ombudsnotaire.be

Rapport annuel 2022

INTRODUCTION 5
OBSERVATIONS PRELIMINAIRES 5

I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES 7

NOMBRE DE LITIGES 7
Répartition demandes / plaintes 7
Répartition linguistique (langue utilisée par les clients) 7
Répartition géographique (études notariales concernées) 7

TYPE DE PLAINTES 8

PROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS 8

REFUS: NOMBRE, POURCENTAGE ET MOTIFS 8

INTERRUPTIONS : NOMBRE, POURCENTAGE ET RAISONS 9

DELAI DE TRAITEMENT : EN FONCTION DE LA NATURE DES PLAINTES 9

SOLUTIONS PROPOSEES RESPECTEES : NOMBRE ET POURCENTAGE 9

LITIGES TRANSFRONTALIERS : COOPÉRATION DE L'ENTITÉ AU SEIN DE RÉSEAUX D'ENTITÉS 10

VALEUR DES LITIGES : MOYENNE, MINIMALE ET MAXIMALE 10

BUDGET : MOYENS OBTENUS ET UTILISATION 10
Budget 10
Rapport financier 11

II. RECOMMANDATIONS - PROBLEMES RECURRENTS 11

COMMUNICATION ENTRE NOTAIRES – CLIENTS : À AMÉLIORER 11
POURQUOI ? 11
COMMENT ? 12

LES DOSSIERS DE SUCCESSION : MIEUX COOPÉRER 13
POURQUOI ? 13
COMMENT ? 13
Lettre de mission 13

LA QUESTION DES MANDATS DE PROTECTION EXTRA-JUDICIAIRE : UNIFORMISER 15
POURQUOI? 15
COMMENT? 15

FACTURATION NOTARIALE : POURSUIVRE L'EFFORT DE TRANSPARENCE DÈS LE DÉPART 15
POURQUOI? 15
COMMENT ? 16

III. CONCLUSION 19

INTRODUCTION

Ceci est le huitième rapport annuel du service d'ombudsman du Notariat.

En 2022, 1265 dossiers ont été créés, dont 1065 en tant que 'plaintes' parmi lesquelles 829 ont été déclarées comme recevables.

Ces chiffres sont similaires à ceux des dossiers traités en 2019 et 2020. Il y a donc bien eu un effet ' Corona' en 2021 et la situation semble s'être stabilisée.

L'objet des plaintes reste quasi identique.

Ce rapport-ci met le focus sur ce qui est ressorti du terrain de manière plus flagrante cette année.

Les recommandations formulées sont donc celles qui nous semblent primordiales pour optimaliser le service notarial fourni (en tenant compte notamment des 'nouveautés' dans la pratique notariale).

Bonne lecture à vous.

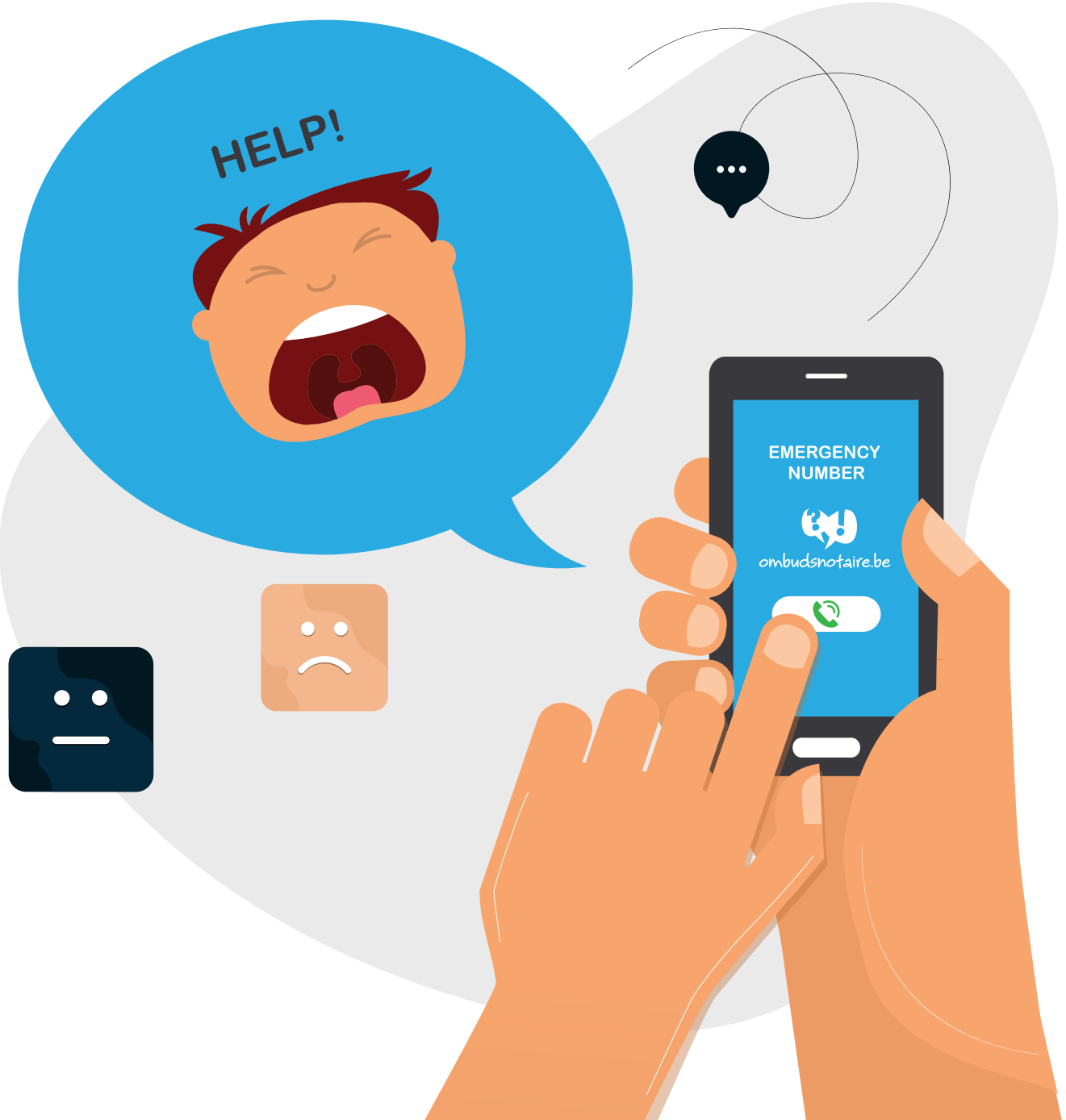
OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

