

A photograph of several people in business suits, some holding papers, suggesting a professional meeting or conference.

Rapport annuel

OMBUDSMAN

HUISSIERS DE JUSTICE



Table des matières

1	Préambule	3
2	Chiffres	5
	2.1 Ressources financières	5
	2.2 Aperçu des demandes de médiation	6
	2.2.1 Nombre de demandes en 2025 et évolution depuis 2018	6
	2.2.2 Status des dossiers	6
	2.2.3 Raison de la clôture	7
	2.3 Nombre de demandes par langue, région et province	8
	2.3.1 Langue de la demande	8
	2.3.2 Nombre de demandes par région	8
	2.3.3 Nombre de demandes par province	10
	2.4 Durée de traitement	11
	2.5 Thèmes les plus récurrents	12
3	Évaluation de l'année 2025	13
4	Recommandations	15
5	À votre service	16

1. Préambule



Ce rapport annuel de l'année 2025 est mon dernier rapport annuel. Au 1er janvier 2026, Pascale Godin me succède. Je lui souhaite beaucoup de succès.

Je suis devenu Ombudsman en septembre 2018. Le paysage a bien changé depuis. Nous avons connu la crise du coronavirus et ses fermetures obligatoires qui ont engendré des répercussions économiques négatives et, pour certains consommateurs, des difficultés de paiement.

Lors de la crise sanitaire, le gouvernement bruxellois a pris des mesures, dont l'interdiction d'expulsions. Cette décision a mené à des abus aux conséquences négatives pour les propriétaires qui, en l'absence de loyers, faisaient eux-mêmes face à des difficultés de paiement.

Les prix de l'énergie ont explosé depuis le début de la guerre en Ukraine. De nombreuses familles ont rencontré des difficultés et le nombre d'interventions des huissiers de justice a augmenté.

Tout événement majeur dans le monde qui affecte également la Belgique provoque des conséquences économiques pour notre pays et touche particulièrement les familles qui ont peu d'épargne. J'ai l'impression que de nombreuses familles disposent de peu de réserves financières et sont en difficulté dès le moindre accident de la vie, ce qui mène à des défauts de paiement et des jugements possibles.

Au cours des années, j'ai constaté que le nombre de plaintes augmentait, mais que cette hausse restait relativement limitée. Si nous comparons le nombre de plaintes reçues en 2025 (579 plaintes recevables) au nombre d'habitants en Belgique, le pourcentage de plainte atteint environ 4,44 plaintes par centaine de milliers d'habitants, soit 0,00044%. Il s'agit d'un pourcentage très bas.

En d'autres termes, le nombre de plaintes est presque insignifiant par rapport au nombre total d'habitants en Belgique. Toutefois, nous devons rester attentifs aux personnes qui pour une raison ou l'autre introduisent une plainte liée à l'intervention d'un huissier de justice.

Une multitude de plaintes touchent au recouvrement de petits montants (moins de 100 EUR) comme des rétributions de stationnement, des amendes SAC, des amendes routières, des taxes provinciales, etc. Force est de constater que, malgré les rappels de paiement envoyés, le paiement a souvent lieu une fois que le dossier se trouve déjà entre les mains d'un huissier de justice et qu'une contrainte a été signifiée. À ce stade, le paiement de la somme principale ne suffit plus pour régler le dossier, ce que les consommateurs ne comprennent pas toujours.

Ils doivent se rendre compte qu'il faut respecter les échéances et qu'une discipline financière est importante.

Le nouveau tarif est en vigueur depuis octobre 2024 et était donc déjà d'application en 2025. Soulignons que le tarifchecker est, en pratique, difficilement utilisable pour les consommateurs classiques, que les frais liés à la rédaction d'un procès-verbal/de distribution par contribution sont perçus comme élevés et que certains coûts semblent encore disproportionnés par rapport au montant à recouvrer. Une évaluation de ces coûts semblerait donc recommandée.

Finalement, je remercie tous les collaborateurs de la Chambre nationale sur qui j'ai toujours pu compter pour leur soutien juridique et administratif.

Cordialement,

Arnout De Vidts

Ombudsman des huissiers de justice (2018-2025)

2. Chiffres

2.1 Ressources financières

En 2025, l'Ombudsman a reçu un budget de fonctionnement de 90.000 EUR de la part de la Chambre nationale. En tant qu'entité indépendante et impartiale, il a pu utiliser librement ce montant.

Un aperçu des frais en 2025.

Personnel (prestaties Ombudsman)	79.801,40 EUR
Fonctionnement (IT, bureau, internet, téléphone)	14.634,39 EUR
Divers (formation banque, traduction)	451,20 EUR
Total	94.886,99 EUR
Budget	90.000,00 EUR

Le budget de 2025 a été légèrement dépassé. Ce dépassement est volontaire et raisonnable : il reflète un investissement ciblé de l'infrastructure numérique du service Ombudsman. Nous avons développé le site internet ombudshuissier.be et finalisé la nouvelle plateforme des plaintes.

