Rapport annuel 2024

ombudsnotaire.be

INTRODUCTION 5
OBSERVATIONS PRELIMINAIRES 7

I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES 8

NOMBRE DE LITIGES 8
Répartition demandes / plaintes / signalements 8
Répartition linguistique (langue utilisée par les clients) 9
DELAI DE TRAITEMENT 9
TYPE DE PLAINTES 10
REFUS: NOMBRE, POURCENTAGE ET MOTIFS 12
TYPES DE DOSSIERS CONCERNES 13
PROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS 15
INTERRUPTIONS : NOMBRE, POURCENTAGE ET RAISONS 15
SOLUTIONS PROPOSEES RESPECTEES : NOMBRE ET POURCENTAGE 16
LITIGES TRANSFRONTALIERS : COOPÉRATION DE L'ENTITÉ AU SEIN DE RÉSEAUX D'ENTITÉS 16
VALEUR DES LITIGES : MOYENNE, MINIMALE ET MAXIMALE 17
BUDGET : MOYENS OBTENUS ET UTILISATION 17
Budget 17
Rapport financier 17

II. RECOMMANDATIONS 18

RECOMMANDATION GLOBALE : (ENCORE) MIEUX COMMUNIQUER. LETTRES DE MISSION ET GRILLES TARIFAIRES 18
LA DIGITALISATION : S'ADAPTER EN CONSERVANT LA QUALITE (L'ESSENCE) DU NOTARIAT. SIGNATURES ÉLECTRONIQUES ET PLATE-FORME IZIMI 20
LE RÔLE DE CONCILIATEUR DU NOTAIRE. LE 'MEDIATION-CENTER' 22
VENTES : QUAND LES CERTIFICATS TECHNIQUES DOIVENT-ILS ÊTRE PRÉSENTÉS ? SEULE L'INTERVENTION DU LÉGISLATEUR PEUT SOLUTIONNER LA PROBLÉMATIQUE SOUS-JACENTE 23
FACTURATION NOTARIALE : L'IMPORTANCE DU RÔLE DES CHAMBRES ET DU TRIBUNAL DISCIPLINAIRE 23
LES SOMMES CONFIEES AU NOTARIAT : AJUSTEMENTS AU QUOTIDIEN REQUIS ET INTERVENTION DES INSTANCES NOTARIALES HAUTEMENT NÉCESSAIRES 24
RECHERCHE D'UN HÉRITIER . 25
INFRACTIONS URBANISTIQUES. 26

III. CONCLUSION 26

10
ANS D'EXISTENCE

INTRODUCTION

Le 1er juin 2025, notre service ombudsman fêtait les 10 ans de son existence.

C'est donc avec un regard affiné par plus de 10 ans d'expérience que nous vous présentons ce rapport annuel.

En 2024, 1194 dossiers ont été créés, dont 1024 en tant que 'plaintes' parmi lesquelles 742 ont été déclarées comme recevables et ont donc donné lieu à l'ouverture d'une procédure de médiation.

Ces chiffres sont similaires à ceux que nous avons depuis le début de la création du service (hormis la période 'Covid' pendant laquelle nous avons eu une nette augmentation des demandes). Et puisque le nombre d'actes a augmenté de 25% en 10 ans, passant de 869.687 actes signés en 2014 pour arriver à 1.175.015 actes en 2024, cela signifie que proportionnellement, les mécontentements vis-à-vis du service notarial diminuent.

Peut-être pourrait-on même en conclure que le service notarial s'est amélioré ?

La plupart des demandes de médiation reçues en 2024 sont le résultat de dysfonctionnements qui ont déjà été relevés régulièrement dans nos rapports précédents. Nous avons repris dans le présent rapport certains d'entre eux - soit parce qu'il est toujours possible de s'améliorer (en termes de communication notamment) - soit pour insister auprès du législateur pour qu'il améliore les textes légaux qui ne répondent pas adéquatement aux besoins de la société actuelle.

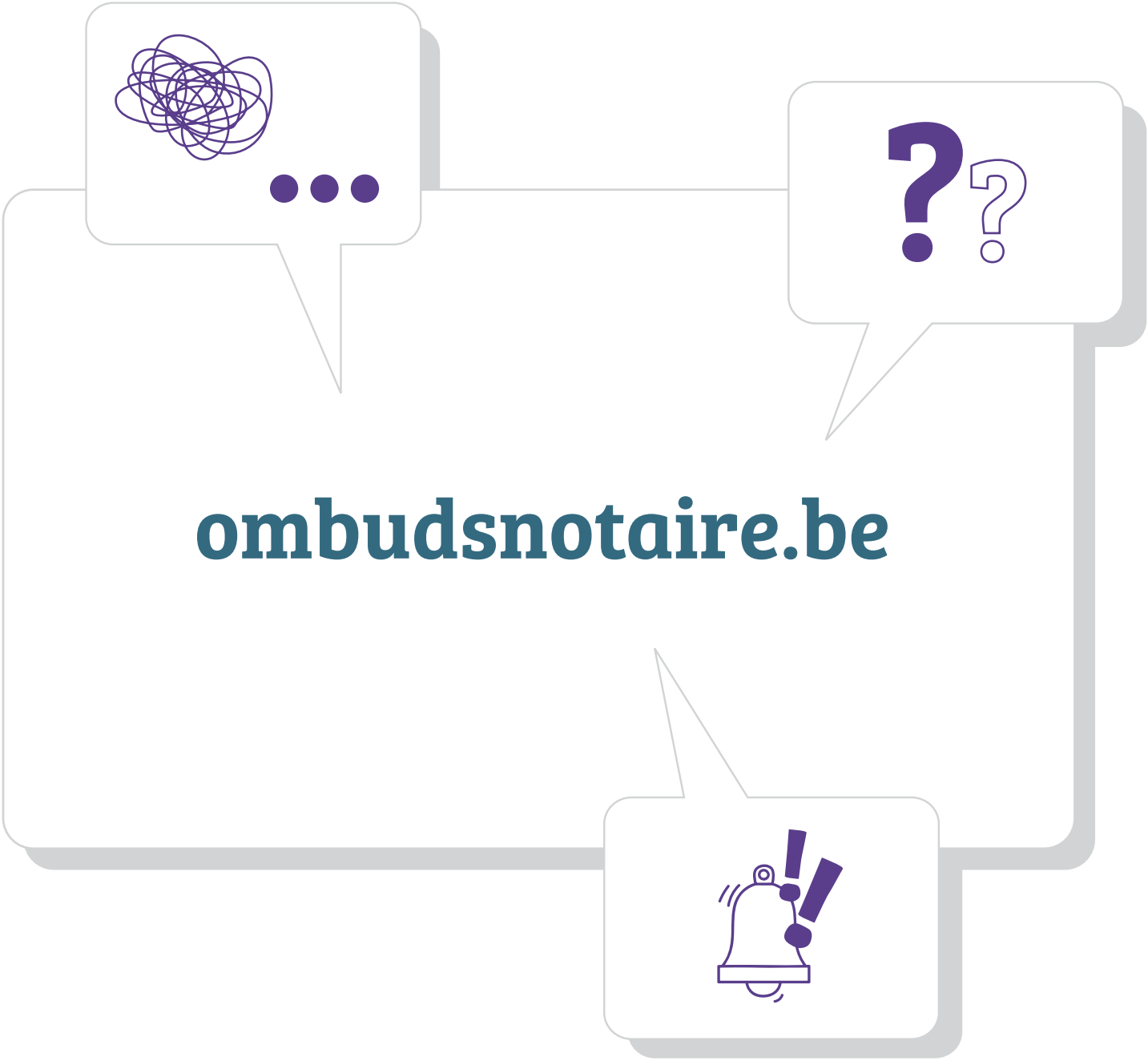
Au terme de ces 10 ans d'activité, voici les axes d'amélioration qui nous paraissent essentiels de poursuivre en vue d'ajuster le service notarial à notre époque.

Nous mettrons donc en évidence certaines recommandations précédentes pour lesquelles le notariat a déjà pris des initiatives en vue de favoriser un meilleur service notarial. Ceci – afin qu'elles soient exploitées de façon optimale par tous les notaires, leurs collaborateurs et le public.

D'autres recommandations sont des répétitions pour lesquelles nous insistons – surtout à l'attention du législateur – pour qu'il y ait des actions concrètes qui soient prises.

Et enfin, il y a des nouveautés, de nouveaux défis à relever pour s'adapter avec agilité à une société en constante évolution.

Vous pouvez découvrir tout ceci dans la seconde partie du présent rapport sous le titre 'Problèmes récurrents – axes d'amélioration', après la première partie consacrée aux informations légales obligatoires.


ombudsnotaire.be

OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

Le rapport annuel de cette année comprendra les 3 parties :

