RAPPORT ANNUEL 2025

ombudsnotaire.be

INTRODUCTION **3**

OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES **4**

I. INFORMATIONS LÉGALES OBLIGATOIRES **4**

1. Nombre de dossiers 4
Répartition demandes / plaintes *4*
Répartition linguistique (langue utilisée par les clients) *4*
Nombre de transactions notariales *5*
2. Type de plaintes 5
3. Problèmes systématiques ou importants et recommandations 6
4. Refus : nombre, pourcentage et motifs 8
5. Suites données aux médiations ouvertes : nombre, pourcentage et raisons 10
6. Origine des interruptions de médiations 11
7. Délai de traitement 12
8. Solutions proposées respectées : nombre et pourcentage 13
9. Litiges transfrontaliers (internationaux) 15
10. Valeur des litiges 15
11. Budget : moyens obtenus et utilisation 16
Budget *16*
Rapport financier *16*

II. RECOMMANDATIONS – PROBLÈMES RÉCURRENTS **17**

1. Matières notariales concernées 17
2. Le service de médiation 18
3. Communication : un enjeu central et récurrent 18
3.1. Une communication claire et empathique *18*
3.2. Clarté quant à la mission, au rôle et au prix *19*
3.3. Digitalisation *19*
3.4. Dossiers de succession *20*
3.5. Communication entre notaires *20*
3.6. Paiements *21*
3.7. Problématique urbanistique *21*

III. CONCLUSION SYNTHÉTIQUE **23**

Introduction

Ceci est le 11ème rapport annuel du service d'ombudsman du Notariat.

En 2025, 1.270 dossiers ont été créés, dont 1.141 en tant que « plaintes », parmi lesquelles 608 ont été acceptées pour l'ouverture d'une médiation.

1.270 nouveaux dossiers	**1.141** plaintes	**608** médiations ouvertes

Ces chiffres font apparaître une augmentation par rapport à l'année précédente (+ 100 dossiers).

Le rapport met en évidence les principales tendances observées dans le traitement des dossiers, les motifs de refus ou d'interruption, les solutions amiables obtenues ainsi que les recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration continue du service notarial.

Les recommandations formulées ci-après portent dès lors sur les points qui apparaissent les plus significatifs pour optimiser le service notarial fourni, en tenant compte de l'évolution de la pratique notariale.

Observations préliminaires

Afin d'en faciliter la lecture, le présent rapport est structuré en trois parties :

I. Informations légales obligatoires

II. Recommandations – problèmes récurrents

III. Conclusion

I. Informations légales obligatoires

1. Nombre de dossiers

Répartition demandes / plaintes

Au cours de l'année 2025, 1.270 nouveaux dossiers ont été ouverts.

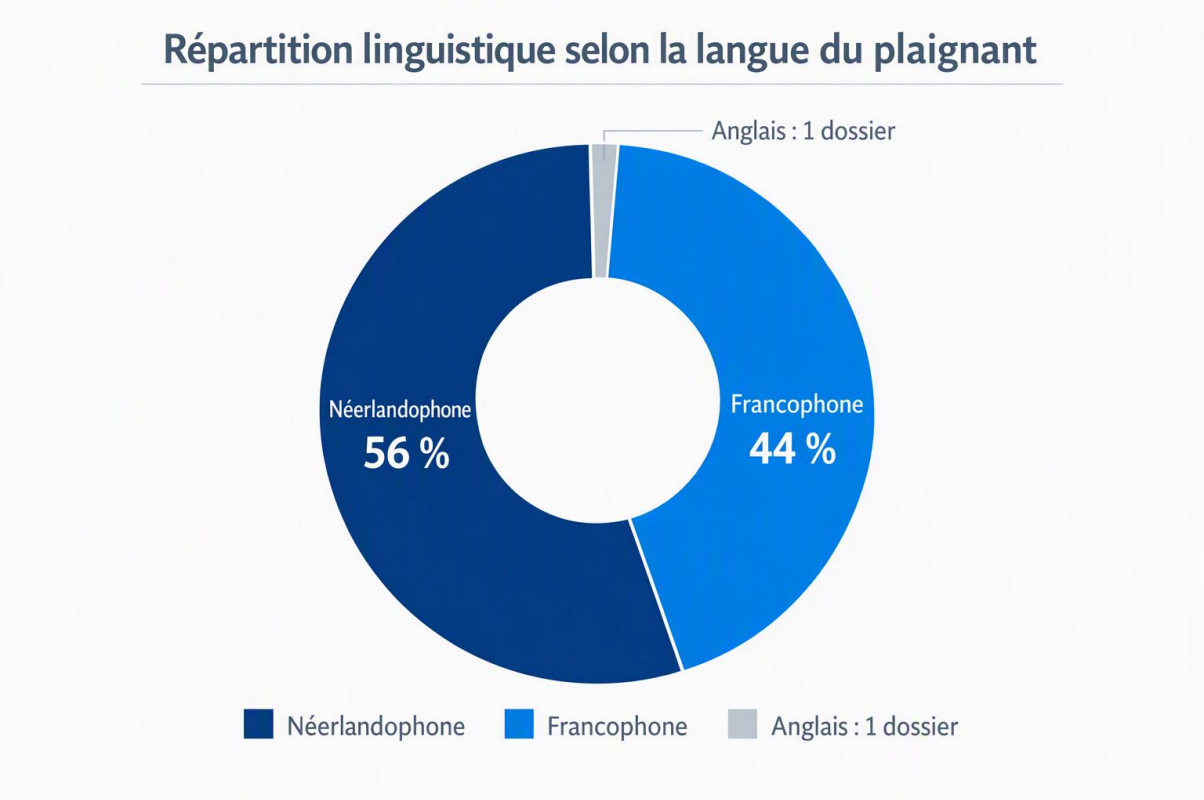
Parmi les 1.270 demandes réceptionnées, 119 consistaient en de simples questions, 10 étaient des observations générales à propos du travail du notariat (signalements) et 1.141 étaient des **plaintes**.



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 2024 : 56 % néerlandophone, 44 % francophone (et 1 dossier en anglais).

Il y a lieu de relever que certains courriers adressés par une personne 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.



Nombre de transactions notariales

À titre de comparaison, il est à noter qu'en 2025, le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.264.824 actes authentiques signés, contre 1.175.015 en 2024.

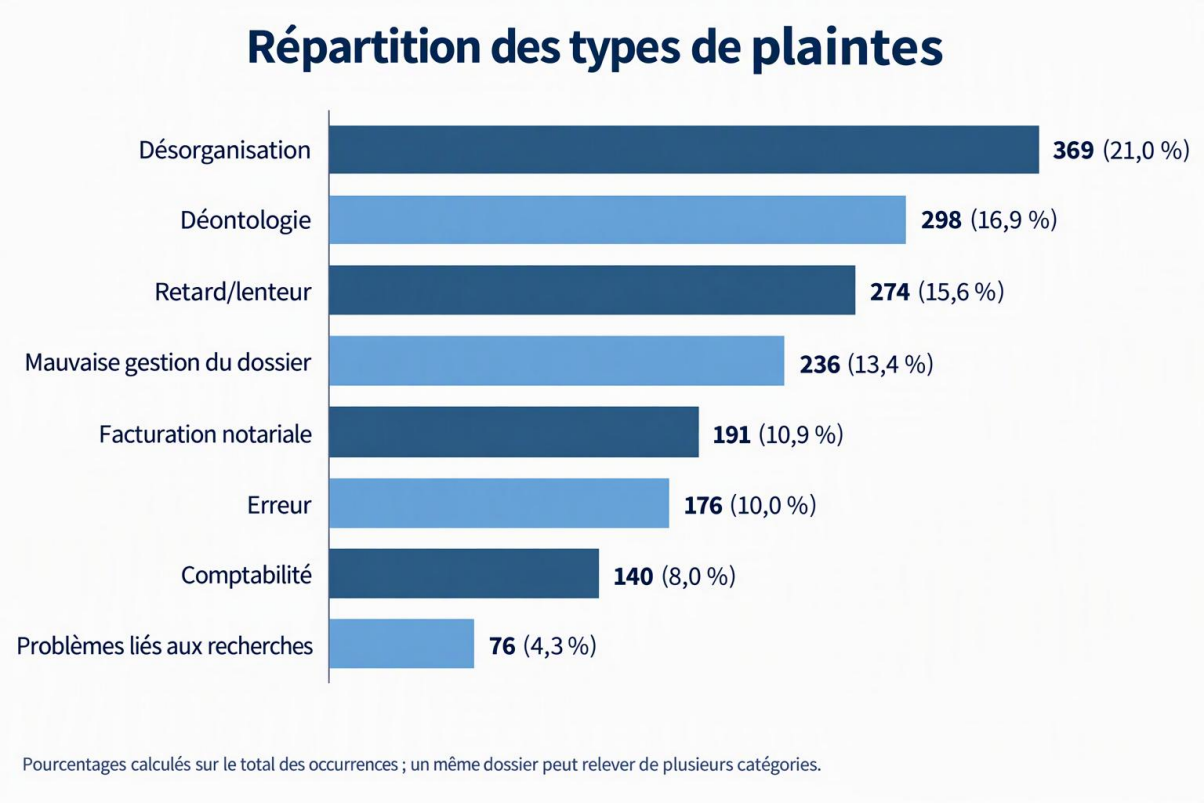
Cela signifie qu'il y a globalement 0,1 % des actes qui donnent lieu à une interpellation auprès de notre service.