Ces investissements rentrent dans la modernisation plus large du service rendu et servent de base numérique solide à la nouvelle Ombudswoman afin de remplir son mandat de manière professionnelle et accessible dès le début.

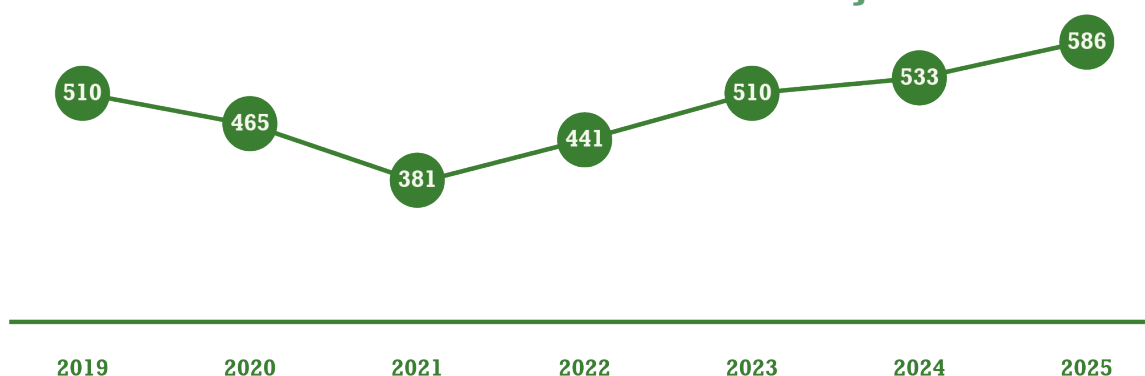


2.2 Aperçu des demandes de médiation

2.2.1 Nombre de demandes en 2025 et évolution depuis 2018

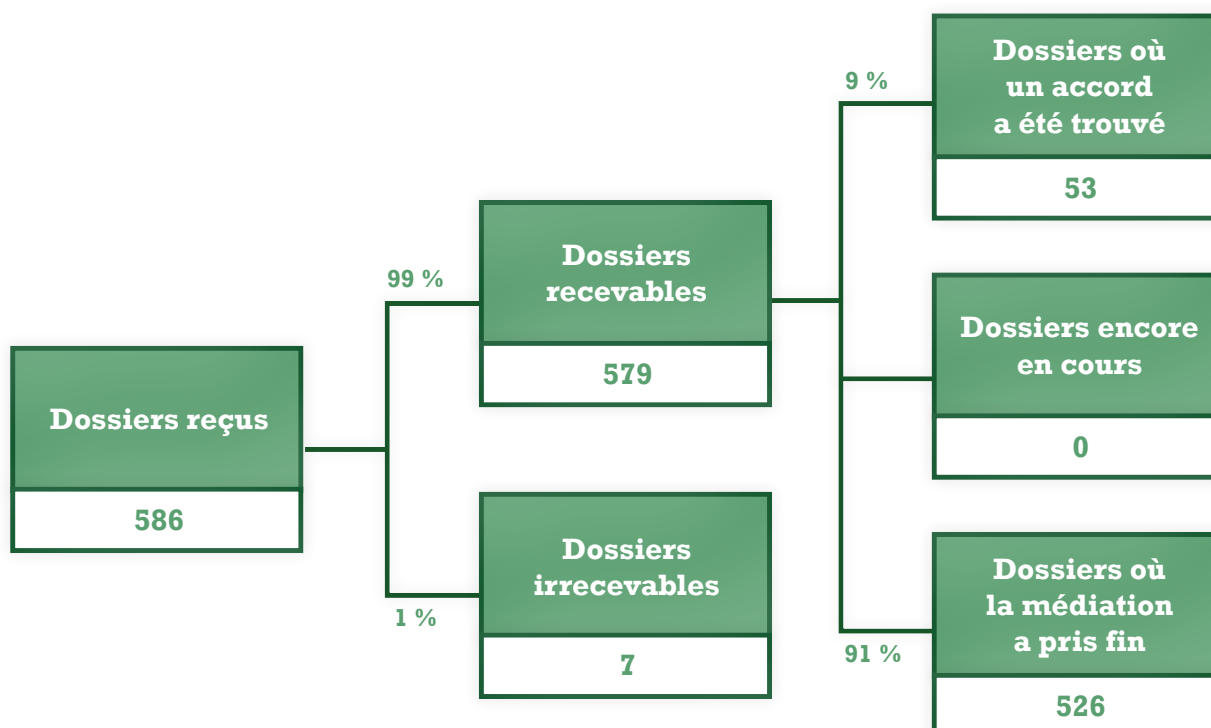
En 2025, l'Ombudsman a reçu 586 demandes de médiation. Depuis 2021, le point le plus bas, la tendance à la hausse se poursuit. Cette évolution n'est pas un hasard. La chute de 2021 (seulement 381 dossiers) résultait directement des mesures corona qui ont temporairement fortement limité les activités des huissiers de justice. Depuis lors, le nombre de demandes augmente chaque année en parallèle de la reprise et de l'intensification des recouvrements. Le service Ombudsman est également de plus en plus connu auprès du grand public.