- I. Informations légales obligatoires

- II. Recommandations – Problèmes récurrents

- III. Conclusion

I. INFORMATIONS LEGALES OBLIGATOIRES

NOMBRE DE LITIGES

Répartition demandes / plaintes / signalements

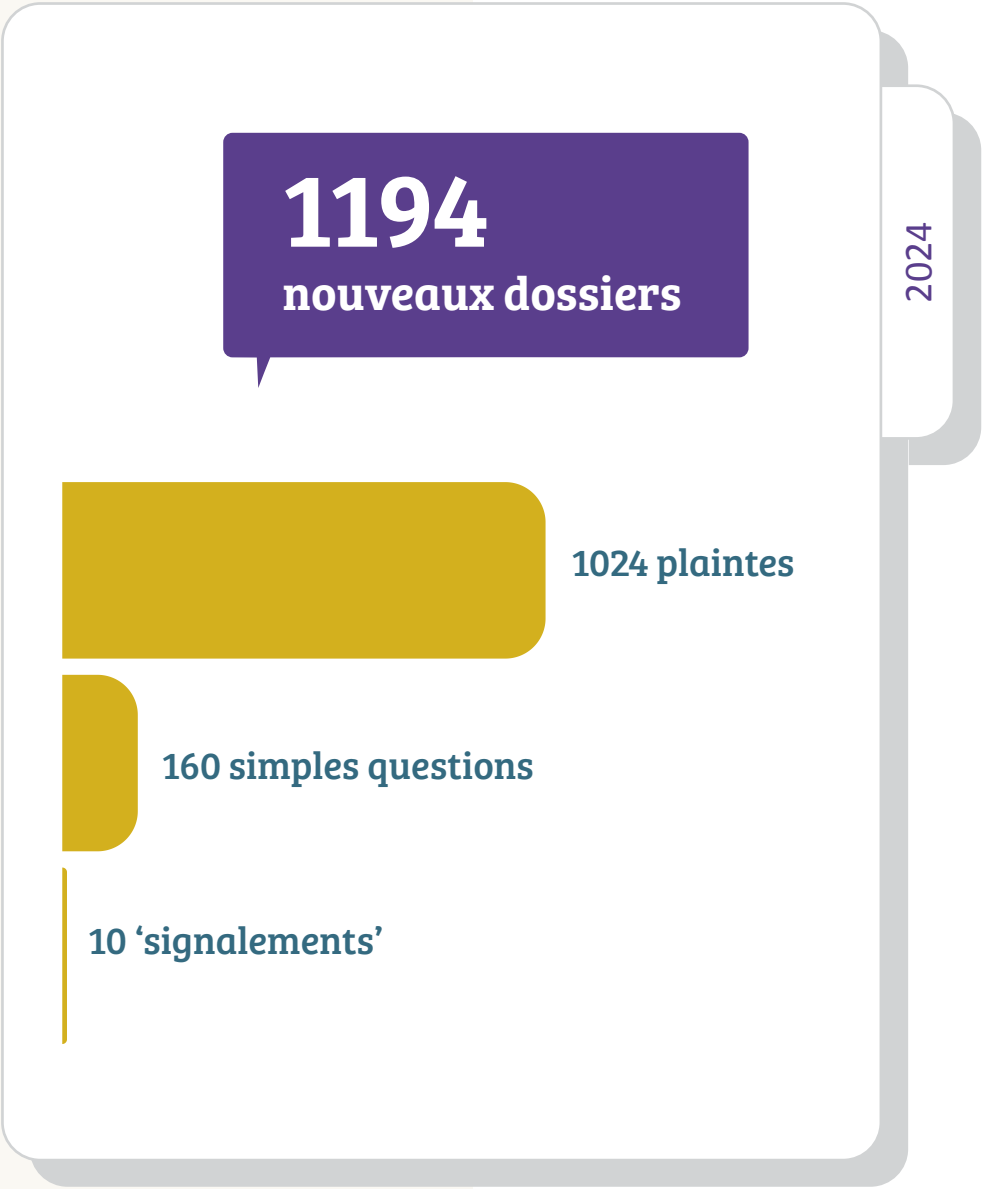
Durant l'année 2024, 1194 nouveaux dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat.

Parmi les 1194 demandes réceptionnées : 1024 étaient des plaintes, 160 consistaient en de simples questions et 10 étaient des 'signalements' (observations générales sur le travail du notariat)

Durant l'année 2023, nous avions ouvert 1192 dossiers incluant 17 signalements, 216 demandes d'information, 959 plaintes.

Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en 2024 le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.175.015 actes authentiques (en 2023, il y en a eu 1.254.929).

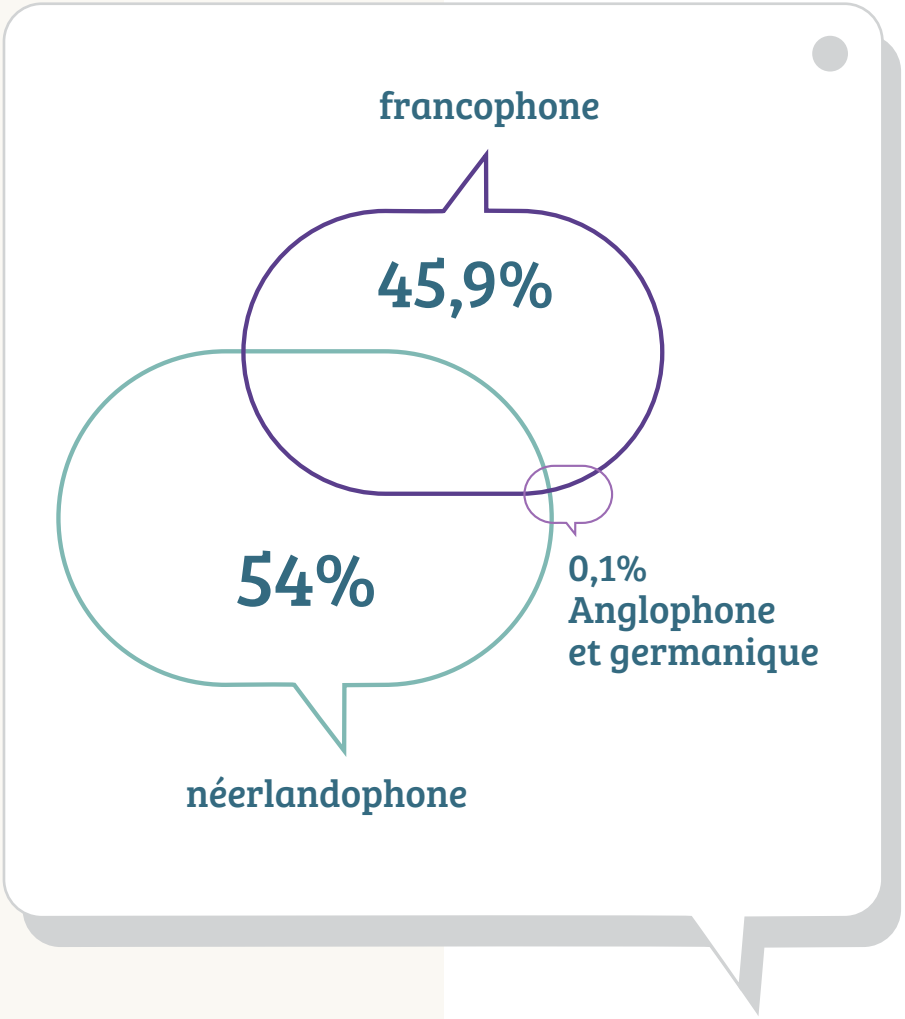
Cela signifie en soi qu'il y a moins de 0,1% des actes signés par les notaires qui donnent lieu à une interpellation auprès de notre service (d'autant plus que nous sommes souvent interpellés à propos de services notariaux n'impliquant pas la signature d'un acte authentique, comme l'exécution de certaines formalités successorales.)



Répartition linguistique (langue utilisée par les clients)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service se maintient d'année en année : 54% néerlandophone, 45,9% francophone (et 0,1% Anglophone et germanique).

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.



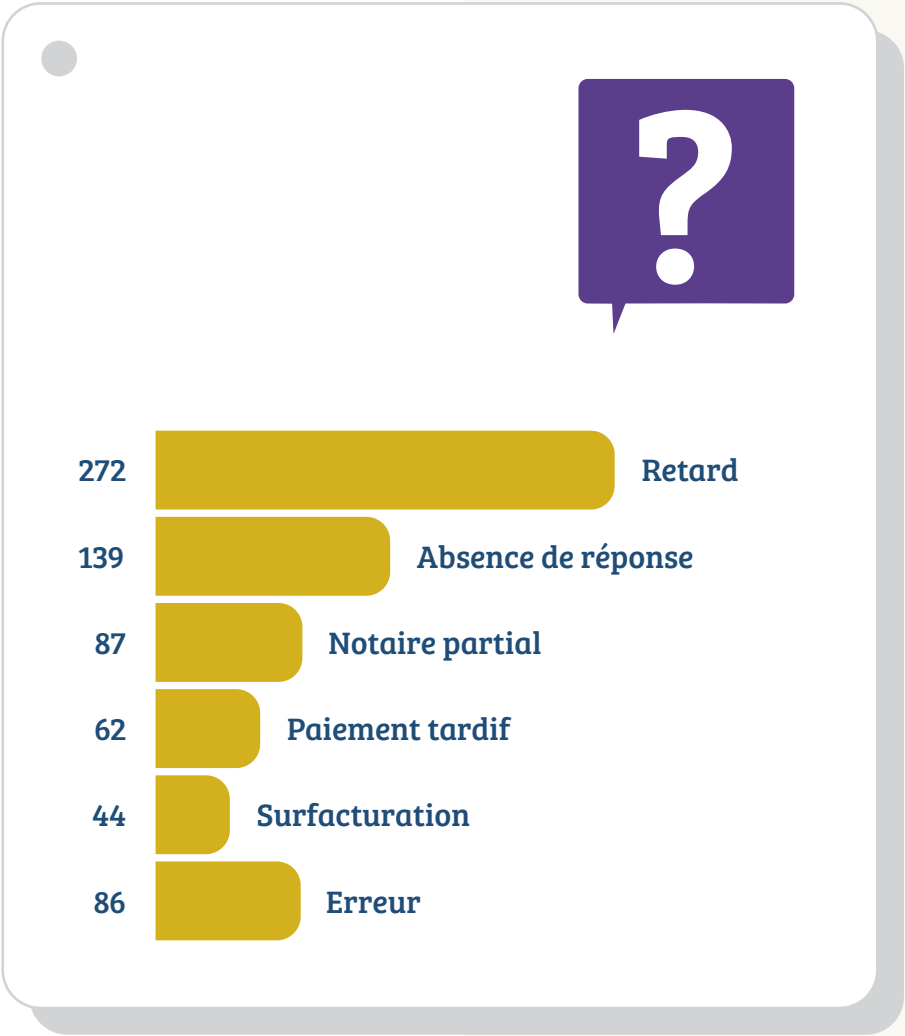
DELAI DE TRAITEMENT

Le délai moyen de traitement s'élève à 81,5 jours.

Cela peut sembler long, mais il faut tenir compte du fait qu'un dossier simple nécessite rapidement une demi-douzaine d'échanges de correspondance à intervalles d'une dizaine de jours.

Le délai de traitement maximal normal est de 90 jours, mais certains dossiers complexes ayant nécessité une prolongation exceptionnelle ont encore augmenté ce délai moyen.

