOBALEMENT POUR TOUS LES DOSSIERS

## 3.2.3.1.1 Statistiques

# 3.2.3.1.1.1 Répartition par type de plaintes

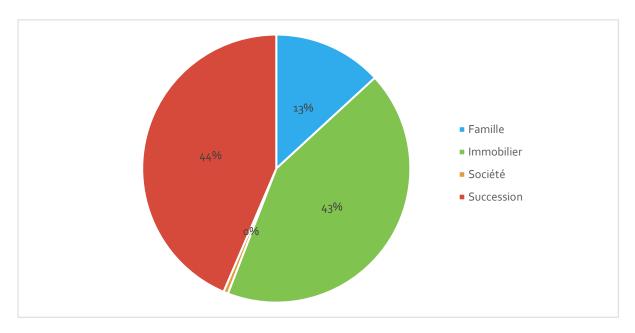


# 3.2.3.1.1.2 Répartition par type de service





3.2.3.1.1.3 Répartition par type de dossiers



## 3.2.3.1.2 Recommandation générale

En 5 ans d'existence du service ombudsman, nous avons observé que certaines Etudes (certains notaires, certains collaborateurs) étaient visées de façon récurrente par le même type de plaintes.

Ceci alors que, sur le plan technique, le travail fourni était un travail important et de qualité.

Il est donc suggéré, lorsqu'un mécontentement est manifesté à l'égard du service notarial fourni, de prendre le temps de faire le point avec l'équipe ou le collaborateur concerné sur ce qui a été l'occasion du mécontentement (trouver là où le 'différend' a pris place, là où il y a eu un écart entre ce qui était attendu par le citoyen comme service notarial et ce que le 'notaire' a fourni comme service).

Cela permettrait d'améliorer le service notarial fourni par l'Etude concernée.

Cela limiterait également les nombreux cas d'épuisements, burn-outs des collaborateurs de notaires (et notaires-mêmes) dont nous avons eu connaissance.

#### Actions / instructions du notariat à cet effet :

- Formation en management
- Ateliers de supervision coachings des collaborateurs



#### 3.2.3.1.3 Vis-à-vis de notre service

Notre service a pour mission de contribuer à la mise en place d'une solution amiable afin que la relation citoyen - notaire puisse être rétablie, principalement pour qu'une suite utile puisse être apportée au dossier de fond du citoyen.

En ce sens, nous attirons l'attention des notaires et de leurs collaborateurs, sur ce qui suit :

- ° le citoyen mécontent souhaite que sa plainte soit entendue par le notaire à qui il a accordé sa confiance (et non par un collaborateur de l'Etude). Les réponses à notre service sont donc à fournir par le notaire. ¹⁵ En outre, il a été observé que de nombreux litiges ont été résolus tout simplement par l'organisation d'une réunion avec le(s) citoyen(s) mécontents et le notaire en personne.
- ° Les dossiers qui sont résolus le plus rapidement sont ceux où chaque partie concernée (plaignant et notaire) travaillent à mettre en place une solution amiable (en lieu et place de fournir des justifications diverses).
- ° Il y a lieu de répondre à l'objet de la plainte (au mécontentement tel que formulé) en vue d'y apporter une solution. Nous recevons de nombreuses réponses des Etudes notariales qui sont trop 'rapides' et à côté de la demande ce qui génère une perte de temps pour tous.
- ° Si la plainte a été déposée auprès de la Chambre de discipline en même temps il y a lieu d'en informer notre service de suite car nous devons alors suspendre notre intervention jusqu'à ce que le citoyen choisisse : la Chambre et notre service ne peuvent pas traiter parallèlement le même dossier.
- ° Liquidations judiciaires : Certains notaires liquidateurs interpellés par notre service de médiation ont refusé de donner une suite utile à notre intervention pour les motifs suivants : Lorsqu'ils sont désignés par le Tribunal, ils exercent leur fonction en qualité d'auxiliaire de justice et non en qualité de prestataire de services. Ce qui fait de la partie plaignante une justiciable et non une consommatrice. Le travail effectué par les notaires dans ce cadre sortirait donc du champ de compétence du service ombudsman.

Ecrire au service ombudsman pour faire passer ses revendications porte atteinte au principe du contradictoire.

Au regard de ce qui précède, en cas de plaintes relatives à un dossier judiciaire, notre service intervient quasi uniquement lorsqu'une plainte porte sur l'absence d'action et/ou de réponse du notaire dans le dossier dont question.

Pour l'absence d'action : il est alors demandé au notaire concerné d'expliquer brièvement :

° 1. la cause de l'enlisement du dossier, 2. les options pour en sortir, 3. ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe, 4. le timing pour les opérations notariales envisageables.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> La Chambre Nationale est intervenue auprès des notaires (Assemblées générales) pour insister sur ce point.



Ces informations ne sont parfois pas connues par le citoyen et en disposer lui permet d'aller de l'avant.

Quant à l'absence de réponse : elle est parfois simplement explicable par la nécessité de respecter le principe du contradictoire ... explication qui n'a parfois pas été 'enregistrée' par le citoyen concerné. (c'est souvent le cas lorsqu'il a fait le choix de ne pas être assisté par un avocat)

### 3.2.3.1.4 Authenticité : 'valeur' des copies d'actes authentiques fournies par les Etudes notariales

Pour le citoyen un texte informatisé sans aucune 'signature' du notaire n'a aucune valeur.

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

Parfois, il est signalé que la version reçue ne correspond pas au texte de l'acte tel que signé (visuellement le citoyen ne retrouve pas les 'renvois' - ajouts manuscrits effectués au moment de la signature) et/ou il s'avère que la copie informatisée est réellement différente de la copie signée (erreur de l'Etude) et/ou les annexes ne sont pas jointes.

Ces plaintes démontrent l'importance pour le citoyen de disposer d'une pièce qui, visuellement, atteste de son caractère authentique (élément distinctif).

Il semble que le citoyen préfèrerait recevoir une <u>photo</u>copie de l'acte qu'il a signé (même scanné) plutôt qu'un exemplaire informatisé (qui se présente parfois sous simple fichier word).

Les notaires et leurs collaborateurs sont invités à s'adapter à cette demande du citoyen, en veillant à soigner ce qui 'sort' des Etudes notariales (ou ce qui y est conservé) tout en utilisant judicieusement les outils informatiques en ce sens. 16

#### 3.2.3.1.5 Tarification:

Proportionnellement le nombre de plaintes en matière de tarification notariale est relatif : sur un peu plus d'1 million d'actes authentiques par an (sans compter tous les autres dossiers traités par les notaires sans actes authentiques), il y a eu en 2020, 169 plaintes relatives à un problème comptable dont 32 avaient trait à la réception d'une facture trop élevée.

En matière de facturation, il semble nécessaire, au vu du contenu des plaintes réceptionnées, d'inviter chaque notaire à améliorer :

- la façon dont il facture les services fournis par son office notarial <sup>17</sup>;

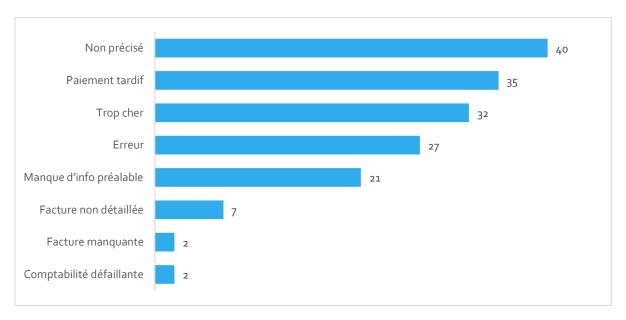
<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Les instances notariales travaillent à mettre à disposition des notaires des outils pour faciliter les signatures électroniques et/ou la conservation de pièces officielles dans un coffre-fort électronique (Izimi)

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Nous avions déjà signalé que l'usage de 'forfaits' et/ou d'un programme de comptabilisation automatique (qui ne tient pas compte des particularités du dossier) était peu apprécié par le citoyen.



- la façon dont lui et ses collaborateurs communiquent sur le tarif appliqué par son office notarial <sup>18</sup>;
- la façon dont il se coordonne en matière de facturation avec les autres experts qui travaillent également au dossier (confrère, avocat, expert fiscal, etc) et communique à ce propos avec le citoyen concerné.

#### 3.2.3.1.5.1 Statistiques



#### 3.2.3.1.5.2 Critiques récurrentes :

Afin que les notaires et leurs collaborateurs comprennent à quels endroits une meilleure communication avec les citoyens qui les consultent pourrait être utile, voici un listing des plaintes récurrentes en la matière :

- ° je pensais que la première consultation était gratuite
- ° je ne savais pas que ce service était payant
- ° je n'ai pas demandé à ce que ce travail soit effectué
- ° je n'ai pas été informé du tarif qui serait appliqué
- ° je croyais que peu importe le notaire consulté, je paierais le même tarif
- ° je n'ai pas marqué mon accord sur la facture émise et le notaire 's'est payé' sans mon accord au moyen des fonds successoraux, de l'acompte, etc.
- ° je ne comprends pas pourquoi je dois payer mon notaire en plus de la facture établie au nom de la succession par l'autre notaire

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Un travail de fond relativement important a été effectué par les instances notariales pour que la comptabilité des notaires soit tenue de façon impeccable. Il est temps que ce travail transparaisse à présent dans la façon dont chaque notaire facture ses prestations et communique sur sa méthode de facturation.



- ° je ne vois pas pourquoi je devrais payer les frais du notaire puisque la vente a été annulée (il n'a pas été précisé dans le compromis de vente ce qu'il adviendrait des frais du notaire en cas d'annulation de l'opération)
- ° j'ai payé une 'provision' et je ne reçois pas de décompte final avec le détail de ce qui est facturé
- ° il est marqué sur la facture envoyé par l'Etude 'ceci n'est pas une facture' : je ne comprends pas
- ° je ne comprends pas pourquoi je dois payer des frais divers en plus que les honoraires fixés par la loi pour cet acte (tarif légal)
- ° j'aimerais avoir le détail des frais que je paie en plus de l'honoraire légal (frais divers, vacations, débours, frais de dossier ...)
- ° je ne suis pas d'accord de payer un 'forfait' (de nature à compenser les 'petits' dossiers non rentables de l'Etude): je veux payer en rapport avec le travail concrètement fourni

## 3.2.3.1.5.3 Etablir une méthode de tarification cohérente au vu de la législation applicable <u>et</u> du travail fourni

Tant qu'il n'y aura pas d'adaptation du texte légal à la réalité actuelle du travail notarial fourni concrètement (adaptation de nature à éviter toute interprétation complémentaire), la façon dont le notaire facture pourra prêter le flanc à la critique.

Afin d'y remédier, chaque notaire est invité à adopter une **méthode** de tarification cohérente au vu de la législation existante et juste au regard du travail fourni concrètement. <sup>19</sup> Il lui appartient également de communiquer en temps utiles à ce propos.

Dans les contestations relatives aux frais et aux honoraires, pour lesquelles le service d'Ombudsman a tenté d'intervenir, il a été relevé :

- que le problème aurait pu être évité s'il avait été possible de démontrer quels étaient les débours réellement exposés par l'Etude (factures payées par l'Etude pour les formalités requises par le dossier) et les coûts internes à l'Etude (charge de travail) spécifiques au dossier et comment ceux-ci ne pouvaient logiquement pas être couverts par le tarif (dossier 'hors normes').
- que les notaires qui sont interpellés via notre service pour cause de surfacturation appliquent souvent un système forfaitaire pour les 'frais divers' (c'est-à-dire pour facturer les opérations non couvertes par les honoraires légaux). Le mécontentement vient alors d'une impression de 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. <sup>20</sup> La justification suivant laquelle ce faisant les dossiers simples permettent d'assumer les dossiers compliqués

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Une directive de la Chambre Nationale à ce propos serait souhaitable

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> 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



ne serait visiblement plus accepté dans la société actuelle. Il ne serait plus envisageable d'imposer au citoyen une contribution de solidarité sans son consentement.

- que certains notaires appliquent un salaire horaire pour tout le travail fourni alors que l'arrêté sur les tarifs (légaux) prévoit expressément qu'une partie de ce travail est en soi couverte par les honoraires. Le citoyen a alors l'impression qu'une rémunération est calculée 2 fois. La méthode du tarif-horaire peut moyennant information préalable et respect des prestations couvertes par le tarif légal toutefois mener à une relation correcte avec les citoyens.
- que la qualification des collaborateurs n'est pas prise en compte lors de l'application d'un tarif horaire. Or l'application d'un tarif horaire doit être en lien avec la nature de la prestation et les qualifications requises pour le travail sollicité, ainsi qu'avec la vitesse de travail du collaborateur ou du notaire concerné.

#### 3.2.3.1.5.4 Communiquer sur la facturation.

Il y a lieu d'informer en amont du dossier, pendant et après ET obtenir l'accord du citoyen sur les tarifs annoncés au regard de la mission confiée (surtout pour tout ce qui est hors honoraires légaux puisque, pour cette partie, en raison de la réglementation européenne, il n'y a pas de tarif identique qui peut être imposé à tous les notaires).

Il a été relevé dans les rapports annuels précédents que la législation en matière de tarification légale des honoraires de notaires était obsolète et de nature à interprétations diverses.

Indépendamment de cette problématique, une information correcte et en amont est essentielle pour le citoyen-consommateur. Aucun texte de loi n'est nécessaire pour cela. En outre, le devoir de conseil 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.

Par ailleurs, les activités qui ne sont pas de la compétence exclusive du notaire en tant qu'officier public (services 'privés') se situent sur le marché ouvert de libre concurrence entre les notaires et d'autres fournisseurs de services qui exercent ces mêmes activités (législation européenne). Les notaires ne sont pas suffisamment conscients de la réglementation applicable. Une convention (contrat de prestation de services, lettre de mission) est rarement signée à l'avance par les notaires et leurs 'clients'.

De façon globale, il paraît de nature à diminuer tout différend en matière de facturation le fait :

- ° d'informer <u>au préalable</u> -- le citoyen (consommateur) du caractère payant du travail demandé à l'étude (en ce compris lorsqu'il y a une 'négociation' conciliation amorcée par le notaire en vue d'un partage amiable);
- ° de préciser au citoyen <u>la méthode de tarification</u> en l'Etude, le tarif qui sera appliqué pour les honoraires comme pour les frais annexes (en précisant ce qui est visé par le tarif légal et ce qui ne l'est pas). Il y a lieu de noter que communiquer un tarif est différent du fait d'annoncer un budget car, souvent, il n'est pas possible d'annoncer un budget;



° de signaler au consommateur en temps opportun toute cause de majoration éventuelle,

Il nous a été signalé que parfois, il est compliqué d'y accorder une attention suffisante au moment de l'ouverture-même du dossier :

- Dans de nombreux cas, le premier contact avec le consommateur ne passe pas par un entretien, mais par l'envoi de documents (ex : envoi d'un compromis de vente signé au notaire) ou par une demande écrite d'établissement d'un document.
- Dans d'autres cas, plus spécifiquement dans les dossiers de succession, la priorité lors du premier entretien est accordée aux aspects humains du dossier plutôt qu'à son volet économique

Pour éviter que le citoyen ne se retrouve dans l'inconnu, une information claire sur le site web propre à l'office notarial concerné représenterait une avancée évidente. Dans l'idéal, par ce biais, le citoyen devrait pouvoir trouver une <u>information globale</u> sur la méthode de facturation dans le notariat <u>et</u> une <u>information spécifique</u> quant à la méthode de facturation appliquée par le notaire qu'il choisit.

Ce faisant, dès le premier contact avec le citoyen (avant même d'accepter la mission), s'il n'a pas eu la possibilité de faire le point sur le volet financier, le notaire serait en mesure d'envoyer le lien vers l'information et obtenir la confirmation qu'il peut poursuivre la mission confiée sur cette base de tarification.

Le consommateur doit encore pouvoir modifier son choix de notaire à ce moment-là.

Il est vrai que c'est un changement fondamental de mentalité qui est requis auprès des Etudes notariales mais il semble que cela soit une demande évidente du citoyen et une attente légitime.

#### Mémo à l'attention des notaires et leurs collaborateurs :

- Site web de l'Etude complété avec les informations relatifs à la méthode de tarification applicable globalement dans le notariat (référence au tarif légal) et spécifiquement par l'Etude concernée (pour tout ce qui n'est pas couvert par le tarif légal)
- Affiches informatives à placer dans la salle d'attente pour faciliter le dialogue sur le sujet - inviter le citoyen à poser la question de la facturation de son dossier (La Fédération Royale des Notaires a émis une proposition d'affiche à l'attention des Etudes notariales)
- Formations en droit économique/européen et ce que cela implique pour le notariat

<sup>°</sup> de finaliser le dossier en émettant une facture précise.



## 3.2.3.1.5.5 Communiquer sur la facturation : utiliser un langage clair, précis, compréhensible par le citoyen.

L'usage d'une terminologie compréhensible par tous est recommandé. Par exemple, la plupart des personnes ne comprennent pas ce que signifie le terme 'vacation' – ce qui éveille la critique chez le citoyen. (manque de transparence)

Il paraît aussi important d'utiliser une terminologie précise. Par exemple, 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 sont alors supposés faire l'objet d'un décompte final, et l'excédent remboursé, s'il y a lieu. (ex : 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').

#### Mémo à l'attention des notaires et du notariat:

Adaptation en langage clair des modèles de décomptes et de la terminologie utilisée à l'attention du citoyen pour communiquer sur ceux-ci

## Organisation des Études: Traitement concret des dossiers



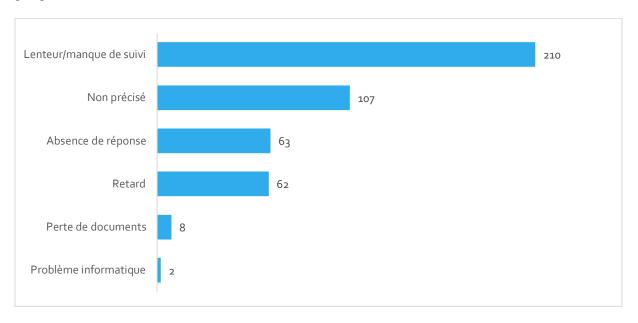
#### 3.2.3.2 ORGANISATION DES ETUDES: Traitement concret des dossiers

C'est le grief le plus couramment rencontré : désorganisation de l'Etude surtout en matière de succession et de liquidation.

Au regard des solutions qui ont été apportées dans les divers dossiers pour lesquels notre service a été interpelé, il semble qu'il serait utile de :

- Informer (et s'accorder avec) le citoyen sur les contours du travail à fournir par l'Etude son cadre le processus qui sera suivi
- Améliorer la communication des collaborateurs avec le citoyen (avec un usage adéquat des outils informatiques)
- Favoriser la collaboration entre Etudes notariales

#### 3.2.3.2.1 STATISTIQUES



#### 3.2.3.2.2 CRITIQUES RECURRENTES:

Afin que les notaires et leurs collaborateurs comprennent à quels endroits une meilleure organisation interne pourrait être utile, voici un listing des plaintes récurrentes en la matière :

- ° je n'obtiens pas de réponse du notaire
- ° le notaire ne m'a pas expliqué
- ° le dossier n'avance pas, le dossier est bloqué en l'Etude
- ° le dossier est en retard et je dois payer des amendes et des intérêts de retard
- ° l'autre notaire (celui qui assiste l'autre partie) ne répond pas à mon notaire
- ° je pensais que c'était le notaire qui allait s'occuper de ça



#### 3.2.3.2.3 CADRE ET PROCESSUS (mission confiée et acceptée par le notaire)

En raison de sa double activité (fonction publique et profession libérale), il est important que le notaire soit clair sur le travail qu'il <u>doit</u> et/ou <u>est d'accord</u> et/ou qu'il peut <u>ou pas</u> fournir. En quoi consiste son expertise et ce pour quoi il assumera une responsabilité professionnelle. <sup>21</sup>

Il ressort des dossiers déposés au sein de notre service que le costume d'officier public inhérent à la fonction de notaire est élastique.