Le rapport annuel de cette année comprendra les 3 parties :

I. Informations légales obligatoires

II. Recommandations – Problèmes récurrents

III. Conclusion


HELP!
EMERGENCY
NUMBER
ombudsnotaire.be

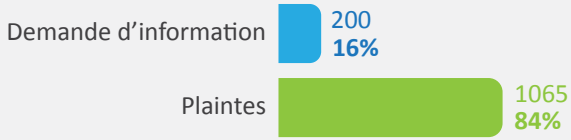
I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES

NOMBRE DE LITIGES

Répartition demandes / plaintes

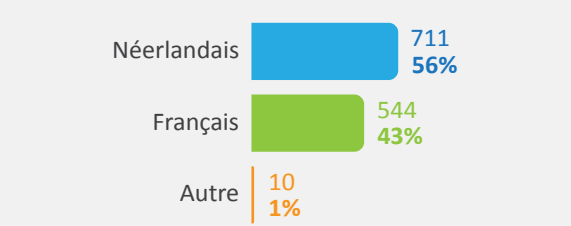
Durant l'année 2022, 1265 nouveaux dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat.

Parmi les 1265 demandes réceptionnées, 200 consistaient en de simples questions et 1065 étaient des plaintes.[1]



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 2021 : 56% néerlandophone, 43 % francophone (et 1% Anglophone et germanique). [2]



1 Durant l'année 2021, 1416 dossiers ont été ouverts (199 étaient des simples questions et 1217 étaient des plaintes).

2 Durant l'année 2021 : 56 % néerlandophone, 44 % francophone

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

Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante :

Par rapport à l'année 2021 (année Covid), il est observé une diminution globale (-152) (moins de plaintes)

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'**en 2022 le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.250.454 actes authentiques** (en 2021, il y en a eu 1.247.393) signés avec une répartition par provinces établie comme suit :

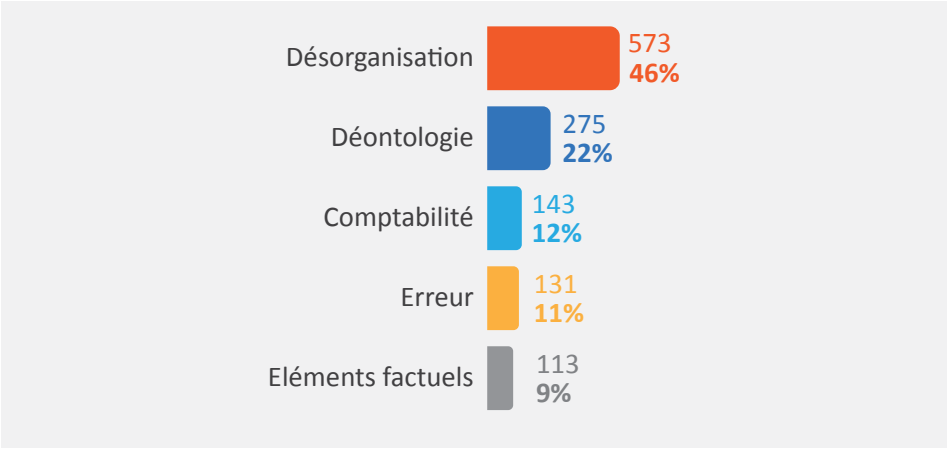
Anvers	236.716	Hainaut	111.423
Brabant Flamand	117.505	Liège	98.833
Brabant Wallon	39.634	Limbourg	97.628
Bruxelles	129.739	Luxembourg	28.663
Flandre Occidentale	155.409	Namur	46.420
Flandre Orientale	188.484	**Total**	**1.250.454**