TYPE DE PLAINTES



Parmi les dossiers de plaintes, nous avons relevé les interpellations principales à propos des dysfonctionnements qui suivent[2] :

- **Problème de désorganisation dont notamment:**
  - 272 dossiers pour lesquels il est signalé un retard ou une lenteur dans le traitement du dossier ;
  - 139 dossiers pour lesquels il est fait état d'un problème d'absence de réponse,
  - 95 dossiers pour lesquels il est fait état d'un manque d'explication.
- **Problème de déontologie dont notamment :**
  - 87 dossiers pour lesquels il est fait état d'un problème de partialité
  - 73 dossiers pour lesquels il est fait état d'un problème de 'comportement indigne'
  - 54 dossiers pour lesquels il est fait état d'un manque de collaboration entre notaires
- **Problème de comptabilité avec notamment :**
  - 62 dossiers pour lesquels il est signalé un paiement tardif
  - 35 dossiers en lien avec une discussion sur la libération d'un montant consigné
  - 26 en lien avec une erreur de comptabilité
- **Problème de facturation notariale avec notamment :**
  - 52 dossiers dans lesquels le citoyen considérait que le montant réclamé n'était pas dû (Dans 27 dossiers, il y a eu un manque d'informations préalables)
  - 44 dossiers pour lesquels le citoyen a considéré que le montant réclamé était trop cher
  - 18 dossiers présentant un problème en lien avec la fiscalité
  - 45 plaintes étaient en lien avec un tarif fixé par l'Etude – c'est-à-dire une affaire non visée par le tarif légal.

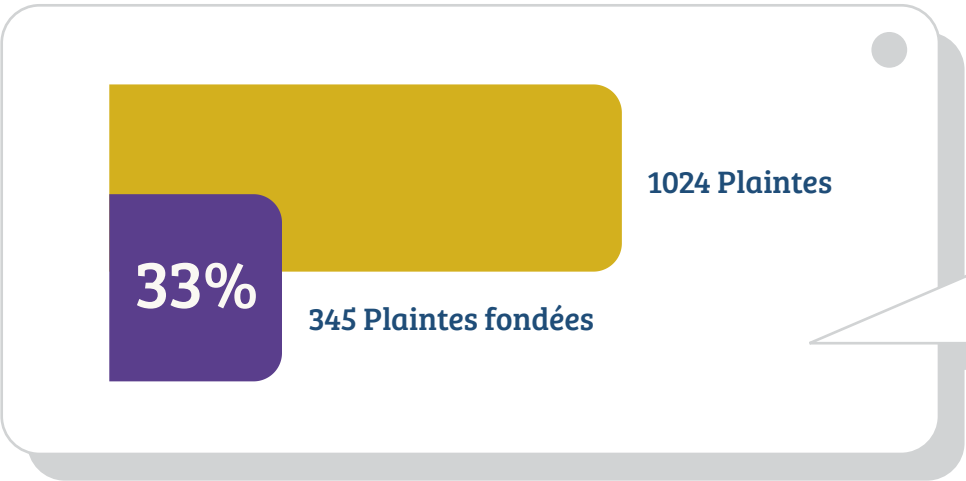
[2] N.B. : pour un même dossier, il y peut il y avoir plusieurs dysfonctionnements signalés

- **Erreurs (autres que celles en lien avec la comptabilité) :**
  - 86 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu une erreur sur le contenu de l'acte
  - 85 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu un manque de recherche de la part de l'Etude (ex : dossiers en lien avec une infraction urbanistique, avec un certificat PEB, etc.)
  - 59 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu une erreur 'en droit' du côté notarial
  - 23 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu une erreur 'de fait' du côté notarial (ex : limites de la propriété vendue ne correspondent pas aux limites cadastrales)
  - 6 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu un avis fiscal inexact
  - 6 dossiers pour lesquels le citoyen considérait qu'il y a eu une erreur d'estimation.

Notez que ceci correspond à ce que les plaignants constatent comme étant des dysfonctionnements dans le service notarial fourni.

Ce constat n'est pas nécessairement validé par le service ombudsman :

Sur les 1024 plaintes reçues, il y en a 345 (33%) qui ont été considérées comme étant fondées.

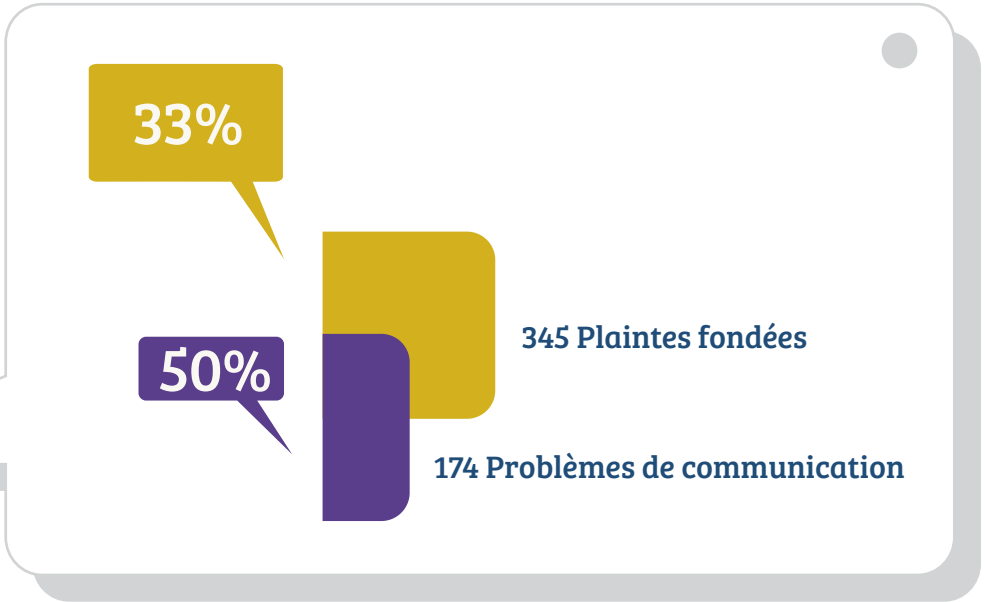


Sur les 345 dossiers fondés, l'ombudsman a annoté comme dysfonctionnements notariaux principaux :

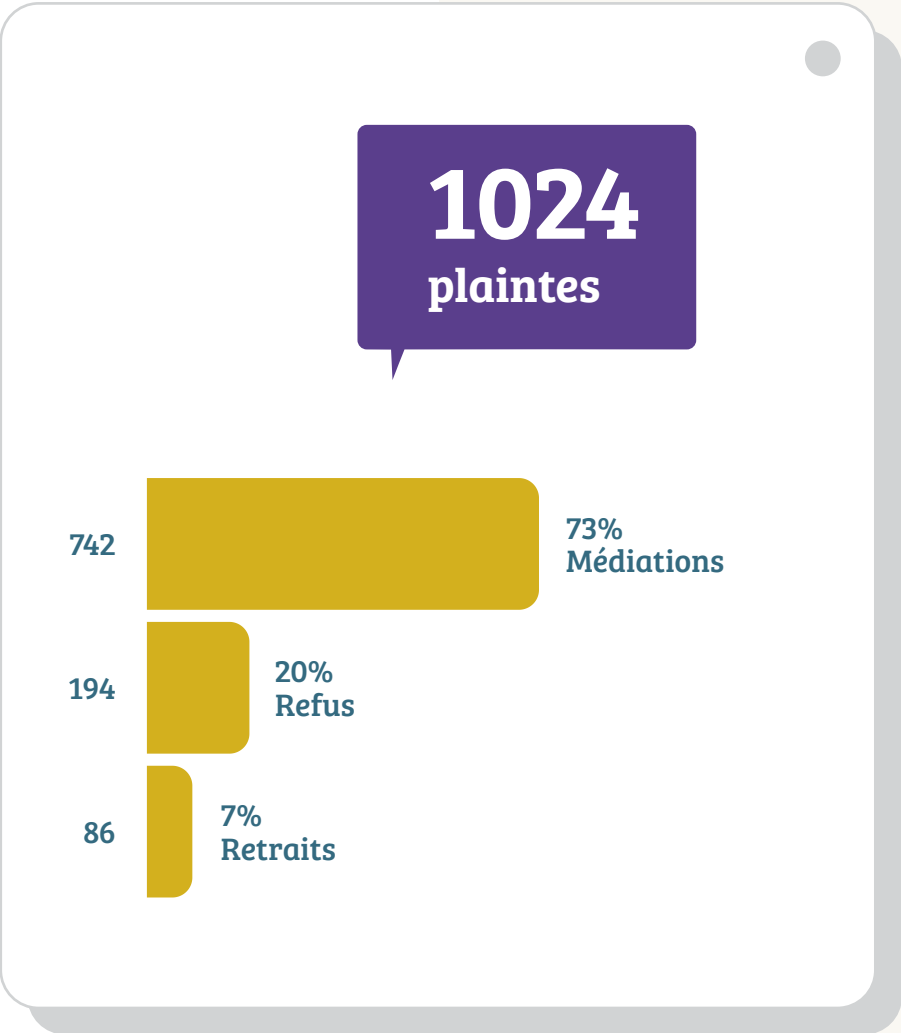
- Un problème de communication dans 174 dossiers (1 dossier sur 2)
- De la négligence/lenteur dans 102 dossiers
- Une 'erreur' dans 75 dossiers
- Un problème déontologique dans 52 dossiers

Vous voudrez bien noter que tous ces dossiers n'ont pas forcément donné lieu à un processus de médiation.

En ce qui concerne les dossiers que nous n'avons pas qualifiés de « fondés », il convient de rappeler que la mission du service de médiation ne consiste pas à émettre un jugement quant au bien-fondé d'une plainte mais prioritairement à essayer de résoudre le problème soulevé. Ces autres dossiers n'ont donc pas donné lieu à un avis sur le bien-fondé, ce qui ne signifie pas nécessairement qu'ils étaient non fondés, mais simplement que le service de médiation n'a pas eu à se pencher sur la question.



