

OMBUDSMAN

HUISSIERS DE JUSTICE

Rapport annuel 2021



Table des matières

1	Avant-propos	page 4
2	Troisième année : bilan	page 5
3	Chiffres & graphiques	page 7
	3.1. Moyens financiers	page 7
	3.2. Aperçu des dossiers	page 7
	3.3. Nombre de demandes par langue et par région/arrondissement judiciaire	page 9
	3.4. Durée de traitement	page 14
	3.5. Sujets les plus récurrents	page 14
	3.6. Résultats	page 16
4	Recommandations	page 18
	4.1. Pour les huissiers de justice	page 18
	4.2. Pour les consommateurs	page 19
	4.3. Pour les responsables politiques	page 19
5	À votre service	page 20

1. AVANT-PROPOS



En concertation avec la Chambre nationale des huissiers de justice (CNHB), j'ai décidé de prolonger mon mandat en tant qu'Ombudsman pour une nouvelle période de trois ans, soit jusque fin septembre 2024. Cela signifie que je vais continuer à traiter toutes les demandes de médiation et établir le rapport annuel.

Comme les années précédentes, je vous propose un aperçu chiffré du fonctionnement du Service de médiation pour les huissiers de justice et un retour sur les grandes tendances de 2021. En outre, j'ai à nouveau formulé des recommandations en vue d'écartier certains obstacles et d'améliorer le service rendu par les huissiers de justice.

À travers ce rapport annuel, je souhaite donner une image claire de la diversité des demandes et des solutions qui leur sont (ou qui peuvent leur être) apportées. Il pourrait également servir de ligne directrice aux décideurs politiques afin de parvenir, avec la profession des huissiers de justice, à un recouvrement plus axé sur les citoyens, plus responsable, plus humain et plus équitable.

Bonne lecture,

Arnout De Vidts, Ombudsman

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arnout De Vidts', written over a horizontal line.

2. TROISIÈME ANNÉE : BILAN

J'ai désormais entamé mon deuxième mandat et voici mes impressions en tant que premier Ombudsman des huissiers de justice.

L'importance de la médiation

J'étais déjà convaincu de l'utilité du dialogue et de la communication lorsque j'étais juge des saisies et de la famille. Je connaissais les tâches des huissiers de justice ainsi que leur image de croquemitaine. La nécessité d'un modérateur indépendant dans leur relation avec le consommateur, d'un interlocuteur pour ce dernier, m'est dès lors rapidement apparue lorsque je suis devenu Ombudsman.

Exacerbée par la crise du coronavirus, la problématique de l'endettement est plus que jamais d'actualité. Les nerfs sont mis à rude épreuve et la communication est parfois défailante. On me sollicite pour des conflits, mais aussi souvent en raison d'une mauvaise compréhension des tarifs de l'huissier de justice et du déroulement d'une procédure de saisie (qui reste le sujet n° 1 sur ma liste depuis trois ans). J'essaie, avec ma connaissance du dossier et de mon point de vue, de dialoguer avec toutes les parties pour que les gens n'aient pas l'impression d'être envoyés d'un endroit à l'autre.

Les huissiers de justice répondent à mes questions ou acceptent généralement un plan d'apurement, seuls quelques-uns n'aiment pas qu'on leur fasse remarquer leurs erreurs. Les consommateurs savent où me trouver. Certains n'aiment pas entendre que le paiement et les frais supplémentaires sont dus, ou que la saisie est un moyen légal mis à la disposition de leur créancier. Tous les clients ne sont donc pas satisfaits, mais dans certains cas, la médiation permet tout de même de trouver une solution.