Cela signifie qu'il y a globalement 0,1% des actes qui donne lieu à une interpellation auprès de notre service.

TYPE DE PLAINTES

Il est constaté que 46 % des demandes ont été introduites pour cause de 'désorganisation' de l'Etude : absences de réponse, manque de suivi, retards, pertes de documents, mauvaises coordinations entre notaires, etc.

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



Suivent les demandes relatives au volet comptable des Etudes (facturations et paiements) (12%) ressortent également du terrain suivies par celles répertoriées comme étant des 'erreurs' (11%). 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).

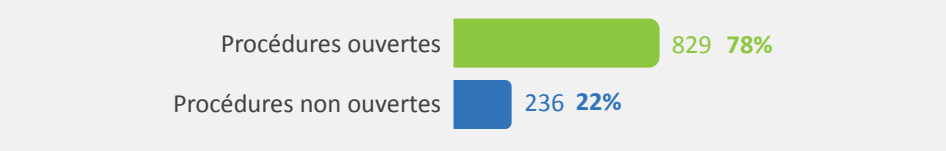
Nous avons aussi reçu des demandes (9%) relatives à des éléments factuels (ex : pièce non communiquée, infractions urbanistiques). ([3])

Notez que ceci correspond à ce que les plaignants signalent comme étant des dysfonctionnements dans le service notarial fourni. Ce constat n'est pas nécessairement validé par le service ombudsman.

PROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS

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

REFUS: nombre, pourcentage et motifs

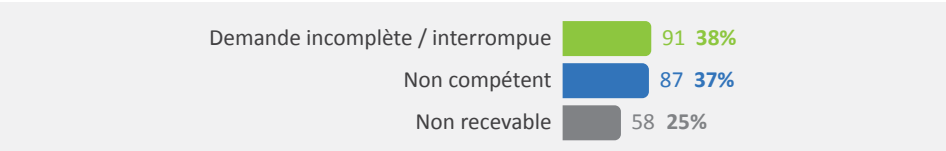


Cette année, sur les 1065 plaintes :

- **236 demandes** ont été refusées ;
- **829 procédures** de médiation (règlement extra-judiciaire) ont été ouvertes.

Cela fait un pourcentage de refus de 22 %.

En termes de nombre de dossiers refusés (236), il se répartit comme suit :

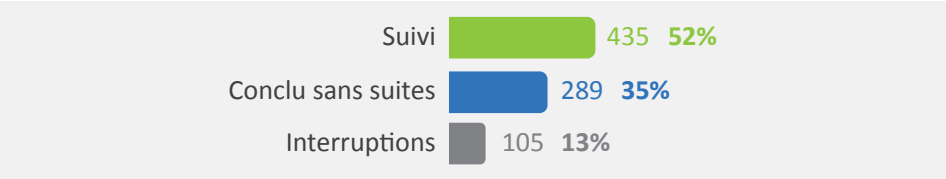


3 Durant l'année 2021 : 43 % (désorganisation), 23% (déontologie), 17% (comptabilité), 10 % (erreur), 7% (éléments factuels)

- **91 plaintes** n'ont pas pu être traitées principalement en raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter)
- **58 demandes** ont été déclarées comme non recevables car soit déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la ré-ouverture d'une procédure de médiation (2), soit fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires (7), soit avec un notaire non indentifiable (1), soit sujettes à une procédure autre en cours (38), soit parce qu'il n'y avait pas, en soi, de dysfonctionnement notarial (4), soit parce que le plaignant était anonyme (2). Dans 4 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.
- **pour 87 demandes**, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (20) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (14) ou il n'y avait – au final - pas de plainte (7) ou pas de volonté amiable (15). Dans 31 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et raisons

Parmi les 829 procédures de médiation ouvertes :



- **435 procédures** ont été poursuivies (52%)
- **105 procédures** ont été interrompues (soit 13 %) . 69 à la demande du plaignant (8%), 5 parce que les assurances du notariat ont été interpelées (1%) et pour 31 dossiers (4%), le motif d'interruption n'est pas répertorié.
- **289 procédures** ont été clôturées sans suites(soit 35 %) – parfois après un long suivi assuré. 131 (16%) suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 30 (3%) suite à l'absence de réponse du notaire, 8 (1%) parce qu'au final il n'y avait pas de dysfonctionnement notarial et pour 120 dossiers (14%), le motif précis n'était pas répertorié.