REFUS: nombre, pourcentage et motifs



Cette année, sur les 1024 plaintes reçues : 742 ont donné lieu à un processus de médiation. (73%)

En ce qui concerne les 282 dossiers n'ayant pas entraîné l'ouverture d'une médiation :

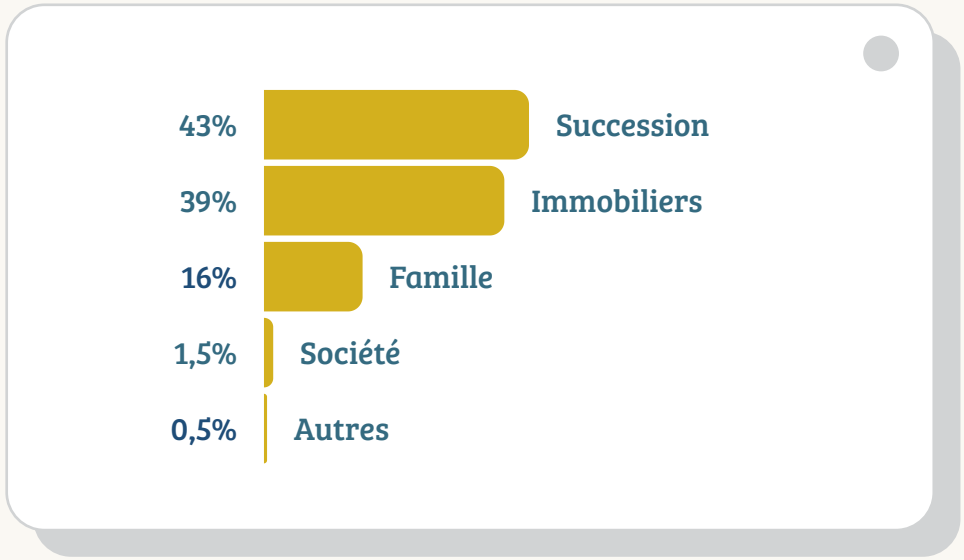
- **194 demandes (20%) ont été déclarées comme irrecevables (=ne permettant pas l'ou**verture d'un processus de médiation) avec annotés les motifs suivants :
  - 57 : ne contenait pas de demande de médiation
  - 36 : concerne une procédure judiciaire (liquidation, saisie, etc)
  - 29 : pas de réponse du demandeur/plaignant après une demande d'informations complémentaires émise par notre service
  - 21 : notaire non identifiable
  - 12 : ne concerne pas l'exercice de la profession notariale
  - 12 : notaire n'exerçant plus
  - 11 : demande téméraire, vexatoire ou diffamatoire
  - 5 : pas contre un notaire (belge)
  - 4 : procès en cours contre le notaire (Chambre disciplinaire ou tribunal)
  - 3 : déjà traité par l'ombudsman (aucun nouvel élément)
  - 2 : procédure en cours au Assurances du Notariat
  - 1 : jugement déjà rendu contre le notaire
  - 1 : langue autre que néerlandais, français, allemand ou anglais
- **86 dossiers (7%) ont été annotés comme étant retirés avant l'ouverture d'une médiation pour les motifs suivants :**
  - 35 Problème entre-temps résolu
  - 17 Choix de la Chambre disciplinaire provinciale des notaires
  - 11 Après explication de l'ombudsman
  - 9 Raison autre
  - 6 Choix du Tribunal
  - 3 Essaie de régler le problème directement avec le notaire
  - 2 Choix d'un avocat
  - 1 Choix d'un autre notaire
  - 1 Mise au point effectuée
  - 1 Ne voit plus le sens
- **2 dossiers sont probablement des 'doublons'**

TYPES DE DOSSIERS CONCERNES

Les types de dossiers pour lesquels nous sommes consultés se répartissent comme suit :

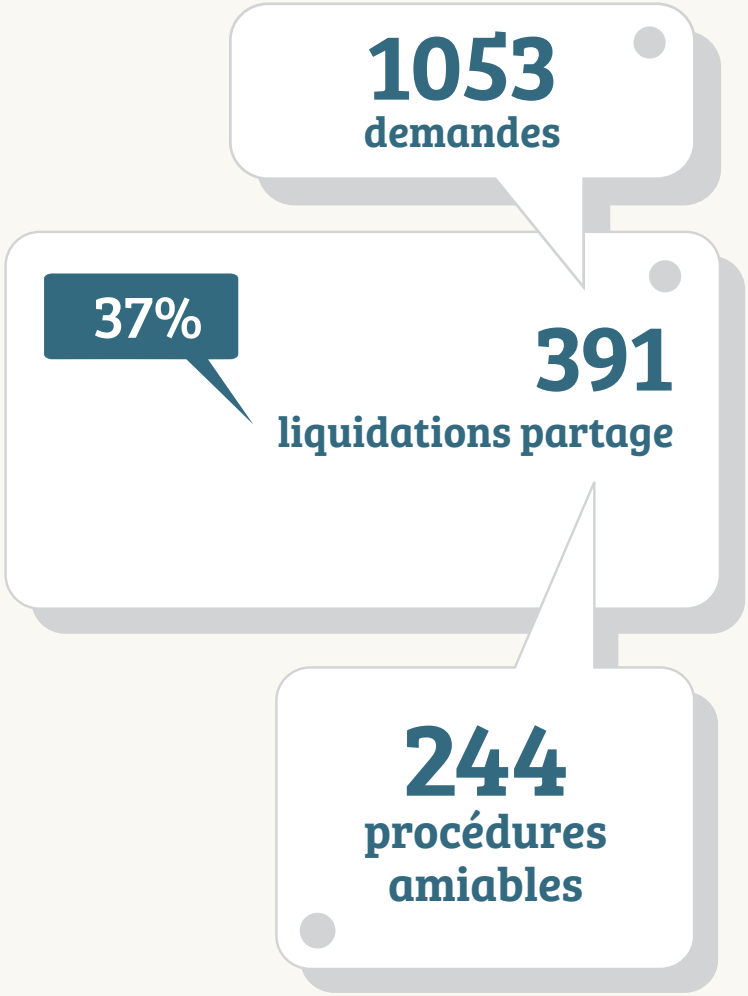
Sur les 1194 demandes réceptionnées, 1053 ont pu être classées par nature de dossier (pour les 141 autres demandes, cela n'était pas clair ou pas relevant).

Les 1053 demandes restantes concernaient :

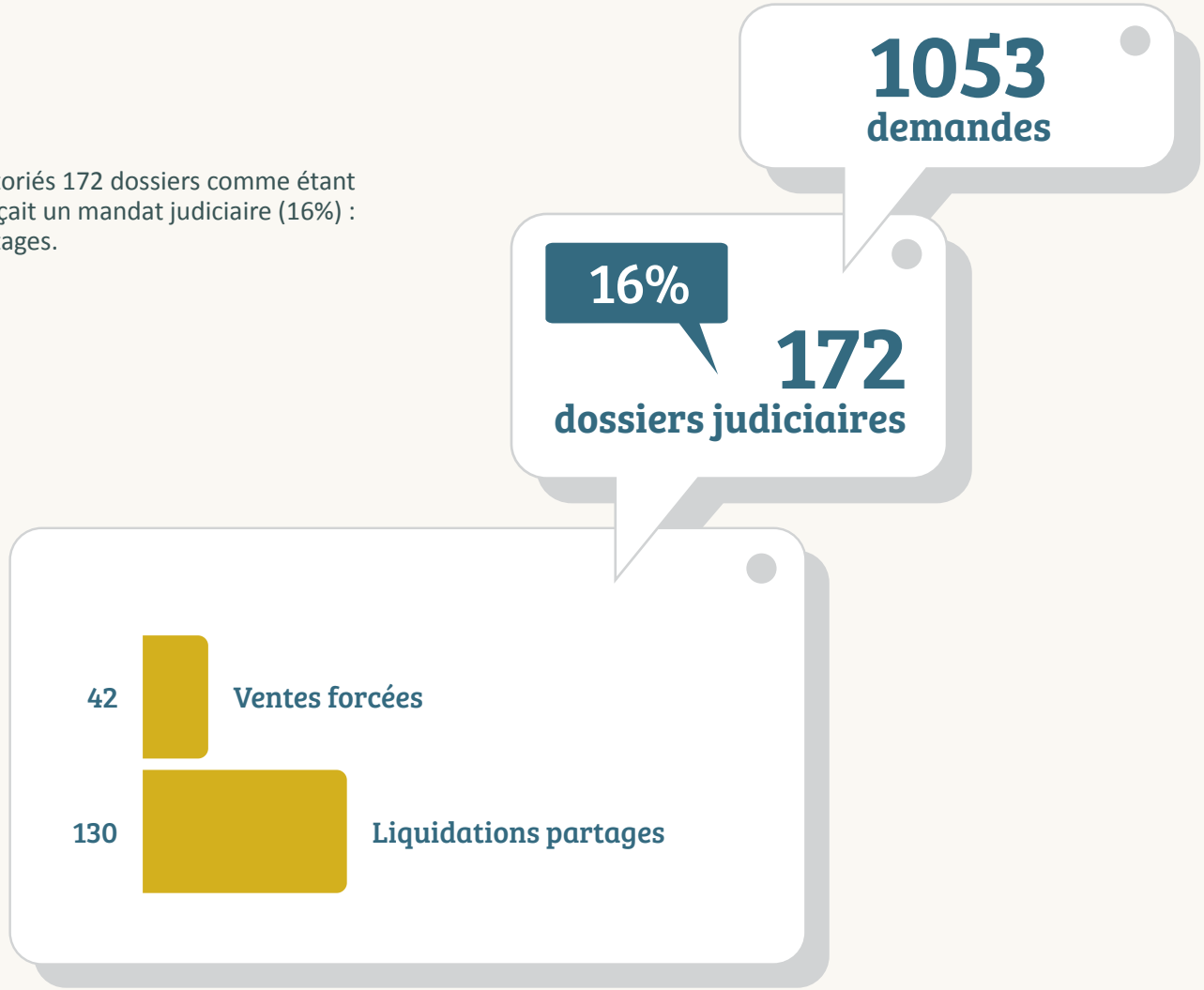


- 450 dossiers de succession (43%)
- 415 dossiers immobiliers (39%)
- 171 dossiers familiaux (16%)
- 16 dossiers de société (1,5%)
- 1 légalisation (0,5%)

Parmi ces 1053 demandes, ont été répertoriés 391 dossiers de liquidation partage (37%) dont 244 liquidations partages amiables (23%) (211 en successions et 33 en familial) (N.B. : pour 17 dossiers, nous n'avions pas assez de précisions)



Parmi ces 1053 demandes, ont été répertoriés 172 dossiers comme étant des dossiers pour lesquels le notaire exerçait un mandat judiciaire (16%) : 42 ventes forcées et 130 liquidations partages.