Nombre de dossiers reçus



2.2.2 Statuts des dossiers

En 2025, l'Ombudsman a reçu 586 dossiers, dont 579 considérés comme recevables (99%).



Les 7 demandes irrecevables l'étaient pour les raisons suivantes :

- 2 dossiers concernaient un bureau de recouvrement, ce qui ne fait pas partie des compétences de l'Ombudsman ;
- 1 dossier pour lequel le fond de la contestation était encore pendant en appel ;
- 4 dossiers où il n'était pas judicieux d'intervenir (p.ex. questions d'héritage) ou pour lesquels l'Ombudsman n'était pas compétent pour d'autres raisons (p.ex. simples questions juridiques).

Parmi les 579 dossiers recevables, l'Ombudsman a pu parvenir à un **accord ou un règlement** dans 53 dossiers (9%). En pratique, il se traduisait par un paiement total de la dette ou un accord sur un plan de paiement. Ce pourcentage est moindre que celui de 2024 qui s'élevait alors à 16,7% des dossiers recevables. Cette baisse ne doit toutefois pas être considérée comme une diminution de l'efficacité. Une tentative de médiation qui n'aboutit pas n'est en aucun cas assimilée à un échec : dans de nombreux dossiers, l'Ombudsman a suffisamment éclairé et rassuré le consommateur, sans qu'un accord formel soit nécessaire.

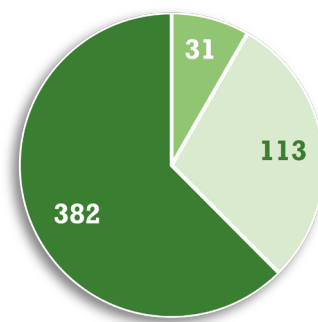
Tout comme pour 2024, tous les dossiers ont été clôturés à la fin de l'année. Toutes les demandes entrées durant 2025 ont été traitées et clôturées.

La médiation a été clôturée dans 526 dossiers (91%).

2.2.3 Raisons de la clôture

En 2025, la médiation a été arrêtée dans 526 dossiers pour les raisons suivantes :

- pour 382 dossiers (72,6%), il semble que l'instruction de la plainte était infondée ;
- pour 113 dossiers (21,5%), le consommateur n'a plus réagi après le premier contact ;
- pour 31 dossiers (5,9%), un règlement semblait impossible, car les points de vue étaient trop éloignés. Ces dossiers ont été stoppés.



Le pourcentage important de plaintes infondées (72,6%) est une donnée structurelle qui s'est confirmée au cours des années et qui est révélatrice de la nature de la fonction de l'Ombudsman.

Une majorité des consommateurs qui s'adressent à l'Ombudsman ne sont pas en conflit au sens strict avec l'huissier de justice, mais recherchent surtout des explications et une oreille attentive.

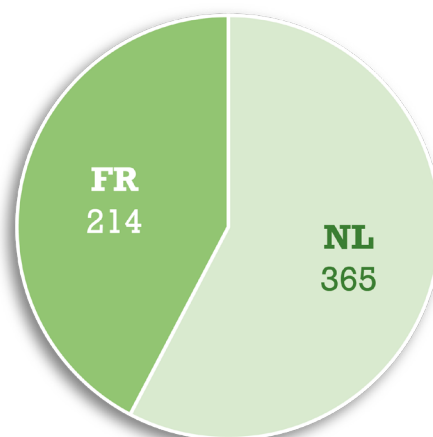
Le rôle d'information de l'Ombudsman est tout aussi important que celui de médiation.

2.3 Nombre de demandes par langue, par région et par province

2.3.1 Langue de la demande

En 2025, le nombre de demandes en néerlandais a légèrement augmenté par rapport aux dernières années : 63% des demandes étaient en néerlandais contre 37% en français. En chiffres absolus, cela représente 365 dossiers en néerlandais et 214 en français.

Tout comme les années précédentes, aucune demande n'a été introduite en allemand.