Faire la différence

Je l'ai déjà répété plusieurs fois : je n'ai pas le pouvoir d'imposer des sanctions. Certains le regrettent et abandonnent alors cette voie, mais cette tâche est réservée à l'organe officiel des huissiers de justice, la Chambre nationale, au sein de laquelle une enquête disciplinaire peut être menée par le rapporteur, après quoi l'affaire peut être transmise aux commissions

disciplinaires externes. Celles-ci décident d'infliger ou non une sanction disciplinaire légère ou de renvoyer l'affaire devant le tribunal de première instance lorsque les faits sont suffisamment graves pour justifier une sanction lourde.

Dans certains cas, je peux persuader l'huissier ou (dans des cas exceptionnels) le débiteur de parvenir à un accord ou je peux fournir au consommateur l'explication souhaitée.

Globalement, je continue à rencontrer les mêmes caractéristiques humaines chez les différentes parties (politique de l'autruche, agressivité, manque d'empathie) et les mêmes retards au niveau législatif. Les recommandations que je formule à la fin de ce rapport restent donc en grande partie identiques à celles de l'année dernière. Les notes politiques des différents ministres et les initiatives de la CNHB semblent, en tout cas, prometteuses.



3. CHIFFRES & GRAPHIQUES

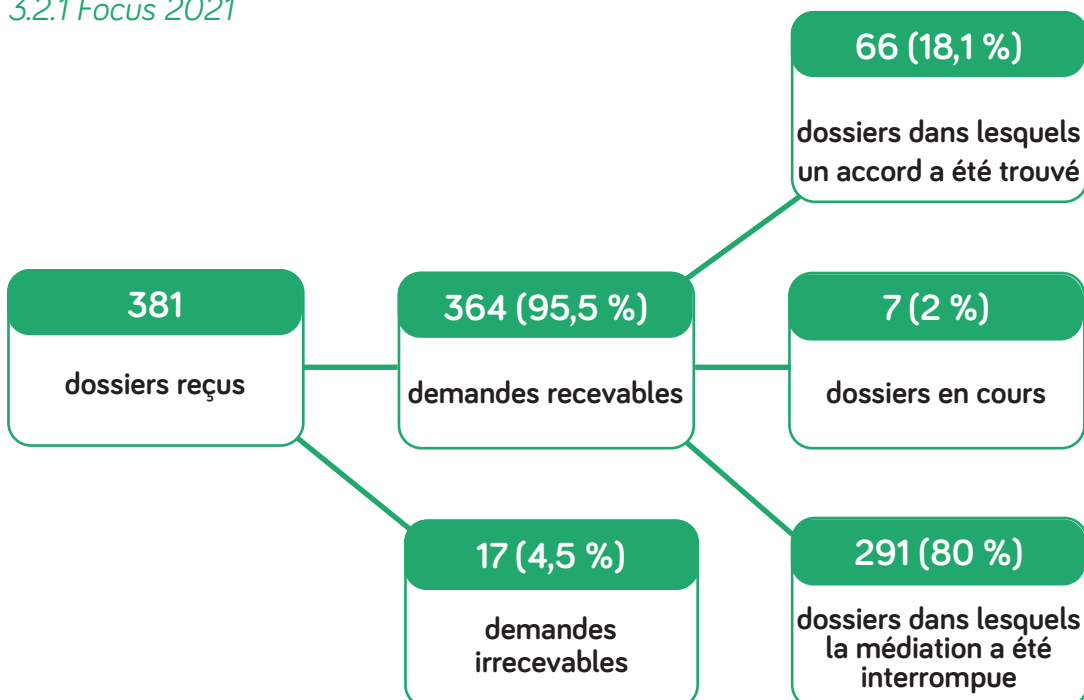
3.1 Moyens financiers

Le Service de médiation reçoit chaque année un budget de fonctionnement de la CNHB (75.000 €). En tant qu'entité qualifiée indépendante et impartiale, l'Ombudsman est libre d'utiliser ce montant comme il l'entend. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des coûts encourus en 2021.