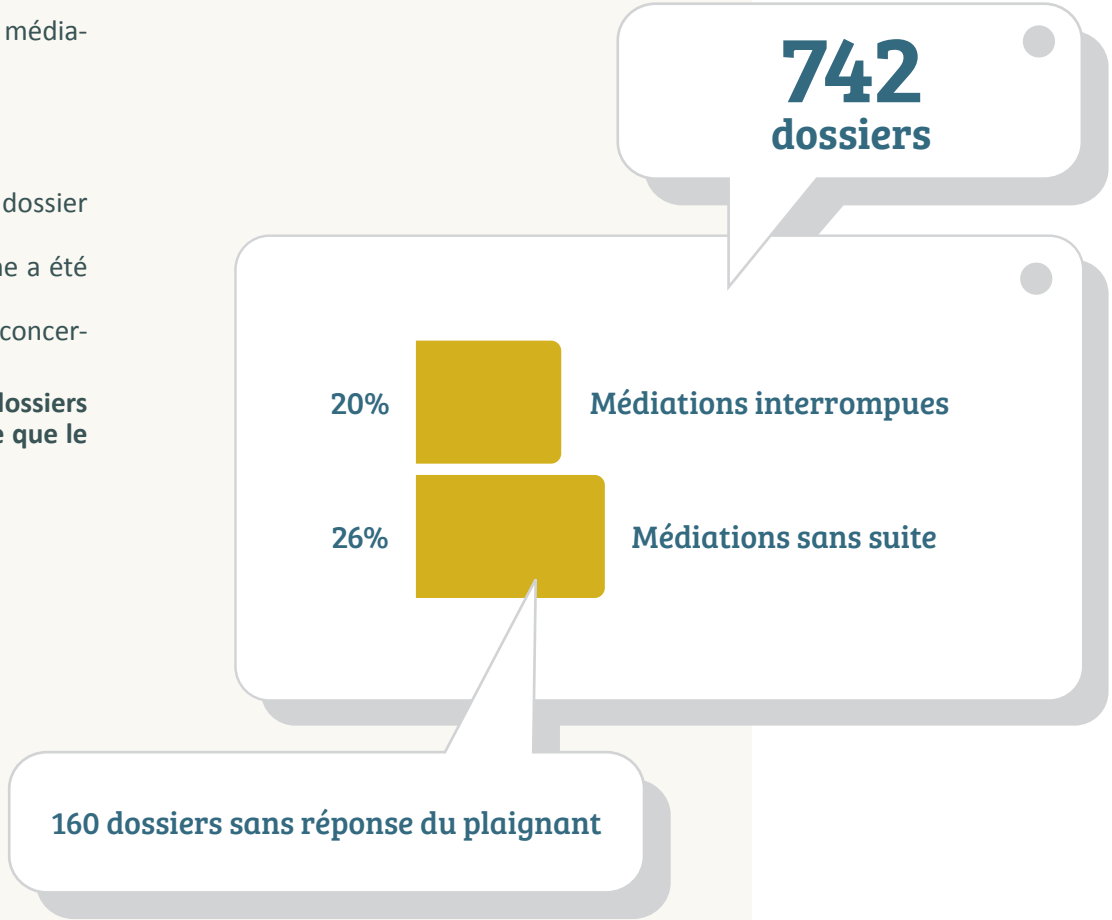
PROBLEMES SYSTEMATIQUES OU IMPORTANTS & RECOMMANDATIONS

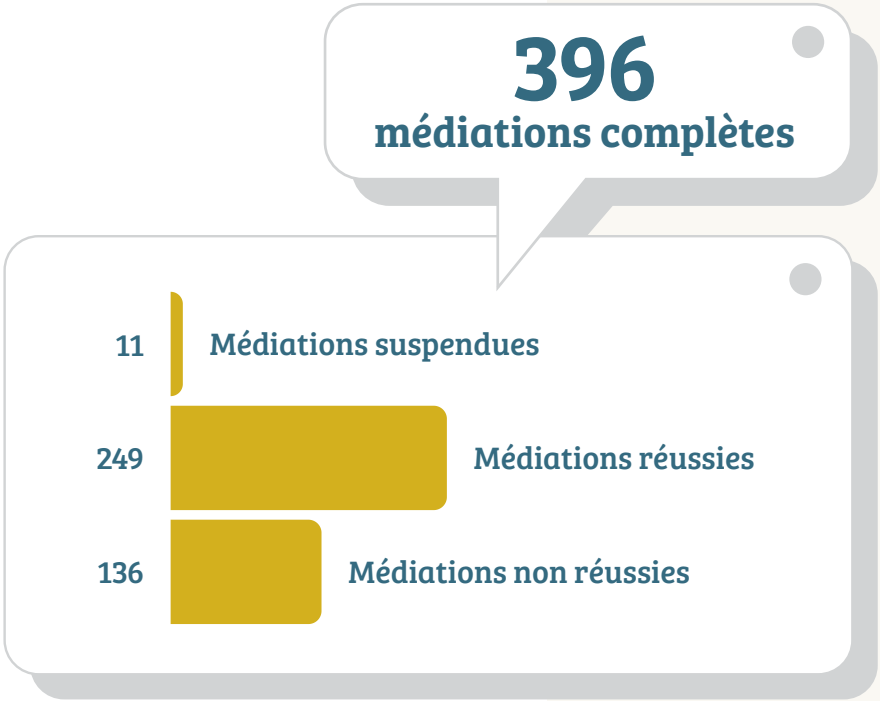
Voir ci-dessous titre II (Recommandations – problèmes récurrents)

INTERRUPTIONS : nombre, pourcentage et raisons

En ce qui concerne les 742 dossiers qui ont donné lieu à un processus de médiation :

- **154 médiations ont été interrompues (20%) :**
  - 14 à la demande du notaire (principalement en raison du dépôt du dossier aux Assurances du notariat)
  - 66 à la demande du plaignant (dans 26 cas parce que le problème a été résolu entre-temps)
  - 74 à l'initiative de l'ombudsman (dans 21 cas parce que le dossier concernait une procédure judiciaire)
- **192 médiations ont été clôturées sans suites (26%) (dans 160 dossiers parce que le plaignant ne nous a plus répondu et 32 dossiers parce que le notaire ne nous a plus répondu)**





SOLUTIONS PROPOSEES RESPECTEES : nombre et pourcentage

En ce qui concerne les 396 médiations complètes menées (54%) :

- **249 médiations (63%) ont abouti favorablement comme suit :**
  - Intervention du notaire (suivi du dossier) : 99
  - Explication supplémentaire du notaire : 45
  - Transaction financière : 31
  - Explication supplémentaire de la part de l'ombudsman : 21
  - Communication avec le notariat rétablie : 21
  - Excuses du notaire : 17
  - Correction matérielle : 7
  - Aucun dysfonctionnement notarial (et le plaignant est d'accord) : 4
  - Intervention d'un autre notaire : 4
- **136 médiations (34%) n'ont pas abouti favorablement pour les motifs suivants :**
  - Aucun dysfonctionnement notarial (et le plaignant n'est pas d'accord) : 54
  - Positions irréconciliables : 41
  - Situation irrésolvable/sans solution & délai expiré : 30
  - Le plaignant ne comprend pas : 11
- **11 médiations (3%) ont été suspendues (notamment parce que le notaire s'est engagé à assurer le suivi requis)**

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 1024 dossiers de plaintes réceptionnées :

- 322 plaintes reçues ne fournissaient pas assez d'informations que pour savoir si le litige présentait pour le plaignant un enjeu financier ou non
- 276 dossiers avaient trait à un conflit non financier
- 426 litiges présentaient un enjeu financier :
  - Pour 219 dossiers, la hauteur de l'enjeu financier n'était pas déterminable
  - Pour les 207 dossiers avec enjeu financier déterminable, voici les chiffres relevés
    - » 95 dossiers dont le montant du litige inférieur à EUR 2.500. Valeur moyenne : EUR 600,00
    - » 41 dossiers dont le montant du litige est compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00. Valeur moyenne : EUR 2.500,00
    - » 24 dossiers dont le montant du litige est compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00. Valeur moyenne : EUR 6.500,00
    - » 47 dossiers dont le montant du litige supérieur à EUR 13.750,00. Valeur moyenne : EUR 77.000,00

BUDGET : moyens obtenus et utilisation

Budget

Le budget pour l'exercice 2024 a été porté à EUR 450.000,00.

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

Rapport financier

En 2024, l'enveloppe budgétaire de EUR 450.000 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 2024 se composait de : • une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) ; • deux ombudsmans néerlandophones ; • un ombudsman francophone / coordinateur	330.018,70 EUR
Occupation locaux et informatique :	78.878,87 EUR
Divers :	3.258,93 EUR
TOTAL :	412.156,50 EUR

Le montant de la dotation 2024 non utilisé, à savoir 37.843,5€ sera reversé à Fednot comme le stipule le protocole d'accord de 2015. N.B. : Le budget n'est pas octroyé par le gouvernement. Le budget est mis à disposition par la Fédération des notaires. Le service 'médiation' ne fonctionne pas avec l'argent des contribuables

II. RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION GLOBALE : (encore) MIEUX COMMUNIQUER. Lettres de mission et grilles tarifaires

Constat : Il a été observé que la plupart des plaintes que nous recevons trouvent leur origine dans un problème de communication ou auraient pu être évitées avec une meilleure communication.

Pour chaque mission notariale acceptée, l'idéal serait que le notaire et le citoyen aient une vision identique et précise des contours du service notarial concret à assurer : quel est l'objectif à atteindre (quoi), comment, qui fait quoi, endéans quel délai, à quel tarif, à charge de qui en ce compris pour les actions à poser dans le futur, après la signature de l'acte[3].

La communication adressée par les institutions notariales au 'tout public', via le site notaire.be par exemple, est déjà une source d'informations pour le citoyen. Le citoyen peut s'informer utilement par ce biais-là – à tout le moins pour comprendre 'globalement' ce qu'il peut attendre de la fonction notariale.

Cependant, il apparaît que ce n'est pas suffisant.

Axes d'amélioration : Pour éviter tout malentendu, un travail de communication complémentaire à l'attention du citoyen qui fait appel à ses services devrait idéalement être fourni par le notaire et ses collaborateurs et ce … parce que chaque citoyen est différent (il faut savoir s'adapter à ses capacités), chaque dossier présente des caractéristiques propres et chaque étude a son mode de fonctionnement.[4]

Les problèmes de communication qui nous sont rapportés depuis 10 ans apparaissent principalement dans le cadre des dossiers de succession – ce qui est cohérent puisque dans ce secteur - les Etudes proposent divers services pour lesquels l'intervention d'un notaire n'est pas légalement obligatoire. Ces services ne sont donc pas cadrés par le législateur. Ils sont donc – de facto – plus ou moins élargis en fonction de l'offre et de la demande.[5] Il est donc difficile de fournir aux citoyens des informations générales qui s'appliquent uniformément à tous les dossiers de succession[6]. Par ailleurs, les principes européens de libre concurrence font obstacle à une uniformisation des tarifs. Une communication précise, propre à chaque Etude et personnalisée, est donc hautement souhaitable.