Total = 579

2.3.2 Nombre de demandes par Région

En 2025, l'Ombudsman a reçu :

- 358 demandes de la Région flamande, soit une hausse claire de 7 points de pourcentage par rapport à 2024 ;
- 66 demandes de la Région de Bruxelles-Capitale, soit une baisse de 4 points de pourcentage par rapport à 2024 ;
- 145 demandes de la Région wallonne, soit une baisse légère de 3 points de pourcentage par rapport à 2024.

En pourcentage, la différence entre les régions s'exprime comme suit :

- 63% pour la Région flamande
- 12% pour la Région de Bruxelles-Capitale
- 25% pour la Région wallonne

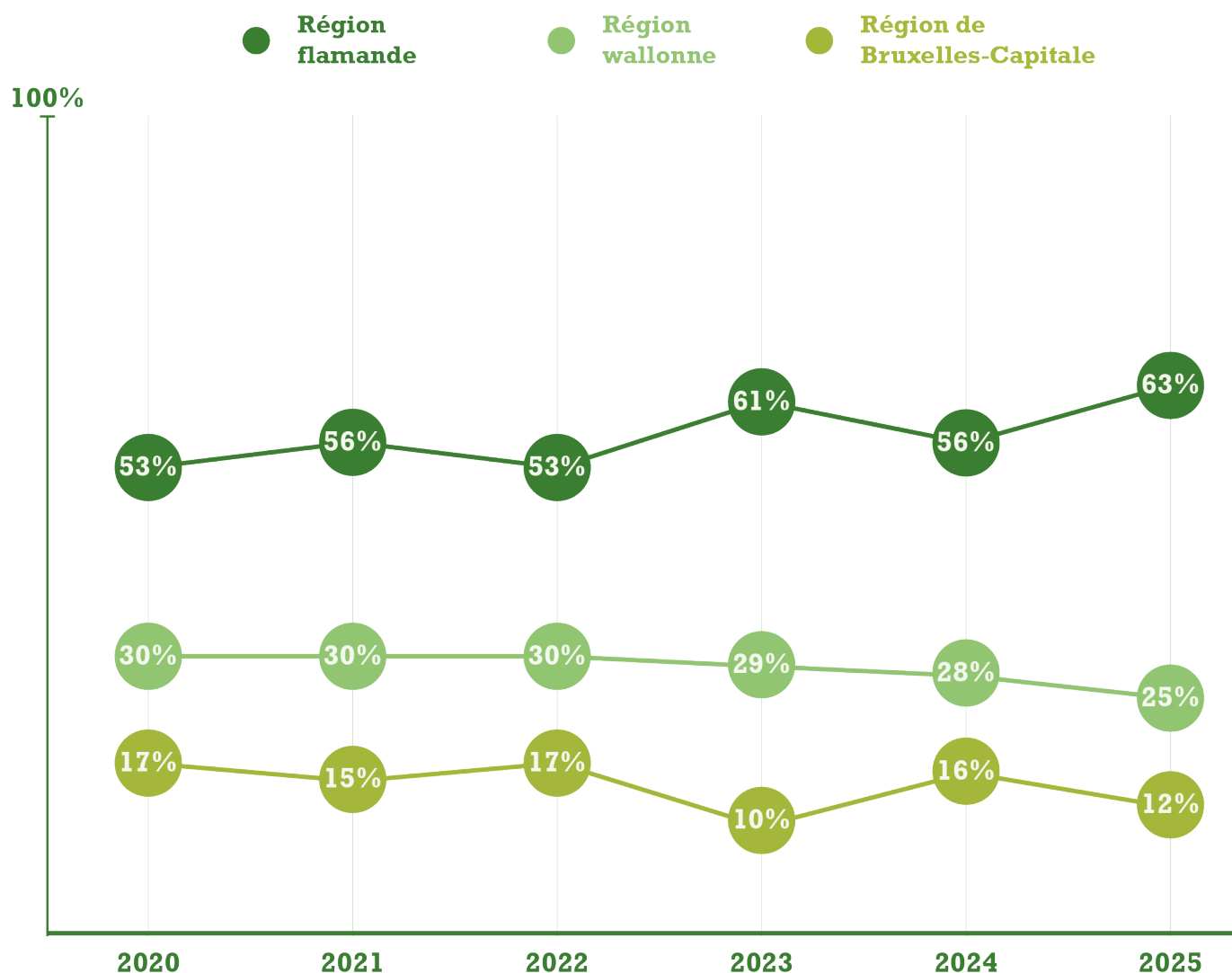
Notons que cette répartition en 2025 ne correspond plus aux ratios d'habitants entre les Régions ni à celui entre le nombre d'huissiers de justice néerlandophones et francophones.

Nous constatons un nombre plus élevé de plaintes d'habitants de la Région flamande.