Personnel (prestations de l'Ombudsman)	65.340,00 €
Fonctionnement (IT, bureau, internet, téléphone)	3.319,12 €
Divers (notes de frais, formations, traduction)	511,85 €
Total	69.170,97 €

3.2 Aperçu des dossiers

3.2.1 Focus 2021



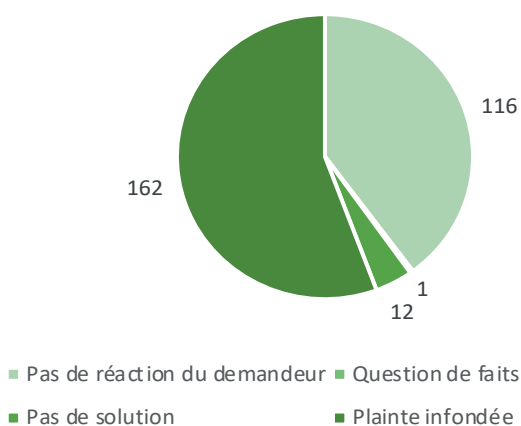
En 2021, le Service de médiation a reçu 381 dossiers.

Pas moins de 130 demandes de renseignements ont par ailleurs été introduites entre le 29 juillet 2021 et le 31 décembre 2021. Il s'agit de simples demandes d'informations, qui n'ont pas nécessité l'ouverture d'un dossier. Le consommateur cherchait juste des renseignements complémentaires et les a reçus. S'il est vrai qu'il ne s'agit pas de dossiers ayant permis d'obtenir un accord, ils concernent des consommateurs qui se sentent ainsi aidés et compris. Cette catégorie est considérée à part depuis la mi-2021.¹

En 2021, 39 dossiers déjà entamés en 2020 ont été clôturés. Ils ne sont pas comptabilisés dans les autres statistiques de 2021.

Sur les 381 dossiers reçus, 17 (4,5 %) n'ont pas été traités car ils ne remplissaient pas les conditions d'admissibilité. Dans les 364 cas restants (95,5 %), une procédure de médiation a été lancée. Dans 66 cas (18,1 %), un compromis ou une solution a été trouvé. Dans les autres cas clôturés, la médiation a été interrompue pour diverses raisons.

Dossiers interrompus



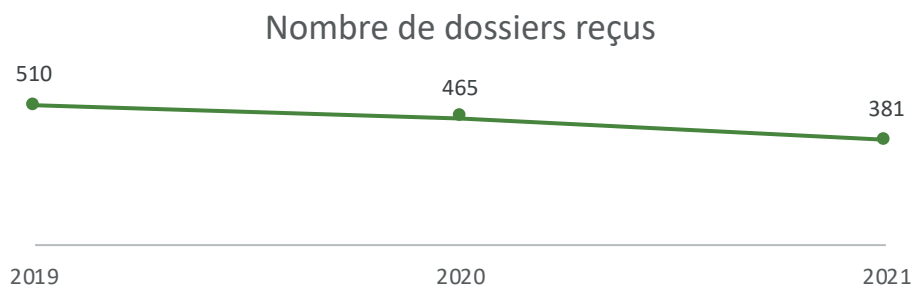
Dans 291 dossiers (80 %), la médiation a été interrompue.

Dans 116 de ces dossiers (39,9 %), l'interruption est due à l'absence de réaction de la part du consommateur. Dans un cas, c'était une question de faits. Dans 162 dossiers (55,7 %), la plainte n'était pas fondée.

Dans 12 dossiers seulement (4,1 %, ou 3,2 % de l'ensemble des dossiers reçus), aucun accord n'a pu être trouvé entre le citoyen et l'huissier de justice concerné.

¹ Les années précédentes, elles étaient incluses dans le nombre total de demandes. L'Ombudsman ne les comptabilisera dorénavant plus dans ce total car il ne s'agit pas réellement de dossiers dans lesquels il y a eu une médiation.