En conséquence, tant le citoyen (et parfois l'expert qui l'assiste, comme un avocat) que le notaire ont des difficultés à être alignés quant aux prestations (et au coût y afférent) qui en découlent.

Ce constat met en évidence toute l'importance qu'il y a de prendre le temps, idéalement :

#### ° lors de l'ouverture du dossier :

- pour le citoyen, de faire part au mieux de ses attentes vis-à-vis du service notarial;
- pour le notaire (ou son collaborateur), <u>d'écouter</u> la demande formulée et d'y <u>répondre</u>
   <sup>22</sup> en précisant au mieux les contours de la mission qu'il va assurer; ses obligations en tant qu'officier public, leurs coûts ainsi que la façon dont son travail sera facturé
- Il y a aussi lieu qu'il précise, en amont, quels en sont les contours (processus, procédure, timing) et conditions (coûts) dans le respect des devoirs légaux qui lui incombent.
- Lorsque plusieurs professionnels sont amenés à intervenir au dossier (confrère belge, confrère étranger, expert immobilier, expert fiscal, avocats, etc.): préciser qui se charge de quoi, à quel tarif et quelles sont les responsabilités respectives assumées. Ceci afin d'être clairs sur les relations contractuelles existantes (qui assume quoi ? qui est le co-contractant de qui ? sous-traitance par le notaire ? responsabilité ? facturation par qui et à qui et comment ? cas de l'avocat / idem agence immobilière / idem syndic)<sup>23</sup>

-

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Voir page 31

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Il est normal que lorsqu'un citoyen adresse une question à une instance officielle, le citoyen s'attende à obtenir une réponse dans un délai raisonnable. Même si la réponse du notaire consiste à signaler que l'Etude (le notariat) ne peut pas assurer le travail qui lui est demandé, parce que, par exemple, ce qui est demandé ne cadre pas avec la fonction notariale ou parce que les informations demandées sont confidentielles, il paraît nécessaire que l'Etude notariale fournisse une réponse. Ceci, d'autant plus vu son statut d'officier public. notamment, en raison de son statut de service public.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> En cas d'intervention de plusieurs professionnels pour l'aboutissement d'une opération nécessitant l'intervention d'un notaire, il est difficile pour le consommateur de comprendre quelles sont les responsabilités assumées (et facturées) par chacun d'entre eux (notaire y compris). C'est le cas en matière immobilière : la mission de l'agence immobilière est de négocier un accord quant à la vente d'un bien immobilier. Lorsque la rédaction du compromis de vente est confiée à une Etude, la mission du notaire est de consigner par écrit les termes de cet accord. En ce sens, une bonne coordination entre les deux professionnels concernés voudrait que l'agence immobilière 'termine' sa mission.



° lors de la clôture du dossier : être diligent à communiquer aussi sur la façon dont la mission se clôturera en l'Etude (délai pour l'envoi des pièces, facture finale) ET le suivi éventuel que l'Etude doit, sait, peut assurer et celui que le citoyen doit assurer lui-même. 24

#### Mémo à l'attention des notaires et leurs collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Formation en management
- Mise en place de modèles 'lettres de mission' pour les activités non réservées au notariat (La Fédération Royale des Notaires a, en matière de succession, déjà proposé une base à adapter par chaque Etude et à ajuster en fonction du dossier spécifique)
- Site internet de l'Etude : mettre une 'time-line' d'un dossier type dans une Etude (en fonction des matières)

#### 3.2.3.2.4 INFORMATIQUE & COMMUNICATION AVEC LE CITOYEN (du bon usage des outils informatiques)

Avant tout, il y a lieu de relever que le renvoi systématique à un lien internet pour fournir de l'information n'est pas idéal :

- Les citoyens (notamment les plus âgés) ne sont pas forcément outillés (matériellement ou cognitivement) pour obtenir de l'information de cette façon-là
- Cela ne permet pas au notaire ou son collaborateur de fournir un conseil ou un service ajusté à la situation/demande du citoyen

Par ailleurs, dans un certain nombre de dossiers, il a été constaté que le citoyen est laissé de côté – sans obtenir de réponse à ses demandes à propos de l'état d'avancement du dossier. Il n'est pas informé du timing à envisager et/ou des raisons du retard - ce qui occasionne des critiques par rapport au service notarial fourni.

Du côté notarial, il est évoqué un manque de temps pour pouvoir traiter ces demandes du citoyen.

Pourquoi ne pas envisager de mettre régulièrement le citoyen en copie des mails (non confidentiels) qui sortent de l'Etude à propos de son dossier et/ou de lui accorder un accès à une sorte de ligne du temps de son 'dossier informatisé', afin qu'il puisse suivre étapes par étapes le travail fourni par l'Etude.

Il ne s'agit pas de donner un accès à toutes les pièces du dossier car certaines d'entre elles sont couvertes par le secret professionnel ou le devoir de discrétion du notariat.

La solution suggérée aurait l'avantage de limiter les mails et appels 'pour savoir où en est le dossier'. Ce faisant, il y aurait un gain de temps pour le citoyen et un gain de temps pour l'Etude qui disposerait alors de ce temps-là pour assurer la gestion de fond du dossier.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Par exemple : pour la récupération de droits d'enregistrement un fois le RC fixé : il n'est pas possible pour le notariat d'agir d'initiative puisque l'information ne lui parvient pas



#### Mémo à l'attention des notaires et leur collaborateurs :

- favoriser les conseils personnalisés
- communiquer régulièrement spontanément sur l'état d'avancement du dossier (par la mise en copie par exemple de la correspondance échangée ou de pièces réceptionnées)
- optimaliser les programmes informatiques de gestion des dossiers
- Site internet de l'Etude : mettre une 'time-line' d'un dossier type dans une Etude (en fonction des matières)

#### 3.2.3.2.5 COLLABORATION ENTRE ETUDES

Ainsi qu'indiqué ci-avant, en raison de la 'place publique' qui est accordée au notariat, chaque notaire et chaque collaborateur notarial sont amenés à contribuer collectivement à l'exercice de cette fonction publique.

A cet effet, la communication se doit d'être fluide entre Etudes et - entre le notariat et le citoyen - en se basant certes sur les préoccupations du citoyens mais aussi en restant aligné sur le cadre du service à fournir par le notariat.

Cela implique une bonne communication au sein de la profession :

- prendre son téléphone pour avoir un entretien avec son confrère, collègue de l'autre Etude se révèle souvent plus efficace que des échanges par mails (nous avons pu constater de nombreux 'dialogues de sourds' au travers des mails échangés entre collaborateurs)
- se concerter en amont pour fournir un service cohérent aux citoyens afin de garder sa posture de notaire (impartialité et service visant à aboutir à une solution amiable/conciliation). Lorsqu'il y a une interprétation en droit possible et/ou un litige entre parties : ne pas émettre l'avis qui va aller dans l'intérêt de la partie que l'Etude assiste comme un avocat le ferait ne pas trancher comme un juge.

Le citoyen a difficile de comprendre que 2 notaires aient des avis (juridiques) opposés. Le citoyen ne comprend pas que le notaire ne puisse pas imposer une solution si son avis est tranché.

- implication du notaire intervenant : pour accompagner utilement et faciliter le service notarial à fournir (aboutissement efficace du dossier)
- intervention de plusieurs notaires : mise au point en amont du cadre d'intervention des notaires (pourquoi, quoi, comment, qui, quel délai, quel tarif et à charge de qui ?) et communication transparente à ce propos avec le citoyen ;
- Prêts de ministère : s'organiser pour qu'il n'y ait pas de surcoûts pour le citoyen. (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')

- transmission de pièces entre notaires : à optimaliser. Les notaires sont invités à prendre en compte l'intérêt final du citoyen et éviter tout préjudice complémentaire dans son chef. Avec l'informatisation, la transmission entre Etudes des pièces utiles peut être très rapide.
- Remplacement d'un notaire au profit d'un autre notaire (transfert d'un dossier d'une Etude vers une autre): priorité au traitement du dossier de fond et rapidité d'action pour la facture. Gestion efficace (éviter les doublons en matière de formalités payantes pour le citoyen) coordination entre notaires et communication identique de part et d'autre quant aux conséquences pour le citoyen de ce transfert de dossier (notamment en matière de facturation pour les devoirs effectués correctement par l'Etude notariale déchargée et pour les devoirs à effectuer par la nouvelle Etude consultée).

#### Mémo à l'attention des notaires et des collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Formation en management (culture d'entreprise notariale)
- Team buildings collaborateurs des diverses Etudes notariales
- Usage de plates-formes communes pour échanger des données (la Fédération des Notaires y travaille, notamment via la plate-forme Naban, Izimi, etc.)
- Adaptation règlement de déontologie et renforcement des mesures en vue d'assurer son respect.

#### 3.2.3.2.6 SOMMES CONFIEES AUX NOTAIRES

#### 3.2.3.2.6.1 Imputation des débours et frais

Qu'il s'agisse d'un acompte qui a été versé entre les mains du notaire, d'avoirs successoraux liquidés sur le compte de l'Etude, ou pour une autre raison, le citoyen a difficile à accepter l'imputation 'automatique' des frais dus en l'Etude sur ces avoirs.



Afin d'éviter toutes contestations ultérieures, il semble requis que le citoyen soit informé et marque son accord <u>en amont</u> quant aux frais que son dossier est susceptible d'occasionner <sup>25</sup> et que ceux-ci pourront être imputés sur tous montants déposés à son nom en l'Etude.

Quand un litige survient à propos de ces frais (et donc de la libération de la somme confiée en l'Etude), un processus de règlement rapide du litige est souhaitable.

#### 3.2.3.2.6.2 Consignations

Notre service reçoit de façon récurrente des plaintes en lien avec des fonds 'consignés' en l'Etude <sup>26</sup>. Ceci, au final, parce que les modalités de libération sont souvent floues pour le citoyen.

Lors de la consignation d'une somme en l'Etude, il y a lieu d'informer clairement et par écrit les parties sur les modalités de consignation et de libération de la dite somme en ce compris le coût éventuel des démarches que cela va impliquer pour le notaire.

Il semble en effet utile de rappeler au citoyen que cette consignation est un service (non obligatoire) que le notariat lui rend.

Les modalités de libération doivent être les plus 'complètes' possibles pour pouvoir résoudre rapidement et de façon extra-judiciaire tout conflit à ce sujet en y intégrant, par exemple, une clause d'arbitrage en cas de différend *in fine*.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Mise en place de :
- ° clause-type pour les sommes versées sur le compte d'une Etude notariale
- ° clause-type pour les sommes consignées sur le compte d'une Etude notariale

#### 3.2.3.2.7 **IMMOBILIER**

L'activité principale du notariat se situe au niveau immobilier.

Il n'est donc pas étonnant d'observer que presque la moitié des plaintes réceptionnées par notre service a un lien avec l'immobilier.

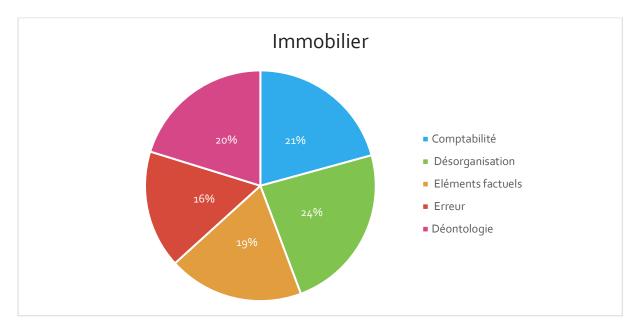
Nous épinglons ici uniquement les problèmes récurrents.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Exemple : vente : l'amateur accepte difficilement que l'acompte lui soit restitué déduction faite des frais exposés par l'Etude pour la rédaction du compromis, les premières formalités, etc. lorsqu'il n'en a pas été informé au préalable - ceci surtout, lorsque la non-réalisation de l'opération est due à un élément indépendant de sa volonté (vendeur défaillant).

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Exemple : somme consignée pour garantir l'engagement pris par un vendeur de venir évacuer les derniers meubles encombrant la maison vendue.



3.2.3.2.7.1 Statistiques



#### 3.2.3.2.7.2 Infractions urbanistiques

A ce jour, la régularité urbanistique des constructions érigées ne peut pas être garantie au citoyen acquéreur: il n'y a pas de législation existante à cet effet, pas d'attestation de régularité qui puisse être délivrée officiellement.

Le citoyen n'en est pas forcément informé.

Le notariat doit composer avec cette réalité administrative.

Nous avions déjà signalé que la mise en place d'outils juridiques adéquats permettant de certifier la régularité urbanistique des constructions érigées favoriserait la sécurité juridique des transactions immobilières sur le territoire belge et rendrait le marché plus dynamique.

Il ressort des plaintes réceptionnées par notre service une certaine urgence à réguler administrativement en la matière ('principe de bonne administration'). En effet, comment expliquer à une personne (et à sa banque) qui a acheté il y a 15 ans un appartement (aucune donnée officielle ne contestant cette qualification), qui y est domicilié depuis lors, qu'aujourd'hui - sur le plan administratif-urbanistique - cet appartement n'a jamais existé (il s'agit de combles), qu'il ne peut pas le vendre comme appartement, que ce n'est pas régularisable et qu'en réalité il n'aurait jamais pu s'y domicilier? Sur le plan social, économique et de la confiance accordée à l'administration, une telle situation cause de nombreux dégâts. <sup>27</sup>

Du côté notarial, cette absence de 'garantie' sur le plan urbanistique nécessite un devoir de communication (et de prudence) accru :

-

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Il nous semble que les cas sont plus nombreux en région bruxelloise.



- Importance d'informer tout amateur sur l'impossibilité, à l'heure actuelle, de garantir la régularité urbanistique d'un bien : même si les informations fournies officiellement au notaire par l'administration communale ne révèlent pas d'infraction, cela ne signifie pas qu'il n'y en a pas.
- Importance d'inviter le candidat-acquéreur à effectuer une démarche complémentaire auprès du service urbanistique pour obtenir les informations qui s'y trouvent (plans y compris) afin de les comparer avec le bien tel qu'il l'a visité.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Communication adéquate et en temps utiles à ce propos, de vive voix avec le citoyen et via le site internet de l'Etude
- Mise en place et usage d'une clause-type informant utilement le citoyen à ce propos

#### 3.2.3.2.7.3 Dossier d'intervention ultérieure

Le notaire, lors de la signature de l'acte authentique de vente, doit s'assurer du transfert entre vendeur et acquéreur du Dossier d'Intervention Ultérieure.

Les dispositions légales existantes ne fixent pas de façon précise le contenu d'un DIU.

Il en résulte de nombreuses critiques et discussions - après la signature de l'acte de vente - sur le caractère incomplet (ou pas) du DIU qui a été remis par le vendeur.

Le notariat ne peut pas compléter la législation existante et définir lui-même ce qu'est ou pas un DIU complet. Au travers des mécontentements que nous avons reçus à l'égard du notariat à ce propos, nous avons pu observer que c'est lorsque le notaire émet un avis (comme un avocat ou un juge) quant au caractère complet ou non d'un DIU que cela alourdissait le litige de fond (entre parties -vendeur et acquéreur) - d'autant plus lorsque l'autre notaire formule un avis différent ou une réserve à ce propos.

Par contre, il pourrait être envisagé, du côté notarial, d'insister pour que, lorsque la situation le permet : le DIU soit composé par le vendeur/ promoteur dès la mise en vente du bien et que

l'acquéreur ait l'attention attirée sur l'importance de pouvoir consulter le DIU avant de s'engager. Ceci, pour pouvoir éventuellement demander quelques informations ou pièces complémentaires à ce propos.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Communication adéquate et en temps utiles à ce propos de vive voix avec le citoyen et via le site de l'Etude
- Mise en place et usage d'une clause-type informant utilement le citoyen à ce propos



#### 3.2.3.2.7.4 Mise en vente par le notariat

#### 3.2.3.2.7.4.1 Posture du notaire (de ses collaborateurs)

Nous avions déjà relevé que lorsqu'un notaire acceptait de mettre en vente un bien immobilier, il y avait lieu qu'il reste dans le cadre de sa fonction et plus particulièrement sa posture d'officier public - agissant de façon égale dans l'intérêt de chaque citoyen non seulement le propriétaire vendeur mais aussi les amateurs (ou le notaire des amateurs). (impartialité).

Les plaintes réceptionnées ont révélé que les contours du service notarial assuré par un notaire qui met en vente un bien immobilier sont mal connus par les amateurs des biens : le mandat de mise en vente est a priori clair pour le vendeur mais pas du tout pour l'acquéreur. Nous avions attiré l'attention sur l'opportunité d'informer tout amateur d'un bien mis en vente par une Etude sur l'étendue du mandat (des pouvoirs) confié(s) au notaire dans le cadre de la mise en vente.

Nous avions aussi signalé qu'une uniformisation fédérale quant aux modalités de mise en vente par les études notariales éviterait des 'déconvenues' (mécontentements) aux amateurs qui seraient amenés à comparer/critiquer un mode de fonctionnement différent d'une région à une autre.

Par ailleurs, toutes les informations utiles relatives au bien doivent pouvoir circuler facilement et dès la mise en vente (à défaut, en cas d'information fournie tardivement, l'amateur peut facilement considérer que le notaire travaillait pour le vendeur - sans penser aux intérêts de l'amateur).

Nous avions suggéré qu'un fichier complet reprenant l'ensemble des informations obligatoires sur le plan du droit notarial (titre de propriété, conditions particulières, documents cadastraux, etc.) soit systématiquement transmis aux amateurs ou à leur notaire.

Ces points d'attention semblent avoir été correctement appréhendés par la mise au point du système de mise en vente 'Biddit' - et nous avons observé moins de plaintes en matière de mises en vente par les Etudes notariales. Une vigilance accrue reste de mise, même par le système Biddit, pour assurer un traitement (et une information) égale tant du côté propriétaire-vendeur que du côté amateurs. La possibilité d'avoir un échange de vive voix avec le notaire ou son collaborateur en charge du dossier doit pouvoir être favorisée pour fournir tout conseil notarial requis. <sup>28</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Exemples de plaintes 'Biddit' relevées lors du rapport annuel 2019 :

<sup>°</sup> 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 plate-forme 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.

<sup>°</sup> 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



#### Mémo à l'attention du notaire et ses collaborateurs :

- Formation déontologie notariale
- Uniformisation des modalités de mise en vente par le notariat (En ce sens, la fédération Royale des Notaires a déjà mis au point le système 'Biddit')

#### 3.2.3.2.7.4.2 Frais liés à la rédaction du compromis

Les plaintes que nous avons réceptionnées à ce propos trouvaient leur origine dans l'absence d'information préalable (et acceptation en amont) quant :

- à la tarification des frais liés à la rédaction du compromis de vente ;
- à leur prise en charge par le vendeur et/ou l'amateur (notamment en cas d'annulation de l'opération) ceux-ci étant quasiment systématiquement imputés sur l'acompte versé par l'acheteur (même si le non aboutissement de l'opération est imputable au propriétaire vendeur)

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Information à ce propos sur le site internet de l'Etude
- Mise en place et usage d'une clause-type précise à ce propos clause à intégrer dans les compromis de vente

#### 3.2.3.2.7.5 Actes de base/Actes de division

En pratique, depuis des années, le citoyen est amené à supporter sa quote-part dans les frais d'acte de base/actes de division.