2. Type de plaintes

Pour 262 dossiers, la demande telle que formulée par le citoyen n'a pas permis au service d'ombudsman de classifier le type de plainte. Pour les dossiers restants, les principales catégories de plaintes se répartissent comme suit :

- Désorganisation : 369 dossiers (21%)
- Déontologie : 298 dossiers (16,9%)
- Retard/lenteur : 274 dossiers (15,6%)
- Mauvaise gestion du dossier : 236 dossiers (13,4%)

- Facturation notariale : 191 dossiers (10,9%)
- Erreur : 176 dossiers (10%)
- Comptabilité : 140 dossiers (8%)
- Problèmes liés aux recherches : 76 dossiers (4,3%)



NB : Un même dossier pouvant relever de plusieurs catégories, le total des occurrences peut être supérieur au nombre de plaintes enregistrées.

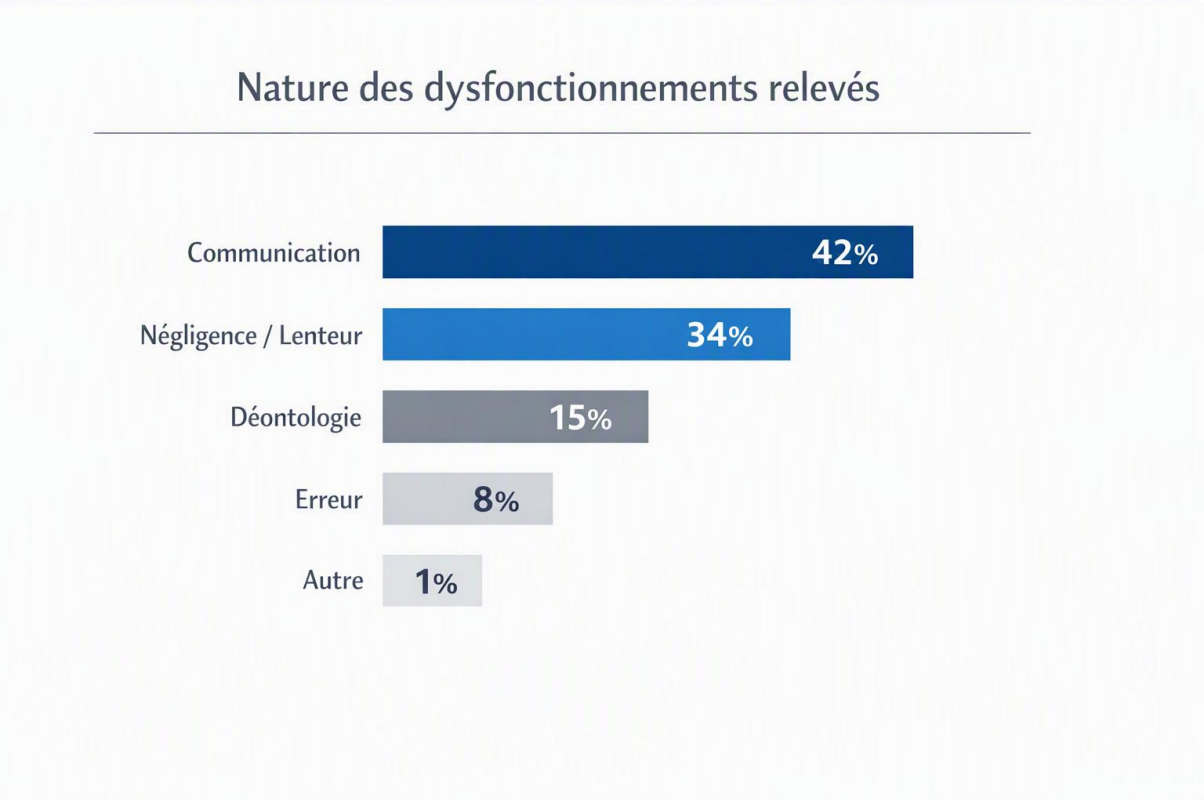
Il convient de préciser que ces catégories correspondent à ce que les citoyens qui s'adressent à nous signalent comme dysfonctionnements dans le service notarial fourni. Ce constat n'est pas nécessairement validé par le service d'ombudsman.

3. Problèmes systématiques ou importants et recommandations

En 2025, 295 dossiers de plaintes ont été relevés comme présentant, en tout ou en partie, un mécontentement fondé, révélant un dysfonctionnement dans le service notarial fourni.

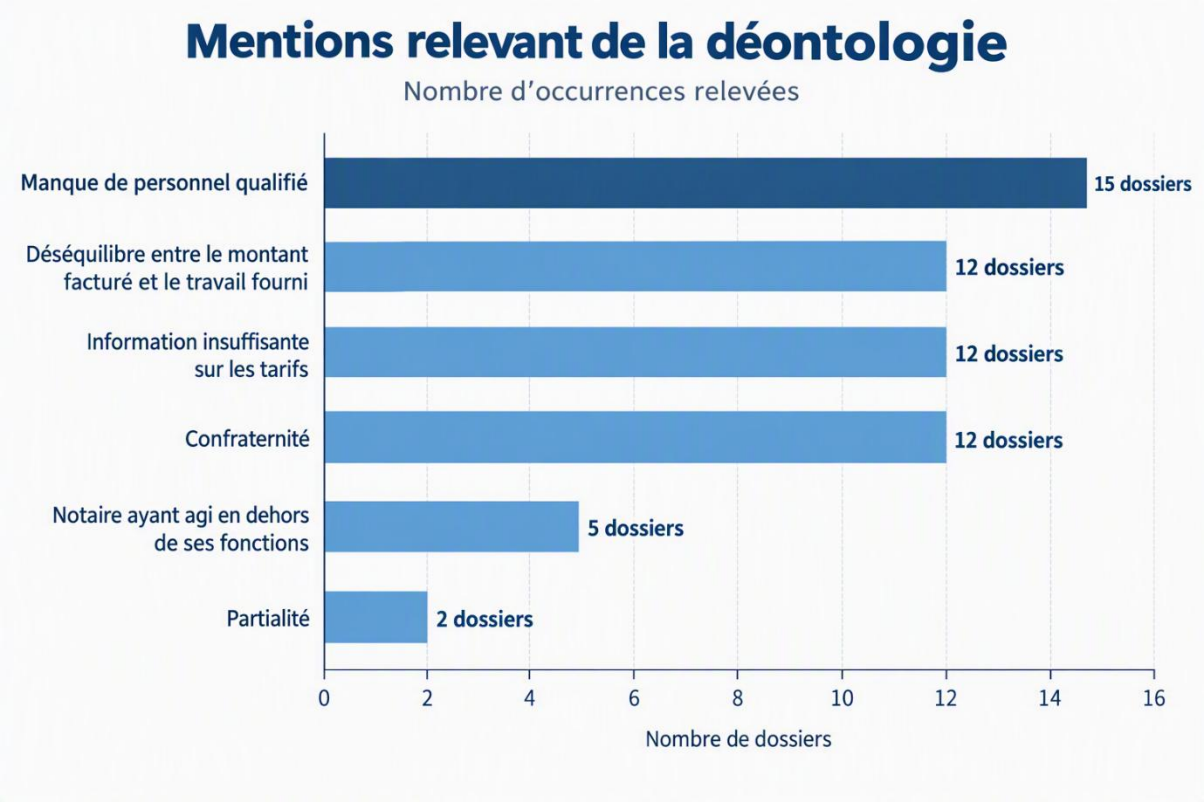
Pour ces dossiers, voici les principaux types de dysfonctionnement retenus :

- Communication : 42 %
- Négligence/lenteur : 34 %
- Déontologie : 15 %
- Erreur : 8 %
- Autre (sans précision) : 1 %



En ce qui concerne les mentions relevant de la déontologie, le détail ci-dessous reprend les occurrences relevées. Plusieurs mentions pouvant concerner un même dossier, leur total ne doit pas être interprété comme un nombre de dossiers distincts.