DELAI DE TRAITEMENT : en fonction de la nature des plaintes

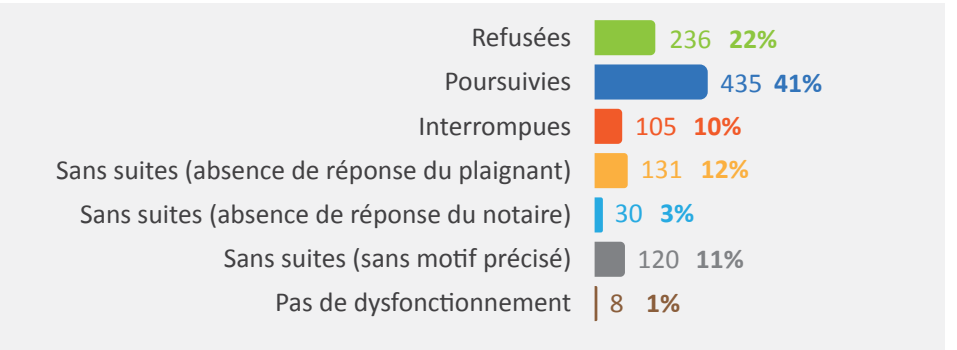
Le délai moyen de traitement s'élève à 85 jours. (Comptabilité/facturation = 86 désorganisation = 91, éléments factuels = 82, erreurs = 74 et déontologie = 85)

Il est donc observé que ce sont les dossiers relatifs aux erreurs qui trouvent le plus rapidement une solution.

SOLUTIONS PROPOSEES RESPECTEES : nombre et pourcentage

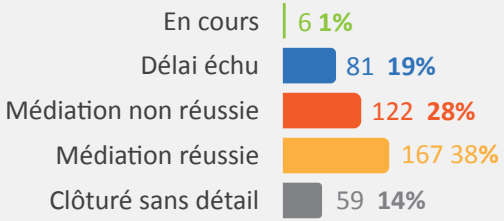
A la date 14 juillet 2023 , la situation est la suivante :

Sur les 1065 plaintes réceptionnées :



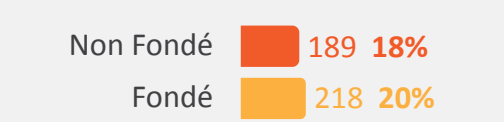
- **236 demandes** ont été refusées (car incomplètes, non recevables ou pour lesquelles notre service était non-compétent) 23%
- **105 procédures** ont été interrompues 10%
- **131 procédures** ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du plaignant' 12%
- **30 procédures** ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du notaire' 3%
- **8 procédures** parce qu'au final il n'y avait pas de dysfonctionnement notarial 1%
- **120 procédures** ont été clôturées 'sans suites' sans autre précision 11%

En ce qui concerne les 435 dossiers restants (dossiers pour lesquels une procédure a été poursuivie):



- **167 procédures** ont abouti de manière positive (clôtures amiables) 38%
- **pour 122 procédures**, les points de vue respectifs n'ont pas pu être rapprochés 28 %
- **81 procédures** ont été clôturées parce que le délai était échu 19 %
- **pour 59 procédures**, la nature de la clôture n'est pas précisée 14 %
- **6 dossiers** ne sont pas clôturés dans le fichier informatique 1 %

Il est à noter que parmi les dossiers traités, 189 plaintes ont été répertoriées comme non-fondées et 218 plaintes comme fondées. Pour le reste, c'est 'incertain' (parfois parce que les 'torts' étaient partagés, parfois parce que l'information n'était pas connue, parfois parce que le dossier a été interrompu en cours de procédure).



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.

VALEUR DES LITIGES : moyenne, minimale et maximale

Sur les 1065 plaintes réceptionnées, voici les chiffres :

- Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 41
- Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 23
- Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 6
- Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 24
- Dans 223 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.

Pour 748 procédures, l'information n'a pas été précisée (la nature de la plainte n'ayant, dans la plupart des dossiers, pas de volet économique).

BUDGET : moyens obtenus et utilisation

Budget

Le budget pour l'exercice 2022 **a été maintenu à EUR 350.000,00**.