Il paie 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 confie la mission de travail au notaire et en répercute les frais sur ses clients – cela fait en quelque sorte 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 ne 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.

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.



Donc, lorsque le notaire est amené à rendre compte – a posteriori – (que ce soit au promoteur ou à l'amateur du bien) cela suscite quelques difficultés, d'où plaintes à notre service.

Il devient urgent que le notariat travaille à changer la pratique existante (N.B. : cela nécessite une coopération avec le secteur de la promotion immobilière) pour qu'il y ait une cohérence/transparence dans la facturation établie à ce propos.

#### 3.2.3.2.7.6 Ventes publiques

#### 3.2.3.2.7.6.1 Lisibilité du titre de propriété

Pour l'adjudicataire d'un bien en vente publique, il est difficile de comprendre que son titre de propriété soit composé d'une copie conforme du cahier des charges + d'un PV d'adjudication + éventuellement d'un PV d'absence de surenchère.

En matière de vente publique, il pourrait être utile de fournir à l'adjudicataire un extrait officiel reprenant le nom du vendeur, celui du propriétaire, la description du bien, l'origine de propriété trentenaire, les conditions particulières, le prix.

Cela faciliterait aussi les opérations immobilières ultérieures relatives au bien immobilier concerné.

#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

- Mise en place d'un titre de propriété 'simplifié'
- Exploitation de l'informatique pour qu'une base de données reprenant uniquement les informations spécifiques à tout bien immobilier puissent être facilement disponibles / utilisées par le citoyen et le notariat.

#### 3.2.3.2.7.6.2 Vente publique – ordre

- les diverses opérations et communications s'effectuent essentiellement par écrit et dans un langage relativement technique ce qui est source de mauvaise compréhension et dommageable <sup>29</sup>
- le service (public) est à assurer dans un délai raisonnable.<sup>30</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Exemples de malentendus rencontrés :

<sup>-</sup> Dans le cahier des charges, il est indiqué 'le vendeur' pour désigner le propriétaire saisi (qui, par exemple, supportera le surplus des frais de la vente publique). Or, pour le propriétaire saisi, le vendeur est le créancier saisissant ...

<sup>-</sup> Le procès-verbal d'ordre ne met pas assez en évidence qu'un montant reste dû par le propriétaire saisi - ce qui occasionne des déconvenues par mésinformation. (est-il envisageable de mettre en évidence et/ou d'extraire du procès-verbal d'ordre les informations concrètes qui pourraient être utiles – pour l'avenir – au propriétaire qui a été saisi ?)

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Par exemple, il est difficilement acceptable qu'un propriétaire qui a fait l'objet d'une saisie immobilière ait à assumer les intérêts courus entre le jour de l'adjudication publique et la finalisation de l'acte d'ordre par le notaire)



#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs à cet effet :

- Communiquer en langage 'clair' pour tout citoyen (non juriste)
- Formation en management Mise en place d'une équipe suffisante (ou d'un appui externe) pour pouvoir traiter au mieux les dossiers judiciaires (ou le surcroît de travail ponctuel temporaire en résultant).

#### 3.2.3.2.8 **SUCCESSIONS**

Il s'agit d'un domaine qui n'est pas réservé au notariat.

Il est donc encore plus important d'être attentif aux contours de la mission confiée et acceptée par l'Etude notariale qui a été contactée suite au décès d'une personne.

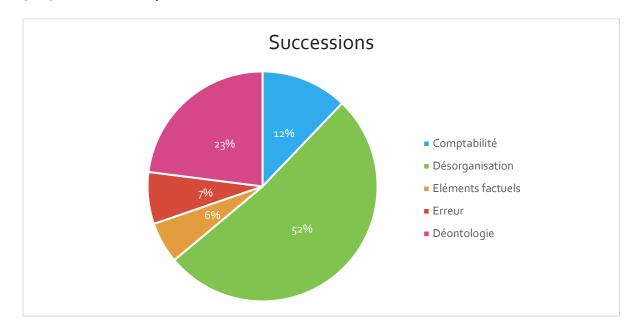
Au regard des solutions qui ont été apportées dans les divers dossiers pour lesquels notre service a été interpelé, il semble qu'il serait utile de prendre le temps, à l'ouverture de ce type de dossier :

- de rappeler au citoyen le cadre du notariat (officier public, expert en droit, impartialité, service de conciliation) (ni avocat, ni juge)
- d'établir une lettre de mission claire (pourquoi, quoi, comment, qui, quel délai, quel tarif et à charge de qui ?)
- de rappeler les règles en matière de droits de succession (délai pour déposer la déclaration de succession, délai pour payer les droits de succession, cours des intérêts de retard, possibilité éventuelle de verser une provision)

L'attention du notariat est également attirée sur les risques pris par le notaire qui fournit une estimation immobilière pour compléter la déclaration de succession lorsque celle-ci s'avère inexacte a posteriori (cfr : bien grevé d'une infraction urbanistique par exemple)



3.2.3.2.8.1 Statistiques



3.2.3.2.8.2 Le premier entretien - posture du notaire

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

Lorsqu'un notaire est contacté pour exécuter une opération, viennent s'ajouter, au-delà des contours contractuels relatifs au service sollicité, des démarches/obligations requises de par sa fonction d'officier public et dont le citoyen 'co-contractant' n'a parfois pas conscience/envie.

C'est en matière de successions que cette 'tension' entre service public et privé semble être la plus difficile à gérer par le notariat.

C'est ce qui explique probablement la proportion importante de plaintes en matière de succession (44%).

De par sa fonction publique, il semble souhaitable que le notaire :

- s'assure au préalable que le citoyen a conscience qu'il n'est pas obligé de passer par un notaire. <sup>31</sup>
- assure son devoir de conseil. Globalement, il est effectivement essentiel de ramener dans l'esprit du notariat la question du 'pourquoi' tel acte (professionnel) est posé. <sup>32</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Exemple: Si il s'agit d'un 'petit dossier' (petite succession) où le citoyen pourrait facilement obtenir un service moins coûteux par ailleurs (Au SPF Finances, vous pouvez demander gratuitement un certificat d'hérédité pour faire débloquer des comptes bancaires après un décès.), il est nécessaire que le notaire en informe le citoyen qui le consulte (en sus de l'information quant à la façon dont son Etude va facturer le travail demandé).

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> Parfois le 'conseil' préalable vient à manquer - par exemple - quant à la nécessité de dresser l'acte de renonciation. Cela engendre des coûts inutiles (pour le notariat et/ou pour le client et/ou pour la société) et occasionne des mécontentements.



#### 3.2.3.2.8.3 Lettre de mission

Le décès d'une personne engendre toute une série de formalités administratives et autres à accomplir.

S'agissant d'une matière non réservée au notariat, il appartient à chaque Etude notariale de définir et fixer avec le citoyen qui le consulte l'étendue des services qu'elle assurera pour lui dans ce cadre et à quel tarif.

Les services fournis par les notaires en matière de succession étant des services 'sur mesure' – non cadrés 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.

En raison de sa double activité (fonction publique et profession libérale), il est important que le notaire soit clair sur le travail qu'il <u>doit</u> et/ou <u>est d'accord</u> et/ou <u>peut ou pas</u> fournir. Il y a aussi lieu qu'il précise, en amont, quels en sont les contours (processus, procédure, timing - jusqu'où va sa mission<sup>33</sup>) et conditions (coûts) dans le respect des devoirs légaux qui lui incombent (**pourquoi**, **quoi**, **comment**, **qui**, **quel délai**, **quel tarif et à charge de qui ?**) et obtienne l'accord du citoyen qui le consulte sur ceux-ci.

Enfin, il pourrait être judicieux que le notaire soit plus précis sur les postes qui relèvent de l'expertise de son Etude (et pour lesquels il est prêt à assumer une responsabilité professionnelle) et ceux qui n'en font pas partie. <sup>34</sup>Cela permettrait aux citoyens de faire le choix de se faire assister (ou pas) par l'expert adéquat.

Cela permettrait aussi aux citoyens d'avoir conscience des informations qu'il leur appartient de fournir (éventuellement pour limiter les frais), des informations que les notaires sont en mesure de se procurer pour eux (parfois moyennant frais supplémentaires comme les recherches bancaires) ou qui dépendent de l'action d'autres organismes (ex : compagnies d'assurances).

#### 3.2.3.2.8.4 Facturation

De nombreux notaires ont fait part de leurs difficultés à aborder la question de la 'facturation' lors du premier entretien pour une double raison :

- le côté émotionnel;
- la difficulté de savoir à l'ouverture du dossier toutes les démarches (quantité de travail) que celui-ci occasionnera (budget incertain)

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> Quel est le service 'après-vente' qui sera fourni ou *pourra* être fourni ? Exemple : pour une réversion d'usufruit à venir suite au décès futur d'un héritier : le notariat ne reçoit pas l'information. Il ne peut donc pas assurer d'initiative le suivi requis.

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Problématique des situations 'internationales' complexes à gérer, problématique des estimations immobilières fournies par les notaires pour compléter la déclaration de succession



Pour le côté émotionnel, il est possible de pallier à cette difficulté par la mise en place d'outils de communication complémentaires à l'entretien lui-même (affiches dans la salle d'attente, informations via site web de l'Etude, premier courriel auquel est joint le détail de la tarification, etc.)

Pour le budget à prévoir : en réalité, ce qui semble à tout le moins requis, c'est d'annoncer la **méthode** de tarification applicable en l'Etude (ex : grille applicable pour les honoraires, tarif par réunion, courrier, etc.). Le citoyen souhaite être informé de la façon dont l'Etude facturera ses services. En étant informé de la méthode de tarification, le citoyen observera aussi comment réduire éventuellement la facture finale (ex : il évitera d'envoyer des demandes multiples par mails / téléphones et concentrera peut-être ses questions en une réunion).

Par ailleurs, le citoyen dispose de l'information suivante (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 citoyen 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 conjointe et identique 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 dommage 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.

#### 3.2.3.2.8.5 Estimation immobilière - volet urbanistique

Lorsque le notaire fournit ou valide (directement ou indirectement) à titre de service notarial facturé (expert professionnel) l'estimation de l'immeuble successoral, estimation qui figurera dans la déclaration de succession, le citoyen considère normal qu'il assume la responsabilité d'une erreur commise à ce niveau-là.

Si, a posteriori, le bien qui a été repris comme 'appartement' dans la déclaration de succession se révèle être, sur le plan urbanistique, des 'combles', le préjudice qui en découle (et donc la responsabilité y afférente) peut être relativement important.

Nous tenions à attirer l'attention du notariat sur cette problématique résultant - en soi - de l'impossibilité de garantir la régularité urbanistique des biens.



Lorsqu'un notaire fournit et/ou acquiesce - sans émettre de réserves - à l'estimation immobilière reprise dans la déclaration de succession, il pose un acte professionnel susceptible d'engager sa responsabilité.

#### 3.2.3.2.8.6 Les aspects fiscaux

° Le citoyen semble insuffisamment informé des règles applicables en matière de paiement des droits de succession. Il y a souvent confusion au niveau du délai pour le dépôt de la déclaration de succession (générant des amendes en cas de retard) et du délai pour le versement des droits de succession (générant des intérêts de retard). Il a été observé que cette confusion existait aussi dans le chef de collaborateurs de notaire qui communiquaient dont de façon inadéquate à ce propos.

Il semble requis que le notariat soit plus explicite à ce sujet lors de l'ouverture du dossier en ce compris quant au fait que le notaire n'a pas l'obligation ni le pouvoir de faire verser automatiquement, au moyen des avoirs successoraux, les droits de succession en temps utiles. Cela dépend de toute une série d'autres facteurs.

° (Région wallonne et bruxelloise) Une critique récurrente concerne l'absence d'information, en temps utiles et <u>par écrit</u> (avec montant suggéré) 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. <u>A posteriori</u>, l'option d'effectuer une 'avance' à l'administration fiscale semble, pour le citoyen concerné, souvent envisageable.

#### 3.2.3.2.8.7 Les aspects internationaux

Parmi les dossiers qui ont fait l'objet d'une plainte auprès de notre service, 119 dossiers comprenaient un élément d'extranéité.

Il serait donc utile de développer des outils et des compétences pour mieux appréhender ces aspects internationaux du côté notarial.

#### 3.2.3.2.8.8 Les aspects 'dépendance cognitive'

Parmi les dossiers qui ont fait l'objet d'une plainte auprès de notre service, au moins 28 concernaient une personne dépendante sur le plan cognitif (dépendance due à l'âge - minorité ou personne fort âgée - à un handicap mental, personne sous administration ou non, mandats extra-judiciaires, etc.).

Il serait intéressant de développer des outils et des compétences pour mieux appréhender ce type de dossier du côté notarial.

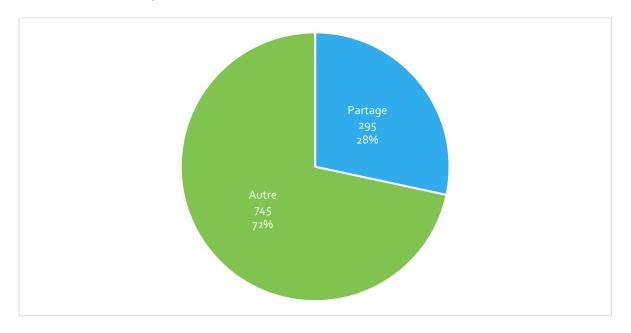


#### Mémo à l'attention des notaires et de leurs collaborateurs :

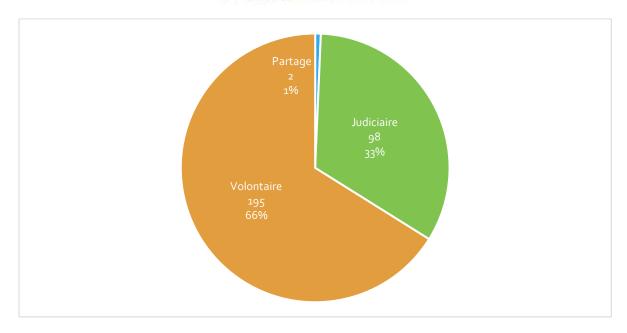
- Formation déontologie notariale
- Formation en droit international privé (successions)
- Formation en mécanismes de protection des personnes 'à dépendance cognitive'
- Mise en place et usage d'un modèle de lettre de mission adaptable par chaque Etude en fonction de ce que l'Etude est d'accord d'assurer comme service, en fonction de la tarification appliquée en l'Etude et ajustable à chaque dossier ('sur mesure') (N.B. : La Fédération Royale des notaires a établi ce 'modèle' en 2021)

#### 3.2.3.2.9 LIQUIDATIONS

#### 3.2.3.2.9.1 Statistiques







#### 3.2.3.2.9.2 Liquidations judiciaires

#### 3.2.3.2.9.2.1 Le premier entretien - posture du notaire

La tâche qui incombe au notaire est le prolongement de celle du juge.

Il ne devrait donc pas il y avoir de difficultés de communication puisque ce sont des dossiers où le notaire exerce une fonction publique (pas de tension avec ses fonctions 'privées') cadrée par les règles du Code Judiciaire.

Cependant, le citoyen ne connaît pas forcément les règles applicables :

- il attend parfois une prise de parti de la part du notaire liquidateur.
- il ne comprend pas que le notaire ne réponde pas à ses courriers.

Afin de limiter les mécontentements, il semble utile de préciser dès l'ouverture du dossier les contours de la mission impartie au notaire et le formalisme (**pourquoi**, **quoi**, **comment**, **qui**, **quel délai**, **quel tarif et à charge de qui ?**) à respecter et plus particulièrement les règles 'de base' en la matière : l'initiative n'appartient pas aux notaires mais aux parties / respect du contradictoire, le notaire n'a pas le dernier mot, etc.

En cours de traitement du dossier, il paraît aussi nécessaire de rappeler ces règles : plutôt que de ne pas répondre à une partie - lui rappeler qu'il n'est pas possible de répondre à sa demande car la règle du contradictoire n'a pas été respectée.

Comme ces règles de base sont essentielles en la matière et à respecter par toute partie concernée, il serait utile qu'elles soient affichées de façon claire dans la salle d'attente des notaires, et mises en évidence sur le site internet de l'Etude.



## 3.2.3.2.9.2.2 Le devoir de conciliation du notaire - Passage de la liquidation judiciaire à l'accord final amiable

L'article 10 du Code de déontologie prévoit que le notaire, même chargé d'une mission judiciaire, cherche toujours à concilier les parties.

#### Délai raisonnable

Nous avons souvent relevé que les notaires tentent parfois de trop bien faire : il peut être préférable de constater que la tentative de concilier les parties a échoué et repartir dans la procédure prévue par le Code judicaire 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.

Il est aussi 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.

#### L'accord final amiable

#### Une vraie solution amiable

Un accord obtenu sous la pression n'est pas un réel accord. Parfois le notaire pense bien faire en faisant le forcing pour clôturer un litige (page tournée). Cela ne semble pas résoudre le fond du litige. Avec l'émergence des MARC (modes alternatifs de règlement des conflits et toute la communication qui est faite à ce propos), un accord réfléchi (plein et conscient) semble de plus en plus recherché.

#### Informer sur le changement de posture du notaire

Dans le cadre de sa mission de liquidateur judiciaire, le notaire est amené à appliquer les règles du Code civil applicables en matière de liquidation de régime matrimonial, liquidation successorale, etc.

Dans le cadre de sa mission de conciliateur, le travail n'est pas effectué exclusivement / forcément avec les règles juridiques. Ces dernières font partie des éléments à prendre en considération étant entendu que la construction de la solution dépend surtout de la demande, des souhaits des parties concernées qui ont peut-être des éléments autres que purement juridiques qui les amènent à aboutir à un accord amiable.

Afin d'éviter une critique ultérieure quant à la qualité du travail (qui, ici, est autre que du travail purement juridique) fourni par le notaire et la solution finalement adoptée, il nous semble requis de bien communiquer en amont sur



le 'cadre' de la conciliation menée par le notaire (professionnalisation de ce service permettant de trouver une solution amiable hors circuit judiciaire).

Il est en toute hypothèse nécessaire de le préciser dans l'accord final signé pour clôturer la procédure.

#### Authentification d'un accord amiable

Parfois, la mission judiciaire du notaire se clôture par une demande d'authentifier un accord intervenu.

Il ne s'agit plus ici, pour le notaire, de poursuivre le travail judiciaire, d'appliquer les règles juridiques pour liquider l'indivision concernée.

Il est chargé par les parties d'authentifier (acter par écrit) l'accord transactionnel (les chiffres) qui lui est communiqué à titre de résultat d'un processus de règlement extra-judiciaire mené éventuellement par d'autres professionnels (ex : avocat).

Afin d'éviter tout malentendu, il semble requis que le notaire précise dans l'acte de clôture la portée de son intervention et l'étendue de sa responsabilité si une erreur (matérielle ou juridique) apparaît à posteriori dans la façon dont l'accord a été 'monté'.

Ceci a un impact aussi sur la façon dont le notaire facture le travail qui lui est confié : l'authentification d'un accord dégagé par ailleurs (directement entre parties ou avec l'intervention d'un tiers professionnel) génère moins de travail que l'application de règles juridiques pour établir un état liquidatif final qui s'impose de façon judiciaire et/ou que la conduite d'un processus de conciliation notariale qui a permis d'aboutir à un accord amiable.