- Manque de personnel qualifié : 15 dossiers ;
- Déséquilibre entre le montant facturé et le travail fourni : 12 dossiers ;
- Information insuffisante sur les tarifs : 12 dossiers ;
- Confraternité (collaboration loyale): 12 dossiers ;
- Notaire ayant agi en dehors de sa fonction : 5 dossiers ;
- Partialité : 2 dossiers.

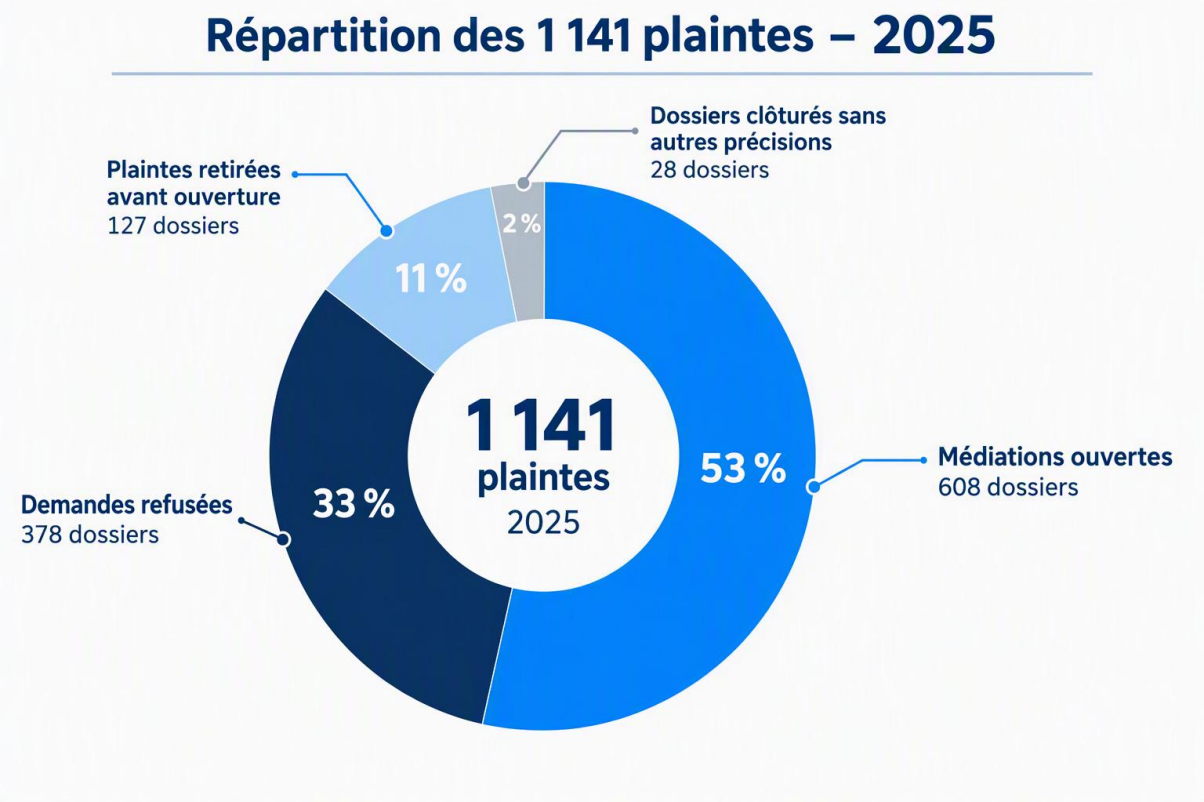


Pour de plus amples informations sur les problèmes récurrents rencontrés, il est renvoyé au titre II, consacré aux recommandations et aux problèmes récurrents.

4. Refus : nombre, pourcentage et motifs

Sur les 1.141 plaintes enregistrées en 2025 :

- 378 demandes ont été refusées ;
- 608 procédures de médiation ont été ouvertes ;
- 127 plaintes ont été retirées à la demande du plaignant avant ouverture de la médiation ;
- 28 dossiers ont été clôturés prématurément sans autres précisions.



Le pourcentage de refus s'élève ainsi à 33 %.

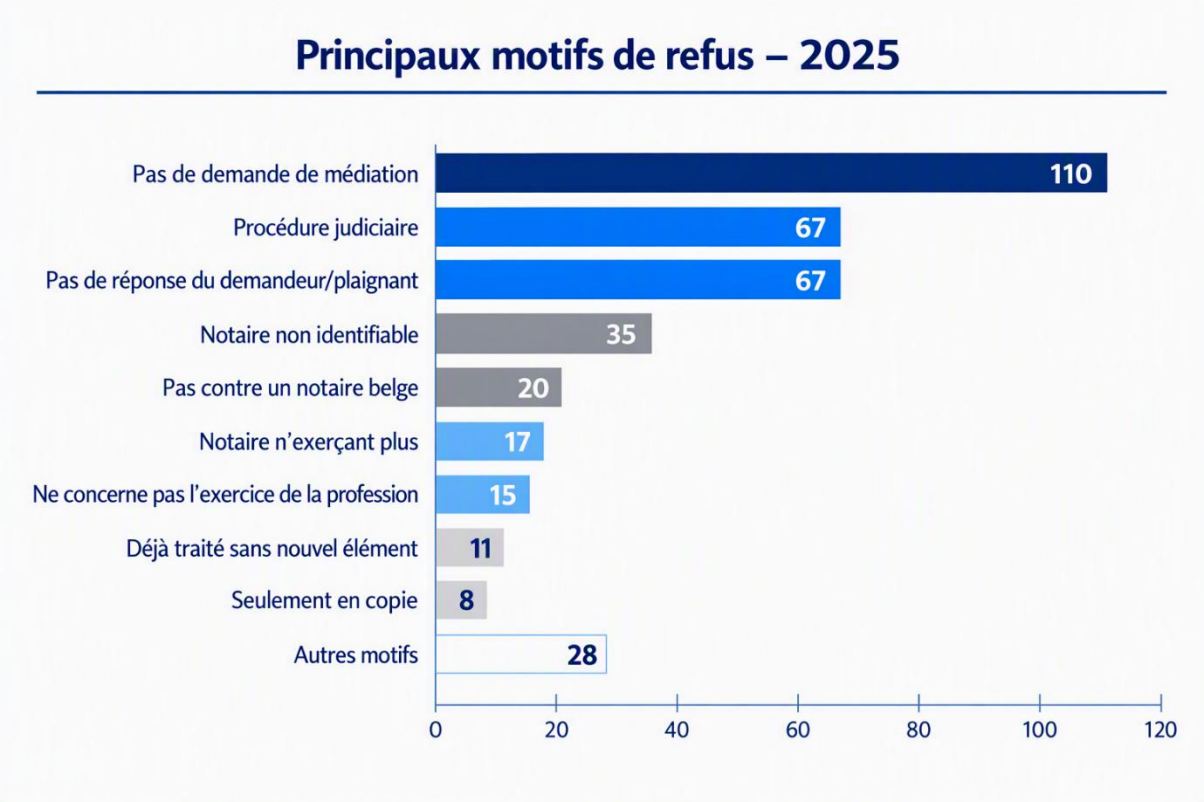
Les 378 dossiers refusés se répartissent comme suit :

Les 378 refus enregistrés en 2025 s'expliquent principalement par l'absence de demande effective de médiation, motif relevé dans 110 dossiers.

Deux autres motifs apparaissent de manière significative : les demandes relatives à une procédure judiciaire en cours ou engagée, telles qu'une liquidation ou une saisie, et l'absence de réponse du demandeur, avec 67 dossiers pour chacun de ces motifs.

Viennent ensuite les situations dans lesquelles le notaire concerné n'a pas pu être identifié, pour 35 dossiers, ainsi que les demandes ne visant pas un notaire belge, pour 20 dossiers.

