

# SERVICE D'OMBUDSMAN POUR LE NOTARIAT

Rapport annuel 2021



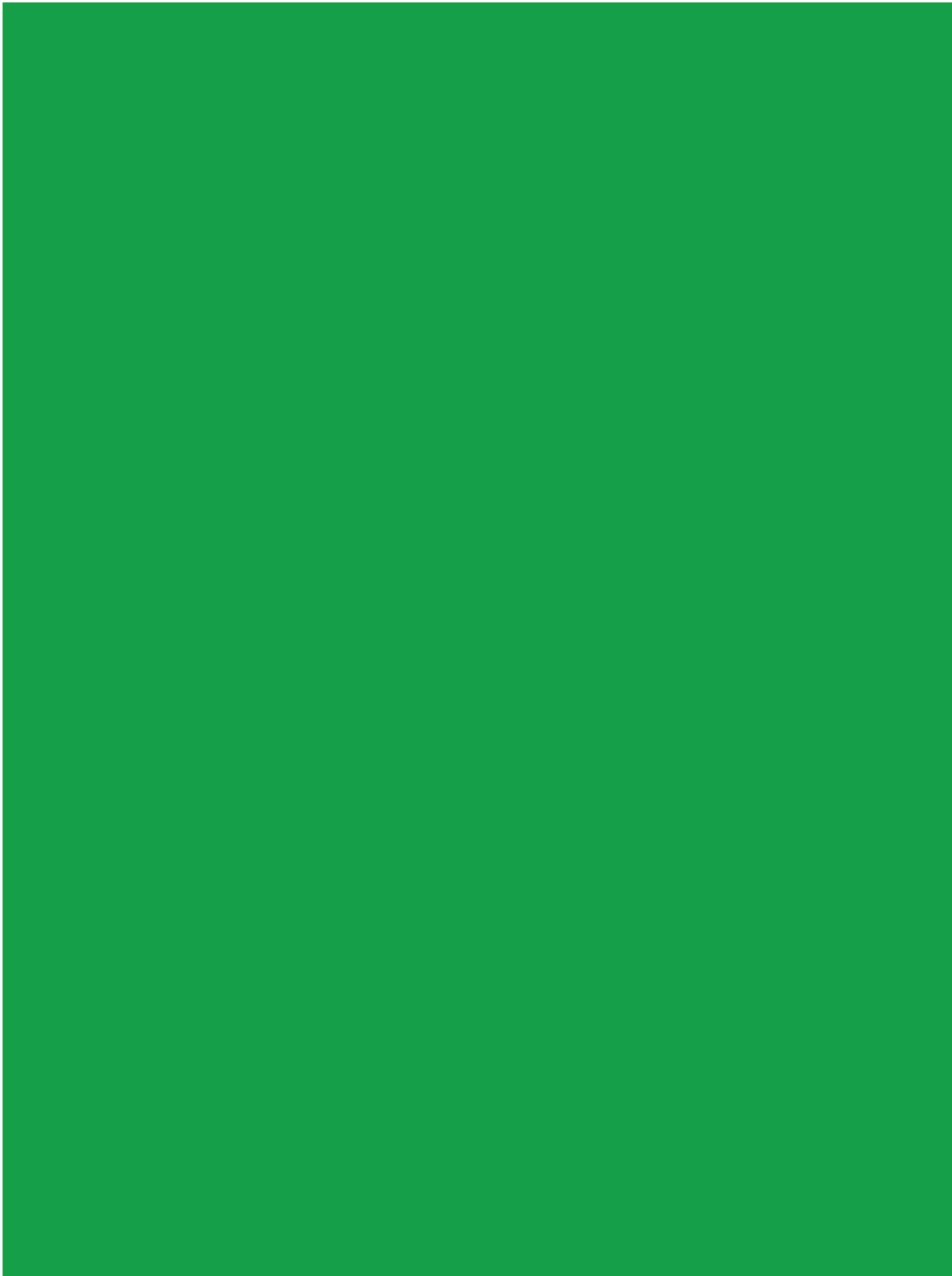


# **SERVICE D'OMBUDSMAN POUR LE NOTARIAT**

Rapport annuel 2021

# Index

<b>Observations préliminaires</b>	<b>7</b>
<b>Informations légales obligatoires</b>	<b>9</b>
<b>NOMBRE DE LITIGES</b>	<b>10</b>
Répartition des demandes / plaintes	10
Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)	11
Répartition géographique (études notariales concernées)	12
<b>TYPE DE PLAINTES</b>	<b>13</b>
Analyses multidisciplinaires (par domaine de travail)	13
Analyses multidisciplinaires par type de plainte	16
<b>REFUS : nombre, pourcentage et motifs</b>	<b>18</b>
<b>INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et motifs</b>	<b>19</b>
<b>DELAI DE TRAITEMENT : en fonction de la nature des plaintes</b>	<b>19</b>
<b>RESPECT DES SOLUTIONS PROPOSEES : nombre et pourcentage</b>	<b>20</b>
<b>LITIGES TRANSFRONTALIERS : coopération de l'entité au sein du réseau d'entités</b>	<b>21</b>
<b>VALEUR DES LITIGES : moyenne, minimale et maximale</b>	<b>21</b>
<b>BUDGET : moyens reçus et utilisation</b>	<b>22</b>
Budget	22
Rapport financier	22
<b>Réflexions / recommandations</b>	<b>23</b>
Le service d'ombudsman pour le notariat, bidirectionnel. Douze (pro)positions.	24
<b>Recommandation globale comme conclusion</b>	<b>33</b>
Recommandation globale en conclusion	34





# Observations préliminaires

Le rapport annuel a pour objectif de fournir des informations sur le contenu des plaintes reçues.

C'est également un instrument :

- Pour améliorer les services notariaux ;
- Pour fournir au public une meilleure vue sur le fonctionnement du notariat.

En 2021, il y a eu une « rafale » de dossiers. Est-ce dû au Corona ?

Par rapport à l'année dernière, il y a donc eu une évolution dans la quantité de plaintes, mais pas dans leur nature ni leur provenance.

Malheureusement, nous constatons qu'il s'agit toujours des mêmes plaintes. Les diverses recommandations formulées dans les rapports annuels précédents restent d'actualité. C'est pourquoi nous avons opté cette année pour un rapport simplifié.

Le rapport annuel 2021 se compose de 2 parties :

- 1. Les informations légales obligatoires.**
- 2. Les réflexions / recommandations.**



**Informations  
légales  
obligatoires**

# NOMBRE DE LITIGES

## Répartition des demandes / plaintes

En 2021, 1416 dossiers ont été ouverts.  
Parmi les 1416 demandes reçues, 199 d'entre elles consistaient en une simple question et les 1217 autres étaient des plaintes<sup>1</sup>.