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

Rapport financier

En 2022, 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 L'équipe mise en place en 2022 se composait de : • une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) • un ombudsman néerlandophone (*) • un ombudsman francophone	268.720,93 EUR
Occupation locaux et informatique	60.000 EUR
Divers	12.114,15 EUR
TOTAL	**340.835,08 EUR**

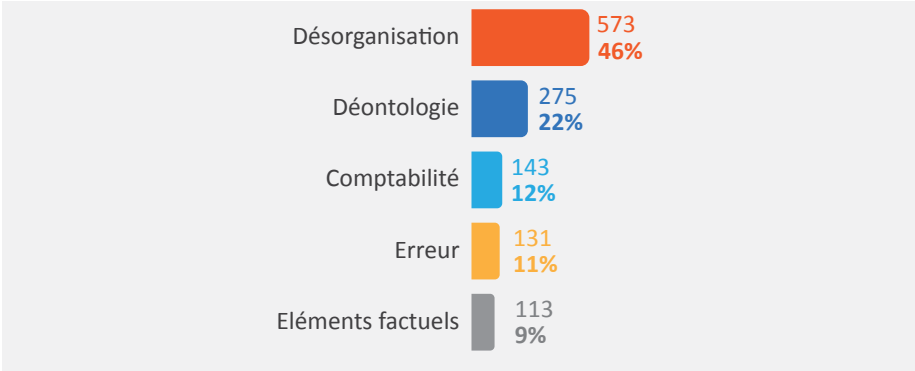
(*) Renforcé en fin d'année par un second ombudsman néerlandophone (1/2 time)

II. RECOMMANDATIONS - PROBLEMES RECURRENTS

COMMUNICATION ENTRE NOTAIRES – CLIENTS : à améliorer

POURQUOI ?

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

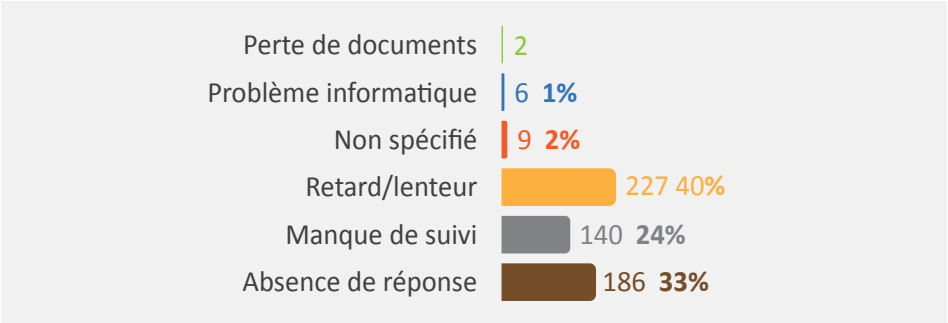


Nous avions déjà constaté qu'il s'agit souvent :

- de l'absence de réponse de l'Etude à une question posée par le citoyen (aucune réponse, ou pas de réponse dans le délai souhaité ou imaginé comme 'normal' par le plaignant).

- d'un (une impression de) manque de suivi

Plus particulièrement, lorsque les citoyens ont le sentiment qu'il y a eu un problème dans le service notarial fourni et qu'ils commencent à poser des questions supplémentaires. Alors, certains notaires (ou collaborateurs de notaires) pensent souvent qu'ils peuvent simplement laisser passer et ne pas répondre – même, et c'est plutôt aggravant - aux lettres recommandées envoyées par leur propre 'client'. Il faudrait au moins avoir la courtoisie de répondre une fois pour indiquer pourquoi on ne répondra plus à l'avenir.



Dans ce contexte, il convient également de noter que les notaires (ou leurs collaborateurs) ne répondent souvent tout simplement pas lorsqu'ils sont sollicités dans une affaire où ils n'ont pas assisté le plaignant. Ils nous indiquent alors avoir appliqué la règle déontologique selon laquelle ils ne peuvent correspondre avec la clientèle d'un confrère, mais ces règles sont souvent inconnues de la clientèle, et il leur est permis de répondre au moins une fois pour expliquer au citoyen qui s'adresse à eux, la raison pour laquelle il n'est pas donné suite à la demande. Il faut aussi rappeler que vis-à-vis de l'extérieur, et des compagnies d'assurance par exemple, chaque notaire est responsable du traitement d'un dossier, vis-à-vis de toutes les parties. Il est un peu trop facile, et carrément impoli et non professionnel, de se réfugier derrière une règle déontologique pour ne pas répondre à l'arrivée d'un e-mail un peu moins agréable.

COMMENT ?