3 Nous sommes régulièrement interpellés à propos des formalités fiscales à remplir quelques années après la finalisation de l'acte chez le notaire – notamment pour maintenir un taux réduit, que ce soit en droits d'enregistrement (restitution de droits trop perçus suite à l'obtention d'un RC réduit) ou en droits de succession (maintien du taux zéro pour la transmission des entreprises agricoles en région wallonne). Ceci parce que le citoyen a compris que le notaire se chargerait d'assurer le suivi requis alors que du côté notarial, rien n'avait été prévu/organisé/convenu pour assurer ce suivi.

4 Via le Webinaire OptiNews du 30 septembre 2025 mis en place par la Fédération des notaires, les notaires et leurs collaborateurs ont pu découvrir comment une approche centrée sur le client renforce non seulement la qualité du service, mais contribue aussi à une meilleure collaboration, à plus de plaisir au travail et à des processus plus efficaces.

5 Comme par exemple le dépôt de la déclaration de succession, le paiement des factures, l'établissement des comptes entre héritiers, etc. Il ne s'agit pas ici d'assurer un service public pour lequel le notaire est obligatoire (authentification d'actes ou de contrats ou missions judiciaires)

6 Afin d'améliorer la communication 'générale' en la matière, nous avons relevé que la Fédération royale a publié une info-fiche et a mis en ligne un site internet spécifique www.startmysuccession.be

Outils mis en place : En 10 années, nous avons pu observer, au travers des dossiers qui nous sont parvenus, l'apparition d'outils de nature à améliorer concrètement la communication en ce domaine :

- la lettre de mission : lorsqu'un notaire est chargé de formalités successorales (rédaction, dépôt d'une déclaration de succession, etc.), il est invité à envoyer à son (ses) client(s) une lettre de mission détaillant l'ensemble des services que l'Etude propose en la matière pour lui permettre de choisir, en connaissance de cause, ceux qu'il souhaite confier au notariat. Un 'modèle' (base) de lettre de mission a été mis en place par la Fédération des notaires – modèle que chaque notaire adapte en fonction de son Etude.
- la grille tarifaire de l'Etude : de nombreuses études semblent désormais en mesure d'annoncer la **méthode** de tarification applicable en l'Etude (ex : grille applicable pour les honoraires, tarif par réunion, courrier, etc.). Cela répond à la demande du citoyen d'être correctement informé de la façon dont l'Etude facturera ses services. Cela présente également l'avantage de permettre au citoyen de savoir comment réduire éventuellement la facture finale (ex : en évitant d'envoyer des demandes multiples par mails / téléphones et en concentrant peut-être ses questions en une réunion).[7]

L'idéal est de commencer à effectuer les prestations notariales après avoir obtenu l'accord des héritiers sur le cadre du travail confié à l'Etude (lettre de mission) et son tarif. Et … lorsqu'il y a plusieurs notaires qui sont amenés à intervenir pour les formalités successorales à accomplir, il est souhaitable que les notaires s'accordent en amont et en informent leurs clients – afin que tous les héritiers disposent d'informations identiques.

Certaines Etudes sont désormais bien organisées pour agir en ce sens. Par contre, il y a lieu à mieux s'organiser entre notaires : nous recevons des plaintes d'héritiers qui ne comprennent pas pourquoi ils doivent participer aux frais réclamés par d'autres notaires que ceux du notaire qui les assiste. Et – entre notaires -il y a des discussions (lorsqu'il faut clôturer le dossier) sur comment facturer – quels montants sont à charge de la masse et quels autres montants sont en lien uniquement avec le 'client' de leurs confrères … Situation délicate à régler a posteriori de façon cohérente pour le citoyen-consommateur.

7 Certains notaires ont la bonne idée de publier sur leur site internet cette grille tarifaire. Le citoyen qui consulte le site de l'Etude – avant de prendre contact avec le notaire – est déjà sensibilisé à la question de la facturation notariale de sorte à lever un peu du 'tabou' qui existait à ce sujet depuis des années – ce qui aboutit à faciliter de part et d'autre les échanges à ce propos.

LA DIGITALISATION : S'ADAPTER EN CONSERVANT LA QUALITE (L'ESSENCE) DU NOTARIAT. Signatures électroniques et plate-forme Izimi

Constat : Depuis la création de notre service, nous sommes interpellés par différentes problématiques en lien avec la digitalisation.

La problématique principale concerne l'essence-même du notariat : l'authentification des actes.

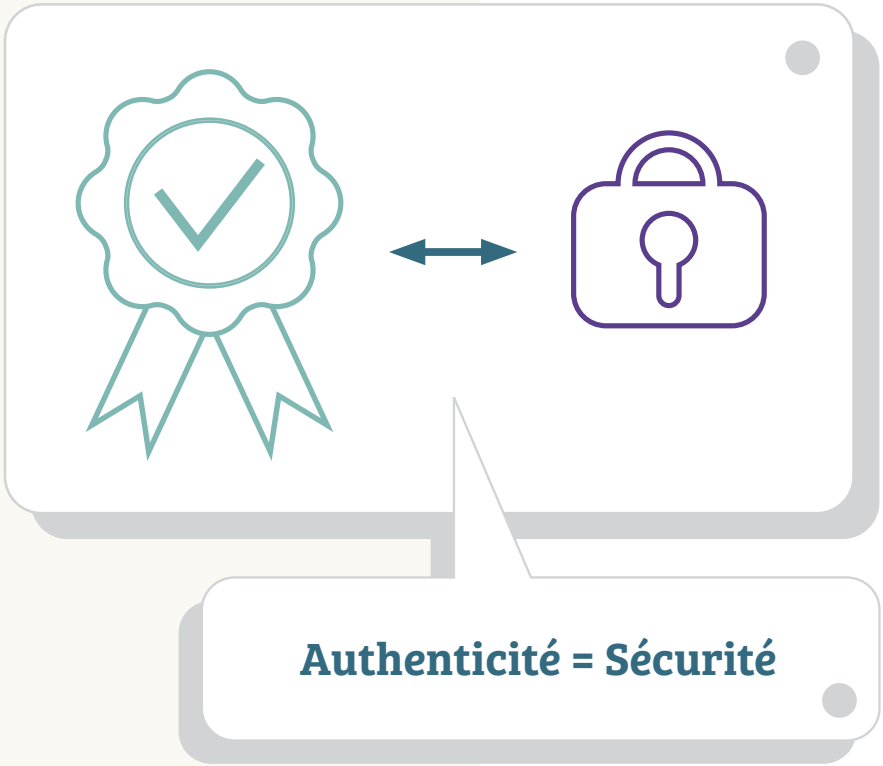
Le rôle principal du notaire est d'authentifier les accords (actes notariés).

Le client attend une pièce écrite qui fait officiellement état de ce qu'il a signé de façon authentique. Il a payé pour une forme officielle, garantie – pour la sécurité qu'offre le notariat.

Avec la digitalisation, ce qui certifiait le caractère formel des documents émanant des Etudes notariales et des actes signés chez un notaire s'est étiolé. Auparavant, le caractère officiel d'un acte notarié résultait de la signature d'un document qui revêtait des caractéristiques spécifiques : signature originale des parties en la présence du notaire sur un document revêtu du sceau du notaire. Et, les expéditions de ces actes (ou copies conformes) adressées aux clients revêtaient également une forme spécifique/reconnaissable/attestant de la fiabilité du document détenu.

Avec la digitalisation des actes et les signatures 'en ligne', le client reçoit désormais, comme 'preuve' de l'acte signé, un document (par mail ou par indication d'un lien sur internet) reprenant un simple texte dactylographié, (parfois même en format 'word') sans signatures, ni caractères distinctifs. Le citoyen ne comprend pas : n'importe qui peut établir un tel document. Il s'agit, objectivement, d'une simple 'feuille de papier' qui n'a aucune valeur, dont le contenu peut être facilement modifié et qui ne prouve donc rien quant à ce qui a été réellement signé.

Sont apparus également les 'piratages' informatiques qui font en sorte que même un mail que le client réceptionne comme provenant d'une Etude notariale est soumis à interrogation : le numéro de compte qui y apparait est-il bien celui de l'Etude ? S'agit-il d'un mail 'officiel' de l'Etude?



Axes d'amélioration : L'usage des outils informatiques a pour objectif d'offrir un 'plus' pour le bénéficiaire final du service notarial et non un 'moins'. Les dossiers qui nous ont été soumis montrent à quel point la confiance accordée au(x) notaire(s) nécessite une grande vigilance de la part du notariat. Il y a lieu de tout mettre en œuvre pour assurer un service qui maintient ce qui caractérise le notariat (son essence), à savoir offrir une certitude sur l'origine des données et sur la garantie qu'elles émanent effectivement du notaire, de telle personne, entité, ou source authentique, dont elles sont supposées émaner.

Outils mis en place : outre la mise en place rapide de la signature électronique qui, durant le confinement, a démontré toute son efficacité et ne cède pas le flanc à la critique, la Fédération des notaires a également mis en place un outil qui offre une réponse adéquate à divers mécontentements réceptionnés par notre service et qui sont en lien avec l'authentification notariale, les garanties devant en découler et la transmission à temps et à heure de documents officiels. Il s'agit de l'espace numérique ultrasécurisé Izimi.

Izimi est une plateforme où les données peuvent circuler avec leur preuve d'authenticité. La technologie de l'application Izimi agit comme un « blockchain » pour garantir l'immutabilité et la traçabilité des données.

Une exploitation optimale d'Izimi permet ainsi d'éviter :

- qu'il y ait un doute quant au caractère authentique (origine et exactitude des données) d'un document et ce, grâce à la certification mise en place par la plate-forme ;
- les piratages informatiques, fakes-news, etc. (la plate-forme peut être utilisée pour les échanges de pièces/informations officielles entre le notaire et le citoyen. Y figure notamment le numéro de compte de chaque Etude notariale).
- que des instructions en lien avec l'incapacité ou le décès d'une personne ne soient connues tardivement par ses destinataires (informations sur la fin de vie, souhaits quant aux modalités d'enterrement, existence d'un testament olographe, listing des avoirs bancaires, des contrats d'assurance, des avoirs à l'étranger, etc.)
- qu'une opération immobilière ne soit ralentie en raison de la difficulté de retrouver des documents réceptionnés lors de l'achat initial ou postérieurement (titre de propriété, DIU, certificat de performance énergétique, PV installation électrique, acte de base, PV assemblées générales de copropriété, autorisation urbanistique, etc.)

Ici aussi, les notaires sont invités à exploiter plus encore cet outil et ce afin d'augmenter la fiabilité du service notarial fourni.