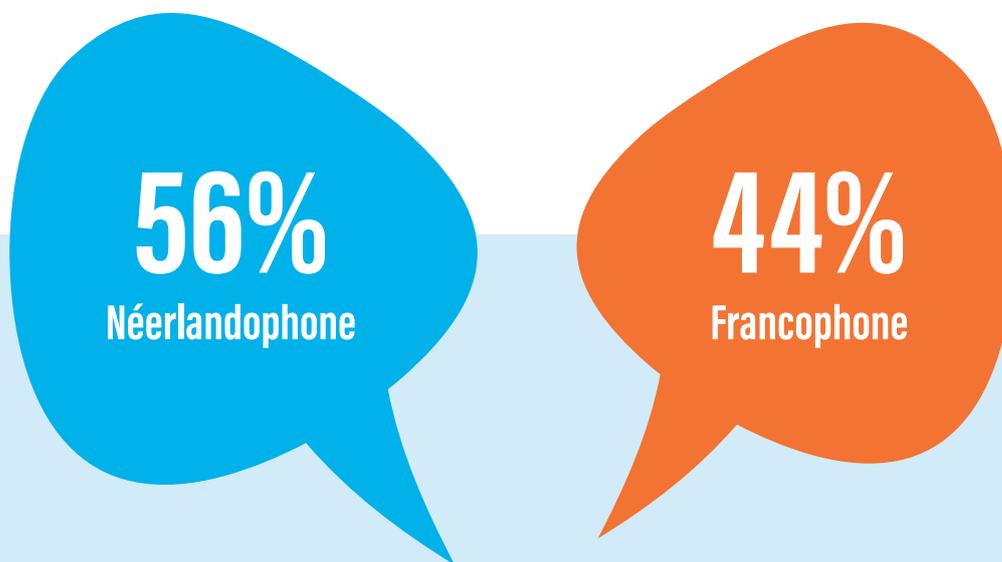
**1416**  
Dossiers



<sup>1</sup> En 2020, 1188 demandes ont été reçues (148 questions simples et 1040 plaintes)

## 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 2020 :  
56 % néerlandophone et 44 % francophone (+ anglais + allemand)<sup>2</sup>.



# 2021

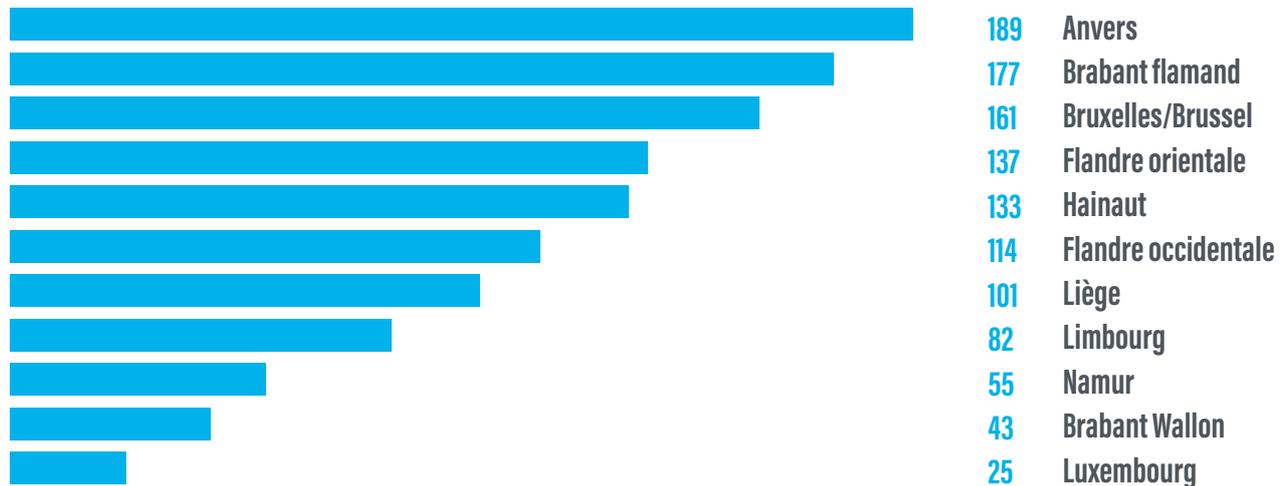
## Répartition linguistique

*Attention : certains courriers adressés en néerlandais peuvent concerner un notaire francophone et vice-versa. Il est tenu compte de la langue du plaignant pour l'attribution linguistique du dossier.*

<sup>2</sup> En 2020 : 56 % néerlandophone et 44 % francophone

## Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées se présente comme suit :



En comparaison à 2020, nous constatons :

- une augmentation globale significative
- une augmentation significative des plaintes dans la province d'Anvers (+ 30)
- une augmentation des plaintes dans la province de Liège (+ 20)

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en 2021 = 1.247.393 actes authentiques ont été passés chez les notaires. En 2020, il y en a eu 1.046.987. (augmentation significative en 2021) avec la répartition suivante par province.

		2021
Flandre	Anvers	234.139
	Flandre Orientale	184.074
	Flandre Occidentale	154.034
	Brabant Flamant	115.836
	Limbourg	93.961
	<b>Total</b>	<b>782.044</b>
Wallonie	Hainaut	115.807
	Liège	100.128
	Namur	47.207
	Brabant Wallon	40.579
	Luxembourg	28.715
	<b>Total</b>	<b>332.436</b>
Région de Bruxelles	Bruxelles	132.913
	<b>Total</b>	<b>132.913</b>
<b>Total Général</b>		<b>1.247.393</b>

# TYPE DE PLAINTES

## Analyses multidisciplinaires (par domaine de travail)

Les statistiques établies portent exclusivement sur les dossiers ouverts en 2021.

### Répartition par type de service

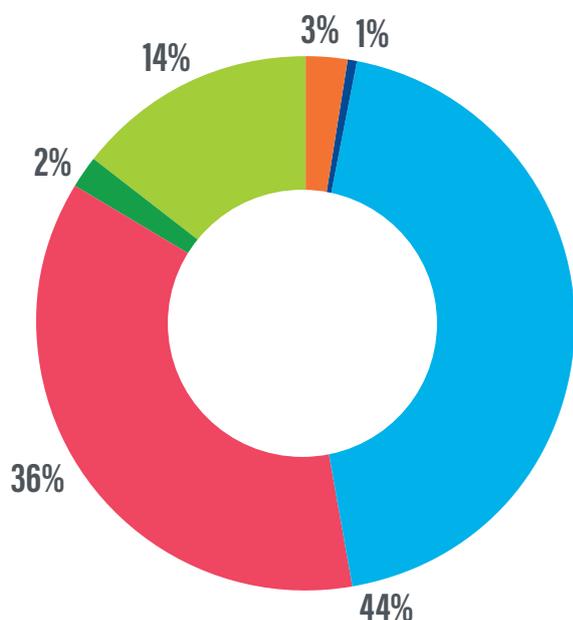
Par ordre décroissant d'importance, les services fournis par une étude notariale sont classés comme suit :

La mission la plus importante des études notariales est de donner le caractère d'authenticité aux actes de nature juridique. (Art. 1 de la Loi du 25 ventôse XI : Les notaires sont les fonctionnaires publics établis pour recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique (...))