#### 3.2.3.2.9.2.3 Facturation

Il paraît nécessaire d'informer les parties en amont et pendant la procédure de la façon dont l'Etude facturera ses prestations. Un appel à provision en lien avec les prestations à effectuer ou effectuées <u>au fur et à mesure</u> du traitement du dossier est préférable à l'établissement d'une facture globale lors de la clôture de l'affaire.

Par ailleurs, il est 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 requis 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).



#### 3.2.3.2.9.2.4 Les citoyens non représentés par un avocat

Dans ce type de dossiers, la communication quant aux règles de procédure applicables est d'autant plus nécessaire. Elle semble même devoir s'élargir aux règles de fond (droit civil) existantes.

Sur le plan technique, il est en soi difficile pour le notariat de trouver un 'juste' équilibre dans la façon de poursuivre la mission judiciaire confiée lorsqu'une partie ne se fait pas assister par un conseiller juridique mais s'en remet entièrement au notaire pour procéder à la liquidation-partage : comment le notaire peut-il conserver son impartialité (subjective et objective) si, en même temps, il est amené à fournir, guider, et même chercher à l'attention des parties concernées les éléments de droit (et de fait) qui permettent d'opérer une liquidation partage 'juste' sur le plan juridique.

Pour les dossiers qui se trouvent dans cette configuration, il nous semble d'autant plus souhaitable que le notaire oriente les parties (aussi pour limiter les coûts) vers un processus extra-judiciaire comme son service de conciliation notariale (service où la mission du notaire est différente).

#### 3.2.3.2.9.2.5 L'enlisement du dossier

Etant donné que la procédure est dûment réglementée par les dispositions du Code Judiciaire, et que les parties (citoyens) sont a priori représentées par un avocat, notre intervention en matière de liquidation judiciaire est relativement limitée.

Nous intervenons toutefois lorsque le citoyen nous fait part de l'enlisement du dossier.

Dans ces cas-là, nous avons constaté que la plainte aurait pu évitée si le notaire avait veillé à communiquer simplement sur :

- la raison de l'enlisement ;
- les options pour en sortir (en distinguant ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe) ;
- le timing des opérations notariales envisageables.

Afin d'être sûrs que la communication à ce propos soit efficace, les notaires auraient intérêt à envoyer ce courrier explicatif non seulement aux avocats mais aussi aux parties concernées.

#### Mémo à l'attention des notaires et leurs collaborateurs :

- Communiquer en langage clair sur les règles de base en matière de liquidation judiciaire (affiches dans les salles d'attente, site web de l'Etude)
- Formation en MARC / Formation spécifique en conciliation notariale



- Modèle de clause 'type' pour les clôtures qui se font finalement à l'amiable
- Communication sur les causes d'enlisement (à envoyer aux parties et aux avocats)

#### 3.2.3.2.9.3 Les liquidations amiables - la conciliation notariale

195 dossiers pour lesquels nous sommes interpellés sont des dossiers en lien avec la mission de conciliateur du notaire <sup>35</sup>.

Il s'agit donc de dossiers où le notaire a exercé une fonction de conciliateur ou dans lesquels les parties s'attendaient à ce qu'il assure cette mission. En affinant, il apparaît que de nombreuses plaintes pourraient être évitées si le notaire (ou ses collaborateurs) indiquait, en temps utiles, de façon claire aux indivisaires :

- la cause de l'enlisement du dossier;
- les options pour en sortir;
- ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe (principalement : 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 : processus choisi, méthode appliquée
   (démarches nombre de réunions qu'il est prêt à organiser, le délai qu'il s'accorde et

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Nous avions relevé dans un précédent rapport les différentes cause de plainte : - la mission est entamée 'naturellement'— sans que le travail initié par le notaire n'ait été annoncé ; - la mission est entamée sans que toutes les personnes concernées n'aient obtenu une information complète sur les options possibles et les avantages et inconvénients des unes et des autres. (procédures extra-judiciaires ou procédure judiciaire) ; - la mission de conciliation est entamée sans que toutes les personnes concernées n'aient marqué leur accord sur ce service proposé par le notaire; la mission est entamée sans fixer de timing, de date butoir dans le temps ; - la mission est entamée sans définir un tarif (et sans obtenir l'accord des parties sur la façon dont le coût final sera réparti entre elles) ; il n'y a pas de travail de conciliation qui est effectué par le notaire alors que le citoyen pense que ça fait partie du service pris en charge par l'Etude ; le notaire envoie directement une des parties vers le tribunal (sortie d'indivision judiciaire) en ne faisant pas état des procédures alternatives et/ou en ne tentant pas de conciliation



accorde aux parties pour aboutir et au-delà duquel il pourra être mis fin à sa mission, etc.)

- la façon dont il va facturer le travail fourni par son Etude (méthode de facturation et à charge de qui)
- ET qu'il obtienne l'accord des parties concernées (ou qui le mandatent) sur la mission qui lui est confiée et son cadre.

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, à chaque fois que le notaire est amené à travailler à la mise en place d'une solution amiable entre parties qu'il faut accorder et qu'il souhaite facturer in fine ce travail, il est nécessaire que le notaire précise les contours du travail que son Etude accepte de fournir.

#### Mémo à l'attention des notaires et à leurs collaborateurs :

- Adaptation art. 10 du Code de déontologie
- Formation en MARC / Formation spécifique en conciliation notariale
- Mise en place de lettres de mission



# Recommandations à l'attention des chambres de notaires



## 3.3 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DES CHAMBRES DE NOTAIRES

D'après la Loi de Ventôse, les Chambres de discipline ont pour mission de 'réguler' sur le terrain-même en :

- Maintenant la discipline entre les membres de la compagnie et en prononçant toutes peines de discipline ;
- Prévenant ou conciliant tous différends d'ordre professionnel entre membres de la compagnie et notamment ceux qui portent sur la communication de pièces, le droit aux honoraires et le partage de ceux-ci
- Prévenant ou conciliant toutes plaintes et réclamations de la part de tiers contre des membres de la compagnie dans le cadre de l'exercice de leur profession
- En donnant, comme tiers, son avis sur les difficultés concernant le règlement des honoraires et les diligences de ses membres.

Il est ressorti des dossiers qui nous ont été adressés depuis 5 ans que les missions confiées aux Chambres de discipline pourraient être renforcées dans l'intérêt du citoyen et de la profession.

#### 3.3.1 Efficacité

Certains notaires plus 'anciens' nous ont fait part de leur regret que le Président de leur Chambre ne prenne plus la peine de tenter de résoudre, de vive voix, en appelant personnellement les notaires concernés, les différends qui opposent ces derniers.

Certains 'jeunes' notaires (ou les collaborateurs de notaires) ne semblent pas compter de façon prioritaire sur la Chambre de discipline pour assumer ce rôle : lorsque l'Etude rencontre un problème avec l'Etude d'un Confrère, ils aiguillent les citoyens concernés directement vers notre service pour que nous trouvions une solution.

Il est toujours étonnant de recevoir des plaintes où :

- c'est un notaire qui a conseillé au citoyen de s'adresser à notre service pour signaler le manque de collaboration d'un de ses confrères(alors que, notre service n'est a priori pas habilité à procéder à une médiation entre notaires)
- le citoyen s'adresse à nous parce que 'son' notaire n'obtient pas les informations utiles et/ou une collaboration loyale du Confrère.

Par ailleurs, certains citoyens reviennent vers nous après que la Chambre de discipline concernée leur ait écrit tout simplement qu'elle n'était pas compétente pour traiter le mécontentement formulé.



Même dans des situations de 'débordements' flagrants du notaire concerné (ex : un notaire refuse obstinément de transférer des fonds successoraux à un confrère), il semble que la Chambre de discipline ne dispose pas des outils requis pour réguler la situation et trouver une solution rapide et efficace pour le citoyen qui 'subit' ce 'dysfonctionnement' notarial.

Or, si il y a un problème dans la coordination entre notaires et que cela est porté à la Chambre de discipline (idéalement par le notaire qui est en difficulté avec son Confrère), une réaction efficace de la Chambre est requise : prise en compte de l'intérêt final du citoyen pour lui éviter tout préjudice complémentaire. (ex : amendes pour dépôt tardif d'une déclaration de succession parce qu'un Confrère 'bloque' le dossier chez lui).

#### 3.3.2 Posture des Chambres de discipline - cadre et processus

Sur le net circule l'information suivante (version précédente de notaire.be): 'Le particulier désireux de porter plainte contre un notaire qui n'aurait pas respecté ses obligations professionnelles peut donc s'adresser à la chambre de discipline'.

Ceci correspond à ce que la Loi de Ventôse prévoit.

Lorsque des débordements sont observés chez un notaire (méthode de facturation ou autres), il appartient aux instances disciplinaires de réagir efficacement : la situation vis-à-vis du citoyen est à régulariser au plus vite pour amener le notaire à revoir la façon dont le service notarial est fourni par son Etude.

Au travers des dossiers qui nous ont été soumis, il est ressorti une grande disparité dans la façon dont les Chambres abordaient leur rôle de 'conciliateur' (processus extra-judiciaire) lorsqu'une plainte était émise à l'encontre d'un notaire. Ainsi, par exemple, certaines Chambres déclarent d'office qu'elles ne peuvent s'occuper que des questions relatives à la déontologie du notaire et non de la responsabilité (civile) du notaire - ce qui est difficilement compréhensible par le citoyen (au vu des informations qui circulent sur le net à propos de la mission des Chambres).

Le cadre d'intervention des Chambres de discipline et le processus de traitement des plaintes sont donc flous pour le citoyen - ce qui n'est pas de nature à favoriser une auto-régulation 'sur le terrain', par l'organe disciplinaire existant, de toutes les pratiques notariales qui font perdre la confiance accordée par le pouvoir public au notariat (et a priori acquise par le citoyen).

Pour que l'organe de discipline puisse être efficace, il paraît requis que le citoyen soit informé, non seulement de son existence, mais aussi de son domaine d'intervention et de son mode de fonctionnement.<sup>36</sup>

Il serait donc judicieux que les Chambres s'alignent toutes sur le cadre de leur intervention, le processus de traitement des plaintes qui leur sont adressées <u>ET</u> aient une communication

-

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Notamment lorsque le notaire concerné par la plainte fait lui-même partie de la Chambre. Comment la Chambre traite-t-elle la demande ? A défaut de disposer de cette information, le citoyen a l'impression qu'il ne peut pas faire appel à l'organe de contrôle qui, dans ce cas, est juge et partie.



claire sur le service de 'gestion de plaintes' qu'elles assurent conformément au prescrit de l'article 76 de la Loi de Ventôse. Il serait aussi opportun que la procédure de traitement de la plainte soit détaillée (mode d'introduction, gratuité, méthode utilisée, timing opéré et mode de clôture) et publiée (par exemple via le site officiel e-notariat et les sites internet de chaque chambre.

## 3.3.3 Déontologie - confraternité (collaboration entre notaires) - cadre notarial

#### 3.3.3.1 Déontologie

Avec le recul de 5 années de traitement de dossiers de plainte, il est frappant de constater que nombre de plaintes trouvent leur source en réalité dans le non-respect par l'Etude notariale des règles de déontologie applicables au notariat. (posture hors 'cadre' notarial - plus particulièrement dans les domaines 'non réservés' au notariat, comme les dossiers de succession).

Dans plusieurs cas, les plaintes ont été aplanies en examinant les faits au regard des règles de déontologie notariale.

En conséquence, il pourrait être utile que les Chambres de discipline s'organisent pour sensibiliser régulièrement les confrères de l'arrondissement <u>et leurs collaborateurs</u>, peutêtre par une rubrique 'risques du métier', à l'intérêt de respecter les règles de déontologie.

Dans le même sens, lorsqu'une plainte est traitée par une Chambre de discipline, il pourrait être intéressant aussi de formuler les réponses en prenant appui sur les règles déontologiques pour les ancrer autant du côté notarial que du côté du citoyen.

Lorsque plusieurs notaires 'sont amenés à contribuer à l'aboutissement d'un dossier, ils fournissent <u>ensemble</u> le service notarial requis.

#### 3.3.3.2 Confraternité

Ainsi qu'indiqué, lorsqu'un problème survient dans un dossier traité par les notaires, en réalité, peu importe le responsable du problème : que ce soit telle ou telle Etude notariale qui n'ait pas été la hauteur. Ce que le citoyen retient en bout de course, c'est que cela s'est mal passé du côté notarial. Le service notarial n'a pas été fourni de façon adéquate, le jour de la signature de l'acte (d'achat) par exemple, il y a eu des tensions - alors que cet acte (achat) sera peut-être la seule opération immobilière de ce citoyen, le seul moment où il aura eu affaire au notariat.

Au vu du nombre de citoyens qui nous ont écrit pour nous signaler que leur dossier est bloqué parce que 'leur notaire' n'obtient pas de réponse d'un autre notaire, notre service a commencé à répertorier le nombre de dossiers où la plainte aurait pu être évitée avec une meilleure coordination notariale. (42 dossiers)



Qui dit meilleure coordination notariale dit forcément réponse à son Confrère et transmission des pièces utiles et à temps dans le dossier.

#### 3.3.3.3 Cadre notarial

Cela signifie aussi, rester dans le cadre du notariat (impartialité : ne pas prendre la posture d'un avocat / mission de conciliation : ne pas prendre la posture d'un juge).

Dès qu'un notaire (ou son collaborateur) sort du cadre et crée - de ce fait - une 'différence' avec la posture de l'autre Etude notariale, cela complique le dossier et est même susceptible de créer un conflit 'entre parties' (qui ont des notaires qui expriment des points de vue différents) là où - à la base - il n'y avait pas de conflit de fond.

Il semble important de rappeler régulièrement la nécessité pour les notaires amenés à collaborer ensemble à un dossier, de travailler 'de concert'. De se concerter en amont pour que les citoyens concernés par le service notarial à fournir disposent d'informations convergentes.

Lorsqu'un élément du dossier est sujet à interprétation, il est requis que les notaires en fassent part aux citoyens sans prendre position (de nature à créer un écart entre parties) mais en travaillant à la mise en place d'une solution commune.

Une déontologie rigoureuse et un encadrement efficace de son application profiteront vraisemblablement au citoyen.

Le service d'ombudsman compte sur les Chambres de discipline pour veiller à une collaboration loyale et efficace au sein de la corporation notariale, dans le respect des règles déontologiques - ceci à titre garantie complémentaire pour les droits du citoyen.

#### 3.3.4 Facturation

Lorsqu'il y a un souci à ce propos, notre service peut uniquement contribuer à la mise en place d'une solution amiable - processus qui requiert la bonne volonté des parties concernées.

Nous ne pouvons pas émettre de jugement ni de sanction.

La Chambre de discipline dispose de pouvoirs différents et plus larges à ce propos.

Au travers des plaintes réceptionnées (parfois après que les dossiers aient été examinés par la Chambre), il nous apparaît qu'une position carrée des chambres est souhaitable; que la contestation soit soumise à leur avis par un citoyen <u>ou par un notaire</u>.

Nous avons conscience que la tâche n'est pas facile notamment parce que :

- pour le service notarial visé par le 'tarif légal' (Arrêté tarif): tant qu'il n'y aura pas d'adaptation du texte légal à la réalité actuelle du travail notarial fourni concrètement (adaptation de nature à éviter toute interprétation complémentaire), la façon dont le notaire facture pourra prêter le flanc à la critique.



- pour les autres services que fournissent les Etudes notariales : ce sont les règles (européennes) de la libre concurrence qui sont applicables (pas de concertation possible pour fixer le prix - ce qui a amené les Chambres à abandonner tout règlement pour tarifer de façon uniforme ces autres services)

Donc, en soi, il n'y a aujourd'hui pas de points de repère fixes auxquels se référer pour pouvoir analyser si une facture a été correctement établie ou non.

Par contre, il est possible de vérifier - de façon objective - si les dispositions du Code de droit économique ont été respectées en matière d'information préalable du consommateur.

Bien que les dispositions du Code de droit économique n'obligent pas textuellement 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 citoyen '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 et de conseil 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.

Les Chambres ayant une attribution spécifique en matière de contestation des factures émises par les notaires sont invitées à être relativement carrées quant à la nécessité de respecter cette obligation d'information préalable. A défaut d'avoir été respectée, il y a lieu d'en tirer les conclusions adéquates pour le notaire concerné. (manquement déontologique <sup>37</sup>).

Complémentairement, il y a lieu de veiller au devoir de probité du notaire (*ne pas agir dans son intérêt mais toujours regarder l'intérêt du citoyen*): l'acte en question (le travail notarial fourni) était-il réellement nécessaire?<sup>38</sup> A-t-il veillé à limiter les frais?<sup>39</sup> L'intervention d'un juriste spécialisé était-elle indispensable? N'y avait-il pas d'alternative moins couteuse au citoyen, surtout lorsqu'il a visiblement peu de moyens.<sup>40</sup>

Enfin, en cas de contestations en matière de facturation, un traitement rapide et efficace du dossier est souhaité.

Or, à ce jour, il n'existe pas de processus 'cadré' et uniforme pour clore le débat rapidement. Il s'en suit parfois de nombreux dommages pour le citoyen concerné (certains dossiers sont 'gelés' pendant des années du côté notarial en raison d'une contestation relative à la facture émise par le notaire - notamment en matière de liquidations judiciaires ou lorsqu'il y a décharge d'un notaire au profit d'un de ses confrères). Le citoyen qui se trouve face à un problème de

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

71

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> N.B.: en 2017, la Chambre Nationale a modifié l'article 11 du Code de déontologie comme suit : Le notaire informe, à temps, ses clients des frais dont ils sont redevables pour le traitement d'un dossier.

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Exemples : acte de liquidation amiable d'un patrimoine successoral alors que les héritiers s'entendent bien et qu'un document sous seing privé succinct est suffisant ; acte de renonciation à succession non nécessaire.

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Exemple: communiquer rapidement, à un Confrère qui reprend le dossier, toutes les recherches déjà effectuées.

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup> Exemple : dossiers de succession où le citoyen n'a pas été informé qu'il pouvait faire appel à l'administration fiscale pour établir l'attestation d'hérédité.



surfacturation devrait pouvoir lui aussi s'adresser en direct à la Chambre pour obtenir un avis rapide ou même une décision qui résoudrait le litige définitivement. Ne pourrait-on pas envisager que les Chambres puissent mener un processus extra-judiciaire de règlement de ces litiges - tels que l'arbitrage ?

#### 3.3.5 Gratuité des premières consultations - permanence via les Chambres

Le citoyen croit encore que toutes les premières consultations chez le notaire sont gratuites.

Ceci est à nuancer: cela dépend du contenu de la consultation et du mode de fonctionnement de l'Etude notariale concernée. (Malentendus à propos desquels nous sommes consultés)

Dans un souci d'efficacité, il semble que la mise en place d'une permanence notariale 'gratuite' (consultation de 'première ligne') par le biais des Chambres soit une solution de nature à répondre à la demande du citoyen, à le guider utilement <u>et</u> à alléger la charge de travail du côté des Etudes. (certaines Chambres l'organisent encore)

Cela permet d'aiguiller utilement le citoyen. Lorsque l'objet de sa consultation est complexe, son attention peut être attirée à ce propos, il peut être invité à faire appel, pour une analyse approfondie, au conseiller juridique de son choix - <u>compétent</u> en la matière (parfois, ce qui est demandé nécessite un autre expert qu'un notaire) sans oublier de l'inviter à demander à cet expert - au préalable - la façon dont le travail demandé sera facturé.