REPONDRE

En communiquant mieux. Ce qui signifie à tout le moins répondre à la demande formulée :

- même si la réponse est négative ;
- ou même si la réponse est pour signaler que l'Etude ne peut pas répondre en raison de règles déontologiques. (ex : 'client' du Confrère ou procédure judiciaire nécessitant le respect du contradictoire)
- ou même pour avertir qu'à l'avenir, l'Etude ne répondra plus en ce dossier car plus d'intervention notariale possible ou confiance rompue.

TIMING REALISTE : A ANNONCER ET A RESPECTER

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

Par ailleurs, quand une demande par écrit est formulée à l'attention de l'Etude ou à l'attention d'un client, il paraît utile d'indiquer une date raisonnable pour laquelle une réponse est attendue ou sera fournie.

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

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

ENLISEMENT ? EXPLIQUER ET AGIR

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

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

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

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

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

L'Etude notariale

- effectue un rappel (plutôt que d' 'attendre') Il suffit parfois simplement de mettre le client en 'copie' de son rappel
- informe le client du retard qui en découle pour le traitement de l'affaire,

- attire son attention sur les conséquences à prévoir (amendes, intérêts de retard, etc)

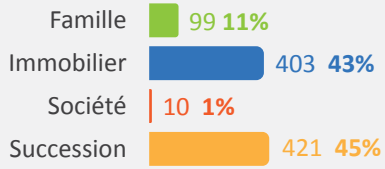
- **lui explique :**

  » la raison de l'enlisement ;
  » les options pour dépasser le problème ou éviter les conséquences (en distinguant ce qui est du ressort du notariat et ce qui lui échappe)
  » le timing des opérations notariales envisageables.

LES DOSSIERS DE SUCCESSION : mieux coopérer

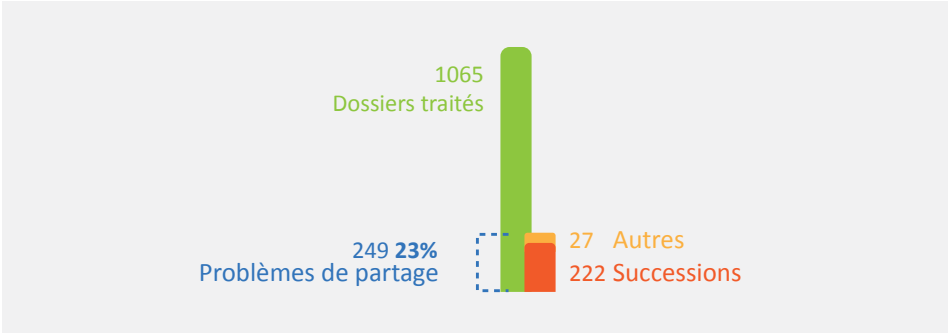
POURQUOI ?

C'est un constat flagrant : presque 1 demande sur 2 est en lien avec un dossier de succession.



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

Veuillez noter que parmi les 1065 dossiers que nous avons traités, il y en avait au moins 249 qui concernaient un problème de partage (judiciaire ou volontaire); dont 222 en lien avec un dossier de succession.



Avec le recul, il a été relevé que le traitement d'un dossier de succession nécessite beaucoup de professionnalisme du côté notarial mais également une coopération efficace de la part de l'ensemble des intervenants : les héritiers, leurs représentants, les administrations, les banques, les avocats, etc. Dans le rapport 2020, nous avions lancé des pistes de réflexion pour favoriser une collaboration plus efficace entre les différents professionnels concernés [4]

Certaines améliorations ont déjà été apportées entre-temps et un travail de fond est effectué en ce sens par la Fédération Royale du Notariat. Ainsi, par exemple, les notaires peuvent désormais avoir accès 'en ligne' à la plupart des informations bancaires nécessaires (il n'y a donc plus à attendre la réponse des banques).

Nous nous limitons donc, dans le présent rapport, à formuler des recommandations au regard de ce qui nous est apparu de façon flagrante dans les plaintes réceptionnées en 2022.

COMMENT ?

Lettre de mission

La plupart des services fournis par les notaires en matière de succession sont des services 'sur mesure' – non cadrés par la Loi.

4 Voir rapport annuel 2020, p. 106 et ss.

Une communication complète de la part du notaire, en amont du dossier, est donc 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 doit et/ou est d'accord et/ou peut ou pas fournir.

Il y a aussi lieu qu'il précise, en amont, quels en sont les contours (processus, procédure, timing - jusqu'où va sa mission[5]) 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.

La signature, à l'ouverture du dossier, d'une lettre de mission est idéale. La Fédération des notaires a établi, à l'attention des Etudes, un 'modèle-type' dont les notaires et les collaborateurs peuvent s'inspirer.

Cela permet aux citoyens d'avoir conscience des informations qu'ils peuvent/doivent fournir (éventuellement pour limiter les frais), et 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).