Outre cette mission, le notaire peut bien entendu établir des actes sous seing privé - principalement des déclarations de succession.

Enfin, les compétences du notaire permettent de remplir la fonction de conseiller juridique.

Les résultats des statistiques sont en adéquation avec ces trois grands types de services fournis par les études notariales :



→ **44%** des demandes étaient liées à un acte authentique

→ **36%** des demandes relevaient de la catégorie « actes sous seing privé ».

→ **2%** trouvaient leur origine dans une simple 'consultation' chez le notaire.

→ **3%** portaient sur une mission spécifique confiée au notaire (par ex. expertise immobilière).

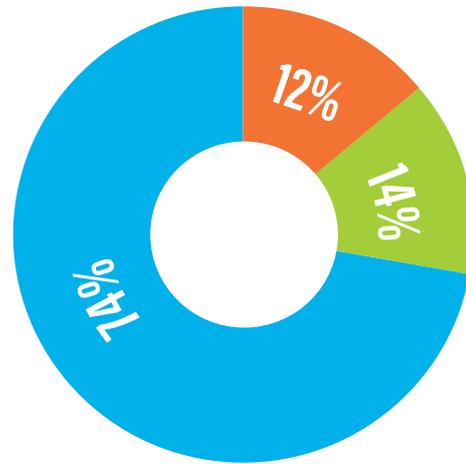
→ **1%** portaient sur une somme donnée en dépôt au sein de l'Etude.

→ **14%** non précisé.

Les missions sont confiées au notaire principalement à l'amiable ; le notaire est chargé d'une 'liquidation-partage volontaire'.

Ensuite viennent également les missions judiciaires ; le notaire agit en tant que mandataire judiciaire.

Les plaintes reçues à ce sujet sont les suivantes :

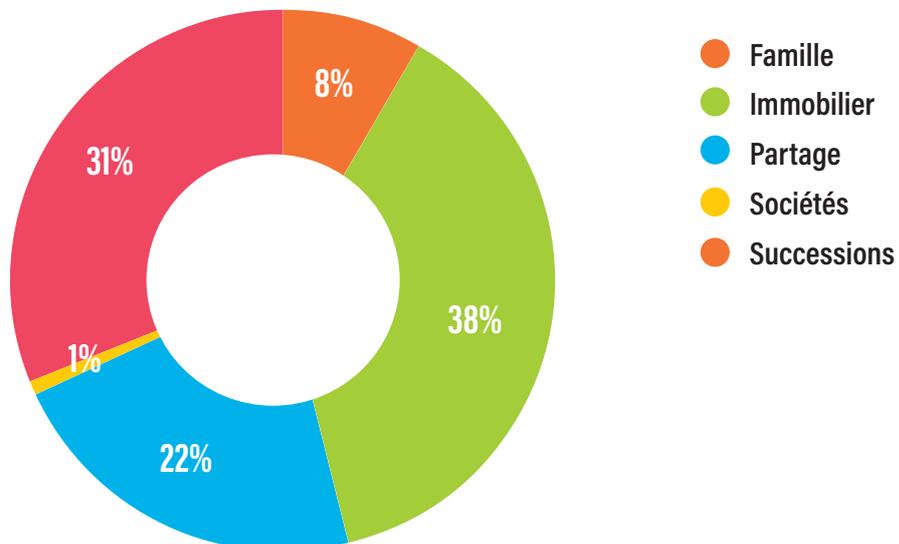


- 74% En matière de liquidations-partages volontaires
- 14% En matière de dossiers judiciaires
- 12 % Non défini

### Répartition par type de matière

Les branches du droit traitées par une étude notariale sont multiples.

La répartition des dossiers ouverts au sein de notre service concernant les différentes matières notariales est la suivante :



Avant toute chose, on constate qu'il y a très peu de plaintes (1%) dans les dossiers relevant du droit des sociétés.

On observe que les dossiers immobiliers sont les plus nombreux avec 38 % des demandes dans ce domaine. Ceci est cohérent étant donné qu'il s'agit de la matière la plus fréquemment traitée au sein des Etudes.

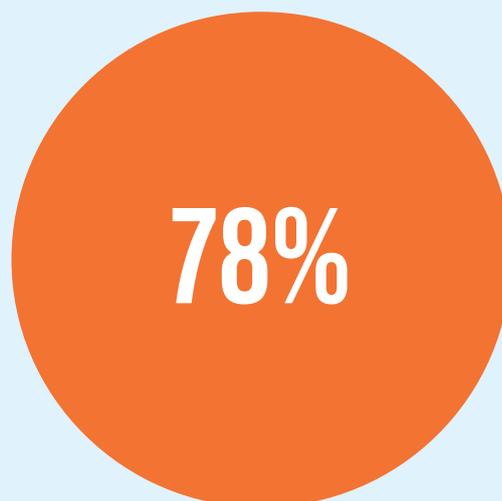
Comme nous l'avons déjà noté dans nos précédents rapports, les dossiers de succession arrivent en deuxième position avec 31 % de demandes sur ce domaine du droit - ce qui représente 383 dossiers.

Enfin, 8 % des dossiers traités concernaient un problème familial (contrat de mariage, divorce, testaments, etc.).

Sous un autre angle, il a été constaté qu'environ un dossier sur 5 (22 % - soit 271 dossiers) concernait un problème de partage (liquidation amiable ou judiciaire).



**Partage**



**Autres**

## Analyses multidisciplinaires par type de plainte

### Répartition globale

Remarque préliminaire : dans les statistiques, certains dossiers reprennent plusieurs plaintes.

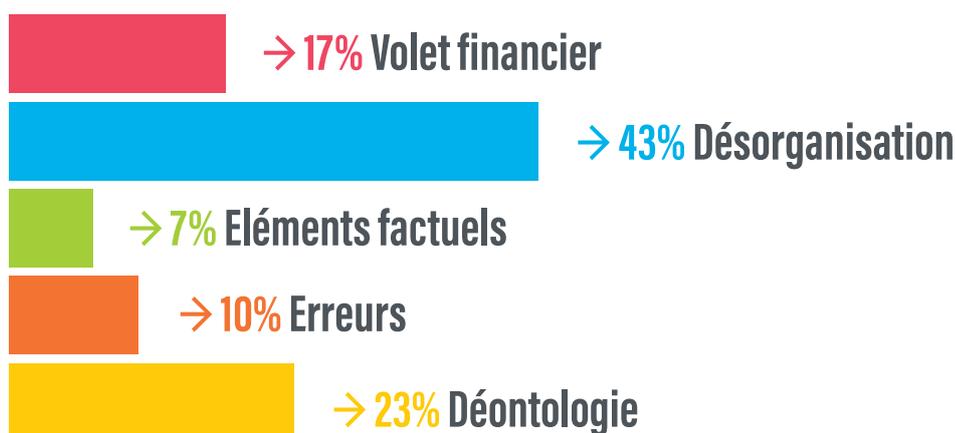
Nous constatons que 43 % des demandes ont été faites à la suite d'une désorganisation de l'étude : pas de réponse, mauvais suivi, retards, perte de documents, mauvaise coordination entre notaires, etc.