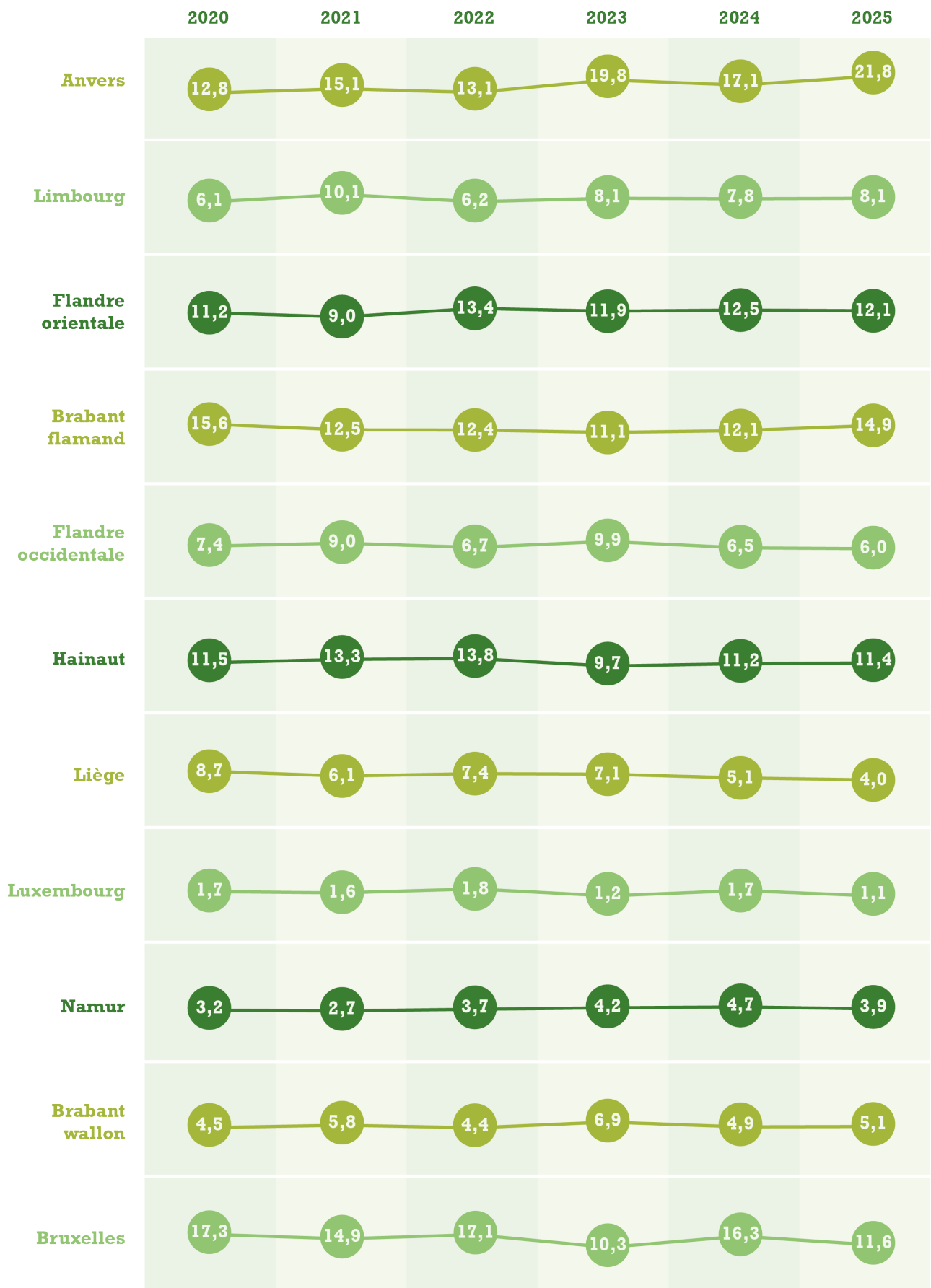
Les raisons probables ? Une procédure de plainte de plus en plus accessible de manière numérique et le service Ombudsman qui gagne sans cesse en visibilité en Flandre.

Les 10 autres demandes provenaient de l'étranger.

Nombre de demandes par région



2.3.3 Nombre de demandes par province (en %)



En Flandre, la plupart des demandes viennent de la province d'Anvers (124 dossiers - 21,8%), suivie par celle du Brabant flamand (85 dossiers - 14,9%) et de Flandre orientale (69 dossiers - 12,1%). Si l'on compare le nombre de demandes par 100.000 habitants, le Brabant flamand est en tête de liste avec 7,1 dossiers par 100.000 habitants.