3.2.2 Tendance

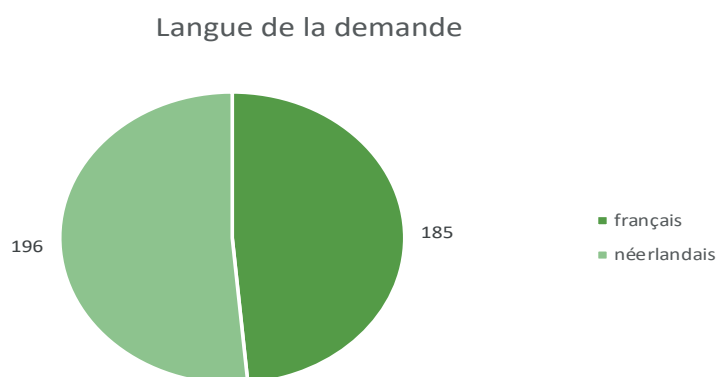


On constate une tendance à la baisse du nombre de dossiers reçus par l'Ombudsman. Cela peut s'expliquer par le moratoire sur les exécutions forcées qui faisait partie des mesures prises par le gouvernement dans le cadre de la crise du coronavirus. Il sera donc intéressant de voir si cette tendance se poursuit dans les années à venir.

Une autre explication réside, comme mentionné plus haut, dans la modification de la qualification de certains dossiers concernant des demandes d'informations (portant souvent sur les tarifs des huissiers de justice).

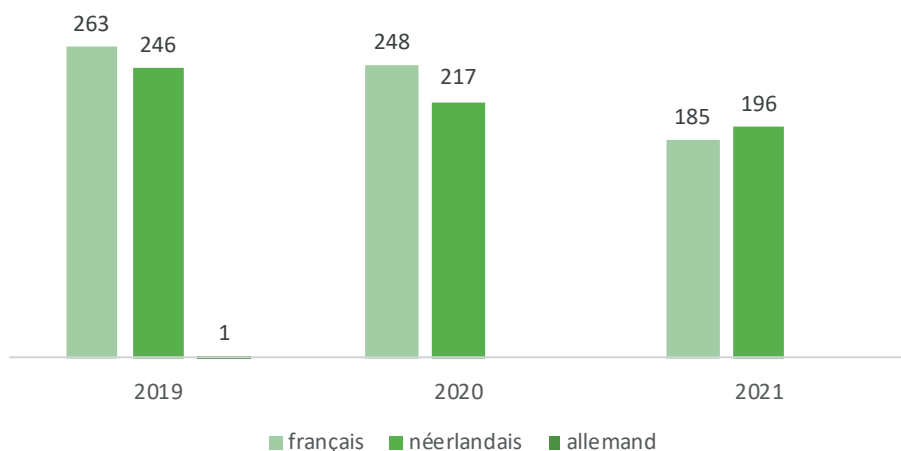
3.3 Nombre de demandes par langue et par région/arrondissement judiciaire