Viennent ensuite les problèmes (23 %) relatifs à l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs : manque d'informations, d'écoute, d'humanité, d'impartialité ou comportement indigne.

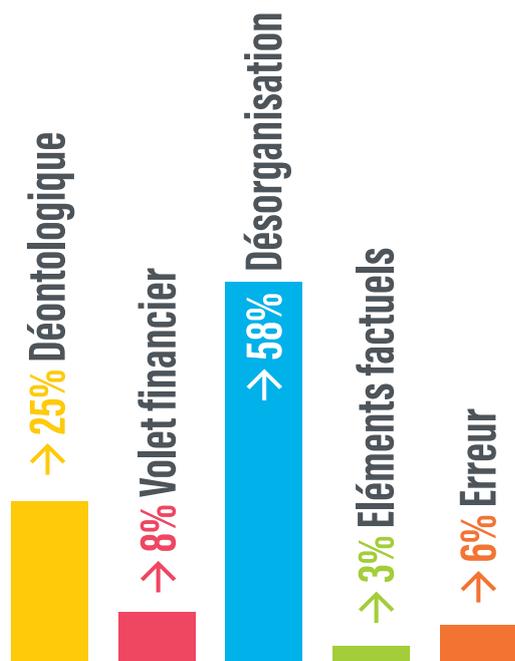
Ensuite, nous avons les demandes (17 %) concernant le volet financier, la facturation et les paiements.

Nous avons également traité des "erreurs" (10 %). Les citoyens nous écrivent quand il y a une erreur matérielle (par ex. : oubli d'attribuer une parcelle de terrain dans un acte de partage successoral) ou une erreur de calcul (par 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). Ces demandes sont suivies de près (7 %) par les demandes portant sur des éléments factuels (par ex. : pièce non communiquée, infractions urbanistiques). <sup>(3)</sup>

Il est intéressant d'examiner les objections invoquées par type de dossier.



<sup>3</sup> En 2020 : 36 % (désorganisation), 21 % (déontologie), 13 % (erreurs), 18 % (volet financier), (12 % éléments factuels)

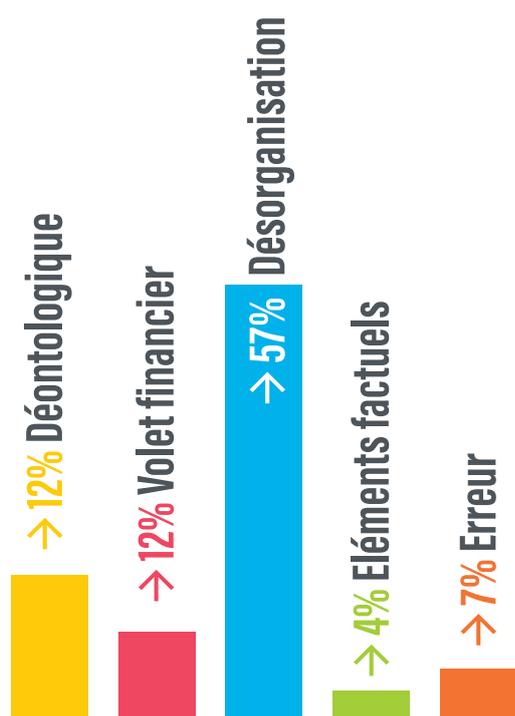


### Répartition en matière de successions

Il a été constaté que sur le plan des successions, une grande majorité des plaintes (58 %) concerne une plainte relative à la désorganisation, juste devant les critiques (25 %) liées à un problème déontologique (partialité, coordination entre notaires, comportement indigne, manque d'humanité), suivies de loin par les dossiers (8 %) dans lesquels il y avait un problème avec le volet financier, la facturation et/ou les paiements à effectuer par l'Etude - en quasi ex æquo (6 %) avec la catégorie « erreurs ».

### Répartition sur le plan de l'immobilier

Sur le plan de l'immobilier, le poste « désorganisation » prime également (28 %), mais de manière moins différenciée : il est suivi par les plaintes relatives à un éventuel « volet financier » (25 %) en quasi ex æquo avec le problème déontologique (24 %).



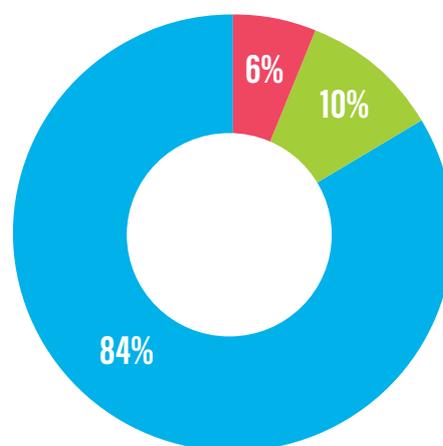
### Répartition sur le plan des partages

Enfin, sur le plan des « partages », la plainte « désorganisation » (57 %) est à nouveau plus importante, suivie par les critiques relatives à un problème déontologique (20 %) (partialité, coordination entre notaires, comportement indigne, manque d'humanité).

## REFUS : nombre, pourcentage et motifs

Cette année, sur les 1217 plaintes :

- 201 demandes ont été refusées;
- 1016 procédures de médiation (règlement extrajudiciaire) ont été ouvertes.
- Cela fait un pourcentage de refus de 12 %.
- En termes de nombre de dossiers (201), il se répartit comme suit :
- 57 plaintes n'ont pas pu être traitées en raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter la plainte)
- 3 demandes ont été déclarées comme non recevables car elles étaient déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la réouverture d'une procédure de médiation, 3 car elles étaient fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires, 13 car elles étaient liées à un notaire non identifiable, 31 étaient sujettes à une procédure autre en cours ou 17 parce qu'il n'y avait pas, en soi, de dysfonctionnement notarial, 1 car elle n'était pas en néerlandais, français, allemand ou anglais.
- pour 75 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (18) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (1) ou il n'y avait – au final - pas de plainte (20) ou pas de volonté de règlement à l'amiable (16).