Indépendamment de cela, les notaires doivent comprendre que si des clients (âgés ou non) souhaitent tout de même obtenir une copie « normale », papier « authentique », ils y ont droit. Ils doivent alors prendre la peine de faire une copie classique de l'acte original et de la leur remettre. Il n'est pas approprié de continuer à renvoyer à la version numérique les rares personnes qui ne s'en satisfont pas.

LE RÔLE DE CONCILIATEUR DU NOTAIRE. Le 'mediation-center'

Constat : dans de nombreux dossiers pour lesquels nous sommes interpellés , nous devons faire le constat qu'en réalité le fond du problème se situe dans une mésentente des parties. Le notaire est 'critiqué' parce qu'il est le professionnel qui officie dans le dossier, parce que dans la conscience collective, le notaire a une vocation de conciliateur et … parce que le notaire n'est pas parvenu à dégager un accord entre parties.

Il s'agit principalement de dossiers de succession (recherche d'un accord pour aboutir au partage du patrimoine) mais pas uniquement. Cela arrive aussi régulièrement entre vendeurs et acquéreurs – principalement à propos de sommes consignées en l'Etude pour garantir un engagement pris par le vendeur.

Face à ce type de problématique, nous rappelons aux citoyens qui nous interpellent qu'a priori le notariat est là pour acter sous forme authentique les accords des parties (et non régler les désaccords).

Nous précisons que lorsqu'un litige entre parties apparaît, les notaires peuvent tenter d'amorcer un processus amiable pour aboutir à une solution extra-judiciaire. (et leurs démarches pour aboutir à un accord représentent du travail qui pourrait être facturé). Ils n'ont pas d'obligation de résultat et ils ne sont pas juges.

Nous avons relevé régulièrement que la critique vis-à-vis du service notarial fourni dans ces cas-là était justifiée. Non pas, parce que le notaire n'avait pas travaillé à aplanir le litige (au contraire), mais parce que les contours de ce travail de 'conciliateur' n'avaient pas été précisés en amont.

Axes d'amélioration : Notre recommandation principale à l'attention du notariat était donc de se professionnaliser en s'adaptant à l'évolution de la société en matière de règlements des conflits : il y a désormais des techniques telles que la médiation – techniques qui mettent en évidence l'efficacité de gérer les conflits de façon cadrée. En d'autres termes, le notaire devrait clairement cadrer son travail de conciliateur, c'est-à-dire s'accorder avec les parties sur la procédure (nombre de réunions, durée, coût, etc) qu'il va suivre pour tenter d'aboutir à un accord amiable et ce avant d'entamer toute démarche en ce sens.

Outils mis en place : Il est observé que de plus en plus d'Etudes notariales comprennent au sein de leurs équipes, soit un notaire, soit un collaborateur de notaire qui a suivi une formation de médiateur. Sur le site 'notaire.be', le citoyen peut effectuer une recherche pour faire appel seulement à un notaire médiateur agréé. Cependant, concrètement, la plupart des notaires qui sont formés n'ont pas le temps matériel pour pouvoir organiser un service de médiation complet en l'Etude. Ils utilisent les principes de base de la médiation sans toutefois les intégrer dans le cadre adéquat.

Observant ceci, la Fédération des notaires a récemment mis en place un service 'central', de médiation. Le mediation-center qui peut traiter (sous-traitance via le notaire) les dossiers dans lesquels il y a un conflit entre parties, conflit que le notaire en charge ne peut pas traiter lui-même (souvent par manque de temps). Le mediation-center est disponible afin d'étudier la possibilité d'un règlement à l'amiable avec les parties qui le souhaitent.

Cette institutionnalisation d'un mode de règlement des conflits au sein du notariat semble être de nature à répondre à une réelle attente du terrain. Nous espérons que les notaires seront suffisamment informés de son existence pour qu'ils puissent y recourir dans la perspective d'améliorer le service notarial auquel les citoyens (et le législateur, dans son objectif de désengorger les tribunaux) aspirent.

VENTES : Quand les certificats techniques doivent-ils être présentés ? Seule l'intervention du législateur peut solutionner la problématique sous-jacente

Constat : Le législateur a imposé au vendeur de transmettre à l'acquéreur divers documents et attestations – ceci pour que l'acquéreur soit parfaitement informé de ce qu'il achète (état du bien) et lui permettre de prendre sa décision en connaissance de cause.

Certains d'entre eux doivent être remis au plus tard le jour de la signature du compromis.

Par contre, d'autres doivent être remis au plus tard le jour de l'acte authentique et c'est à propos de ceux-là que notre service est régulièrement interpellé (document manquant au dernier moment, report convenu, présentation de document non pertinent). Il s'agit principalement du PV d'installation électrique et des documents composant le Dossier d'Intervention Ultérieure.

Comment l'acquéreur peut-il, au moment de la signature de l'acte, avoir matériellement le temps d'examiner le contenu des documents qui lui sont remis ?

Et – dans la mesure où il disposerait d'un temps suffisant pour relever une 'anomalie' – il n'y a aucune solution pratique que le notaire (confronté au problème au moment de la signature) peut mettre en place sans occasionner un mécontentement du citoyen (acquéreur ou vendeur). Ceci, tout simplement parce qu'il faut réagir de façon immédiate – à un moment où, pour toutes les parties autour de la table, il est techniquement et pratiquement rarement possible de 'faire' marche arrière. La suggestion de postposer la signature de l'acte authentique étant – et c'est compréhensible - rarement acceptée.

L'objectif poursuivi par le législateur de permettre à tout acquéreur immobilier d'être dûment informé avant d'acheter, de pouvoir effectuer un contrôle préalable afin d'éviter une mauvaise surprise ou un litige n'est PAS atteint.

Ceci outre le constat, à de nombreuses reprises déjà relevé, que 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. Et, le notariat ne peut pas compléter la législation existante et définir lui-même ce qu'est ou pas un DIU complet.

Axes d'amélioration : en l'état actuel de la législation, le notariat devrait insister pour que ces documents et attestations soient disponibles dès la mise en vente. Ceci est techniquement faisable pour les mises en vente confiées au notariat (renforçant ainsi la fiabilité du service notarial fourni aux vendeurs - acquéreurs). Et, plus globalement, pour toutes mises en vente, il nous semble utile de suggérer aux notaires d'informer tout amateur sur la nécessité de pouvoir avoir accès à ces documents et attestations avant de s'engager dans une acquisition (ou suggérer une condition suspensive adéquate dans les offres et/ou compromis y relative)

Demande au législateur : Adapter les législations existantes relatives aux divers documents que le vendeur doit remettre à l'acquéreur (obligation de délivrance) afin d'imposer qu'ils soient remis au plus tard le jour de la signature du compromis – avec possibilité pour l'acquéreur de se désister de l'acquisition endéans les 15 jours après la signature du compromis (à savoir après avoir eu le temps matériel d'en prendre connaissance).[8] Affiner la législation en matière de contenu du Dossier Intervention Ultérieur.

FACTURATION NOTARIALE : l'importance du rôle des Chambres et du Tribunal disciplinaire

Constat : Depuis le début de la mise en place de notre service, nous avons pu constater que nous recevons peu de plaintes à propos de la facturation notariale. [9]

Au vu de celles réceptionnées, la principale recommandation émise à l'attention des notaires est d'informer le citoyen de la méthode de facturation applicable en l'Etude, de la façon la plus précise possible avant (et obtenir l'accord du citoyen), pendant s'il y a de nouveaux éléments facturables (et obtenir l'accord du citoyen) et après le traitement du dossier (facture finale).

8 La législation actuellement applicable en France pourrait être une source d'inspiration à ce propos.
9 Dans le rapport annuel 2020 (après 5 ans d'activités), nous relevions déjà que 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.

D'autant plus, lorsqu'il s'agit de services notariaux pour lesquels il n'y a aucune tarification légale qui est prévue comme c'est le cas dans les dossiers de succession.[10]

Axes d'amélioration : Utilisation systématique de lettres de mission (avec explication des tarifs) présentées et acceptées avant la prise en charge du dossier.

Quant aux services notariaux pour lesquels il y a une tarification légale qui existe il ressort de nos médiations que la réforme des tarifs du notariat intervenue en 2022 [11] , complétée par les commentaires pratiques fournis par les institutions notariales, a bel et bien apporté un cadre complémentaire sur lequel s'appuyer utilement.

L'intervention de notre service peut donc, peut-être plus facilement qu'avant, moyennant la collaboration constructive des parties, et grâce à l'appui de ces écrits, aboutir à une solution amiable pour les problèmes ponctuels de facturation notariale.

Cela ne règle toutefois pas le vrai problème sous-jacent : à savoir les surfacturations appliquées par certaines Etudes - pratiques qui sont contraires à la dignité du notariat et qui sont de nature à porter globalement atteinte à la confiance des citoyens dans l'institution notariale.

C'est la raison pour laquelle, nous avions déjà conclu que lorsque des débordements sont observés chez un notaire (méthode de facturation ou autres), il appartenait aux instances disciplinaires de réagir efficacement.[12]

Nous avions toutefois relevé que le cadre d'intervention des Chambres de discipline et le processus de traitement des plaintes étaient trop flous pour le citoyen - ce qui n'était pas de nature à favoriser une auto-régulation 'sur le terrain' par l'organe disciplinaire existant.

Outil mis en place : La réforme fondamentale du droit disciplinaire qui a été eu lieu en 2023 a pour objectifs de simplifier, professionnaliser et rendre plus objectives les procédures disciplinaires sollicitées.

A ce jour, il n'y a pas assez de recul que pour pouvoir confirmer que ces objectifs sont atteints.

D'autant plus que le tribunal disciplinaire n'est toujours pas pleinement opérationnel à ce jour, pour des raisons incompréhensibles pour le service d'ombudsman et auxquelles il ne peut adhérer.

10 Voir supra p. 18 *
11 Arrêté royal du 22 novembre 2022 (Moniteur belge du 22 décembre 2022).
12 Rapport Annuel 2020, p. 67 et s.

LES SOMMES CONFIEES AU NOTARIAT : ajustements au quotidien requis et intervention des instances notariales hautement nécessaire

Il convient de noter l'augmentation du nombre de demandes relatives aux sommes confiées au notariat (prix de vente perçus à verser au vendeur, montants consignés à libérer ou avoirs successoraux à partager) et au paiement d'intérêts sur les fonds qui sont restés chez le notaire pendant un certain temps.

Est-ce en lien avec un sentiment de crise accru, au fait que les citoyens sont devenus attentifs au moindre euro ?