Méthode de tarification

Pour le budget à prévoir (facturation notariale) : le minimum 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).

Il y a encore de nombreux notaires qui ne communiquent pas sur leur tarification et qui, lorsqu'ils sont interrogés à ce sujet, se réfèrent encore à un règlement tarifaire qui n'existe plus depuis longtemps et qui ne devrait pas exister.

La tarification d'une déclaration de succession est soumises aux règles du Code de droit économique.

C'est au notaire de prouver qu'il a informé le 'client' de la manière dont les honoraires sont calculés. Le notaire se retrouve souvent dans un débat oui/non sur la communication de la grille tarifaire qu'il a été utilisée, et c'est alors le prestataire de services (le notaire) qui est la partie la plus faible.

La simple affirmation que le dossier était lourd ou la référence à un mode de calcul «standard» est hors de question, car la loi européenne sur la non-concurrence interdit la fixation des prix, et, ainsi que déjà indiqué à de nombreuses reprises dans nos divers rapports : l'utilisation supposée volontaire par de nombreux confrères d'un système fourni par un éditeur de logiciels risque également de tomber sous le coup de cette loi.

Les sanctions prévues par les deux règlements sont lourdes.

PERSONNES VULNERABLES : être vigilants pour sauvegarder leurs intérêts

Il s'agit de tous les dossiers pour lesquels nous avons été contactés et dans lesquels un enfant mineur était concerné et/ou toute personne qui, sur le plan de la compréhension juridique, pouvait être considérée comme 'vulnérable' (mineurs d'âge, majeurs prolongés, personnes nécessitant une assistance en raison de leurs difficultés à comprendre, etc).

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

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

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

---

5 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.

Il peut donc arriver, en cas de plainte due à la lenteur, que la faute ne soit pas seulement imputable à la profession notariale, mais aussi aux tribunaux et aux avocats, et que la profession notariale ne soit pas la seule à être pointée du doigt.

L'inertie des divers intervenants entraîne des amendes, des intérêts de retard, un surcoût dû aux procédures à respecter, la perte de valeur patrimoniale (avoirs financiers ou dégradation de la maison familiale) au détriment de tous et même des dommages collatéraux (voisins d'une maison laissée à l'abandon).

Du côté de l'administration, une souplesse dans l'intérêt des personnes vulnérables est hautement souhaitable (prolongation des délais pour le dépôt de la déclaration de succession, suppression des intérêts de retard lorsqu'il s'avère que celui-ci est dû à la lourdeur de la procédure à suivre.)

Du côté notarial, nous pouvons uniquement insister sur la nécessité 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.

LA QUESTION DES MANDATS DE PROTECTION EXTRA-JUDICIAIRE : uniformiser

POURQUOI?

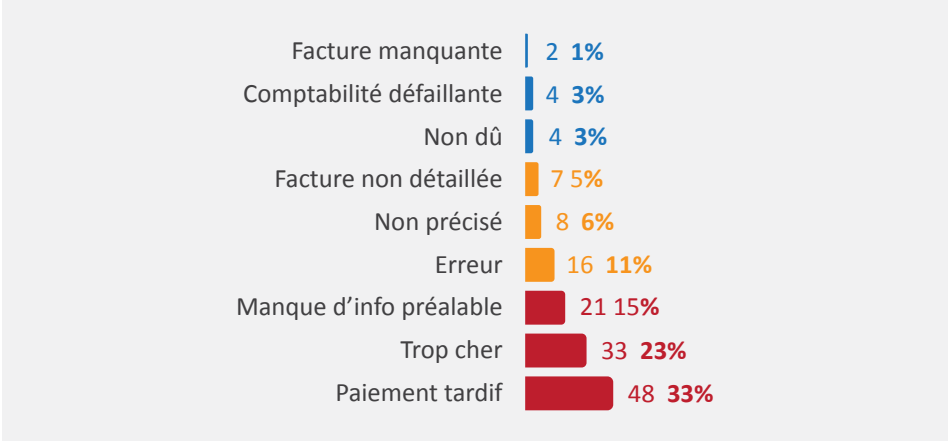
Parmi les notaires, mais aussi manifestement parmi les clients, une polémique existe car certains notaires «font de la publicité» en annonçant qu'ils sont moins chers en incluant deux procurations dans un seul acte. Les notaires qui établissent deux procurations distinctes pour un couple marié sont donc connotés négativement.

Nous ne voulons pas prétendre que des motifs financiers sont à l'origine de cette situation, car des opinions juridiques différentes circulent aussi au sein de la profession notariale. Pour certains : deux procurations dans un seul acte ne seraient pas valables. Il est donc difficile en tant qu'ombudsman d'expliquer pourquoi un notaire fait et ose faire ce que l'autre ne fait pas dans une affaire apparemment aussi simple.