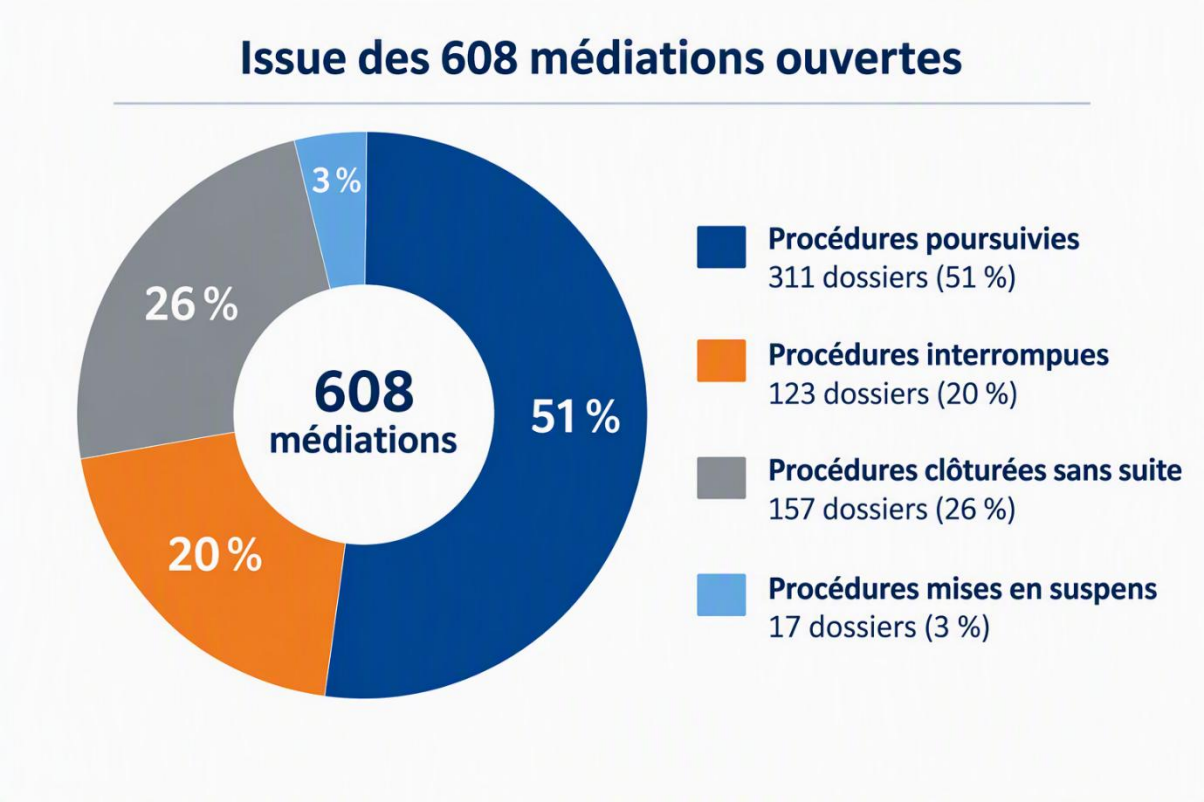
Les autres motifs de refus concernent les notaires n'exerçant plus, pour 17 dossiers ; les demandes ne concernant pas l'exercice de la profession notariale, pour 15 dossiers ; les dossiers déjà traités par l'ombudsman sans nouvel élément, pour 11 dossiers ; les courriers adressés uniquement en copie, pour 8 dossiers ; les demandes téméraires, vexatoires ou diffamatoires, l'absence de qualité de consommateur, les procédures en cours auprès des Assurances du notariat et les procédures en cours auprès d'une Chambre ou d'un tribunal disciplinaire, pour 6 dossiers chacune ; ainsi que les procédures en cours devant un tribunal, pour 2 dossiers : et, enfin, les demandes de conseils et les litiges entre parties, pour 1 dossier chacun.



5. Suites données aux médiations ouvertes : nombre, pourcentage et raisons

Les 608 procédures de médiation ont été traitées comme suit :

- 311 procédures ont été poursuives, soit 51 %.
- 123 procédures ont été interrompues, soit 20 %. Parmi celles-ci, 35 l'ont été à la demande du plaignant, 8 à la demande du notaire et 80 sur décision de l'Ombudsman.
- 157 procédures ont été clôturées sans suite, soit 26 %, parfois après un long suivi assuré : 125 à la suite de l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance et 32 à la suite de l'absence de réponse du notaire (ce qui a engendré le dépôt par notre service d'une plainte disciplinaire contre le notaire concerné)
- 17 procédures ont été mises en suspens, soit 3 %.



6. Origine des interruptions de médiations

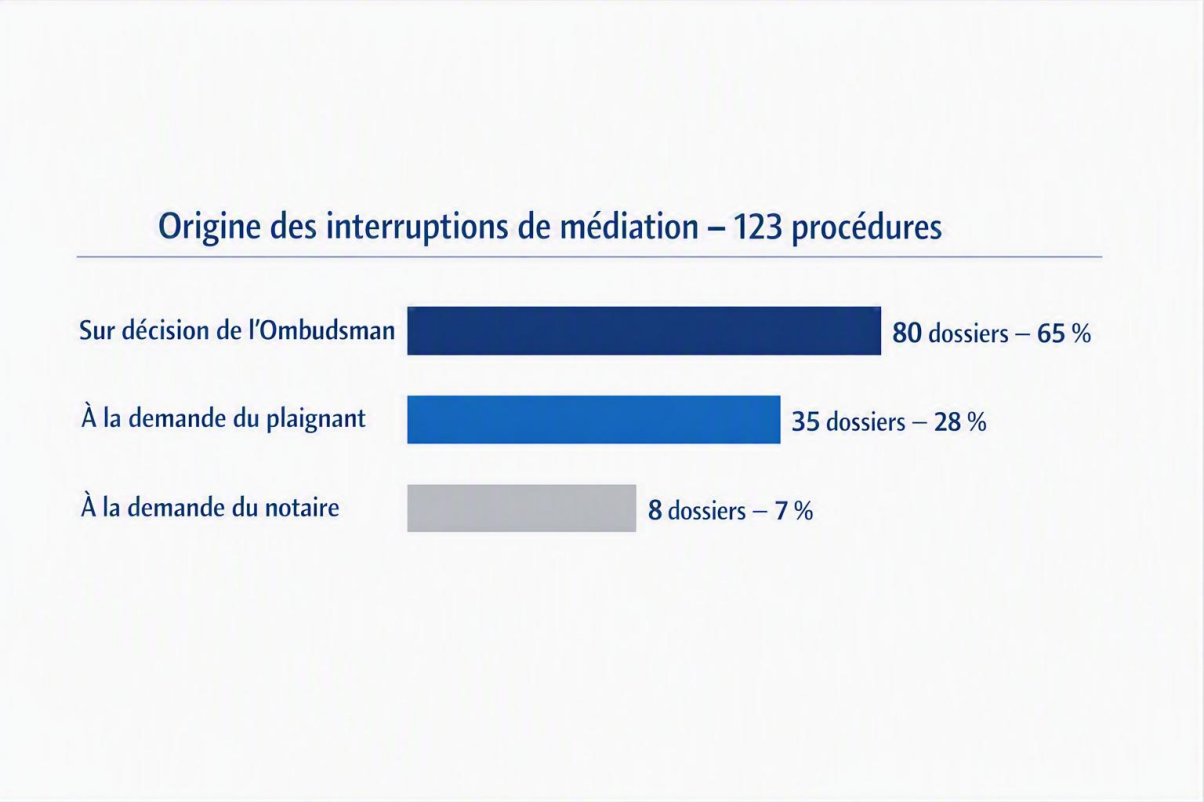
Les interruptions de médiation s'expliquent principalement par des décisions prises par l'Ombudsman lorsque la poursuite du processus ne paraissait plus utile ou possible. Tel est notamment le cas lorsqu'aucune évolution ne pouvait raisonnablement être attendue, ce qui concerne 20 dossiers, ou lorsqu'aucune volonté de médiation ne se manifestait de la part du plaignant, dans 13 dossiers.

D'autres interruptions décidées par l'Ombudsman sont liées à l'existence d'une procédure judiciaire, à des faits qui n'étaient pas encore suffisamment établis, ou encore au fait que le différend concernait en réalité un litige entre clients.

Dans une moindre mesure, certaines procédures ont également été interrompues en raison de l'absence de volonté amiable du notaire, de l'absence de volonté commune des deux parties, du caractère téméraire, vexatoire ou diffamatoire de la demande, de la jonction à un autre dossier, d'une procédure en cours devant la Chambre, d'un désaccord sur les faits ou encore du fait que le notaire n'était plus en fonction.