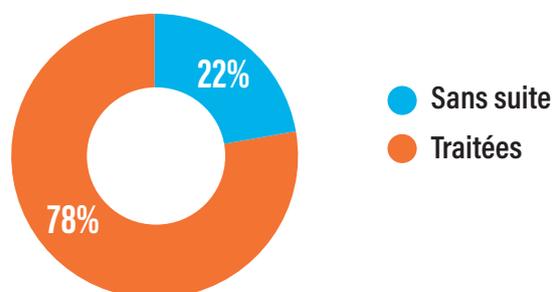
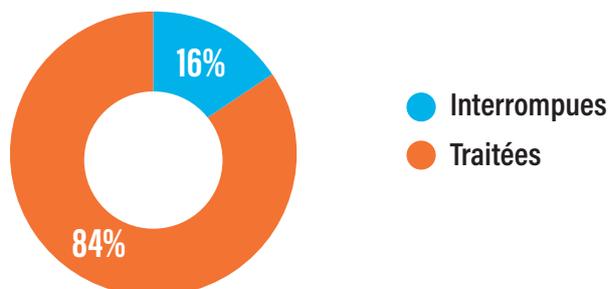
- 84% Traitées
- 10% Non recevables
- 6% Non concernées

Dans 20 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

## INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et motifs

Parmi les 1016 procédures de médiation ouvertes :

- 160 procédures ont été interrompues (soit 16 %) : 90 à la demande du plaignant (67 %), 3 parce que les assurances du notariat ont été interpellées (2 %) et pour 50 dossiers (31 %), le motif d'interruption n'était pas répertorié.
- 228 procédures ont été clôturées sans suite (soit 22 %) – parfois après un long suivi assuré : 115 (51 %) suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 27 (11 %) suite à l'absence de réponse du notaire et pour 86 dossiers (38 %), le motif n'était pas répertorié.



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

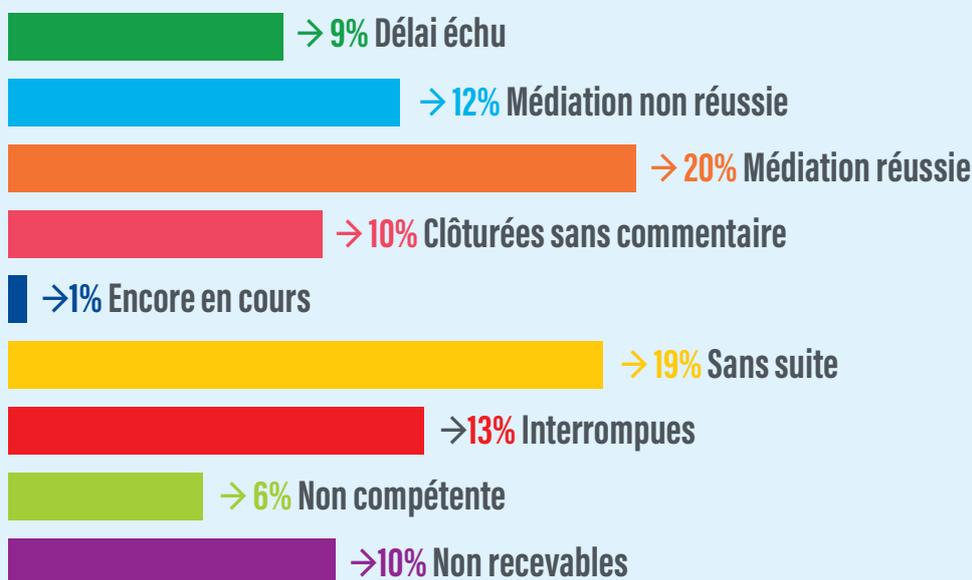
Le délai moyen de traitement s'élève à 83 jours : demandes relatives au volet financier, facturation et paiements = 87, désorganisation = 74, éléments factuels = 70, erreurs = 70 et déontologie = 80).

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

## RESPECT DES SOLUTIONS PROPOSEES : nombre et pourcentage

Sur les 1.217 plaintes réceptionnées :

- 201 demandes ont été refusées;
- 160 procédures ont été interrompues,
- 115 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du plaignant',
- 27 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du notaire',
- 87 procédures ont été clôturées 'sans suite' sans autre précision.
- 242 procédures ont abouti de manière positive (clôtures amiables),
- pour 151 procédures, les points de vue respectifs n'ont pas pu être rapprochés,
- 106 procédures ont été clôturées parce que le délai était échu,
- pour 121 procédures, la nature de la clôture n'est pas précisée,
- 7 dossiers n'ont pas été clôturés dans le fichier informatique.



Il est à noter que parmi les dossiers traités, 240 plaintes ont été répertoriées comme non fondées et 314 plaintes comme fondées. Nous avons repris la mention 'incertain' pour 211 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).

## LITIGES TRANSFRONTALIERS : coopération de l'entité au sein du réseau 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'ombudsman dans le cadre d'un litige transfrontalier.

## VALEUR DES LITIGES : moyenne, minimale et maximale

Voici les chiffres des plaintes réceptionnées :

- Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 71
- Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 38
- Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 17
- Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 45
- Dans 321 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.

Pour 725 procédures, l'information n'a pas été précisée (la nature de la plainte n'ayant en soi pas toujours de volet économique).

# BUDGET : moyens reçus et utilisation

## Budget

Le budget pour l'exercice 2021 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 2021, l'enveloppe budgétaire de EUR 350.000,00 a été, suivant les chiffres communiqués par le responsable financier, distribuée comme suit :

<b>Frais de personnel et de rémunération des ombudsmans :</b>  L'équipe mise en place en 2021 se composait de : <ul style="list-style-type: none"><li>• une secrétaire de direction à temps partiel (4/5ème);</li><li>• un ombudsman néerlandophone :</li><li>• un ombudsman francophone :</li></ul>	267.133,87 EUR
<b>Occupation des locaux et informatique :</b>	60.000,00 EUR
<b>Divers :</b>	20.079,76 EUR
<b>TOTAL :</b>	347.213,63 EUR



# Réflexions / recommandations

## Le service d'ombudsman pour le notariat, bidirectionnel. Douze (pro)positions.

### → I.

Le chemin vers le service d'ombudsman pour le notariat est bien connu. 20 % de dossiers supplémentaires ont été ouverts en 2021 par rapport à 2020.

Le notariat fait suffisamment de "publicité" pour notre service...

Outre les plaintes (et les demandes d'informations juridiques), le service reçoit également des "témoignages et des cris du coeur"<sup>1</sup>.

L'augmentation du nombre de dossiers en 2021 montre clairement que le service d'ombudsman a besoin de se « renforcer » pour continuer à remplir correctement ses tâches. A cette fin, il faut prévoir un financement suffisant et les ressources nécessaires.

### → II.

D'un côté le citoyen/consommateur ne saisit pas suffisamment bien quelle est la compétence du service d'ombudsman, malgré une législation claire, un règlement clair et des explications sur le site web.

Nous le répétons.