Est-ce en lien avec le fait que les virements instantanés sont désormais monnaie courante et ne dépendent plus de la banque ou du contrat entre le notaire et la banque, et que les citoyens veulent voir leur prix de vente apparaître immédiatement sur leur compte ?

Quelle qu'en soit la cause, il est clair que les notaires doivent, d'une part, affiner leur posture sur ces questions et, d'autre part, que des mesures complémentaires doivent être prises.

En ce qui concerne le versement du prix de vente au vendeur, il convient tout d'abord de préciser qu'une communication préventive, dans l'acte de vente ou dans la lettre accompagnant le projet d'acte (avant signature), précisant que le paiement aura lieu dans les trois jours ouvrables suivant l'acte, fait déjà une grande différence pour le citoyen vendeur, qui sera moins enclin à s'inquiéter. Bien entendu, cela peut également être annoncé verbalement – mais, en toutes hypothèses, il est déconseillé au notaire de déclarer, lors de la signature de l'acte, que le paiement sera effectué immédiatement si ce n'est pas possible concrètement.

L'excuse d'une défaillance comptable (que le paiement ait été promis immédiatement ou non) parce que, par exemple, le comptable n'est pas présent tel après-midi, est de moins en moins acceptée dans la société actuelle, et certainement pas quand il s'agit de grandes Etudes notariales.

Plus important encore, l'excuse suivant laquelle les fonds n'ont pas encore été réceptionnés par le notaire n'est pas acceptable. Lorsque le notaire signe l'acte, cela signifie ni plus ni moins que l'argent est là. Le notaire en est le garant. Il s'agit toutefois d'une pratique considérée comme normale, et, en pratique, compréhensible: dans une série de ventes en cascade, l'acte de vente n°2 est signé malgré le fait que l'argent servant à cet achat n'ait pas encore été versé par l'autre notaire qui a reçu l'acte de vente n°1 du bien des acheteurs n°2. Si des problèmes surviennent alors, le notaire qui reçoit l'acte de vente n°2 doit

annoncer aux vendeurs n°2 qu'il ne dispose pas encore des fonds... Le principe des « ventes en cascade » n'est pas un 'bon pour' pour des paiements différés.

Quant à la question des intérêts sur les sommes versées en l'Etude, le notaire ne peut pas être critiqué personnellement car, en pratique, les banques ne paient quasi pas d'intérêts sur les comptes de notaires, qu'il s'agisse de comptes courants ou de comptes rubriqués. Le public ne le comprend pas et ne l'accepte pas ; le citoyen fait état de ce qu'il aurait obtenu quelques pour cent de plus s'il avait pu placer lui-même les sommes dont question sur un compte d'épargne. Pire encore, certains citoyens pensent que le notaire perçoit des intérêts et qu'il ne les restitue pas et/ou qu'il prélève subrepticement des intérêts qui reviendraient au 'client'.

Là encore, il y a un problème de communication, dans le sens où les notaires n'informent pas, à l'avance, leurs clients de ceci – mais aussi parce que la question n'est pratiquement jamais posée de savoir à quelle banque les 'clients' veulent que le notaire place l'argent. Après avoir posé cette question, les clients pourraient déjà être en mesure d'encourager un peu plus leur propre banque à leur verser un taux d'intérêt correct.

Il est compréhensible que les citoyens se méfient si, lorsqu'ils interrogent le notaire sur les intérêts qui ont couru sur les fonds conservés par l'Etude, il leur est répondu que les frais bancaires (de tenue du compte) sont plus élevés que les intérêts créditeurs alors qu'eux-mêmes, en tant que clients de leur banque n'ont pas la même expérience avec leurs banques.

Peut-être y a-t-il là une prochaine mission à entreprendre par la Fédération des notaires (négocier ceci avec le secteur bancaire) ; et par la Chambre nationale (imposer aux notaires de travailler avec la banque qui, au terme d'un accord avec la corporation notariale, garantit l'intérêt le plus élevé pour une année donnée). Quoi qu'il en soit, une intervention des instances notariales à ce propos nous semble être prioritaire.

Les citoyens qui ont interrogé la banque sur l'intérêt qui était accordé à leur notaire ont informé notre service que la banque ne voulait rien envoyer par courrier à ce sujet, mais qu'elle les avait apparemment informés par téléphone qu'elle examinait cette question - par Etude notariale - sur une base annuelle. Nous estimons que cette pratique ne devrait plus exister.

Quoi qu'il en soit, il est inacceptable, tant pour les citoyens que pour les petites Etudes notariales, que cette situation à propos des intérêts sur les avoirs bancaires confiés au notariat perdure.

RECHERCHE D'UN HÉRITIER .

Dans ses rapports annuels précédents, le service Ombudsman a répété à plusieurs reprises que les procédures visant à sortir d'une situation de partage successoral ne sont pas toujours efficaces.

Ce ne sont pas seulement, mais surtout les successions dans lesquelles tous les héritiers ne sont pas connus et/ou les héritiers connus ne coopèrent pas qui posent problème.

La plupart des plaintes dénoncent la lenteur du traitement du dossier, sans perspective de solution.

Toutefois, lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre, que personne ne prend l'initiative d'effectuer des recherches généalogiques et/ou que personne n'engage de procédure judiciaire en vue du règlement de la succession, il n'existe aucun outil permettant au notaire de débloquer un dossier « bloqué ».

Le citoyen ne comprend pas cela.

Il s'agit souvent de dossiers impliquant des héritiers de quatrième rang.

Une solution pourrait être, comme suggéré précédemment, qu'un notaire puisse saisir le tribunal « sur simple demande écrite » afin que celui-ci nomme un administrateur judiciaire ayant le pouvoir de disposer.

On peut également se demander si « le quatrième ordre » (les parents éloignés) a encore une pertinence sociale dans le droit successoral moderne.

Lorsqu'il y a un conjoint survivant et qu'il n'y a pas de testament, le quatrième ordre est exclu: le survivant hérite de la totalité de la succession en pleine propriété.

On constate que les héritiers du quatrième ordre, hormis un lien de parenté très ténu, n'ont aucun lien avec le défunt et, dans de nombreux cas, ne l'ont jamais connu.

La dévolution légale actuelle correspond-elle à la volonté présumée du testateur qui n'a pas rédigé de testament ?

À notre avis, cela n'est plus vrai, en tous cas en ce qui concerne le quatrième ordre.

En l'absence d'héritiers dans les trois premiers ordres et, dans l'hypothèse où le quatrième ordre serait supprimé, la succession reviendrait à la collectivité (l'État). Cela serait plus logique que de voir des cousins et cousines « oubliés » hériter soudainement d'argent, à moins qu'un testament n'ait été rédigé pour les favoriser.

INFRACTIONS URBANISTIQUES.

« Je souhaite rénover en profondeur ma maison, que j'ai achetée il y a déjà 10 ans, mais je n'obtiens pas de permis parce qu'une extension soumise à permis (avant mon achat) n'a pas été autorisée... Pourquoi le notaire ne nous l'a-t-il pas signalé à l'époque ? »

Malheureusement, ce genre d'histoire se produit régulièrement. Une plainte est déposée contre le notaire.

Les administrations communales affirment également que les notaires manquent à leur obligation d'information et de conseil à cet égard.

Il est toutefois actuellement impossible, d'un point de vue juridique, pour les notaires de garantir la conformité urbanistique d'un bien.

Que peut savoir concrètement le notaire ?

- Tout ce qui figure officiellement dans les registres de l'administration communale.
- Les procès-verbaux officiels ou les constatations d'infractions.
- Les déclarations du vendeur.

Le notaire ne peut pas avoir connaissance des infractions qui n'ont pas été officiellement constatées. Un extrait urbanistique mentionnant qu'aucune infraction n'est connue ne signifie pas qu'il n'y en a pas !

Le notaire ne se rend pas sur place pour vérifier si des constructions illégales ont été réalisées et ne dispose d'ailleurs pas de l'expertise d'un architecte qui serait nécessaire à cet effet.

Les acheteurs ont ici une responsabilité qui leur incombe : vérifier eux-mêmes si l'état actuel correspond aux plans officiels et s'informer au préalable si les transformations souhaitées seront possibles.

Il est regrettable (mais pas excusable) de constater que les communes faillissent à leur devoir de contrôle et n'assument aucune responsabilité à cet égard.

Pour éviter définitivement ce problème, l'introduction d'un « certificat de conformité » obligatoire semble nécessaire. Ou, si l'on ne veut pas effrayer les acheteurs ou les vendeurs avec un nouveau certificat, il y aurait lieu de mettre en place un régime de prescription adapté afin que les situations existantes qui n'ont pas été contestées soient de toute façon considérées comme autorisées.

III. CONCLUSION

Nous devons constater que la cause d'un problème qui surgit lors du traitement d'un dossier notarial réside souvent dans une législation défaillante. Des successions qui ne peuvent pas être traitées et/ou finalisées, faute de base légale pour qu'un administrateur soit nommé; des ventes qui se passent mal parce que les attestations informatives ne doivent être présentées qu'en dernier recours, au lieu d'être fournies dès la mise en vente, comme le voudrait la logique ...

Souvent, lorsque de tels dossiers génèrent un mécontentement, le service notarial n'est en soi pas à l'origine du problème – le notaire n'est en soi pas responsable, si ce n'est de ne pas informer utilement les citoyens concernés de l'état d'avancement, du retard et de sa cause... Communiquer sur un problème est souvent déjà la moitié de la solution, ne pas communiquer, en revanche, rend les citoyens de plus en plus impatients et mécontents.

Donc, d'une part, comme indiqué dans l'introduction, nous pouvons certes nous réjouir d'une diminution relative du nombre de plaintes. Ceci étant, nous sommes également convaincus que ce nombre pourrait encore baisser considérablement en chiffres absolus si les notaires faisaient preuve de plus de proactivité et de communication.

Et, d'autre part, nous avons l'espoir que ce rapport annuel ne sera pas uniquement classé, mais qu'il sera avant tout lu utilement par les institutions et les autorités qui ont le pouvoir de s'attaquer à la racine du problème de sorte à intervenir au niveau législatif ou réglementaire. L'espoir fait vivre.

En ce qui nous concerne, nous nous engageons, pour les 10 années à venir, à continuer à relever systématiquement les problèmes de fond récurrents qui émergent de la pratique, problèmes anciens ou nouveaux, et à continuer à insister pour que des mesures soient prises pour répondre aux besoins des citoyens.

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