COMMENT?

Il semble donc souhaitable que le débat soit tranché et que les institutions notariales formulent une recommandation claire à l'attention des notaires à ce propos. Une uniformisation des pratiques notariales semble nécessaire. [6]

FACTURATION NOTARIALE : poursuivre l'effort de transparence dès le départ



POURQUOI?

Une importante réforme a eu lieu récemment en matière de facturation notariale.

Cette réforme a permis d'uniformiser certaines pratiques, notamment en ce qui concerne les frais 'divers' qui s'ajoutent aux frais légalement fixés.

6 Nous avons aussi remarqué qu'un certain nombre de citoyens croient qu'un mandat de protection extra-judiciaire ne coûte plus que 195 euros parce que cela a été présenté comme ça dans la presse.

Cette réforme n'implique toutefois pas qu'un citoyen puisse, d'avance, pour toutes les missions qu'il peut confier au notaire, connaître le montant précis du budget à prévoir.

Certaines missions confiées au notaire font partie d'un service complémentaire (autre que ce qui fait partie intégrante de sa fonction en tant qu'officier public et qui est visée par les tarifs légaux) que l'étude notariale peut fournir pour le citoyen.

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

COMMENT ?

Informer en amont – pendant – en aval

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

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

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

L'usage, par les Etudes notariales, d'une grille tarifaire identique serait idéale. (Grille identique au niveau visuel et au niveau des divers postes à prendre en compte à l'exclusion des montants qui, en vertu de la législation européenne, doivent pouvoir être fixés librement par les notaires).

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

Utiliser un langage clair et précis

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

La plupart des personnes ne comprennent pas ce que signifie le terme 'vacation' – ce qui éveille la critique chez le client. (manque de transparence). De même, certains décomptes envoyés par les notaires néerlandophones reprennent la mention 'gebruik applicaties' - ce qui ne permet pas de comprendre de quoi il s'agit.

Il paraît aussi important d'utiliser une terminologie précise.

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

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

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

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

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

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

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

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

La même problématique existe lorsque plusieurs professionnels (notaire, avocat, expert fiscal, etc.) interviennent à l'aboutissement d'un même dossier. Si la

communication à propos de la tarification (et des tâches respectives) n'a pas eu lieu en amont, le client peut être mécontent à la clôture du dossier.

Il y a donc lieu de communiquer clairement à ce propos en amont, entre professionnels et de façon conjointe à l'attention des 'clients'.

III. CONCLUSION

En tant qu'ombudsman, nous avons la chance de sentir le pouls sur le terrain.

Une plainte n'est pas à accueillir négativement. Elle est une forme d'implication du citoyen (plaignant) dans une entreprise qui présente un dysfonctionnement : le citoyen n'a pas obtenu ce qu'il pensait (avec raison ou pas) pouvoir attendre du Notariat.

Au vu des plaintes réceptionnées, nous invitons, dans le présent rapport, comme dans les précédents, les Etudes notariales à poursuivre leur effort sur le plan de la communication qui dit meilleure communication, dit plus de transparence, plus de confiance et une collaboration plus fluide de part et d'autre.

Nous avons pu observer certaines améliorations mais ce n'est pas suffisant.

La communication nous concerne aussi puisque, de façon générale, comme la plupart des autres services ombudsman, nous constatons que le citoyen 'consommateur' n'a pas forcément une vision adéquate de ce qu'il peut attendre d' un service d'ombudsman.

L'ombudsman est là pour faciliter la mise en place d'une solution amiable lorsqu'il y a eu un 'dysfonctionnement' dans le travail fourni par l'entreprise.

L'ombudsman ne peut pas forcer l'entreprise à agir dans un sens comme dans un autre. Il ne peut pas la sanctionner. Ceci est répété quotidiennement par les ombudsmans en fonction – avec toute la frustration qui en découle pour eux et pour les plaignants (qui, à part le fait de savoir qu'ils peuvent déposer plainte auprès d'un ombudsman, ne savent pas ce qu'ils peuvent concrètement attendre de son intervention).

Afin de favoriser les solutions extra-judiciaires amiables, un travail de communication à propos des contours de la fonction d'ombudsman - communication au niveau fédéral - est donc hautement souhaitable.

L'accent serait à mettre sur l'aspect 'processus amiable' (en tenant compte des besoins et intérêts des personnes concernées plutôt que de leurs droits et obligations).

ombudsnotaire.be

Service d'ombudsman pour le notariat
Association de fait
Rue des Bouchers 67
1000 BRUXELLES

Tel: 02/801.15.00
E-mail : info@ombudsnot.be