Le service d'ombudsman n'est pas là pour protéger le citoyen. Le service d'ombudsman n'est pas là pour protéger le notaire. Le service d'ombudsman est là pour aider à trouver une solution à l'amiable, sans prendre parti.

Le service d'ombudsman est uniquement compétent pour le règlement alternatif des litiges, et ne traite donc pas, en principe, les demandes d'information, sauf lorsque les informations concernent la procédure de traitement des plaintes.

Le terme "alternatif" ne renvoie pas seulement à une autre forme de résolution des litiges que la juridiction légale. Il indique surtout un mode de résolution des litiges différent ; le citoyen a son mot à dire dans la résolution de son conflit. Le service d'ombudsman s'efforce de réunir les parties en vue de régler le "litige de consommation", et tâche d'éliminer toute trace d'insatisfaction à l'égard des services notariaux.

De l'autre côté, le notaire contre lequel la plainte est dirigée se place parfois en "mode de défense" rendant la poursuite de la médiation difficile, voire impossible. Les compétences du service d'ombudsman sont alors épuisées.

<sup>1</sup> Ainsi, par exemple, la demande "de sensibiliser les notaires quand à leur rôle important dans l'orientation et le conseil des jeunes veuves et veufs, surtout s'ils ont aussi de jeunes enfants. Réponses en retard, ne pas accompagner le client sur des questions compliquées, refuser des conseils... ce sont des comportements qui aggravent la peine et compliquent un processus de deuil serein. »

### → III.

La compétence du service d'ombudsman est limitée :

- Le service d'ombudsman n'a aucune compétence vis-à-vis des notaires honoraires.
- Toute solution que le service proposerait (si elle est possible), ne peut être imposée de manière contraignante. En effet, la loi ne prévoit pas que les parties soient obligées d'accepter la solution.
- Le service d'ombudsman n'est pas un conseiller juridique. Certains consommateurs demandent des conseils juridiques substantiels ; donner des conseils juridiques ne fait pas partie des attributions du service d'ombudsman.
- Le service d'ombudsman n'est pas un organe disciplinaire, il ne peut pas prononcer de sanctions disciplinaires.
- Le service d'ombudsman n'est pas un tribunal ; il ne juge pas, ne condamne pas, ne peut pas imposer de dommages et intérêts, ne peut pas annuler les actes passés.
- Le service d'ombudsman n'intervient pas dans les dossiers où le notaire exerce un mandat judiciaire (liquidation-partage judiciaire, vente forcée, procédure d'ordre).

La résolution de litiges n'est pas un règlement de conflits<sup>2</sup>.

La tâche est décrite comme telle : médiation, rétablissement de la confiance potentiellement brisée du citoyen envers son notaire.

Toutefois, de nombreux consommateurs attendent plus qu'une simple médiation, et réagissent avec déception et colère au fait qu'aucune sanction ne soit imposée. Les gens ne veulent pas une solution mais une réparation, financière ou autre. Les gens sont très attachés à leurs plaintes.

<sup>2</sup> Stefaan VOET, "Bemiddeling en andere vormen van alternatieve geschillenoplossing" in "Het burgerlijk proces opnieuw hervormd", Piet Taelman en Benoît Allemeersch (eds), Intersentia, 2019, p. 259.

Les réactions agressives à l'égard du service d'ombudsman sont légion. En gardant à l'esprit les principes de Venise<sup>3</sup>, il convient de se demander comment protéger les ombudsman des pressions et des menaces. Il s'agit d'une tâche pour le gouvernement.

### → IV.

Quelques caractéristiques essentielles de la médiation.

- La médiation est en principe une voie flexible de résolution des litiges. Le déroulement de la procédure n'est soumis à aucune prescription légale. Seuls des délais sans sanctions sont prescrits : 3 semaines pour l'accusé de réception de la plainte, période de traitement de 90 jours. Les parties sont censées répondre ou réagir aux communications du service d'ombudsman dans les 10 jours ouvrables.
- Il est inquiétant de constater que les notaires qui envisageaient de faire progresser un "dossier bloqué" n'informent pas spontanément le service d'ombudsman de l'évolution du dossier.
- Le médiateur est un tiers impartial, neutre et indépendant ; le bon médiateur est "à l'intérieur et à l'extérieur du système", il doit avoir une connaissance plus qu'adéquate du monde dans lequel il intervient, une connaissance approfondie du secteur est requise.
- La médiation est volontaire, en ce sens que toute partie peut y mettre fin.
- En principe, le parcours de médiation ne peut être imposé. Toutefois, l'article 34 du code de déontologie prescrit aux notaires une collaboration loyale.

<sup>3</sup> Principles on the protection and promotion of the ombudsman institution' adopted by the Venice Commission at its 118th Plenary Session, Venice 15-16 March 2019.

## → V.

Il s'agit du septième rapport annuel du Service d'ombudsman pour le notariat. Les observations, les recommandations formulées dans les rapports précédents restent identiques et d'actualité.

Nous ne les répétons pas textuellement, mais nous en recommandons vivement la relecture !

"La force du message est dans la répétition".

Nous devons constater que les mêmes plaintes reviennent sans cesse.

La cause profonde de la plupart des plaintes reste toujours le manque de communication adéquate et opportune !

- Quel est le contenu exact d'une mission notariale ? Que fait le notaire ? Que ne fait-il pas ? Qu'attend le citoyen (la société) de la part du notaire.
- Qu'attend le notaire de son "client" ?
- Quels sont les moyens juridiques dont dispose le notaire pour mener à bien sa mission ? Existe-t-il des moyens juridiques pour que le notaire puisse répondre aux attentes du citoyen ?

Il appartient aux notaires et aux institutions notariales de continuer à prendre des initiatives, de veiller sans cesse à la clarté, à la transparence.

Une mission permanente !

## → VI.

L'une des obligations légales du notaire, telle que définie dans la Loi organique du notariat, est le devoir d'assistance dont fait partie le devoir d'investigation et d'information.

Cette obligation doit être raisonnablement évaluée, en tenant compte, entre autres, de la nature et de la complexité de l'acte, des compétences et de l'expérience des parties et de l'étendue de la contribution du notaire. Le critère d'appréciation est le modèle d'un notaire normal, prudent et raisonnable placé dans les mêmes circonstances factuelles.

Le devoir d'information et de conseil du notaire n'est pas illimité et se situe dans des limites raisonnables. Le notaire n'est pas tenu de faire l'impossible.

Le notaire dispose-t-il des outils (légaux) nécessaires ?

Le notaire est un juriste avec une mission officielle particulière ! Tout d'abord, il est un officier public dont la mission, le pouvoir est d'accorder l'"authenticité", pouvoir qu'il reçoit en "prêt" du gouvernement.

Il n'est ni ingénieur, ni architecte, ni électricien, ni expert en sols, ni expert en énergie... Il ne faut pas attendre du notaire qu'il effectue des contrôles techniques, car cela ne fait pas partie de son expertise.