En Wallonie, la province du Hainaut arrive en haut du classement (65 dossiers), suivie par celle du Brabant wallon (29 dossiers) et de Liège (23 dossiers). Si l'on compare le nombre de demandes par 100.000 habitants, le Brabant wallon est en tête de liste avec 7 dossiers par 100.000 habitants. Ces tendances se confirment d'année en année.

Quant à la Région de Bruxelles-Capitale, 66 demandes ont été introduites, ce qui revient à 5,3 demandes par 100.000 habitants. Les chiffres se stabilisent à nouveau à Bruxelles après la forte hausse de 2024 (+ 65% par rapport à 2023).

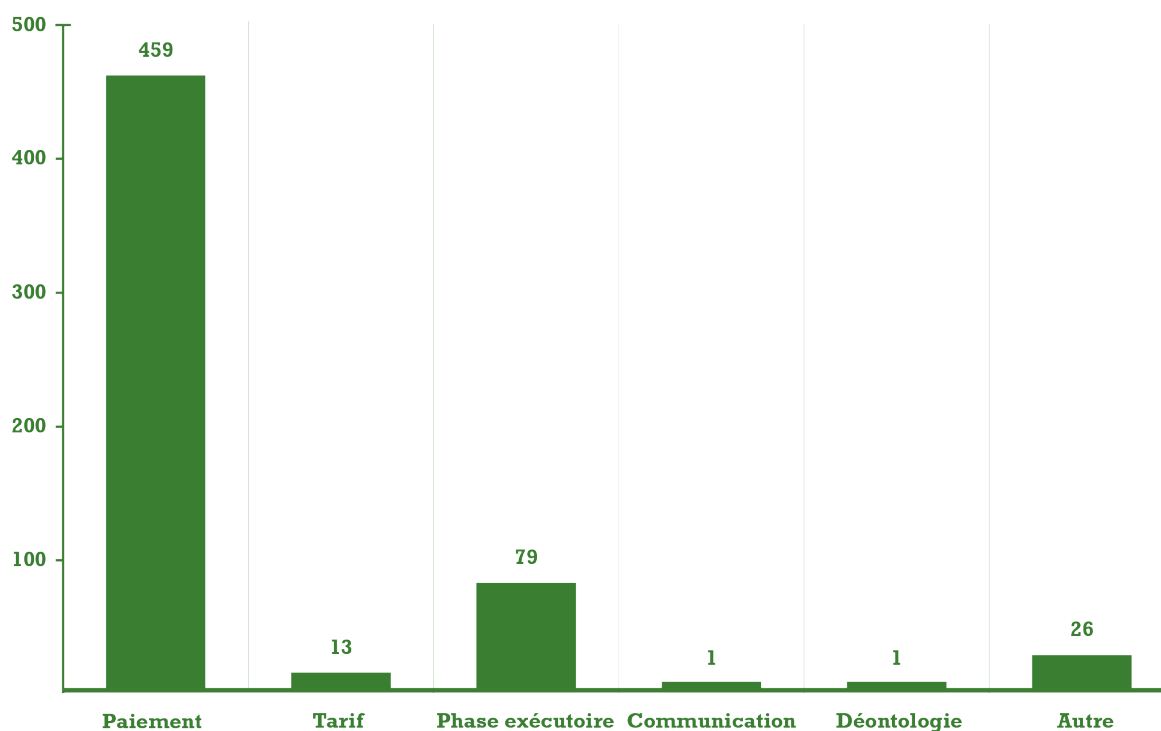
Pour toute la Belgique, le nombre moyen de demandes par 100.000 habitants s'élève à 4,83, comparé à 4,44 en 2024. Cette hausse confirme que le service Ombudsman est de plus en plus sollicité.

2.4 Durée de traitement

Le service Ombudsman se caractérise par un traitement relativement rapide des dossiers. Le temps moyen d'un dossier varie entre 2 à 3 semaines. Il peut, exceptionnellement, atteindre 3 mois. Toutes les demandes entrées durant 2025 ont été traitées et clôturées. Cette efficacité résulte d'années de fonctionnement rationalisé et d'une numérisation approfondie de la gestion des dossiers.

2.5 Thèmes les plus récurrents

En 2025, l'Ombudsman a reçu 579 demandes recevables de médiation. Tout comme les dernières années, ces demandes touchaient principalement au paiement de dettes (dont les demandes ou révisions d'un plan de paiement) et aux mesures judiciaires, à savoir la saisie sur salaire et la rédaction de projets de distribution par contribution.



Difficultés de paiement

Il s'agit de la plus grande catégorie avec 459 demandes (79,3%). La majorité concernait une contestation en phase judiciaire (421 demandes) ; seules 2 demandes se trouvaient en phase amiable. En outre, 34 consommateurs demandaient un plan de paiement et 2 la révision d'un plan de paiement déjà conclu.