Un nombre significatif d'interruptions est également intervenu à la demande du plaignant. Dans 17 dossiers, le problème avait entre-temps été résolu, ce qui rendait la médiation sans objet. D'autres retraits sont motivés par des circonstances moins clairement identifiées, par le choix ultérieur de porter le différend devant un tribunal, un avocat ou une Chambre, par un changement de notaire, ou encore par la crainte que la poursuite de la procédure ne compromette davantage le suivi notarial.

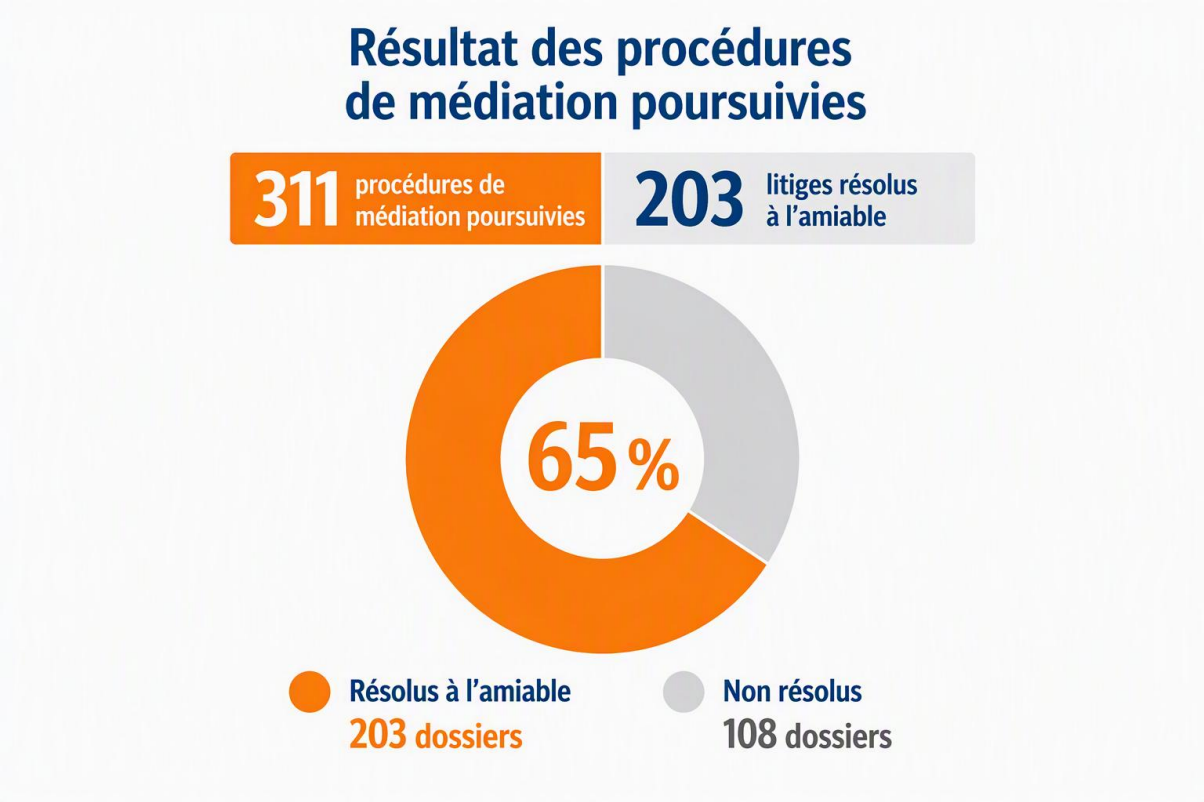
Enfin, certaines interruptions sont intervenues à la demande du notaire, principalement en raison de l'intervention des Assurances du Notariat, relevée dans 7 dossiers, ainsi que, dans un cas isolé, en raison d'une perte de confiance dans le service de l'ombudsman.



7. Délai de traitement

Le délai moyen de traitement s'élève à 66 jours.

8. Solutions proposées respectées : nombre et pourcentage



À la date du 26 août 2026, la situation des procédures poursuivies se présente comme suit :

Sur les 311 procédures de médiation poursuivies :

203 litiges ont été résolus à l'amiable, soit 65 %.

Dans 52 dossiers, l'intervention du notaire a permis d'assurer le suivi notarial. Une explication supplémentaire apportée par le notaire a permis de résoudre 43 dossiers, tandis que, dans 38 dossiers, son intervention a conduit à la finalisation du dossier.

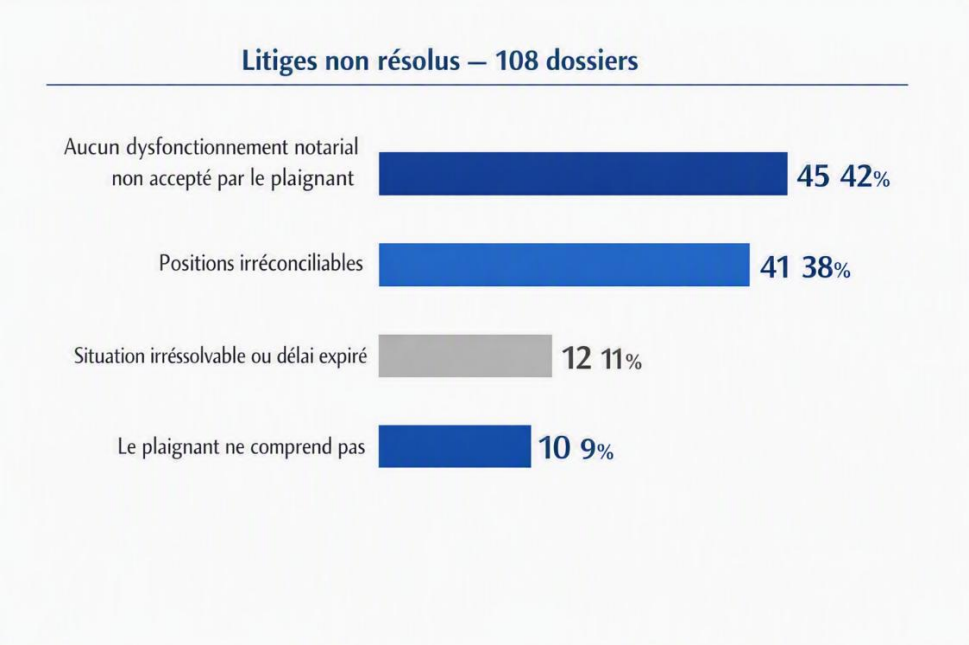
Une transaction financière est intervenue dans 25 dossiers et la communication a été rétablie dans 18 dossiers. Dans 9 dossiers, la résolution est intervenue à la suite des excuses présentées par le notaire, tandis qu'une explication supplémentaire du médiateur a permis de résoudre 8 dossiers.

Enfin, dans 4 dossiers, aucun dysfonctionnement notarial n'a été constaté et le plaignant a marqué son accord avec cette conclusion. Une correction matérielle est également intervenue dans 4 dossiers, et 2 dossiers ont été résolus grâce à l'intervention d'un autre notaire.

Litiges résolus à l'amiable – 203 dossiers	
Mode de résolution	**Nombre de dossiers**
Intervention du notaire – suivi notarial assuré	**52**
Explication supplémentaire de la part du notaire	**43**
Intervention du notaire – dossier finalisé	**38**
Transaction financière	**25**
Communication rétablie	**18**
Excuses du notaire	**9**
Explication supplémentaire de la part du médiateur	**8**
Aucun dysfonctionnement notarial constaté – accord du plaignant	**4**
Correction matérielle	**4**
Intervention d'un autre notaire	**2**
Total	**203**

108 litiges n'ont pas abouti de façon favorable, soit 35 %, pour les raisons suivantes :

Parmi ces litiges non résolus, 45 dossiers, soit 42 %, concernaient des situations dans lesquelles aucun dysfonctionnement notarial n'a été constaté, sans que le plaignant partage cette analyse. Dans 41 dossiers, soit 38 %, les positions des parties sont demeurées irréconciliables, empêchant toute issue amiable. Par ailleurs, 12 dossiers, soit 11 %, relevaient d'une situation sans solution possible ou dans laquelle le délai utile était expiré. Enfin, dans 10 dossiers, soit 9 %, le plaignant ne comprenait pas les explications données ou la portée de la situation traitée.



9. Litiges transfrontaliers (internationaux)

Il est à relever qu'à ce jour, le service d'ombudsman n'a pas eu l'occasion d'intervenir dans le cadre d'un litige transfrontalier.

