

EUROPE

762

# 3 questions à : Pierre Wuilquot

## L'Ombudsman du notariat belge a vu le jour



En Belgique, les clients des notaires peuvent, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2015, adresser leurs questions et leurs plaintes éventuelles au nouvel *Ombudsman* pour le notariat.

Son rôle consiste à protéger le citoyen et à assurer le bon fonctionnement de la profession.

Pierre Wuilquot, l'*Ombudsman* francophone, s'est prêté à nos questions.

### 1 Pourquoi avoir institué un *Ombudsman* pour le notariat belge ?

En Belgique, un livre XVI sur le règlement extrajudiciaire des litiges à la consommation a été inséré dans le dernier code de droit économique. Ce code organise un nouveau « service de médiation pour le consommateur », dont la compétence principale est de procéder au règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs ou, lorsqu'il existe un service de médiation qualifié, de renvoyer au service en question. Dans ce cadre, l'*Ombudsman* du notariat belge a vu le jour, afin que le service fédéral belge de médiation puisse lui transmettre les plaintes ou les demandes de règlement en la matière. Initié conjointement par la Chambre nationale des notaires et la Fédération Royale du Notariat belge, le rôle de l'*Ombudsman* consistera à garantir le bon fonctionnement de la profession et à protéger les citoyens, qui pourront faire appel à lui pour déposer une plainte à l'encontre d'un notaire.

### 2 Comment ce service va-t-il fonctionner ? Sera-t-il possible d'exercer un recours ensuite ?

La mission principale de l'*Ombudsman* est d'assurer le suivi des plaintes vis-à-vis d'un notaire belge dans le cadre d'un dossier. Il est aussi tenu d'établir un rapport d'activités annuel et peut formuler des recommandations pour améliorer le fonctionnement de la profession. Il entretient des contacts

avec les entités belges, européennes et internationales qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Il est également en relation avec les Commissions de nomination pour le notariat et les chambres provinciales des notaires, elles aussi compétentes pour le traitement des plaintes. Enfin, il s'occupe de la gestion du site web [www.ombudsnotaire.be](http://www.ombudsnotaire.be).

L'*Ombudsman* est autonome et dispose de son propre budget. En tant que médiateur neutre, indépendant et impartial, il tient compte des arguments de toutes les parties et cherche la solution la plus équilibrée. La protection de la vie privée du plaignant et du notaire fait également l'objet d'une attention particulière. Les informations sensibles sont gérées avec précaution et discrétion. Les collaborateurs de l'*Ombudsman* sont d'ailleurs tenus au secret professionnel. Le plaignant peut envoyer sa plainte par courrier, par email ou online via le site web, dans la langue de son choix (français, néerlandais ou allemand). L'*Ombudsman* vérifie si cette plainte est recevable ou non et, dans le dernier cas, fait part au plaignant de sa décision motivée. Le traitement de la plainte est gratuit et dure au maximum 90 jours (renouvelable une fois si la complexité du cas l'exige). L'avis de l'*Ombudsman* - remis par écrit au plaignant et au notaire - a valeur morale et n'est pas contraignant. Il n'existe pas de recours contre l'avis émis par l'*Ombudsman*. Le plaignant reste libre de porter son cas en justice.

### 3 Pourquoi avoir prévu deux *Ombudsmans* pour chaque langue ? Comment vont-ils harmoniser leurs interventions ?

L'organisation et le fonctionnement sont assurés par deux *Ombudsmans*, un néerlandophone - André Michielsens et un francophone, moi-même, chacun désigné par les deux instances fondatrices pour un mandat de trois ans renouvelable une fois.

Les deux *Ombudsmans*, qui ne peuvent jamais être des notaires en fonction, possèdent une solide connaissance du notariat et du droit, ainsi que les aptitudes pour régler les conflits. Ils exercent leurs tâches de manière indépendante sans aucune instruction de l'une ou l'autre des deux institutions fondatrices. Ils traitent chacun séparément les dossiers de plaintes.

La présence de deux *Ombudsmans* se justifie par la configuration géographique et linguistique de la Belgique. Dans la partie nord du pays, en Flandres, les habitants s'expriment majoritairement en néerlandais, tandis qu'au sud, en Wallonie, la langue principale est le français. Plutôt que de chercher un seul *Ombudsman* bilingue, nous avons opté pour une solution pratique avec deux personnes qui maîtrisent chacune une des deux langues. Les citoyens belges peuvent adresser leur plainte à l'*Ombudsman* de leur choix, en fonction de la langue dans laquelle ils souhaitent que cette plainte soit traitée.

PROPOS RECUEILLIS PAR CATHERINE LARÉE

#### Le notariat en Belgique

La Belgique compte 1 525 notaires au sein de 1 172 études notariales, parmi lesquelles on dénombre 323 associations. Chaque année, plus de 2,5 millions de personnes demandent à bénéficier d'un conseil ou à passer un acte. En 2014, 869 687 actes ont été signés.

Les sites [notaire.be](http://notaire.be) et [notaris.be](http://notaris.be) ont accueilli plus de 9 millions de visites en 2014.