Le devoir du notaire d'assister les parties a toujours existé. L'information et le conseil sont inhérents à la fonction du notaire. On peut aujourd'hui se demander si la digitalisation (la passation à distance des actes) ne complique pas cet aspect de la mission notariale.

Tous les citoyens ne sont pas "suffisamment en phase" avec le monde digital. Certains ne comprennent pas pourquoi les copies d'actes disponibles sous forme numérique (naban, izimi) ne portent pas de signature.

## → VII.

Le citoyen lui-même a également une responsabilité. Plus que jamais, le citoyen doit être responsabilisé<sup>4</sup>.

C'est également une mission claire pour le notariat.

La réglementation - européenne et nationale - connaît le critère du "consommateur moyen", qui suppose une personne raisonnablement informée, prudente et attentive dont on attend qu'elle agisse rationnellement.

Le notaire doit connaître son "client", répondre à ses attentes : les gens ne vont pas chez le notaire uniquement parce qu'ils y sont obligés. Bien que chaque client soit unique, les études de consommation montrent qu'il existe trois "groupes de besoins" différents. Les personnes qui veulent des explications claires, les personnes qui veulent de la rapidité (où puis-je signer ?) et les personnes qui voient le notaire comme un interlocuteur égal (c'est-à-dire le notaire qui participe à la réflexion).

Lorsque les besoins et les attentes du client sont clairs pour lui, le notaire peut adapter le service en conséquence.

La gestion des attentes est importante. Expliquez ce qui peut et ne peut pas être fait, ce qui fait ou ne fait pas partie des fonctions notariales.

La sécurité juridique, la bonne administration de la justice et la protection juridique sont des intérêts de nature sociale.

## → VIII.

Les points douloureux restent toujours les mêmes. Tous les précédents rapports annuels du service d'ombudsman ont fait état en détail des différentes plaintes récurrentes :

L'urbanisme.

Le notaire est désigné à tort<sup>5</sup> comme le responsable ultime de la constatation des infractions/violations urbanistiques et de leur information au client. Néanmoins, le notariat ne dispose pas des outils nécessaires pour constater les infractions/violations urbanistiques. Le législateur ne lui vient toujours pas en aide, laissant la société sur le carreau !

Le notariat ne peut qu'informer le client et lui signaler l'impossibilité de garantir la régularité urbanistique d'un bien dans le cadre de la réglementation actuelle.

Il convient de préciser au candidat-acquéreur qu'il doit se renseigner entre autres auprès du service de l'urbanisme avant de signer un contrat. En effet, le candidat-acquéreur a également un devoir d'information, notamment en fonction de ses objectifs : "à quoi vais-je destiner le bien à acheter ?

Le point de départ doit être que chaque partie défende ses propres intérêts ; évidemment avec l'aide et les conseils du notaire.

Liquidation des successions / liquidation-partage amiable / déclaration fiscale.

Diverses plaintes portent sur la lenteur de la liquidation des dossiers de succession : plus précisément les dossiers où, au départ, tous les héritiers ne sont pas connus, où, après des recherches généalogiques, il faut contacter plusieurs (parfois des dizaines) d'héritiers, dont certains sont incapables, sous médiation de dettes, où des héritiers sont décédés, etc.

Il s'agit toujours de dossiers où il y a beaucoup de travail à effectuer. Il manque ici aussi des outils juridiques efficaces pour une liquidation plus fluide.

<sup>4</sup>Alain-Laurent VERBEKE, 'Collaboratief onderhandelen. Balanceren tussen het failliet van de advocatuur en de hoop op een nieuw positief elan.', TPR, 2020, 715.

<sup>5</sup> Également par les administrations communales ?

Plusieurs citoyens, voire des administrations, ne comprennent pas que le notaire n'a ni la capacité ni le pouvoir de forcer de tels dossiers d'office.

Sur simple demande écrite du notaire, le tribunal pourrait désigner un administrateur judiciaire, et lui accorder également des pouvoirs de disposition.

Les tribunaux n'accèdent pas toujours à ces demandes (qui peuvent encore actuellement être introduites par les avocats), arguant entre autres que l'urgence n'est pas démontrée, même lorsqu'un dossier est bloqué depuis des années... Quid de la "sagesse pratique" ?

Cependant, la nomination d'un administrateur judiciaire, certainement si elle est simplement demandée par écrit par le notaire, est une solution simple, bon marché et efficace lorsqu'une procédure de liquidation-partage judiciaire n'est pas appropriée et/ou que personne ne prend l'initiative.

L'abandon, le manque d'entretien des biens successoraux pourraient être évitées. Cela dépasse l'intérêt individuel.

En ce qui concerne la fiscalité. Il arrive plus d'une fois que les héritiers ne soient pas au courant de la (totalité de la) succession du défunt. Les citoyens ne comprennent pas et reprochent au notaire de ne pas être non plus au courant des biens à déclarer.

Alors que l'administration fiscale est au courant qu'elle dispose bien d'informations complètes. Il peut sembler qu'elle soit à l'affût pour compter des pénalités pour retard, pour omission, même lorsque le contribuable est de parfaite bonne foi.

Le délai de déclaration est trop court dans de nombreux dossiers.

Il est incompréhensible que lorsqu'un report du délai de dépôt a été demandé et obtenu en Flandre, une augmentation d'impôt soit encore imputée. Il devrait à nouveau être possible de payer une avance sur les droits de succession, évitant ainsi une augmentation d'impôt pour cause de "retard".

L'administration se pose trop en "gendarme" et non en partenaire du dossier, comme cela devrait être le cas pour une bonne administration publique.

Missions judiciaires. Bien que les plaintes concernant le traitement des dossiers judiciaires par le notaire ne relèvent pas de la compétence du service d'ombudsman (il ne s'agit pas d'une "relation de consommation", le notaire étant en effet désigné par le tribunal), un grand nombre de plaintes sont déposées.

De trop.

Le notaire a été nommé par le tribunal, il est donc un employé du tribunal et est soumis à l'autorité du tribunal. Pour les violations déontologiques, on peut également se tourner vers les autorités disciplinaires.

L'un des objectifs du législateur avec la loi du 13 août 2011 (liquidation-partage judiciaire), était d'accélérer la procédure en imposant, entre autres, des délais contraignants aux parties et au notaire-liquidateur.

On peut se demander à haute voix si cet objectif a été atteint ?

Beaucoup de ces dossiers prennent du temps et nécessitent une expertise juridique considérable.

Le notariat n'est pas le seul à éprouver d'énormes difficultés à attirer et à conserver des collaborateurs juridiques hautement qualifiés. Ceux-ci sont indispensables pour un traitement responsable des dossiers juridiques.

Le notariat doit-il être pointé du doigt ?