10. Valeur des litiges

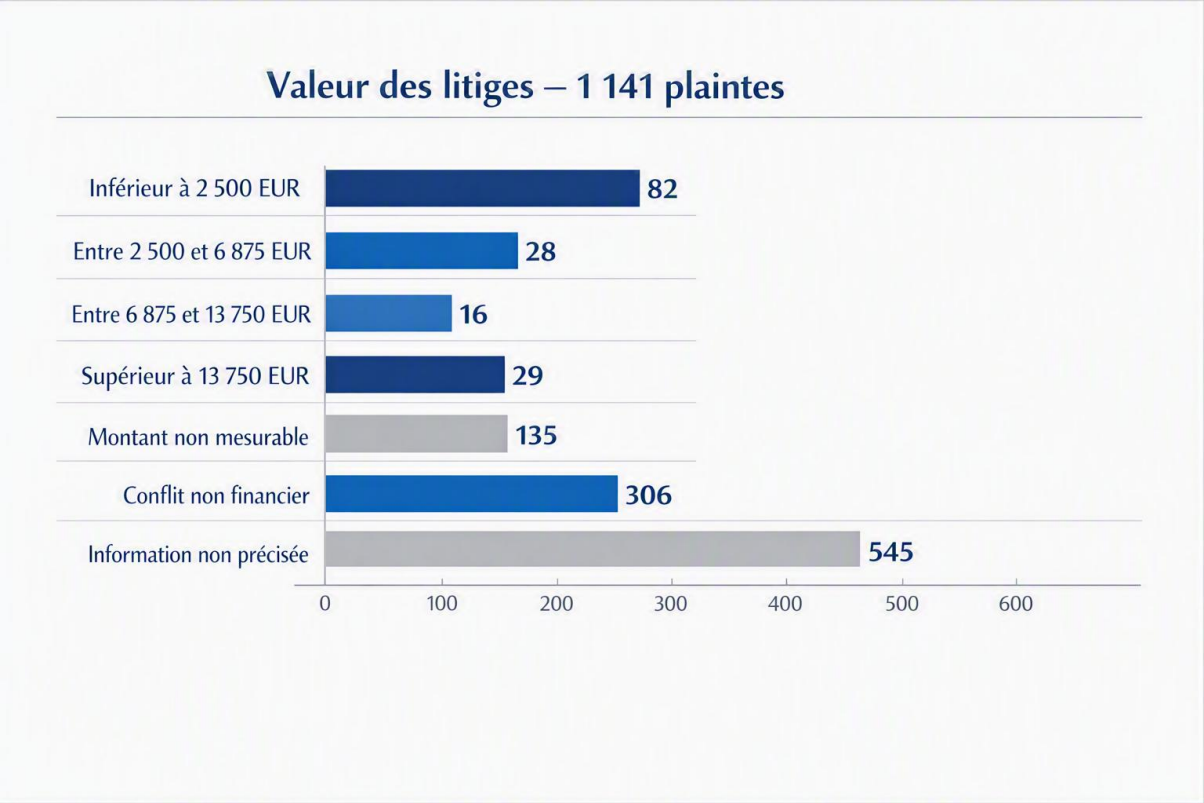
Sur les 1.141 plaintes réceptionnées, la valeur des litiges se répartit comme suit :

- Montant du litige inférieur à 2.500,00 EUR : 82 dossiers
- Montant du litige compris entre 2.500,00 EUR et 6.875,00 EUR : 28 dossiers
- Montant du litige compris entre 6.875,00 EUR et 13.750,00 EUR : 16 dossiers
- Montant du litige supérieur à 13.750,00 EUR : 29 dossiers

Dans 135 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable.

Dans 306 dossiers, le conflit n'était pas financier et ne comportait pas de volet économique.

Pour 545 procédures, l'information n'a pas été précisée. Cela concerne principalement les dossiers pour lesquels il a été considéré que la plainte n'était pas recevable ou ceux qui ont été interrompus en cours de processus de médiation.



11. Budget : moyens obtenus et utilisation

Budget

Le budget pour l'exercice 2025 a été maintenu à 450.000,00 EUR.
Un suivi attentif est opéré par le responsable financier pour maintenir le budget en équilibre.

Rapport financier

En 2025, l'enveloppe budgétaire de 450.000,00 EUR a été, suivant les chiffres communiqués par le responsable financier, distribuée comme suit :

Poste budgétaire	**Montant**
Frais de personnel et rémunération des ombudsmans	377.596,07 EUR
Occupation des locaux et informatique	50.916,36 EUR
Divers	4.150,93 EUR
Total	**432.663,36 EUR**

Le montant de la dotation 2025 non utilisé, à savoir 17.336,64 EUR, sera reversé à Fednot conformément au protocole d'accord de 2015. Il est rappelé que le budget n'est pas octroyé par le gouvernement, mais mis à disposition par la Fédération du notariat. Le service de médiation ne fonctionne donc pas avec l'argent des contribuables.

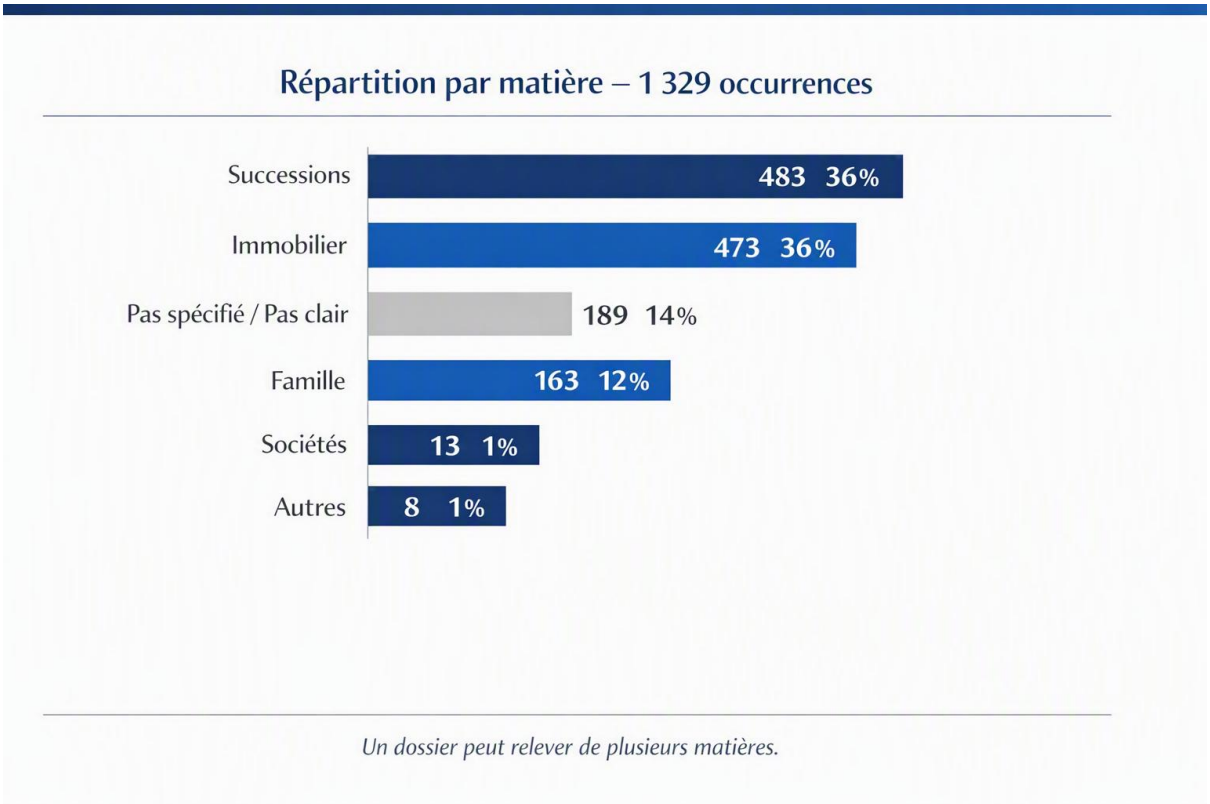
II. Recommandations – problèmes récurrents