#### 3.3.6 Collaboration avec notre service

1. L'art. 34 du Code de déontologie prévoit une participation loyale des notaires au règlement extra-judiciaire des litiges via le service ombudsman du Notariat. Ils ne peuvent pas se soustraire à la procédure.

Parfois certains notaires ne répondent pas aux correspondances que notre service leur envoie.

Le notaire est donc en défaut par rapport à sa déontologie.

Dans ces cas, notre service en fait part à la Chambre de discipline dont il dépend - ceci pour qu'un suivi soit assuré par cette dernière sur le plan disciplinaire (il n'est <u>pas</u> question du dossier de fond en lui-même - de la raison de la plainte).

A ce jour, certaines Chambres semblent avoir compris et prennent action à l'égard du notaire concerné pour que, si une nouvelle plainte venait à être déposée à son égard, il veille à collaborer loyalement à la demande de médiation formulée par le citoyen qui a déposé plainte auprès de notre service. D'autres Chambres pensent toutefois encore qu'il est question de régler la plainte en elle-même (dossier de fond pour lequel notre service a été interpellé) - ce qui n'est pas exact.



2. Notre service et la Chambre ne peuvent pas traiter ensemble, concomitamment une même plainte à l'encontre d'un même notaire. Lorsque la Chambre se rend compte que le plaignant a aussi déposé plainte chez nous, il est utile qu'elle lui adresse directement un message lui indiquant que le dossier est gelé tant qu'il n'a pas fait le choix de l'organisme qui va pouvoir traiter son dossier (Chambre de discipline ou notre chambre). Qu'il doit faire ce choix par un message en ce sens à l'attention du Président de la Chambre concernée **et** en mettant notre service 'en copie'.

#### Mémo à l'attention des Chambres de notaires :

- Adoption d'un cadre et d'un processus de traitement des plaintes
- Information tout public Publication du processus via le site de la Chambre de notaire concernée
- Formation déontologie notariale (renforcement du côté des collaborateurs notamment)
- Rubrique `risques du métier' quand absence de collaboration entre notaires / non respect règles de déontologie
- Posture tranchée des chambres notamment en matière de facturation (devoir d'information préalable, devoir de probité)
- Mise en place d'un mode de règlement extra-judiciaire efficace et rapide en matière de facturation (processus d'arbitrage ?)
- En cas de non collaboration d'un notaire avec notre service : poursuites sur le plan disciplinaire.



# Recommandations à l'attention de la chambre nationale



# 3.4 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DE LA CHAMBRE NATIONALE

#### 3.4.1 Discipline notariale

Ainsi qu'indiqué ci-avant, les Chambres de discipline ne semblent pas disposer d'une force suffisante que pour réguler sur le terrain-même et trouver une solution rapide et efficace pour les citoyens (et parfois même pour les notaires) qui 'subissent' les 'dysfonctionnements' notariaux résultant du non-respect des règles déontologiques par des confrères.

Notre service est parfois interpellé 'indirectement' par des notaires qui invitent le citoyen à déposer une plainte auprès de notre service parce qu'ils rencontrent eux-mêmes des difficultés avec un Confrère.

Pour certains notaires, les Chambres de discipline semblent donc, d'office, ne pas être en mesure d'assurer leur mission de 'régulation'.

En outre, le délai de traitement par les Chambres de discipline ne semble pas adapté aux besoins des citoyens dont le dossier est 'enlisé' parfois en raison d'un problème de confraternité.

Une analyse approfondie et objective des plaintes déposées auprès des Chambres et de la façon dont les Chambres de discipline les traitent, ainsi que les résultats obtenus pourrait permettre à la Chambre Nationale de comprendre comment améliorer l'efficacité des Chambres dans le traitement des plaintes qu'elles reçoivent. (statistiques)

La Chambre Nationale pourrait ainsi, dans un premier temps, éventuellement fournir les appuis nécessaires aux Chambres de disciplines (notamment par l'adaptation du cadre réglementaire général pour l'exercice de la profession) pour optimaliser leur mode de fonctionnement (cfr suggestions ci-dessus à l'attention des Chambres de discipline).

Ensuite, forte des résultats de cette analyse, un travail de fond pourrait éventuellement être mené pour émettre un avis à l'attention des autorités publiques en vue de revisiter complètement la législation relative à la procédure disciplinaire applicable dans le notariat.

#### 3.4.2 Remplacement du notaire - service notarial à assurer - confraternité

Lorsqu'un citoyen décide de `changer de notaire' en cours de route, il arrive que son dossier soit gelé parce qu'il n'a pas payé la facture de l'ancien notaire. Cette facture étant contestée,



les pièces du dossier ne sont pas transmises par l'ancien notaire et le nouveau notaire a des réticences à entamer sa mission. <sup>41</sup>

Une solution qui semble être parfois pratiquée consiste à inviter le citoyen à déposer chez le nouveau notaire la somme réclamée en s'engageant à ce que celle-ci ne soit libérée qu'en fonction de l'issue du litige entre le citoyen et le notaire démis. Il pourrait être utile que cette pratique soit officialisée et unanimement suggérée du côté notarial.

L'article 20 actuel du Code a été récemment modifié en ce sens par la Chambre Nationale.

Il reste à mettre en place un processus qui permette à l'organe disciplinaire de se prononcer rapidement sur une plainte relative à une facturation notariale et éventuellement la trancher pour y apporter une solution définitive, par le biais, par exemple, d'un système d'arbitrage.

#### 3.4.3 Facturation

#### 3.4.3.1 Honoraires / tarif légal

Le 'tarif légal' (Arrêté tarif) en vigueur aujourd'hui n'est pas adapté à la réalité actuelle du service notarial assumé par les notaires à la demande du législateur et du citoyen.

Tant que le texte légal sera maintenu en l'état, avec une imprécision telle qu'il permet diverses interprétations, la seule solution que le notariat semble pouvoir apporter, c'est de s'accorder sur les prestations couvertes par l'honoraire légal et celles qui n'en font pas partie.

Ceci afin qu'il y ait une ligne directrice à laquelle les notaires (et les citoyens) peuvent éventuellement se rallier.

#### 3.4.3.2 En amont

Nous avions signalé à plusieurs reprises lors de nos précédents rapports annuels qu'il était souhaitable que le notaire informe utilement le citoyen avant, pendant et après le traitement du dossier sur la facturation.

En 2017, la Chambre Nationale a adapté l'article 11 du Code de déontologie en demandant que le notaire informe à temps le citoyen des frais pour le traitement d'un dossier.

La version actuelle du code de déontologie ne prévoit pas expressément que le notaire doit fournir une information complète, <u>en amont du dossier</u>, sur **la façon** dont il va facturer ses prestations. (ex : quel est le coût d'une réunion, d'un courrier, etc.)

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> L'article 20 du Code de déontologie notariale prévoyait que le nouveau notaire ne pouvait pas entamer sa mission tant que la facture de 'l'ancien' notaire n'était pas payée). Cette règle a été supprimée récemment la Chambre Nationale.



Notez que ceci est *différent* que d'annoncer au citoyen *un budget* (même approximatif) du coût du dossier car il a été relevé que c'est souvent un exercice délicat, voire impossible au vu du nombre de variables qui peuvent apparaître au fur et à mesure du traitement du dossier.

En ce qui concerne la nécessité d'informer, à l'ouverture du dossier, sur le tarif applicable en l'Etude, il nous semble qu'il serait utile d'adapter le Code de déontologie. Cela inciterait les notaires et leurs collaborateurs à être plus attentifs à bien communiquer à ce sujet et cela permettrait aussi aux Chambres de discipline d'adopter une position 'stricte' à ce propos.

Nous savons que c'est un changement fondamental de la pratique notariale qui est requis à cet effet et donc l'appui de la Chambre Nationale pour y parvenir pourrait être utile.

#### 3.4.3.3 En aval

Le consommateur devrait pouvoir vérifier facilement si la facture est correcte.

Dans un précédent rapport, nous avions relevé que l'article 15 du code de déontologie des notaires prévoyait de rendre compte de façon trop limitée.

Originellement, il leur était demandé de répartir leur facture en 3 postes uniquement (droits d'enregistrement, honoraires et frais divers d'acte).

Actuellement, suite à l'initiative de la Chambre Nationale, l'article 15 a été élargi / complété par la TVA et les droits d'hypothèque.

Cela ne semble toutefois pas suffisant : 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.

Un décompte précis permet au citoyen de comprendre exactement ce pourquoi il paye et de se rendre mieux compte de ce qui compose la rémunération du travail fourni par le notaire (ou ses collaborateurs) et ce qui fait partie des factures payées par le notaire à d'autres administrations/organismes pour finaliser le travail confié.

A ce propos, il y a lieu d'examiner s'il est juste et opportun d'évoquer l'étude de rentabilité interne pour facturer des frais administratifs, de dossiers, des frais 'divers' en plus des honoraires légaux et des frais réels.

Nous avions déjà signalé que les systèmes de 'forfaits' (frais divers) ne semblent plus être acceptés du côté des citoyens.

Enfin, nous rappelons que l'utilisation d'un logiciel (permettant de calculer les frais hors honoraires) débouche en quelque sorte sur une 'discipline concertée / accords tarifaires' – ce qui est contraire aux règles de droit économique (libre concurrence).



### 3.4.3.4 La 'gratuité' des premières consultations - mécanisme de première ligne à mettre en place

Le citoyen croit encore que toutes les premières consultations chez le notaire sont gratuites.

Ceci est à nuancer: cela dépend du contenu de la consultation et du mode de fonctionnement de l'Etude notariale concernée. (Malentendus à propos desquels nous sommes consultés-

Dans un souci d'efficacité, il semble que la mise en place d'une permanence notariale 'gratuite' (consultation de 'première ligne') soit une solution de nature à aiguiller utilement le citoyen et à éventuellement attirer son attention sur la complexité de l'objet de sa consultation, de la nécessité de faire appel à une analyse approfondie par le conseiller juridique de son choix - compétent en la matière (parfois, ce qui est demandé nécessite un autre expert qu'un notaire) et ... de l'inviter à demander - au préalable - la façon dont ce sera facturé par l'expert qu'il choisira.

Actuellement, seules certaines Chambres provinciales <sup>42</sup>mettent en place ce type de permanence.

Une réflexion sur l'opportunité et la façon d'organiser cette permanence de 'première ligne notariale' pourrait être menée. (cfr : Notre service est de plus en plus sollicité pour obtenir des informations de première ligne.)

#### 3.4.3.5 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'.

Il serait souhaitable de disposer d'une position officielle de la Chambre Nationale pour guider utilement les notaires à ce propos.

#### 3.4.3.6 Actes de base – actes de division

En pratique, depuis des années, le citoyen est amené à supporter sa quote-part dans les frais d'actes de base/actes de division.

Il paie pour un travail effectué par le notaire. Il souhaite donc que le notaire lui rende compte à ce propos.

-

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Notamment la Chambre de Liège, les Chambres du Hainaut.



En réalité, les frais d'acte de base sont dus par le promoteur au notaire. C'est le promoteur qui confie la mission de travail au notaire et en répercute les frais sur ses clients – cela fait en quelque sorte 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 – (que ce soit au promoteur ou à l'amateur du bien) cela suscite quelques difficultés, d'où plaintes à notre service.

Il devient urgent que le notariat travaille à changer la pratique existante (N.B. : cela nécessite probablement une coopération avec le secteur de la promotion immobilière) pour qu'il y ait une cohérence/transparence dans la facturation.

Une réflexion globale à ce propos afin d'aboutir à une pratique cohérente semble nécessaire.

## 3.4.4 Missions judiciaires - Ventes publiques / liquidations judiciaires / manque de suivi par le notariat

Il arrive que le citoyen ait des frais complémentaires en raison du manque de suivi de l'Etude :

- Ventes judiciaires actes d'ordre retard : le propriétaire saisi (déjà dans une situation financière précaire) est amené à supporter les divers surcoûts occasionnés par le retard pris par l'Etude à finaliser l'acte d'ordre et à clôturer la procédure (ex : intérêts de retard courus jusqu'au paiement effectif par le notaire - après la finalisation de la procédure d'ordre)
- Liquidations judiciaires : les parties sont parfois amenées (ou même invitées par le notaire mandaté par la Justice) à solliciter auprès du Tribunal la désignation d'un autre notaire parce que l'organisation de l'Etude ne lui permet pas d'assurer un suivi dans un délai raisonnable tous les frais résultant de cette procédure de remplacement étant néanmoins mis à charge ... du citoyen.

Ceci, en soi, n'est pas cohérent : pourquoi le citoyen devrait-il supporter les frais de la désorganisation de l'Etude notariale désignée par le Tribunal. Cela explique que nous ayons des plaintes à ce propos.

Une réflexion pourrait être menée du côté notarial pour favoriser une prise en charge optimale de ces dossiers judiciaires par le notariat.

Ces dossiers sont des dossiers où la fonction publique du notaire est la plus prégnante - où le citoyen n'a, en soi, pas le choix du notaire qui est mandaté - raison pour laquelle une grande attention du notariat est nécessaire pour veiller à ce que les notaires désignés par le Tribunal



soient suffisamment bien organisés (au sein de leur Etude ou en travaillant de façon collective) pour assurer le service public qui leur est confié.

# 3.4.5 Solidarité: Epauler les Etudes Notariales pour les dossiers 'à charge' (certaines Etudes plus souvent sollicitées / visées / successeurs d'un notaire négligent, etc.)

Le notariat assure un service public.

Afin de pouvoir assurer ce service public, chaque Etude doit veiller à disposer d'une équipe suffisante (en qualité et en nombre) pour faire face à la demande.

Pour disposer d'une équipe suffisante, chaque notaire doit veiller à la rentabilité de son Etude.

C'est de cette façon-là, en adoptant une attitude d'entrepreneurs responsables, que les notaires peuvent assurer la stabilité des Etudes notariales, stabilité requise pour assister utilement les citoyens tout au long des divers évènements importants de leur vie.

Or, nous avons constaté ce qui suit :

 Certaines Etudes notariales sont plus souvent sollicitées pour des missions 'non rentables' que d'autres (ex : liquidations judiciaires) et/ou doivent assurer un suivi (non rentable) pour absorber des difficultés laissées dans un dossier par un notaire (prédécesseur) qui a pris sa retraite (ex : inscriptions hypothécaires non levées et provisions devenues insuffisantes).

En soi, nous avons observé que les notaires concernés souhaitent assumer leur fonction publique (assurer le suivi requis pour le citoyen concerné). Cependant, pour y parvenir, ils sont amenés à faire part de ce qu'ils ne peuvent pas d'office fournir le service de façon gratuite et en tous cas pas de de façon récurrente 'à perte' : il y a des débours (factures à payer à d'autres administrations, comme le bureau des hypothèques) que le notaire ne peut pas, systématiquement, supporter sur son compte alors que le travail supplémentaire occasionné résulte d'une négligence d'un prédécesseur.

2. Certains dossiers (principalement des sorties d'indivision entre de nombreux citoyens suite à une succession) restent parfois gelés des années parce que l'enjeu financier est tellement faible pour chaque indivisaire pris individuellement qu'il n'y en a aucun qui est d'accord d'engager personnellement les frais initiaux pour toute la masse (provision initiale réclamée par le notaire et/ou frais de généalogiste). (Alors qu'en bout de course, parfois la vente des biens indivis pourrait couvrir les dits frais). Il en est de même pour les dossiers de liquidation judiciaires 'bloqués' parce qu'une des parties refuse de verser la provision de frais requise.

De nombreux notaires ont fait état du 'vide' existant à ce propos.



Une réflexion globale pourrait être menée au sein de la profession et avec le monde politique pour favoriser la continuité du service notarial requis et un aboutissement efficace de tels dossiers (prise en charge par la collectivité ou 'avance' des frais y afférents et/ou réduire ceux mis à charge du citoyen<sup>43</sup>).

#### 3.4.6 La conciliation notariale : à professionnaliser

La mission de conciliation semble inhérente à la fonction notariale elle-même - cela fait partie du 'costume' du notaire, de la fonction publique qui lui est confiée par les pouvoirs publics (place officielle dans l'espace public) et dont il bénéfice grâce notamment à son statut d'officier impartial.

Sur le plan législatif, la disposition qui fait référence à la fonction de conciliateur du notaire, est l'article 10 du Code de déontologie : 'le notaire, même chargé d'une mission judiciaire, cherche toujours à concilier les parties'.

Au cours de ces dernières années, au vu de l'évolution de la société et des dispositions prises par le Code Judiciaire pour favoriser les règlements extra-judiciaires des conflits, il y a une professionnalisation des MARC (Modes de Règlements Alternatifs des Conflits).

Parmi les MARC, la 'conciliation' correspond à un certain mode de règlement alternatif des conflits (mode qui diffère de celui de l'arbitrage, la négociation, la médiation, etc.)

C'est au travers du nombre de plaintes réceptionnées et en lien avec le service de conciliation fourni par les Etudes notariales (lorsqu'il est facturé) que nous nous sommes rendus compte de la nécessité pour le notariat de s'adapter à cette évolution.

Afin de favoriser l'efficacité de cette fonction de conciliateur - de nature à désengorger les tribunaux - il nous semble nécessaire qu'une réflexion de fond soit menée du côté notarial pour mieux aider les notaires à :

- 'cadrer' le travail de conciliation qu'ils effectuent 'depuis toujours' et/ou
- à favoriser le règlement extra-judiciaire des litiges.

#### 3.4.7 Immobilier - mise en vente par le notariat

Afin d'éviter des 'malentendus' (déconvenues, plaintes) entre le notaire et les citoyens (vendeurs et/ou acquéreurs) lorsqu'une mise en vente de gré-à-gré est assurée à titre des service notarial, nous avions déjà relevé qu'une uniformisation <u>fédérale</u> quant aux modalités de mise en vente par les études notariales serait souhaitable. La négociation pour la vente de biens immobiliers relève d'un domaine qui est partagé avec d'autres professions agréées. Elle

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup> N.B.: Une politique en ce sens a déjà été obtenue pour les actes de renonciation à succession (successions déficitaires nonobstant un petit patrimoine).



se doit donc d'être professionnalisée par le notariat, d'être modernisée afin de s'adapter au mieux à la demande des citoyens et au dynamisme attendu en la matière.

Il semble que le système Biddit qui a été mis en place réponde grandement à cette suggestion.

Ceci étant, cette uniformisation obtenue grâce, notamment, aux technologies informatiques ne doit pas aller au détriment du conseil sur mesure requis pour toute opération notariale en vue. Un dialogue direct entre le citoyen (vendeur ou amateur) et le notaire (ou le collaborateur en charge du dossier) doit idéalement être favorisé - afin de connaître les particularités éventuelles et de pouvoir y répondre utilement.

#### 3.4.8 Collaboration loyale avec notre service

x : Les dossiers qui sont résolus le plus rapidement sont ceux où chaque partie concernée (plaignant et notaire) travaillent à mettre en place une solution amiable (en lieu et place de fournir des justifications diverses). Notre service a donc invité la Chambre nationale à en faire part auprès des notaires afin d'optimaliser la procédure de règlement extra-judiciaire. Ce qui été fait.

X Après avoir fait le point avec la Chambre nationale des notaires, il est apparu en 2017 que certains notaires n'avaient pas encore pris connaissance de leur obligation de contribuer loyalement à la procédure de règlement extra-judiciaire. Cet échange a également permis d'expliciter comment cette contribution pouvait être encore plus efficace.

X Nous avions signalé qu'afin de favoriser le processus de médiation sollicité par le citoyen qui contacte notre service, il était souhaitable que ce soit le notaire lui-même (et non seulement un de ses collaborateurs) qui examine la plainte et y apporte le suivi requis. Le citoyen souhaite avant tout que son mécontentement soit entendu par le notaire. La Chambre nationale a également communiqué à ce propos auprès des notaires.