Les notaires qui rencontrent des difficultés dans le traitement de ces dossiers doivent pouvoir bénéficier d'un soutien : c'est-à-dire, dans l'intérêt de l'ensemble de la profession, une mission/recherche permanente pour la Fédération.

Vérification du contenu des documents techniques : contrôle de l'électricité, peb, dossier d'intervention ultérieure, etc.

La vérification matérielle et l'interprétation des "documents techniques" requis ne font pas partie de la mission du notaire, qui ne dispose pas de l'expertise nécessaire pour cela.

Souvent, ces documents ne sont présentés qu'au moment de la signature de l'acte. C'est trop tard !

Ceux-ci devraient être disponibles au moment de la mise en vente, au moins pendant une période nécessaire avant l'acte, afin qu'ils soient vérifiables pour l'acheteur.

Certains notaires traitent cette question avec beaucoup trop de désinvolture. Il fait partie de l'obligation de livraison des vendeurs de présenter les documents requis à temps.

Le fait d'inclure l'obligation du vendeur dans l'acte de vente avec déduction d'un acompte n'apporte souvent aucune consolation et met le notaire dans une position difficile par la suite. Les clauses incluses ne sont souvent pas suffisamment développées.

Résoudre un problème c'est bien, le prévenir c'est mieux.

## → IX.

Biddit.

« J'ai fait l'offre la plus élevée, mais le bien ne m'a pas été attribué ? »

« J'avais l'offre la plus élevée, mais le bien a été retiré de la vente ? »

« J'avais l'offre la plus élevée, aucune adjudication n'est faite, le notaire vend par la suite "de gré à gré" ? »

A plusieurs reprises, cela conduit à une suspicion de la part du public/ (le candidat-acquéreur enchérisseur gagnant) de pratiques commerciales douteuses de la part de l'étude notariale. Plusieurs plaintes montrent que la procédure n'est pas suffisamment transparente, les conditions de vente pas suffisamment claires.

Les informations et conditions de vente sont mises à disposition sous forme digitale, on (notariat) part du principe que les candidats-acquéreurs les lisent dans leur intégralité, les comprennent, et sur cette base sont/doivent être en mesure de prendre une décision rationnelle en ce qui concerne l'achat, de comprendre le déroulement du dossier.

Cependant, tous les candidats-acquéreurs ne répondent pas au critère du "consommateur moyen".

Il ne faut pas supposer que chaque candidat-acquéreur/enchérisseur 1) a lu l'ensemble des informations et 2) les a parfaitement comprises.

Il ne faut pas considérer cela comme étant acquis.

Bien entendu, le candidat-acquéreur/l'enchérisseur a sa propre responsabilité, mais il devrait toujours avoir la possibilité d'obtenir des informations et des explications supplémentaires avant de prendre un engagement définitif.

La digitalisation présente des avantages, mais elle risque de reléguer les "aspects humains" au second plan. Selon certains, les juristes (et pas seulement les notaires) devront enseigner aux amateurs ce qu'ils ne peuvent obtenir d'un simple clic de souris : la sagesse.

## → X.

"Le notaire de la partie adverse ne me répond pas ?"

Les notaires sont des notaires du dossier. Il est vrai que chaque partie peut désigner un notaire. Tous les notaires désignés traitent le dossier ensemble et ont l'obligation légale d'assister toutes les parties de la même manière ; le notaire doit s'occuper de toutes les personnes concernées par l'acte, et pas seulement de celles qui font directement appel à ses services.

Le notaire est neutre, le notaire est impartial.

Lorsqu'un client n'est pas satisfait du déroulement d'un dossier, cela est souvent reproché au notaire désigné par l'autre partie. La partie qui s'adresse alors à "l'autre notaire" reçoit toujours la réponse "qu'aucune réponse ne peut être donnée", qu'elle doit s'adresser à "son propre notaire".

Ceci nous semble être une mauvaise interprétation du code déontologique ! qui n'est pas comprise par le public et donne lieu à plusieurs plaintes auprès du service d'ombudsman.

La "partie plaignante" (à tort ou à raison) devrait obtenir une réponse directe.

## → XI.

Depuis 2015 - lancement de notre service - jusqu'à indéfiniment...la plupart des litiges trouvent leur origine dans un problème de communication : qu'attend le citoyen ? Qu'offre, que peut offrir le notaire ?

Tout aussi important, qu'attend le notaire du citoyen ? Que peut-il attendre du citoyen ?

Avant d'ouvrir un dossier, il convient d'en convenir clairement et de définir le cadre d'une mission acceptée : pourquoi, quoi, comment, par qui, dans quel délai, à quel tarif et aux frais de qui ?

Plusieurs plaintes récurrentes (en matière de successions/liquidation-partage) trouvent également leur origine dans le fait que la législation et les pratiques administratives ne permettent pas de répondre aux attentes du public.

## → XII.

Nous espérons que nos "messages" seront compris par les personnes auxquels ils sont adressés.

Le traitement correct des dossiers exige une confiance mutuelle entre les notaires et le citoyen. Cette confiance, qui de par la nature de leur mission est accordée aux notaires par le gouvernement, doit être gagnée dans leur relation avec les "clients". Cela nécessite de l'empathie de la part des notaires mais aussi de la part de leurs collaborateurs et celle-ci n'est apparemment pas toujours présente.

L'empathie n'est pas donnée à tout le monde. Cependant, il ne faut pas se retrancher dans un contact purement professionnel. Les notaires doivent se rendre compte que ce n'est certainement pas le moyen idéal pour éviter les conflits sur les services notariaux<sup>6</sup>.

<sup>6</sup>Rapport annuel 2019.





**Recommandation  
globale comme  
conclusion**

## Recommandation globale en conclusion

La plupart des litiges ont pour origine un problème de communication.

Le mot "différend" est souvent utilisé à la place du mot "conflit" : il a existé, à un moment donné, une "différence" entre le message envoyé et la manière dont le message est reçu.

En termes de plaintes adressées à notre service, cette divergence se situe entre ce que le citoyen attendait comme service notarial et ce que le notaire a fourni comme service.

Pour réduire le nombre de "malentendus" entre le citoyen\* et le notaire qui l'assiste, la communication sur les points suivants devrait être optimisée :

- 1.** le cadre même du notariat (sa place institutionnelle et ses caractéristiques propres)

(la communication adressée par les institutions notariales au 'grand public', par exemple via le site notaire.be)

- 2.** le cadre du service concret (sur mesure), qu'un notaire (compte tenu de sa place institutionnelle et de ses caractéristiques propres) s'engage à fournir au citoyen qui fait appel à son Etude (pourquoi, quoi, comment, par qui, dans quel délai, à quel tarif et aux frais de qui ?)

\*En raison de la fonction que remplit le notariat, il nous semble préférable, plutôt que de dire que les études notariales ont des "clients", de dire qu'elles sont consultées par les citoyens.