1.Matières notariales concernées

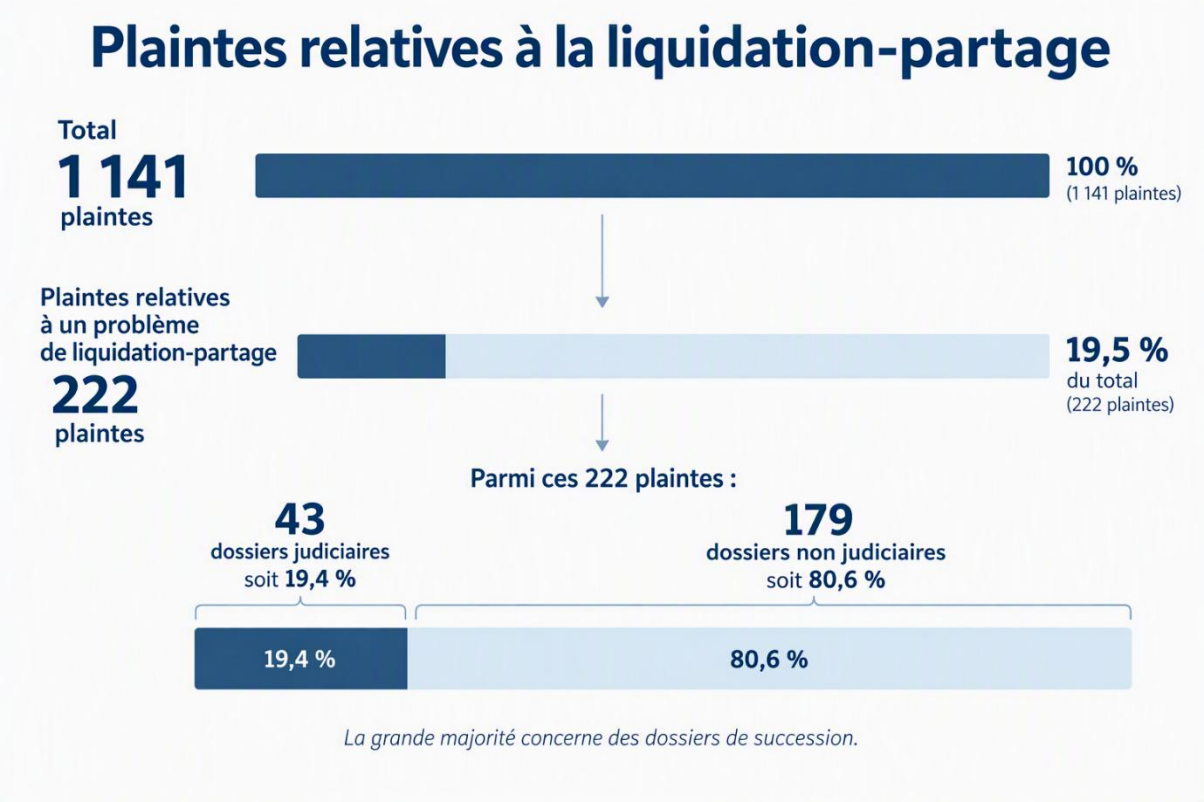
Lorsque la demande introduite à notre service le permettait (86% des demandes introduites), nous avons veillé à préciser quelle était la matière notariale concernée.

Cette répartition par matière fait apparaître deux catégories principales : les successions, avec 483 dossiers, et l'immobilier, avec 473 dossiers, chacune représentant environ 36 % des dossiers. Les matières familiales concernent 163 dossiers, soit 12 %. Les dossiers relatifs aux sociétés et les autres matières restent marginaux, avec respectivement 13 dossiers et 8 dossiers, soit 1 % chacun. Enfin, pour 189 dossiers, soit 14 %, la matière n'a pas pu être spécifiée ou n'était pas suffisamment claire.

Il convient de préciser qu'un même dossier peut relever de plusieurs matières. Le total des catégories reprises ci-dessus, soit 1.329 occurrences, est donc supérieur au nombre de dossiers enregistrés et ne doit pas être interprété comme un nombre de dossiers distincts.



Nous avons également relevé qu'il y avait 222 plaintes (sur 1141) relatives à un problème de liquidation partage (dont une grande majorité sont des dossiers de succession). Parmi ces 222 plaintes, seulement 43 dossiers étaient des dossiers judiciaires.



2. Le service de médiation

Il convient de rappeler que le service de médiation n'est pas une instance disciplinaire et ne rend aucune décision contraignante.

Sa mission consiste à rétablir le dialogue entre les parties et à favoriser l'émergence d'une solution raisonnable et équilibrée. Une médiation efficace suppose une disposition à l'écoute, une information complète et des attentes réalistes de la part de l'ensemble des personnes concernées.

3. Communication : un enjeu central et récurrent

3.1. Une communication claire et empathique

Les rapports annuels précédents ont régulièrement mis en évidence l'importance d'une communication claire, ponctuelle et empreinte d'empathie.

Ce constat demeure pleinement pertinent pour l'exercice écoulé.

Le traitement juridiquement correct d'un dossier ne suffit pas lorsque le citoyen ne comprend pas pourquoi un acte est nécessaire, pourquoi un délai se prolonge ou pourquoi un coût lui est porté en compte.

Une communication adéquate doit être assurée dès l'ouverture de la mission et se poursuivre jusqu'à la clôture du dossier. Elle implique notamment l'identification d'une personne de contact, la fixation d'attentes réalistes quant au calendrier, l'explication des étapes à venir et une information proactive en cas de retard.

Recommandation : prévoir, dès l'ouverture du dossier, une lettre au client ou une lettre de mission précisant les étapes chronologiques, le délai prévisible de traitement, le rôle des intervenants externes, notamment les administrations fiscales ou urbanistiques, ainsi que la fréquence des communications.

3.2. Clarté quant à la mission, au rôle et au prix

Les citoyens s'attendent parfois à ce que le notaire puisse résoudre tout problème juridique, familial ou pratique lié à un dossier. Il convient dès lors de préciser ce qui relève ou non de sa mission, quelles informations ou décisions sont attendues des parties et à quel moment un autre professionnel ou une autre instance doit être sollicité.

La transparence concernant les honoraires, taxes, frais, provisions et éventuelles prestations supplémentaires est essentielle. Ces informations doivent être communiquées en temps utile, c'est-à-dire dès le début du dossier, conformément au CDE : en matière d'information précontractuelle sur les prix, l'article VI.2, 3° CDE prévoit que doit être communiqué *le prix total… y compris toutes les taxes et tous les services que le consommateur est tenu de payer… lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, la manière dont le prix doit être calculé… ainsi que l'existence éventuelle de frais supplémentaires.*

À toutes fins utiles, nous rappelons les articles 11 et 15 du code de déontologie :

Art. 11

…

Le notaire informe, à temps, ses clients des frais dont ils sont redevables pour le traitement d'un dossier.

Art. 15

…

Lorsque le notaire adresse au client une demande de provision pour un acte soumis au droit proportionnel d'enregistrement, il la détaille en distinguant au moins les postes suivants : les droits d'enregistrement, les honoraires, la TVA, les droits d'hypothèque et les frais divers d'acte.

Dans un dossier de liquidation-partage judiciaire soumis à notre service de médiation, le notaire avait porté en compte, outre les honoraires et droits, plus de 10.000,00 euros à titres de frais d'acte.

Une telle facturation pose question au regard des exigences de transparence, de proportionnalité et de justification.

3.3. Digitalisation

La digitalisation offre des avantages indéniables : accélération des échanges de données, meilleure disponibilité des documents et suivi plus efficace des dossiers.

La technologie ne peut toutefois pas se substituer à l'essence du service notarial : le conseil indépendant, la sécurité juridique et l'accompagnement personnalisé. Le défi n'est donc pas seulement de poursuivre la digitalisation, mais surtout de la rendre inclusive.

Cela suppose des processus conviviaux, une attention particulière à la vulnérabilité numérique et la possibilité d'obtenir rapidement un contact humain lorsqu'une étape numérique bloque ou suscite des questions.

Des plaintes relatives à des dossiers traités via Biddit sont régulièrement portées à l'attention du service de médiation. Les citoyens reprochent au notaire un manque d'information. Dans ce contexte, il y a lieu de s'interroger sur le caractère suffisant d'une réponse consistant à renvoyer le client aux documents disponibles sur la plateforme, tels que les conditions de vente, l'acte de base ou les attestations légalement requises.

L'inscription aux enchères implique l'acceptation des conditions applicables. Encore faut-il que celles-ci soient effectivement compréhensibles pour le candidat-acquéreur.

Tous les clients ne répondent pas au critère du « consommateur moyen », du « consommateur normalement informé, raisonnablement attentif et avisé ».

Il incombe au notaire de respecter pleinement son devoir d'information et de conseil.