#### Mémo à l'attention de la Chambre Nationale :

- Adaptations du Code de déontologie (procédure disciplinaire, tarification, facturation, conciliation, confraternité, prêts de ministère)
- Favoriser une pratique cohérente pour la facturation actes de base / actes de division
- Recommandations à l'attention des Chambres pour mettre en place un cadre et un processus de traitement des plaintes au vu des dispositions légales actuelles
- Conseils pour communiquer sur le cadre et le processus disciplinaire
- Repenser le cadre de l'organe disciplinaire et les processus pour assurer un meilleur respect des règles propres à la profession
- Optimaliser le suivi notarial des dossiers judiciaires
- Mise au point d'un appui 'interne' pour les notaires qui doivent assurer le suivi de dossiers 'à charge'
- Réflexion et coordination de la mission de conciliation confiée au notariat
- Favoriser l'uniformisation des conditions de mises en vente notariales
- Communication / réglementation pour favoriser une collaboration loyale avec notre service



# Recommandations à l'attention de la Fédérétion Royale des notaires



# 3.5 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DE LA FEDERATION ROYALE DES NOTAIRES

#### 3.5.1 Communication vis-à-vis de l'extérieur - Notaire.be

Nous savons que la majorité des litiges trouvent leur origine dans un problème de communication.

Souvent le mot 'différend' est utilisé à la place du mot 'litige'. Ceci, parce qu'il y a eu, à un moment, une 'différence' entre le message formulé et le message tel que réceptionné.

Pour le citoyen, le site internet officiel du notariat belge (<a href="https://www.notaire.be">https://www.notaire.be</a>) est une base de référence.

Les informations diffusées par les instances notariales par ce biais-là sont fournies à l'attention du grand public : il est donc nécessaire d'y utiliser un langage clair et compréhensible pour tout citoyen.

Au travers des plaintes réceptionnées, nous avons constaté que certaines précisions complémentaires pourraient permettre une meilleure compréhension des contours du service notarial.

En sens inverse, nous avons relevé que certaines imprécisions (ou usage d'une terminologie technique) qui y figurent sont de nature à occasionner des mécontentements à l'égard du service fourni par un notaire.

Par rapport au site notaire.be <sup>44</sup>: voici un résumé (non exhaustif) de ce qui a été relevé jusqu'à présent comme étant de nature à optimaliser la compréhension du citoyen et réduire le nombre de plaintes:

#### 3.5.1.1 Contours du service notarial (rôle du notaire)

Il pourrait être utile qu'apparaisse de façon évidente sur le site notaire.be que :

Les études notariales fournissent :

- d'office les services publics pour lesquels l'intervention d'un notaire est obligatoire (fonction notariale à 100%) : ° authentification d'actes ou contrats (ex : crédit hypothécaire) & ° missions judiciaires (ex : vente publique)

et

<sup>&</sup>lt;sup>44</sup> N.B. : le site notaire.be a été intégralement revu entre le moment où le présent rapport a été rédigé et le moment où il est publié de sorte que certaines observations émises ne sont peut-être plus d'actualité. Par ailleurs, les versions NL et FR du site sont différentes : certaines observations sont valables pour l'une et pas pour l'autre.



 éventuellement (au choix du notaire concerné), d'autres services divers pour lesquels l'intervention d'un notaire n'est pas obligatoire: consultations juridiques, rédaction de documents juridiques (ex : déclarations de succession), expertises, conciliation, médiation, etc.

Le citoyen aura ainsi une meilleure compréhension du terrain sur lequel le travail à fournir (ou qu'il envisage de confier) par le notaire et ses collaborateurs se situe (service public ou service privé).

Cette distinction sera aussi de nature à le sensibiliser à poser des questions en amont au notaire sur les contours du travail qu'il lui confie (en termes de contenu et de facturation).

#### 3.5.1.2 Distinction entre missions judiciaires et missions volontaires

Cette distinction n'apparaît pas sur le site notaire.be.

Le citoyen qui cherche à se renseigner sur les missions judiciaires confiées au notariat ne retrouve pas d'informations ciblées sur notaire.be.

### 3.5.1.3 Le notaire est 'garant' de la sécurité juridique des opérations effectuées devant lui

Il pourrait être utile de mettre en évidence que l'expertise du notaire se situe principalement sur le plan <u>juridique</u> afin d'éviter des malentendus quant à l'étendue de la 'garantie' fournie en passant un acte chez un notaire.

Il ressort des plaintes réceptionnées que les dossiers concernés étaient parfaitement en ordre d'un point de vue juridique, mais où, par exemple, l'acquéreur regrette son achat car la construction achetée présente des défauts or le notaire n'est pas responsable des vices d'un bâtiment (le notaire n'est pas entrepreneur ni forcément expert immobilier), ni du contenu du certificat PEB fourni par le vendeur à l'acquéreur, etc.

Outre l'information générale à fournir, une information régulière et actualisée à l'attention du public orientée pour 'détromper' le citoyen quant aux fausses idées à ce propos soutiendrait également leur attention et leur prise de responsabilité. (ex : avant d'acheter, il appartient à l'amateur de : visiter de façon approfondie le bien, de poser toutes questions 'techniques - concrètes' au propriétaire, faire éventuellement appel à un expert pour l'état du bâtiment, de lire le contenu des documents fournis par le 'vendeur' comme le PV relatif à l'installation électrique, etc. Ceci est souvent effectué par l'acquéreur après la signature de l'acte authentique ... quand le prix est payé et qu'il est trop tard que pour obtenir facilement du vendeur une intervention complémentaire.)

Il y a lieu aussi de préciser que pour tous les services fournis par les Etude notariales et qui ne sont pas 'réservés' au notariat, l'étendue du service notarial à fournir (et les engagements pris par le notaire dans d'autres domaines d'expertise que le droit, comme par exemple,



l'expertise immobilière) est du sur mesure, à convenir au cas par cas - d'où la nécessité d'être précis sur ce qui est demandé au notaire, sur la mission qui lui est confiée.

#### 3.5.1.4 Le libre choix de son notaire - l'impartialité (neutralité)

Le citoyen trouve aisément des commentaires mettant l'accent sur la possibilité de choisir librement son notaire.

La communication à ce niveau-là semble suffisante.

Par contre, il semble que le notariat ne mette pas suffisamment l'accent sur ce que cela implique ou n'implique pas concrètement afin d'éviter des désillusions du citoyen.

La liberté de choix n'implique pas que le notaire choisi doit défendre les intérêts propres du citoyen qui lui a accordé sa confiance.

La mission confiée au notaire choisi consiste à assister avec attention le citoyen qui lui a fait confiance pour procéder aux formalités notariales requises dans une opération déterminée.

Ceci parce que la fonction notariale implique une posture d'impartialité (indépendance) : il est au-dessus des intérêts des parties. Un notaire doit garantir une information complète, neutre, sans prise de position, même si cette information n'est pas agréable pour le citoyen qui fait appel à lui.

#### 3.5.1.5 Information claire sur la tarification notariale

#### 3.5.1.5.1 Tarif légal : précisions à fournir

Le citoyen pense que chaque notaire applique le même tarif parce que tous les notaires sont tenus pas un tarif légal.

Il y a lieu de mieux communiquer à ce propos pour que le citoyen comprenne que :

- le tarif légal ne concerne principalement que les services (actes authentiques) pour lesquels l'intervention d'un notaire est obligatoire
- le tarif légal ne porte que sur les actes notariés répertoriés par la Loi Loi qui n'est pas 'à jour'. (listing à publier ?)
- la Loi fixe uniquement le tarif des <u>honoraires</u> relatifs à ces actes notariés. Ce qui signifie que chaque notaire fixe son propre tarif pour :
  - ° toutes les autres prestations en lien avec ces actes
  - ° tous les autres actes non couverts par le tarif légal
  - ° tous les autres services qu'il est d'accord de fournir en dehors des actes.

Donc, à chaque fois qu'il est fait appel aux services d'un notaire, il y a lieu que le citoyen demande au notaire (ou son collaborateur) AVANT de lui confier la mission, la **méthode** de facturation qui sera appliquée en l'Etude pour le travail sollicité. (ce qui est *différent* de demander un 'budget', même approximatif, pour l'opération envisagée)



Il est nécessaire d'inviter le citoyen à s'informer en amont de la façon dont son notaire facturera ses prestations.

#### 3.5.1.5.2 Pas d'augmentation quand plusieurs notaires interviennent

Le citoyen pense qu'il n'y a pas d'augmentation lorsque plusieurs notaires interviennent.

Il y a lieu de mieux communiquer à ce propos pour que le citoyen comprenne que :

 ceci ne concerne <u>que</u> les honoraires légaux (ceux fixés pour les services visés par le tarif légal, ceux pour lesquels l'intervention d'un notaire est obligatoire)

Pour les autres missions confiées au notariat (qu'il y ait un ou plusieurs notaires), il y a lieu de demander aux notaires qui interviennent AVANT de confier la mission :

- la **méthode** de facturation qui sera appliquée par **les Etudes concernées** pour le travail sollicité. (ce qui est *différent* de demander un 'budget' approximatif pour le traitement du dossier concerné)

et

 qui paiera quoi. Si il y a plusieurs notaires, il y a plusieurs citoyens concernés et donc, comment la facture notariale (le coût des interventions de chaque Etude notariale concernée) serat-elle répartie entre ces citoyens)

#### 3.5.1.5.3 La 'gratuité' des premières consultations

Le citoyen croit encore que toutes les premières consultations sont gratuites.

Ceci est à nuancer: cela dépend du contenu de la consultation et du mode de fonctionnement de l'Etude notariale concernée.

Un travail de communication à ce propos est nécessaire pour que le citoyen comprenne avant tout qu'il doit vérifier - au préalable - que la consultation sollicitée fait bien partie des consultations que l'Etude notariale dont guestion fournit à titre gratuit.

La mise en place d'un lien vers les Chambres qui organisent une permanence 'de première ligne' pourrait également être judicieuse.

#### 3.5.1.6 Le rôle de l'ombudsman (il ne protège ni le citoyen ni le notaire)

Afin d'éviter tout malentendu à ce propos, il y a lieu d'expliquer adéquatement notre rôle puisque, en qualité de médiateur, notre service fonctionne de façon neutre.

Face à un dysfonctionnement notarial (*problème dans le service fourni par le notaire et ses collaborateurs*) qui nous est signalé, nous prenons contact avec le notaire concerné afin qu'il puisse entendre le mécontentement et y apporter une suite constructive.

Cette démarche est effectuée dans une intention amiable - afin d'aplanir le différend, rétablir la communication, favoriser - si nécessaire - un suivi efficace au dossier en cours et aboutir à une solution extra-judiciaire.



#### 3.5.1.7 Rôle des chambres

Actuellement, le citoyen ne comprend pas comment combiner les informations suivantes qui figurent sur le site :

- Le particulier désireux de porter plainte contre un notaire qui n'aurait pas respecté ses obligations professionnelles peut donc s'adresser à la chambre de discipline.
- la chambre est chargée de prévenir ou d'arbitrer les différends d'ordre professionnel entre les notaires ou vis-à-vis de leur clientèle.
- la chambre ne peut donc pas se prononcer sur les problèmes de responsabilité professionnelle.

Certaines Chambres considèrent qu'elles ne peuvent s'occuper que des questions relatives à la déontologie du notaire et non de la responsabilité (civile) du notaire.

Ce qui, pour certains, serait contradictoire avec l'annonce figurant sur internet (notaire.be) qui stipule : 'Le particulier désireux de porter plainte contre un notaire qui n'aurait pas respecté ses obligations professionnelles peut donc s'adresser à la chambre de discipline'.

Nous avons signalé ci-avant (<sup>45</sup>) qu'il serait opportun que les Chambres soient alignées sur leur champ d'intervention et les modalités pratiques de cette intervention (traitement des plaintes des citoyens).

Lorsque cela aura été fixé, il serait utile de le publier sur notaire.be - ceci afin de renforcer les mécanismes de contrôle / discipline par la profession et favoriser les solutions extrajudiciaires.

Il pourrait aussi être intéressant que le site notaire be précise que la Chambre dispose d'une compétence spécifique en ce qui concerne les contestations relatives aux 'honoraires' réclamés - ceci afin de faciliter l'auto-régulation à ce propos par l'organe disciplinaire (auto-régulation d'autant plus nécessaire tant que l'arrêté-tarif n'aura pas été adapté au notariat acuel).

#### 3.5.1.8 Information en matière d'infractions urbanistiques

Au travers des plaintes réceptionnées, nous avons relevé le 'vide' administratif en matière d'infractions urbanistiques.

En l'état actuel de la législation, du côté notarial, la seule possibilité pour limiter les déconvenues du citoyen est d'informer tout amateur sur l'impossibilité, à l'heure actuelle, de garantir la régularité urbanistique d'un bien et l'inviter à effectuer des vérifications auprès du service de l'urbanisme avant de signer quoi que ce soit.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> Page 68



Le site notaire.be invite bien tout citoyen - amateur d'un bien à prendre ce rendez-vous auprès du service de l'urbanisme de la commune AVANT de signer quoi que ce soit.

Par contre, il n'est pas explicité que c'est parce qu'il n'y a aucun organisme, en l'état actuel du droit belge, qui puisse attester de la régularité urbanistique des biens - en ce compris le notaire. Le notaire n'a aucun moyen de garantir au citoyen la régularité urbanistique des biens immobiliers objet des actes qu'il reçoit.

Il n'est pas précisé non plus quel type de vérifications effectuer : comparer les informations, plans, permis d'urbanisme, etc. qui s'y trouvent ) afin de les comparer avec le bien tel qu'il existe et avec les informations fournies par le vendeur ou le promoteur.

#### 3.5.1.9 Missions judiciaires

A première vue, le site notaire.be ne fournit pas d'informations quant aux missions judiciaires confiées au notariat.

En matière de liquidations judiciaires, il pourrait être utile d'intégrer au site internet les informations de base qui permettront au citoyen de mieux comprendre le déroulement et la posture prise par le notaire dans le cadre du service notarial à fournir.

Cela évitera également des déconvenues :

- l'initiative n'appartient pas au notaire mais au citoyen concerné par la procédure judiciaire
- rôle du notaire (conciliateur avant tout, impartial, le notaire est au-dessus de la mêlée)
- cadre et processus
- règles applicables : respect du contradictoire, etc.

#### 3.5.1.10 Le rôle de conciliateur du notaire

Sur le site notaire be apparaissait en onglet principal la possibilité pour le notaire d'offrir un service de médiation. La version actuelle du site ne comprend plus cet onglet.

Comme indiqué ci-avant, la médiation est un des processus de règlement extra-judiciaire des litiges. (MARCS)

La majorité des notaires n'appliquent pas le processus de médiation pour régler les différends qui se présentent à eux.

Par contre, ils sont amenés à intervenir régulièrement 'entre' personnes ayant a priori des intérêts divergents pour aboutir à une solution commune acceptée par toutes.

L'article 10 du Code de déontologie fait état du rôle de conciliateur du notaire.

Il semble qu'il serait donc adéquat de mettre en avant la fonction de 'conciliateur' du notaire car elle correspond à la mission qui lui est confiée de par la loi et à la réalité du terrain.



Un relevé statistique du nombre de solutions amiables dégagées annuellement dans le quotidien des Etudes notariales permettrait de prendre conscience de l'ampleur de cette fonction de conciliation, d'en définir le cadre et les contours afin qu'elle puisse être encore plus efficace. Ceci dans l'intérêt des citoyens et de la société en général (désengorgement des tribunaux).

#### 3.5.1.11 Successions

Afin d'éviter tout malentendu, il serait utile de communiquer sur :

- ce pour quoi l'intervention d'un notaire est <u>obligatoire</u> en matière de formalités postérieures au décès ;
- les autres démarches qui *peuvent* être accomplies par les Etudes notariales à titre de service complémentaire proposé au citoyen (mission dont les contours sont à fixer entre le citoyen et l'Etude notariale concernée, en ce compris en ce qui concerne la tarification puisque celle-ci est propre à chaque Etude notariale).

#### 3.5.2 Outils pour les notaires

#### 3.5.2.1 Support site individuel des Etudes notariales

Trop d'informations tue l'information. Le site notaire be est extrêmement complet.

Il est quasi systématiquement intégré aux sites internet de chaque Etude notariale qui n'a pas développé son propre site internet.

Peut-être être serait-il plus efficace de fournir aux notaires un 'site réduit' à rattacher à leurs Etudes - en y intégrant seulement les informations basiques - utiles au quotidien et accessibles en termes de compréhension pour un citoyen non expert au niveau juridique. Ce site réduit pourrait être axé principalement sur le volet 'officier public' (base de la fonction notariale avec éventuellement un renvoi au site plus général et complet notaire.be) et, accessoirement, sur les services complémentaires que le notaire (et son équipe) assure ainsi que la méthode de tarification appliquée en l'Etude.

Cela contribuerait à une plus grande transparence en faveur du citoyen car le notaire concerné pourrait y intégrer les données spécifiques au fonctionnement de son Etude, telles que les services complémentaires concrètement assurés par l'Etude (services autres que ceux qui lui incombent en tant qu'officier public, comme par exemple la prise en charge de formalités successorales, l'expertise immobilière, la médiation, etc qui ne sont pas forcément des services assurés par toutes les Etudes), les contours de ces services (lettres de mission) et la façon dont l'Etude facture ces services.

#### 3.5.2.2 Facturation

Etant donné qu'un changement important doit avoir lieu sur le terrain sur la façon dont il est communiqué quant à la méthode de facturation de chaque Etude notariale, un appui de la Fédération est souhaitable en termes d'outils de communication :



- Rectifier la croyance du citoyen suivant laquelle tous les notaires sont tenus d'appliquer les mêmes tarifs pour les services notariaux fournis ;
- Informer quant à ce qui est couvert par le tarif légal et ce qui ne l'est pas
- Pour les services non visés par le tarif légal et/ou non 'réservés' au notariat, fournir des supports aux notaires reprenant tous les postes usuellement facturés par type de domaines d'intervention. Certes, il n'est pas possible de mettre des chiffres (législation européenne) mais, il est envisageable de fournir un dépliant avec tous types de services qui peuvent être fournis par les notaires en cette matière et laisser le notaire intégrer son tarif à ce document.

Pour les services 'privés', plus particulièrement ceux assurés dans le cadre d'une succession, la mise en place d'un dépliant avec tous les types de services qui peuvent être fournis par l'Etude dans le cadre d'une succession pourrait aider les notaires à 'fixer' conjointement avec le citoyen le cadre de la mission qui lui est confié et qu'il accepte de mener en fonction de ses compétences et/ou de ses capacités . (qu'il s'agisse de 'petits dossiers' ou de dossiers plus complexes)<sup>46</sup>

- Affiches, etc. pour inviter le citoyen à ne pas hésiter à poser la question de la facturation notariale (avant de confier la mission au notaire) 47
- 'Modèles' de décomptes détaillés <sup>48</sup> en 'langage clair'

#### 3.5.2.3 Modèles en langage clair

Mise en place d'outils en 'langage clair'. Le travail a déjà été effectué en matière immobilière. <sup>49</sup> Il pourrait aussi être effectué dans les autres domaines notariaux, notamment dans les dossiers de vente publique, dans la présentation de la facturation - décompte (pour éviter qu'il ne soit fait état de provisions qui ne sont pas des provisions au sens courant du terme – décompte provisoire, final ? – facture qui n'est pas une facture – vacations – débours – frais divers).