Le nombre élevé de contestations de paiement en phase judiciaire est une donnée structurale : les consommateurs ne prennent souvent contact que lorsque la procédure est déjà très avancée. Une réaction plus précoce du débiteur (dès qu'il reçoit la première sommation) pourrait souvent éviter des frais et étapes supplémentaires.

Phase d'exécution

79 demandes (13,6%) étaient liées à l'exécution judiciaire : 33 concernaient des saisies sur salaire, 32 la rédaction de projets de distribution par contribution, 8 des procédures de revendication, 5 la procédure RCI et 1 une vente publique.

Les plaintes liées au long temps d'attente pour la rédaction des projets de distribution par contribution (une constante des rapports annuels de 2022, 2023 et 2024) étaient toujours bien présentes en 2025.

Communication

Une demande se rapportait à la communication avec l'huissier de justice. Le consommateur ne recevait aucune réaction de l'étude malgré de nombreuses prises de contact.

Déontologie

Une demande concernait la déontologie.

3. Évaluation de l'année 2025

C'est en 2025 que nous avons reçu le plus de demandes, à savoir 586. Cette hausse ne s'explique pas de manière univoque. Elle reflète la mise en avant croissante du service Ombudsman, une réelle augmentation des recouvrements après la normalisation post-covid et une vulnérabilité sociale croissante des ménages à l'épargne limitée.

De plus, certaines questions concernaient le nouveau tarif. Soulignons la hausse particulière à l'automne : octobre était le mois le plus chargé avec 75 dossiers, suivi de décembre avec 63 dossiers et de novembre avec 50 dossiers. Le début de l'année était nettement plus calme, avec une moyenne mensuelle de 45 dossiers durant le premier trimestre.

Les autorités comme créancier : une constante persistante

Un quart des dossiers (114/586) découlait de dettes dues aux institutions publiques comme des rétributions de stationnement, les amendes SAC et routières et les dettes d'impôts. Cette donnée structurelle se confirme d'année en année. Tous ces dossiers sont assez similaires : le consommateur a ignoré la sommation ou ne l'a pas reçue et ne contacte l'Ombudsman que quand l'huissier de justice est déjà intervenu et qu'une contrainte a déjà été signifiée. Dès ce moment, les frais ont déjà augmenté et il ne suffit plus de payer uniquement la somme principale.

Notons que dans la majorité des cas, la plainte est infondée : l'huissier de justice a agi correctement et bien suivi la procédure. Le problème n'est pas lié à l'exécution, mais à la communication lors de la phase préalable et aux ressources financières du consommateur.

Problèmes postaux : une source croissante de mécontentement

Dans 24 dossiers, les consommateurs renvoyaient explicitement vers des communications qu'ils n'auraient pas reçues. Ce chiffre est à la hausse par rapport à 2024 et rejoint les plaintes plus générales liées à la qualité des services postaux que d'autres services d'Ombudsman signalent également. Les courriers classiques ne permettent pas une vérification facile (la date de la poste ne garantit pas que la lettre a réellement été envoyée ou reçue ce jour-là).

Il s'agit toutefois d'un véritable problème : si les consommateurs ne reçoivent pas les documents juridiques essentiels, il en résulte une procédure non contradictoire.

Projets de distribution par contribution : un problème récurrent

32 dossiers concernaient des projets de distribution par contribution après une saisie sur salaire et, en particulier, la présumée lenteur de leurs rédactions ; un point déjà signalé dans les rapports annuels de 2022, 2023 et 2024. L'Ombudsman a pu trouver un accord dans 8 cas, ce qui montre que son intervention peut accélérer la procédure. Dans 16 cas, la plainte semblait infondée : l'huissier de justice avait respecté les délais légaux. Les consommateurs restent toutefois frustrés : une saisie sur salaire qui dure des mois sans date limite fixée engendre de la contrariété, même si la procédure se déroule correctement. Une communication plus explicite sur la durée prévue peut diminuer ce mécontentement.

Tarif : de plus en plus connu, mais les questions persistent

13 dossiers concernaient le tarif, ce qui semble à première vue limité. Toutefois le tarif revenait de manière implicite dans de nombreux autres dossiers : les consommateurs qui contestent un décompte, qui demandent des explications sur les coûts ou posent des questions sur les honoraires de recouvrement. La mise en place du nouveau tarif a amélioré la transparence, mais soulève également de nouvelles questions auprès des consommateurs.

Communication et déontologie : marginal, mais significatif

Seul 1 dossier concernait la communication et 1 autre la déontologie. Ce chiffre faible ne signifie pas qu'il n'y a aucun problème de communication, au contraire. La base de données reflète que les problèmes de communication reviennent comme thème secondaire dans des dizaines de dossiers : les études qui ne répondent pas aux emails, des correspondances floues, un manque d'explication lors d'une visite à domicile, etc. Cette problématique est diffuse, mais bien présente.