3.4. Dossiers de succession

Les dossiers de succession continuent de susciter un nombre particulièrement élevé de plaintes en raison de leur complexité juridique, de leur longue durée de traitement et du contexte familial souvent chargé. Le notaire travaille avec plusieurs héritiers, administrations et institutions financières, alors que toutes les personnes concernées ne disposent pas du même niveau d'information, des mêmes attentes ni des mêmes intérêts. Les retards sont dès lors parfois imputés à tort exclusivement à l'étude notariale, mais un manque d'explications intermédiaires peut susciter une rupture de confiance.

Une feuille de route claire, établie dès le début du dossier, peut prévenir de nombreux malentendus. Elle peut préciser les étapes nécessaires, les interventions requises de la part de tiers (administrations et autres), les délais prévisibles et les responsabilités de chaque partie. Il convient également d'indiquer clairement quelles informations peuvent être partagées et avec qui. Le principe de transparence doit en effet tenir compte du secret professionnel et de la protection des données.

3.5. Communication entre notaires

La communication ne concerne pas uniquement le client, mais également les notaires entre eux. Une concertation entre les études respectives au sujet des honoraires et frais à porter en compte doit avoir lieu avant la passation de l'acte, et non après. Il n'est pas admissible qu'un client soit invité, après la passation de l'acte, à payer des honoraires supplémentaires au motif que le calcul des honoraires aurait été mal appliqué.

La coordination interne au sein d'une même étude notariale constitue également un point d'attention.

Ainsi, lorsqu'un client a été reçu par un premier notaire et revient ultérieurement à l'étude, il importe que le notaire ou le collaborateur qui reprend le dossier dispose d'une information complète sur les échanges antérieurs. À défaut, le risque existe qu'un acte soit passé sans tenir compte d'un élément essentiel déjà signalé, avec des conséquences potentiellement significatives pour le client.

Cas concret : un client s'entretient avec le notaire A, puis revient à l'étude quelque temps plus tard, après quelques mois. Il est alors reçu par le notaire B, qui ne connaît pas le contexte du dossier tel qu'il avait déjà été examiné avec le notaire A. Le dernier entretien avec le notaire B aboutit à la passation d'un acte qui prive le client d'un avantage fiscal important, tel qu'il avait été envisagé par le notaire A.

3.6. Paiements

En 2025 également, les plaintes relatives aux fonds confiés à un notaire demeurent un point d'attention important. Les clients sont légitimement en droit d'attendre que les montants reçus soient gérés avec soin et, dès que les conditions de libération sont remplies, transférés sans retard inutile. Lorsqu'un paiement tarde, une référence générale au traitement interne, à la comptabilité ou aux procédures bancaires ne suffit pas.

Le notaire doit expliquer clairement, en amont, quels fonds sont reçus, sur quel compte ils sont placés, à quelles conditions leur paiement est subordonné et dans quel délai celui-ci peut raisonnablement être attendu. Si le paiement ne peut intervenir au moment annoncé, le client doit en être informé spontanément, concrètement et en temps utile.

Une attention particulière s'impose quant à la fiabilité des instructions de paiement. Les numéros de compte et l'identité du bénéficiaire doivent être soigneusement vérifiés, surtout lorsque les instructions sont modifiées en cours de dossier ou communiquées uniquement par voie numérique. Une procédure de vérification appropriée réduit le risque d'erreurs et de fraude.

L'organisation interne de l'étude notariale doit également garantir que les ordres de paiement soient traçables, exécutés en temps utile et ne dépendent pas d'un seul collaborateur. Des responsabilités claires, des règles de remplacement et des contrôles sont nécessaires, en particulier pendant les absences ou les périodes de forte activité.

Lorsque des fonds ne peuvent temporairement être libérés en raison d'une contestation, d'un document manquant, d'une obligation fiscale, d'une saisie ou d'un autre obstacle légal, le notaire doit expliquer aux parties concernées, dans un langage compréhensible, pourquoi le montant est retenu, quelles démarches restent nécessaires et à quel moment une nouvelle mise au point suivra.

Le service de médiation a déjà recommandé aux instances notariales de conclure avec le secteur bancaire des accords concernant un régime uniforme applicable aux comptes rubriqués ainsi que la rémunération des intérêts qu'ils génèrent. Cette recommandation demeure d'actualité : des règles claires, transparentes et appliquées uniformément dans l'ensemble du secteur peuvent prévenir les différences de traitement et renforcer la confiance du client.

Les instances notariales peuvent soutenir la pratique en élaborant des normes minimales uniformes relatives aux délais de paiement, à la vérification des coordonnées bancaires, aux contrôles internes et à la communication en cas de retard. Une ligne directrice sectorielle claire favorise à la fois la protection du client et la sécurité juridique de l'étude notariale.

Recommandation : organiser chaque réception de fonds et chaque paiement selon un processus transparent, prévoyant la communication préalable des conditions et délais, un contrôle sécurisé des données de paiement, une confirmation écrite de l'exécution et une information proactive en cas de retard.

3.7. Problématique urbanistique

Les informations urbanistiques dans les transactions immobilières constituent une source récurrente de plaintes. Les problèmes découlent principalement d'informations tardives ou incomplètes, d'écarts entre la situation autorisée et la situation réelle du bien, ainsi que d'un manque de clarté quant aux vérifications que l'on peut attendre du notaire. Les clauses standard ne suffisent pas lorsque l'acheteur ne comprend pas suffisamment les conséquences possibles, telles que les coûts de régularisation, les restrictions d'usage ou la perte de valeur.

Recommandation : demander les renseignements et attestations urbanistiques le plus tôt possible et conseiller au client de confronter, ou de faire confronter, la situation de fait aux données officielles. Pour les biens proposés à la vente par l'étude notariale, il paraît indiqué que cette vérification soit effectuée par l'étude ou pour son compte.

Expliquer concrètement et de manière compréhensible les risques éventuels avant que l'acheteur ne s'engage définitivement.

III. Conclusion synthétique

Les plaintes traitées au cours de l'exercice confirment que la qualité du service notarial ne se mesure pas uniquement à la rigueur juridique du traitement du dossier. Elle dépend également de la manière dont le dossier est organisé, expliqué et suivi. Une communication claire et ponctuelle en constitue le fil conducteur. L'incompréhension et la méfiance apparaissent principalement lorsque les clients ne disposent pas d'une vision suffisante de la mission, du prix, des étapes successives, du délai prévisible de traitement ou des raisons d'un retard.

Les points d'attention récurrents — transparence quant à la mission et aux coûts, estimations préalables suffisamment détaillées, justification claire et vérifiable des frais supplémentaires, digitalisation inclusive, traitement diligent des dossiers de succession, coordination adéquate au sein des études et entre celles-ci, processus de paiement fiables et informations urbanistiques communiquées en temps utile — ne constituent pas des problématiques isolées. Ils traduisent un besoin commun de prévisibilité dans la gestion des dossiers, fondée sur des responsabilités clairement établies, une information compréhensible et un suivi proactif.

La digitalisation peut soutenir ce fonctionnement, mais elle ne peut pas remplacer le conseil personnel ni l'accessibilité humaine. Les clauses standard, les plateformes numériques et les procédures internes ne dispensent pas non plus le notaire de son devoir d'information et de conseil. Dans tout dossier, une explication active, concrète et surtout adaptée au client concerné demeure nécessaire.

La principale marge d'amélioration réside donc dans une approche structurelle : lettres de mission et lettres au client claires, délais réalistes, moments de contact fixes, estimations préalables et transparentes des frais, ventilation compréhensible des honoraires, taxes, provisions et frais d'acte, ainsi qu'une justification concrète de tout coût supplémentaire ou dérogatoire. Lorsqu'un prix ne peut pas être déterminé avec précision à l'avance, il convient au minimum d'expliquer la méthode de calcul et d'avertir le client, en temps utile, de l'existence possible de frais supplémentaires. Des procédures traçables de paiement et de contrôle, ainsi que des feuilles de route pour les dossiers complexes, sont également indiquées. Lorsque les plaintes sont, en outre, utilisées systématiquement comme source d'information qualitative, les expériences individuelles peuvent être transformées en amélioration organisationnelle durable.

Notre service de médiation conserve, dans ce cadre, un rôle d'intermédiaire indépendant. Il ne se substitue ni aux instances disciplinaires ni aux juridictions compétentes, mais contribue à rétablir le dialogue, à clarifier les malentendus et à favoriser des solutions raisonnables. Le maintien d'une confiance durable dans le notariat suppose un engagement partagé des notaires, des collaborateurs, des instances professionnelles et des clients autour de principes communs : sécurité juridique, transparence, diligence et qualité humaine du service.