#### 3.5.2.4 Clauses 'types'

#### 3.5.2.4.1 Consignations

Vu le nombre de problèmes rencontrés en lien avec les montants 'consignés' entre les mains des notaires, il serait judicieux de mettre en place une clause type affinée - fournissant une information complète aux citoyens et organisant une méthode de libération de nature à clore tout débat éventuel (solution extra-judiciaire/arbitrage) et, à défaut, expliquant les limites du notariat en cas de contestations 'en bout de course'.

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup> Du coté notarial, un travail de fond a été initié (entre autres, au sein de la Fédération des notaires, dans le domaine des dossiers de succession) pour qu'à l'ouverture de chaque dossier, une fiche informative soit remise au client avec la méthode de tarification applicable en fonction de la mission confiée à l'Etude. La Fédération des notaires a également émis une proposition de lettre de mission pour les dossiers de succession.

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> Une proposition d'affiche a été élaborée par la Fédération Royale des notaires.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> La Fédération Royale des Notaires a élaboré un modèle de décompte (achat, crédit et mandat hypothécaire) destiné au citoyen.

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> La Fédération Royale des Notaires a mis en place un modèle de compromis en langage clair.



#### 3.5.2.4.2 Infractions urbanistiques

Du coté notarial, il semble requis d'informer tout amateur sur l'impossibilité, à l'heure actuelle, de garantir la régularité urbanistique d'un bien : même si les informations fournies officiellement au notaire par l'administration communale ne révèlent pas d'infraction, cela ne signifie pas qu'il n'y en a pas. Une clause type pourrait être suggérée à ce propos.

#### 3.5.2.4.3 **Compromis**

Mise en place d'une clause réglant le problème des :

° frais en cas de non aboutissement du compromis de vente,

° modalités de libération de l'acompte versé entre les mains du notaire (libération au profit du vendeur ou de l'acquéreur) quand il y a une 'annulation' de la vente acceptée de commun accord et/ou contestée.

#### 3.5.2.5 Informatique au profit du citoyen

La délivrance de copies de ces actes, tant pour le citoyen concerné qu'entre notaires est à l'origine de nombreuses plaintes :

- Lenteur pour délivrer la copie ;
- Refus de délivrer la copie ;
- Refus de payer le coût de la copie, etc.

Il a été relevé l'utilité de la mise en place d'une plate-forme permettant au citoyen d'avoir accès directement à la copie ou puisse donner accès à un autre professionnel ou un mandataire, ou une personne de confiance, etc. <sup>50</sup>

Afin que le système fonctionne, il y a lieu de veiller à ce que les copies des actes authentiques qui 'sortent' (ou certifiées conformes) de cette plate-forme présentent un caractère distinctif permettant au citoyen (ou au professionnel) concerné d'être assuré quant à la fiabilité/conformité du contenu de ladite copie - ce qui ne paraît pas être le cas actuellement.

Plus largement, il pourrait être utile que toutes les pièces officielles et utiles sur le plan notarial d'un citoyen soient centralisées dans un fichier que le citoyen pourrait consulter 'on line'. <sup>51</sup>

#### 3.5.3 Conciliation - Médiation

Au travers de nombreux dossiers qui ont été déposés auprès de notre service, nous avons observé que le fond du problème consistait en réalité en des litiges survenus entre parties -

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup> N.B. : via le site notaire.be, il y a moyen d'avoir accès à certains des actes notariés signés depuis 2015(lien vers la banque de données NABAN). Le citoyen ne semble toutefois pas être suffisamment informé de cette possibilité.

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup> La plate-forme 'Izimi' qui vient d'être mise au point par la Fédération des notaires semble aller en ce sens.



litiges auxquels les notaires concernés auraient pu éventuellement proposer un service de conciliation ou de médiation. (Notre service de médiation ne pouvant pas intervenir en tant que médiateur entre parties).

#### 3.5.3.1 Conciliation

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

Les statistiques<sup>52</sup> mettent en lumière que l'organisation des notaires pour assurer ce type de service pourrait être optimalisée.

Cela pourrait se faire par la mise en place d'un cadre, d'un processus et d'une formation 'conciliation notariale'.

#### 3.5.3.2 Médiation

Le Code Judiciaire accorde une place au notariat en matière de médiation.

De nombreux notaires et collaborateurs de notaires se sont formés pour pouvoir assurer ce type de service.

La demande du citoyen vis-à-vis du notariat en la matière est présente : dans les matières maîtrisées par le notariat (liquidation - partage de régimes matrimoniaux, de patrimoines successoraux, etc), les compétences juridiques et l'expertise de terrain des notaires et de leurs collaborateurs permettent au processus de médiation d'aboutir de façon efficace dans ces dossiers.

Certains collaborateurs d'Etudes notariales souhaiteraient concrètement pouvoir assurer un service de médiation. (certains l'assurent même en activité complémentaire).

Or, dans les faits, peu d'Etudes notariales offrent un service de médiation - souvent en raison de la difficulté d'ouvrir un espace-temps à cet effet dans l'agenda du notaire ou d'un collaborateur.

Avec le recul, il y a lieu d'observer que l'activité de médiateur (processus de médiation au sens strict du terme) est une activité 'à part' - qui est difficile à intercaler dans la gestion quotidienne et le rythme des autres dossiers et services fournis par les Etudes notariales.

Il pourrait être opportun de réfléchir à l'opportunité de mettre en place au sein de la structure notariale, à un niveau institutionnel, un mode d'organisation (entre les notaires et les collaborateurs disposés à assurer ce type de service) pour pouvoir répondre aux demandes de médiation qui se présentent - par exemple via une 'permanence' au sein des Chambres.<sup>53</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup> Voir supra page 61

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup> A notre connaissance, les notaires de la Province de Liège ont mené une réflexion en ce sens.



#### 3.5.4 Epauler les Etudes notariales en difficulté

Quand il y a un problème dans le suivi notarial assuré (ou pas) par une Etude, c'est toute la profession qui peut être remise en cause.

Sur le plan notarial, le Code de déontologie prévoit que le notaire doit organiser son Etude de manière telle qu'il dispose à cet effet des moyens humains et matériels suffisants. Lorsqu'une Etude est en difficulté à ce niveau-là, des solutions ponctuelles pourraient-elles être envisagées à l'initiative de la corporation notariale?

Dans la pratique, les retards se situent souvent dans le traitement des dossiers judiciaires plus complexes à intégrer dans la 'routine' des Etudes notariales, à savoir les dossiers de vente publique et les dossiers de liquidation judiciaire.

La Fédération Royale des Notaires comprend une équipe de nombreux juristes qui seraient peut-être intéressés par mettre en pratique toutes les connaissances théoriques dont ils disposent pour venir en appui aux Etudes notariales qui sont ponctuellement en difficulté suite à une surcharge dans ces dossiers judiciaires.

Une réflexion interne à ce propos pourrait être menée car il semble que cela pourrait répondre à une demande présente du côté des Etudes notariales.

#### 3.5.5 Formations à mettre en place

Les plaintes réceptionnées ont mis en évidence l'utilité que représenterait la mise en place de formations / coachings spécifiques pour le notariat.

#### Formations/coachings en:

- Déontologie / bases du notariat / relations avec le citoyen 'client'
- Conciliation notariale (ce qui est différent de la médiation familiale)
- Traitement des mécontentements du citoyen 'client'
- 'expérience 'client'
- Culture d'entreprise notariale
- Droit des consommateurs
- Droit international privé 54
- Personnes vulnérables / aînés. 55

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup> Plus spécifiquement en matière de succession : la gestion des éléments d'extranéité (aspects internationaux) dans les formalités à accomplir semble difficile à appréhender - collaboration à envisager avec le CINB et le CNUE.

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup> Du côté notarial, il semble qu'il pourrait être demandé d'être particulièrement vigilant à actionner tous les mécanismes juridiques possibles pour sauvegarder les intérêts de la personne vulnérable ou de ses proches et avancer efficacement dans ce type de dossier. Il a été constaté, au travers les plaintes réceptionnées, que la matière était insuffisamment maîtrisée que pour permettre un traitement efficace de ces dossiers (cfr retards constatés). Il serait également utile de mettre sur pied une formation reprenant tous les outils juridiques



#### 3.5.6 Successions

Au vu du nombre de plaintes réceptionnées dans les dossiers de succession<sup>56</sup> une réflexion globale pourrait être menée à l'initiative de la corporation notariale pour optimaliser la façon dont le citoyen est épaulé par les professionnels dans l'accomplissement des différentes formalités requises.

Cela aurait un intérêt non seulement pour le citoyen, mais également de façon plus large, pour la société (impact au niveau fiscal, au niveau patrimonial, etc.)

De nombreux problèmes proviennent en réalité d'un manque de communication entre les différents professionnels amenés à collaborer entre eux pour procéder à ces formalités. (voir ci-après)

#### Principalement:

- Du côté du notariat, il semble souhaitable de faciliter l'accès à l'identité du notaire qui aurait éventuellement été chargé de procéder aux formalités successorales. Nous avons souvent été interpellés par des citoyens ou même des administrations (services communaux) pour obtenir cette information. Peut-être que cela pourrait se faire via le registre des testaments CRT qui est systématiquement consulté par tout notaire contacté suite à un décès.
- Il serait également utile que dès qu'un décès a été 'enregistré' (via la commune), le notariat en soit informé de façon à pouvoir faire le lien avec les données enregistrées dans le registre des testaments CRT et que l'Etude notariale qui dispose du dernier testament connu au nom du défunt puisse à tout le moins agir en temps utiles. Cela éviterait que des testaments ne soient ressortis des années après le décès (à l'issue d'une recherche généalogique et/ou dans le cadre d'une succession qui a été déclarée vacante) avec toutes les conséquences dommageables qui en résultent : dégradation du patrimoine successoral, intérêts de retard en droits de succession, amendes, etc.
- La collaboration internationale entre les professionnels concernés par le décès d'une personne lorsque la succession présente des éléments d'extranéité est à optimaliser.

#### 3.5.7 Coopération avec autres professionnels

En cas d'intervention de plusieurs professionnels pour l'aboutissement d'une opération nécessitant l'intervention d'un notaire, il est difficile pour le citoyen de comprendre quelles sont les responsabilités assumées (et facturées) par chacun d'entre eux (notaire y compris).

exploitables pour anticiper les difficultés dues au vieillissement (dépendance cognitive) de sorte que le notariat puisse utilement guider les citoyens à ce propos. Les formations en programmation successorales sont suffisantes. Il y a lieu d'organiser des formations en 'aging' programmation.

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup> Voir page 35



Afin d'éviter tout malentendu, un travail d'alignement avec les représentants des autres corporations pourrait être utile.

Par ailleurs, la mise en place d'une meilleure coopération avec d'autres institutions permettrait d'assurer un service plus efficace au citoyen.

#### 3.5.7.1 Administration civile - communale (successions)

La mise en place d'une passerelle pour permettre au notariat d'être informé rapidement du décès d'une personne serait utile pour optimaliser l'assistance au citoyen dans les formalités successorales à accomplir - ceci, afin de permettre au notariat de sortir en temps utiles le dernier testament enregistré connu et les dispositions de dernières volontés. Il arrive trop souvent que celles-ci ne soient révélées tardivement :

- Soit parce que les héritiers légaux n'ont pas pensé qu'une disposition de dernière volonté pouvait être enregistrée chez un notaire et donc ne se sont pas adressés au
- Soit parce que les bénéficiaires d'un testament rédigé par une personne qui n'a pas d'héritiers légaux réservataires (ou des héritiers légaux éloignés) ne savaient tout simplement pas que le défunt avait effectué un legs en leur faveur.

Cela éviterait que certains patrimoines ne soient laissés à l'abandon pendant de nombreuses années (avec, parfois, des conséquences pour voisins d'immeubles qui se délabrent) d'avancer des frais de généalogistes qui se révèlent, in fine, inutiles, d'engendrer des amendes et des intérêts de retard sur le plan fiscal, et.

#### 3.5.7.2 Banques (successions)

Dans les dossiers de successions, il a été constaté qu'une meilleure collaboration avec le milieu bancaire au niveau de l'échange des données serait profitable au citoyen.

Il y aurait lieu de faciliter :

- La communication des avoirs bancaires dépendant d'une succession : les héritiers ne connaissent pas forcément les banques auprès desquelles le défunt avait un compte ouvert et le notaire n'a pas accès facilement à une base de données lui permettant d'obtenir ces informations alors que, spontanément, les banques envoient une 'liste fiscale' à l'administration fiscale. Quand l'héritier a 'omis' un compte bancaire dans la déclaration de succession, cela engendre une amende ... même si le citoyen était de bonne foi. Le mise au point d'un accès aux données bancaires connues permettrait d'éviter ce genre de problème 57
- Par ailleurs, il est apparu que des 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

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup> Une solution en ce sens a été récemment développée par la Fédération des notaires



a souscrit via la banque : les héritiers savent seulement que le défunt a réglé ses finances par le biais de la banque et ne sont pas informés de l'existence des contrats d'assurance (alors que la banque en a connaissance mais ne fournit pas d'informations précises à ce sujet).

L'ouverture des coffres bancaires dépendant d'une succession. Il est regrettable que les banques ne puissent pas ouvrir facilement 'provisoirement', dès le décès, les coffres existant pour vérifier si il ne se trouve pas à l'intérieur un testament olographe au nom du défunt. Cela a pour conséquence que ce n'est parfois qu'après une recherche généalogique coûteuse (en temps et en argent) qu'un coffre est ouvert (car une notoriété a pu être établie) et qu'un testament y est découvert (avec toutes les conséquences en termes de retards pour le dépôt de la déclaration de succession, la dégradation du patrimoine - immobilier - successoral, les intérêts de retard au niveau fiscal, etc.)

#### 3.5.7.3 Compagnies assurance (succession)

Dans les dossiers de successions, il a été constaté qu'une meilleure collaboration avec le milieu des assurances au niveau de l'échange des données serait profitable au citoyen.

Il y aurait lieu de faciliter :

- La communication des produits d'assurance dépendant d'une succession **et ayant un impact au niveau des droits de succession dus**: les héritiers ne connaissent pas forcément les produits d'assurance souscrits par le défunt et le notaire n'a pas accès à une base de données lui permettant d'obtenir ces informations. Quand l'héritier a 'omis' un produit d'assurance dans la déclaration de succession, cela engendre une amende ... même si le citoyen était de bonne foi. Le mise au point d'une meilleure coordination entre compagnie d'assurances et notariat permettrait d'éviter ce genre de problème.

#### 3.5.7.4 Compagnies assurance (ventes publiques)

Il a été relevé que les risques de vandalisme entre le jour de l'adjudication définitive et le jour de la prise de possession des lieux n'était pas toujours couverts : du côté notarial, une information 'hors cahier des charges' et bien avant le jour de l'adjudication ( ? dans la publicité émise) est souhaitable. Cependant, pour le citoyen, ce genre d'information est difficile à 'enregistrer' en temps utiles et l'action à prendre auprès d'une compagnie d'assurance pour une acquisition potentielle méconnue. A ce propos, une solution pourrait peut-être être élaborée en concertation avec le secteur des assurances.

#### 3.5.7.5 Administration fiscale (successions et autres)

° Depuis la digitalisation - informatisation, il semble qu'il y a une perte d'efficacité et de souplesse (dommageable pour le citoyen) due à la difficulté pour le notaire (ou ses collaborateurs) d'avoir un contact personnalisé avec les correspondants fiscaux (responsables des droits d'enregistrement, droits de succession, etc.).



Auparavant, lorsqu'un dossier présentait une particularité, une solution pouvait rapidement être apportée en accord avec l'administration fiscale. Désormais, ce n'est plus possible et lorsqu'un dossier 'sort du cadre' (ce qui est le cas notamment dans les dossiers de succession), le citoyen s'en trouve préjudicié.

Il serait donc utile de travailler à la mise en place de 'passerelles' efficaces entre le notariat et l'administration fiscale pour pouvoir régler de façon juste (pour le citoyen) les dossiers 'hors cadre'.

- ° Dans les dossiers de succession, l'administration fiscale est informée par différentes sources de certains éléments composant le patrimoine successoral. Parfois, l'héritier ne dispose pas de ces informations (il ne connaissait pas le défunt) et le notaire ne dispose pas d'une base de données où il peut les puiser. Dans la perspective d'une bonne administration publique, ne serait-il pas envisageable que ces données connues de l'administration fiscale soient également mises à disposition du notaire en charge de la succession du citoyen concerné afin qu'il puisse être correctement assisté dans la rédaction de la succession. <sup>58</sup>
- ° Dans les dossiers de succession, l'allongement du délai accordé pour déposer les déclarations de succession <u>et</u> payer les droits de succession permettrait aux familles (et à leurs conseils) d'aborder sereinement les formalités postérieures au décès. Ceci au profit d'une efficience accrue.

A défaut d'allongement pour tous les dossiers, c'est la possibilité d'obtenir un allongement (pour le dépôt de la déclaration de succession <u>ET</u> le paiement des droits de succession) en cas de dossiers 'hors normes' qui devrait pouvoir exister. Le citoyen a difficile de comprendre qu'il doive payer des amendes, des intérêts de retard, etc. alors que le système ne lui permet pas de disposer des données requises en temps utiles.

° Echanges de données 'administratives' avec le notariat : il n'existe pas de possibilité pour le notaire d'être informé de certaines données nécessaires pour pouvoir assurer le service notarial requis :

Ex : un second décès qui a un impact sur une 'ancienne' succession (premier décès) traitée par son Etude (problème des réversions d'usufruit, etc. qui arrivent longtemps après le premier décès qui a fait l'objet du dossier de succession traité. Le notaire qui a traité la succession à l'époque n'est pas informé automatiquement du second décès et c'est trop technique pour que le citoyen se souvienne qu'il doit effectuer une déclaration complémentaire suite à ce second décès).

Ex : fixation du RC définitif quelques mois après la signature d'un acte de vente - RC dont le montant permet au citoyen de récupérer les droits d'enregistrement à condition qu'il introduise sa demande dans le délai requis par la loi. C'est le citoyen (et non le notaire) qui reçoit l'avis avec le nouveau RC et la matière est trop technique que pour que le citoyen concerné se souvienne qu'il doit effectuer une démarche complémentaire. Le citoyen perd

\_

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup> A l'instar de ce qui est actuellement prévu par Vlabel pour les successions vacantes (communication par l'administration fiscale, au curateur, de toutes les données utiles)



'un droit' en raison de la technicité de la situation et le professionnel qui pourrait l'aider n'est pas informé en temps utiles. (région wallonne)

#### 3.5.7.6 Bureau des hypothèques (ventes publiques)

Une efficacité accrue dans les échanges d'informations entre les bureaux des hypothèques et les Etudes notariales serait favorable au citoyen. (cfr dossiers de ventes sur saisie où l'acte d'ordre est enlisé parce que l'état hypothécaire tarde à être transmis au notaire. Au final, c'est le citoyen saisi - déjà dans une situation financière délicate - qui supporte les intérêts de retard dus à la banque ...).

Le système administratif actuel ne fonctionne pas, engendre un surcoût pour le citoyen, alors qu'il est déjà amené à payer les coûts réclamés par l'administration (hypothèques) pour la délivrance des états hypothécaires.

#### 3.5.7.7 Promoteurs immobiliers

La rédaction d'un acte de base ou d'un acte de lotissement est un travail confié au notaire par le promoteur.