4. Recommandations

Plus de 7 ans (septembre 2018 - mars 2026) en tant qu'Ombudsman n'est pas uniquement synonyme de dossiers et de chiffres, mais aussi de perspectives qui dépassent le cadre d'une seule année de travail. Les recommandations de ce dernier rapport annuel constituent donc bien plus qu'une routine annuelle ; elles sont le résultat d'un mandat.

Pour le consommateur

- Réagissez directement à chaque communication d'un huissier de justice. La première sommation est le moment d'agir. Attendre la signification d'un acte coûte finalement plus cher en argent, temps et stress.
- Même les petits montants doivent être pris au sérieux. Les amendes de stationnement, SAC et routières semblent négligeables, mais, en cas de retard de paiement, grimpent rapidement pour atteindre plusieurs fois le montant initial. La discipline financière commence par le respect des délais de paiement.
- Si un paiement immédiat est impossible, demandez à temps un plan de paiement. Une proposition qui tient la route augmente considérablement le fait de trouver un accord.
- Choisissez un seul point de contact. Contacter simultanément plusieurs services Ombudsman mène rarement à un meilleur résultat ou à un résultat plus rapide.
- La médiation n'a pas pour objectif d'obtenir gain de cause. Il s'agit d'une discussion afin de trouver une solution pour toutes les parties.

Pour l'huissier de justice

- La communication reste le fil rouge des plaintes ces 7 dernières années. Soyez disponible, répondez aux emails et appels téléphoniques et communiquez de manière proactive sur l'état des lieux d'un dossier (même s'il n'y a rien de nouveau à mentionner).
- Informez activement les consommateurs dans un langage clair sur la procédure, les coûts et leurs droits et obligations. C'est l'incompréhension, et non la mauvaise volonté, qui est la source principale des plaintes.
- Communiquez à temps sur la durée estimée d'une distribution par contribution. Ce seul message peut éviter beaucoup de frustration et de plaintes inutiles.
- Endossez le rôle de facilitateur que la nouvelle législation vous octroie. La prévention et la détection précoce via le FCA ne sont pas une surcharge de travail, mais une manière d'éviter l'escalade et de trouver des solutions durables.
- Appliquez le nouveau tarif correctement et de manière transparente. Veillez à ce que vos décomptes soient complets et clairs.

Pour le législateur

- Les efforts législatifs de ces dernières années ont été impressionnants et méritent des éloges. La prochaine étape est du moins tout aussi importante : analyser en pratique les répercussions des réformes. Le nouveau tarif, la loi surendettement, les règles liées à la saisie rendue commune : est-ce que les objectifs prédéfinis sont atteints ?
- Les pouvoirs publics portent une double casquette : celle de législateur et de créancier. Une séparation stricte est essentielle. Lorsque les autorités recouvrent des amendes de stationnement, SAC ou routièrès via des huissiers de justice, les mêmes normes de proportionnalité et de diligence valent que pour des créanciers privés. Rendez cette séparation plus systématique et visible.
- Investissez dans l'éducation financière et procédurale des citoyens. La mise en œuvre seule ne suffit pas : sensibilisez sur les conséquences de paiements tardifs est, a minima, tout aussi efficace et moins coûteux (pour le consommateur et les pouvoirs publics).
- Renforcez la collaboration entre la Justice, les huissiers de justice et les services sociaux dans le cadre d'une approche globale d'une dette, en ce compris la détection précoce comme pilier central.

5. À votre service

Rencontrez-vous un problème avec un huissier de justice ?

L'Ombudsman des huissiers de justice est présent pour tout le monde : particuliers, entreprises, créanciers et débiteurs. Il répond à vos questions sur la procédure, vos doutes sur un décompte ou votre plainte sur l'intervention d'un huissier de justice. Il écoute, informe et concilie. Son intervention est gratuite et confidentielle.

Il est reconnu comme entité qualifiée au sens du Livre XVI du Code de droit économique. Adressez votre plainte à l'Ombudsman pour un traitement indépendant et impartial. Nul besoin d'être assisté par un avocat ou de disposer de connaissances juridiques.

Comment introduire une plainte ?

Introduisez votre plainte écrite par la poste, e-mail ou via le formulaire sur le site internet de l'Ombudsman. Mentionnez toujours vos données de contact, décrivez votre problème clairement et ajoutez tous les documents pertinents. Vous trouverez sur le site internet une checklist pratique pour vous aider.

N'hésitez pas. Chaque plainte mérite un traitement juste.

Ombudsman des huissiers de justice
Avenue Henri Jaspar 93, 1060 Saint-Gilles
info@ombudshuissier.be
<https://www.ombudshuissier.be>