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

Dans la pratique, cela n'est pas 'présenté' comme ça au citoyen même si les directives à l'attention du notariat à ce propos ont déjà été formulées. Cela occasionne de plus en plus de difficultés car le citoyen commence à demander au notaire de rendre compte de la quotepart de frais notariaux qui lui est réclamée pour la rédaction dudit acte de base ou dudit acte de lotissement.

Il semble qu'il est de plus en plus souhaitable que la pratique soit modifiée - de façon unifiée - ce qui nécessite un travail de collaboration entre le notariat et les représentants des promoteurs immobiliers.



# Recommandations à l'attention du législateur



#### 3.6 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DU LEGISLATEUR

#### 3.6.1 Tarification

Ainsi qu'observé, la législation existante en matière de tarification notariale est dépassée.

Elle ne correspond pas suffisamment à la réalité des missions qui sont confiées par les diverses législations au notariat.

Si un tarif est fixé par la loi, il est nécessaire que celui-ci soit précis quant aux prestations notariales sur lesquelles il porte.

A défaut d'être précis, il n'y a pas de points de repère que les notaires peuvent utiliser, auxquels les citoyens peuvent se fier et à partir desquels les instances de 'contrôle' du notariat peuvent agir lorsqu'il y a un dépassement en matière de facturation notariale.

Actuellement, le citoyen se trouve en étau entre :

- ce qui a été fixé légalement par le législateur il y a de nombreuses années<sup>59</sup>

et

- les ajustements effectués par le notariat 'sur le terrain' au fur et à mesure de l'évolution de la société, des missions complémentaires confiées au notariat par les législations successives (sans faire de lien avec le tarif légal) et les demandes du citoyen.

En l'état actuel, la loi ne permet pas au citoyen-consommateur de disposer d'une information précise sur le travail notarial qui est couvert par le poste 'honoraires légaux' (art. 2 de l'arrêté tarif) et celui qui ne l'est pas (et dont la méthode de tarification applicable en l'Etude est à expliquer en amont).

Une adaptation législative cohérente au regard de l'activité actuellement assurée par le notariat pour répondre à la demande des citoyens et des pouvoirs public semble indispensable.

#### 3.6.2 Liquidations - partages

Au vu du nombre de plaintes réceptionnées, il semble que les procédures mises en place en droit belge pour assister le citoyen à 'sortir d'indivision' ne sont pas encore suffisamment efficaces.

Le citoyen s'attend à ce que le notaire puisse - lorsqu'un patrimoine est 'gelé' pour une raison ou une autre (que ce soit dû à un indivisaire 'récalcitrant' ou inconnu) - prendre des initiatives

50

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup> La base date du 16 décembre **1950** (arrêté-royal)



pour le préserver et/ou le liquider afin d'éviter toute dégradation complémentaire (notamment auprès des voisins).

Le citoyen a des difficultés à comprendre qu'il doive lui-même saisir la justice <sup>60</sup> afin qu'un notaire soit désigné officiellement pour pouvoir agir alors - qu'à la base - toutes les données du dossier sont connues par le notaire et qu'il pourrait d'ores et déjà rédiger un PV reprenant les difficultés rencontrées et éventuellement une proposition pour liquider le patrimoine successoral, payer les taxes fiscales dues, apurer les créances incontestables pendantes, etc.

Ce PV pourrait être communiqué par le notaire aux indivisaires connus pour accord éventuel sur la proposition et/ou observations contraires et à défaut d'être validé en l'état, être déposé par le notaire au Tribunal pour validation (à défaut de réaction des indivisaires et/ou si les contestations ne sont pas valables) ou pour permettre au notaire de poursuivre une mission de partage judiciaire avec, éventuellement, la désignation d'un administrateur chargé de représenter les intérêts des indivisaires non connus / non retrouvés.

Vu la quantité de demandes réceptionnées à ce propos - vu le nombre de citoyens et même d'administrations qui pensent déjà que le notaire a - d'office - le pouvoir de débloquer la situation, il pourrait être opportun de mettre sur la table ce projet en s'inspirant éventuellement des pratiques existantes dans d'autres pays. (simplification administrative et procédurale / efficacité de la justice)

Une réflexion similaire pourrait être menée à propos des patrimoines (immobiliers) (successoraux) laissés à l'abandon - parfois parce que personne ne prend l'initiative d'essayer de trouver les héritiers et qu'il n'y a pas de professionnel qui dispose de cette fonction. En l'état actuel de la législation, il n'est pas possible d'agir rapidement pour éviter la dégradation de ces biens (notamment immobiliers) ce qui, au final, est préjudiciable non seulement pour les héritiers potentiels mais aussi, globalement, pour la collectivité, la société, l'administration fiscale (cfr: créanciers successoraux qui ne sont pas payés, droits de succession qui ne sont pas perçus et parfois qui sont irrécupérables vu la dégradation, quartiers dévalorisés par l'absence d'entretien des bâtiments, etc.). Actuellement, le réflexe consiste à se tourner vers le notaire - pour qu'il fasse quelque chose mais, techniquement, celui-ci ne dispose d'aucun pouvoir d'initiative en la matière.

#### 3.6.3 Régularité urbanistique

Nous avons déjà mis en évidence que la mise en place d'une procédure adéquate permettant de certifier la régularité urbanistique des constructions érigées favoriserait la sécurité

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup> Ce qui engendre des frais complémentaires incompréhensibles pour le citoyen concerné. En outre, parfois au vu du nombre d'indivisaires successoraux, de leur situation financière respective et du produit qui pourrait être espéré de la vente, il n'y a pas de possibilité (d'intérêt tangible) pour l'un des indivisaires concernés (héritier par exemple) de faire appel à un avocat, d'avancer et assumer les coûts de procédure. L'intérêt individuel est insuffisant alors même que celui de la collectivité est réellement présent.



juridique des transactions immobilières sur le territoire belge et rendrait le marché plus dynamique.

Cela éviterait que le citoyen ne soit confronté à de lourdes difficultés en cas de constat tardif d'une infraction urbanistique. <sup>61</sup>

#### 3.6.4 Dossier d'intervention ultérieure

Nous avons relevé que la législation n'était pas suffisamment précise en la matière. Par ailleurs, il n'est pas cohérent d'imposer que le DIU ne soit transmis qu'au moment de l'acte authentique. Il devrait pouvoir être consultable lors de la mise en vente.

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup> Exemple : le citoyen qui a acheté un appartement, qui l'a financé au moyen d'un crédit hypothécaire, qui s'y est domicilié, et qui, lorsqu'il souhaite le vendre 10 ans après, n'y parvient pas parce sur le plan administratif, il lui est signalé que cet appartement n'existe pas mais est considéré comme 'combles' non régularisable sur le plan urbanistique.



# Recommandations à l'attention du citoyen



cover-coverpage-fr-o8

#### 3.7 RECOMMANDATIONS A L'ATTENTION DU CITOYEN

#### 3.7.1 S'informer préalablement

Il appartient au citoyen de veiller à contacter son notaire en temps utiles - AVANT de s'engager dans toute opération qui nécessitera une suite notariale. A défaut, il est possible que l'engagement pris ait des conséquences qu'il ne mesure pas et qui lui occasionne des déconvenues. 62

Au vu du libellé des textes légaux existant actuellement en matière de tarification notariale, textes dépassés par rapport à la réalité des services notariaux fournis, le citoyen est invité à toujours s'informer au préalable auprès de son notaire de la façon dont la mission confiée sera facturée. (certains services sont partiellement couverts par un tarif légal et d'autres sont des services soumis à la règle de la libre concurrence - services 'non réservés' au notariat).

### 3.7.2 Compléter les informations obtenues via les sites internet en sollicitant un conseil personnalisé

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

Il paraît nécessaire pour le citoyen qu'il contacte personnellement son notaire ou le collaborateur en charge de son dossier pour toutes questions complémentaires éventuelles.

Idéalement, ce contact doit être pris AVANT de s'engager dans une quelconque opération qui sera finalisée ensuite par une Etude notariale. <sup>63</sup>

#### 3.7.3 Fixer les contours du travail confié

En raison de la double activité des Etudes notariales (fonction publique et profession libérale), il est important que le citoyen soit le plus précis possible sur la mission qu'il confie au notaire, le travail qu'il attend de son Etude. Chaque dossier est spécifique.

<sup>&</sup>lt;sup>62</sup> Par exemple : signer un document intitulé 'promesse d'achat' peut signifier s'engager à acheter - avec dédommagement si l'engagement n'est pas tenu.

<sup>&</sup>lt;sup>63</sup> Par exemple : prendre contact AVANT de mettre en vente son bien ou AVANT de faire une offre pour une acquisition.



Si le citoyen attend du notaire un service sur mesure, il est nécessaire qu'il lui fasse part de ses desideratas tout en gardant à l'esprit que l'expertise notariale se situe sur le plan juridique et que le notaire, de par sa fonction, se doit de respecter les règles inhérentes à celle-ci, notamment celle de l'impartialité.

Le citoyen qui demande un service à une Etude notariale doit s'assurer de ce que comprend ce service et du tarif qui sera appliqué. <sup>64</sup>

#### 3.7.4 Poser la question du tarif applicable

Il n'y a qu'une partie des services fournis par les notaires qui sont couverts par le tarif légal. Le surplus est tarifé suivant un tarif spécifique à chaque Etude.

D'une Etude à l'autre, les budgets à prévoir sont différents même pour les opérations dont une partie est couverte par le tarif légal (ex : acquisition immobilière). Il est nécessaire que le citoyen s'informe en amont de la façon dont le notaire facturera les prestations fournies par l'Etude (coût des réunions sollicitées, les entretiens téléphoniques, les échanges de mails, etc).

## 3.7.5 S'informer sur les règles de base applicables en matière de liquidations judiciaires et les accepter

En matière de liquidation judiciaire, cadrée par les dispositions du Code, le citoyen est amené à accepter les règles de droit applicables :

#### 3.7.5.1 L'impartialité du notaire

L'impartialité du notaire implique que le notaire ne peut pas 'prendre parti' pour une partie ou l'autre.

Le citoyen ne peut donc pas espérer que le notaire 'défende' son point de vue.

Par ailleurs, lorsque le citoyen fait le choix de ne pas être assisté par un avocat, cela complique le processus de liquidation judiciaire puisque le notaire, tout en restant impartial, devrait en quelque sorte fournir tous les outils (informations) juridiques, tous les arguments juridiques possibles, pour que le citoyen puisse faire valoir ses droits - ce qui, techniquement, est impossible.

**RAPPORT ANNUEL 2020** 

<sup>&</sup>lt;sup>64</sup> Par exemple, pour les formalités successorales : la plupart des prestations fournies par le notariat ne sont pas régies par le tarif légal. Dans la pratique, cela génère des problèmes, car le citoyen ne dispose d'aucune base de référence en la matière. Les plaintes réceptionnées révèlent qu'il existe des idées diverses et parfois erronées sur les tâches que l'Etude notariale assumera dans le cadre du traitement de ces dossiers (outre la façon dont le travail sera facturé). Il manque une description des tâches prises en charge par le notaire, des données qui sont à fournir par les héritiers, et du timing en vue. Les contestations concernant la rémunération du notaire ne sont pas uniquement causées par l'absence de tarif légal, elles découlent aussi de l'absence d'informations sur ce qui est attendu du notaire et la façon dont le dossier sera traité.



Comment peut-on techniquement demander au notaire de trouver des éléments de droit en faveur de l'une et l'autre partie sans qu'il n'y ait de questions quant à son impartialité. Au final, lorsque les clients renoncent à se faire assister par un avocat, la procédure de liquidation judiciaire telle que prévue actuellement par la loi est-elle adéquate?

Si le citoyen ne souhaite pas se faire assister par un avocat pour assurer la défense de ses droits (sur le plan du droit), ne faudrait-il pas qu'il se dirige (ou soit dirigé) prioritairement vers un autre type de procédure comme, par exemple, l'arbitrage, la conciliation notariale, la médiation, où l'application des règles de droit peuvent céder la place à d'autres priorités?

#### 3.7.5.2 Le respect du contradictoire

Le principe du contradictoire implique que tous les échanges soient communs. Lorsque le citoyen adresse un courrier au notaire - sans mettre en copie les autres parties intervenantes - le notaire liquidateur ne peut pas le prendre en considération. Beaucoup de citoyens ne sont pas au courant de cette règle, ce qui génère des plaintes à notre service pour 'absence de réponse du notaire'.

#### 3.7.5.3 La provision à verser au notaire

A priori, il est logique que le notaire, pour poursuivre sa mission judiciaire, soit suffisamment provisionné. Il arrive qu'une des parties refuse de provisionner le notaire. Il s'en suit qu'il appartient aux autres parties qui souhaitent que le notaire avance dans le travail de liquidation de procéder au paiement de la provision complémentaire due. A défaut, le dossier risque d'être enlisé pendant des années. Il appartient aux avocats de chaque partie de conseiller utilement leurs clients à ce propos - notamment quant à la possibilité ou non de récupérer un jour cette 'avance' effectuée pour une autre partie.

#### 3.7.6 Dossier d'Intervention Ultérieure

Afin d'éviter toutes complications ultérieures, il est important, pour le citoyen-vendeur, de veiller à ce que le DIU soit (re)composé avant la mise en vente et que tout amateur puisse éventuellement le consulter. Il est conseillé au citoyen-amateur de poser la question - avant de s'engager - sur le contenu du DIU existant.

#### 3.7.7 Infractions urbanistiques

A l'heure actuelle, il n'y a aucun professionnel qui a pour fonction de fournir une attestation garantissant la régularité urbanistique d'un bien. Le notaire ne peut donc pas fournir cette garantie dans le cadre des opérations immobilières qu'il authentifie. Il appartient donc à tout candidat-acquéreur d'effectuer éventuellement une démarche complémentaire auprès du service urbanistique pour obtenir les informations qui s'y trouvent (plans y compris) afin de les comparer avec le bien tel qu'il l'a visité.



#### 3.7.8 Les idées populaires qui doivent souvent être rectifiées

- FAUX : Le service ombudsman est là pour protéger le citoyen

Le service ombudsman est là pour contribuer à la mise en place d'une solution amiable - sans prise de parti.

FAUX : Le premier rendez-vous chez un notaire est gratuit

Cela dépend du contenu demandé au notaire lors de ce premier rendez-vous

- FAUX : Si je choisis mon notaire, il défendra mes intérêts

Le notaire se doit d'être neutre et impartial

- FAUX : Tous les notaires appliquent le même tarif

Seulement certaines prestations sont couvertes par un tarif légal. Toutes les autres prestations sont tarifées suivant un tarif spécifique à chaque Etude notariale

- FAUX : Peu importe le nombre de notaires, c'est toujours le même tarif

Cela dépend du type de dossier et cela ne couvre a priori que les honoraires légaux

- FAUX : Le notaire peut/doit fournir un budget fixe pour tout dossier qui lui est confié

Chaque dossier ouvert implique des prestations différentes et parfois des éléments imprévisibles au départ. Le notaire peut expliquer comment il facturera ses prestations mais il n'est quasi jamais possible de fixer dès le départ un budget fixe;

- FAUX: L'intervention d'un notaire est une garantie qu'il n'y a pas d'infraction urbanistique.

Il n'existe pas, en droit belge, de mécanisme aboutissant à l'établissement d'une attestation de conformité urbanistique pour l'état du bien au jour de la signature de l'acte.

- FAUX : Le notaire doit faire ce que je lui demande et que ce que je lui demande

Le notaire, en sa qualité d'officier public, doit respecter certaines règles inhérentes à sa fonction.

- FAUX : Le notaire paie les factures successorales

Il s'agit d'un service que le notaire peut fournir mais le notaire n'en a pas l'obligation puisque ce n'est pas prévu par la loi.

 FAUX: Le notaire est garant de la sécurité des opérations passées en l'Etude ce qui signifie qu'il est garant du contenu du DIU remis, du contenu du certificat PEB, du contenu du PV d'installation électrique

Le notaire a une expertise sur le plan juridique. Il n'a pas de qualification pour vérifier les aspects techniques qui dépassent son domaine de compétence juridique.



- FAUX : Le notaire peut forcer un partage (d'avoirs successoraux ou autres)

Le notaire doit avoir l'accord de toutes les personnes concernées par le patrimoine à partager.

- FAUX : Le notaire a l'initiative de la procédure de liquidation judiciaire

Le notaire agit sur base de la demande des parties ou de leurs avocats.

Conclusion



#### **4 CONCLUSION**

Ainsi que relevé, un différend survient entre le citoyen et le notaire lorsqu'il y a un écart entre :

- \* ce que le notaire (et ses collaborateurs)
- ° doit adopter comme posture en tant qu'officier public exerçant la fonction notariale (fonction impliquant une attitude impartiale et un esprit de conciliation),
- ° doit offrir comme service (d'après la loi),
- ° facture sur base du tarif légal
- ° offre comme service complémentaire suivant un tarif 'libre concurrence' (autre expertise) tout en maintenant une posture notariale (*impartialité et vocation à concilier*)

ET

- \* ce que le citoyen
- ° attend/comprend de la fonction de notaire,
- ° attend/comprend comme étant un service que chaque notaire doit obligatoirement assurer
- ° croit être couvert par un tarif légal
- ° souhaite obtenir à titre de service notarial.

Le présent rapport a été orienté en termes de solutions sur base de l'ensemble des dossiers que nous avons traités depuis plus de 5 ans.

D'un point de vue global, de façon logique, il a été relevé que pour limiter les 'différends', chaque collaborateur notarial se doit de maîtriser les contours de la fonction notariale (cadre déontologique) et comprenne clairement ce que cela implique dans toute réponse à fournir au citoyen. La mise en place régulière de formations orientées en ce sens est donc suggérée.

Par ailleurs, vis-à-vis du public, une communication claire à propos des contours du service notarial permettrait de lever certains malentendus.

Enfin, les trois recommandations principales complémentaires qui ressortent de notre analyse sont les suivantes :

Premièrement, il semble judicieux que le notaire cadre, avec le citoyen, <u>avant</u> d'ouvrir le dossier et d'y travailler, la mission confiée et acceptée par l'Etude : pourquoi, quoi, comment, par qui, endéans quel délai, à quel tarif et à charge de qui ?

En ce qui concerne la facturation notariale, le tarif légal actuellement en vigueur n'est pas adapté à l'évolution de la société et ne couvre pas l'ensemble des tâches confiées au notariat. Il est donc souhaitable que chaque notaire communique au citoyen qui le consulte la **méthode** de tarification appliquée en son Etude. Cette information est à fournir en temps utiles, c'est-à-dire avant d'entamer la mission qui lui est confiée et qui sera facturée.



Deuxièmement, nous avons constaté que le notariat gagnerait à disposer d'une méthode efficace pour assurer un meilleur respect de la déontologie. Ceci nécessite probablement de revoir fondamentalement la façon dont le respect des règles disciplinaires peut être favorisé et, leur non-respect sanctionné. La méthode actuelle (contrôle par les Chambres des notaires - c'est-à-dire par des 'pairs' toujours en activité et donc susceptibles de devoir collaborer ultérieurement avec un Confrère qu'ils ont sanctionné au niveau déontologique) ne semble pas adaptée.

Enfin, certaines plaintes (principalement en matière de succession / liquidation-partage) ont mis en évidence que les textes légaux et les pratiques administratives actuelles ne permettent pas de répondre aux attentes des citoyens. Le notariat (au regard de son impartialité, et de sa vocation à concilier, etc.) est sollicité pour agir et tente de répondre à la demande. Cependant, pour y parvenir de façon efficace dans l'intérêt public, certaines modifications législatives (civiles, fiscales, administratives) sont souhaitées ainsi que le développement d'une meilleure collaboration avec les différentes administrations et/ou services détenteurs de données utiles.