3.3.1 Langue de la demande



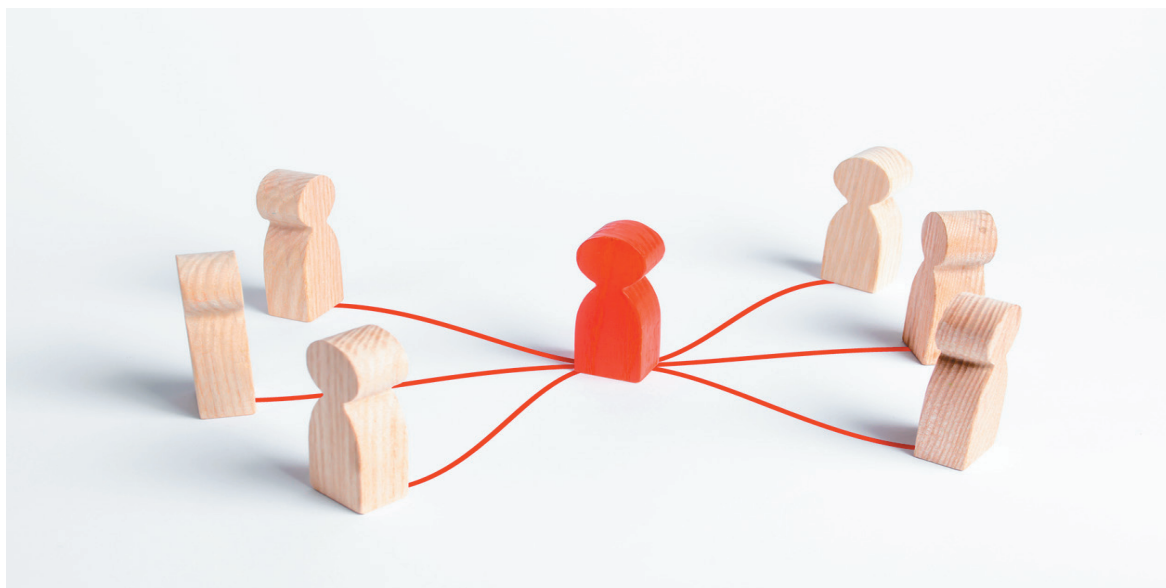
En 2021, 185 dossiers ont été introduits en français (48,6 %) et 196 dossiers en néerlandais (51,4 %). Aucun dossier n'a été introduit en allemand ou dans une autre langue. Deux dossiers ont été soumis depuis la France, un depuis les Pays-Bas et en provenance d'Italie.

Langue de la demande 2019-2021

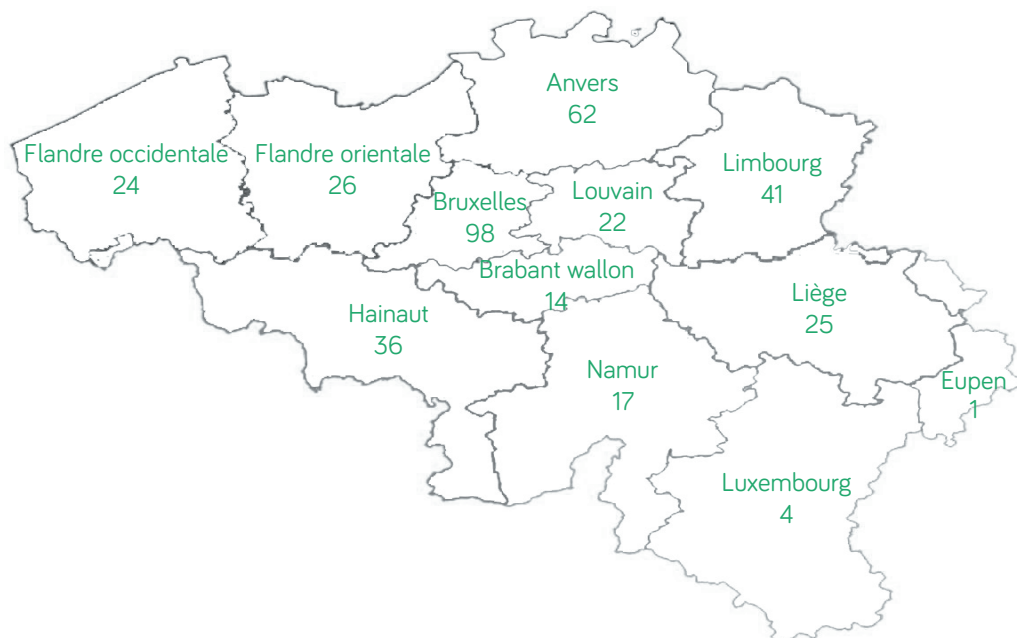


En 2021, pour la première fois, les dossiers néerlandophones ont été plus nombreux que les dossiers francophones. Toutefois, comme les années précédentes, on observe un certain équilibre entre les deux langues.

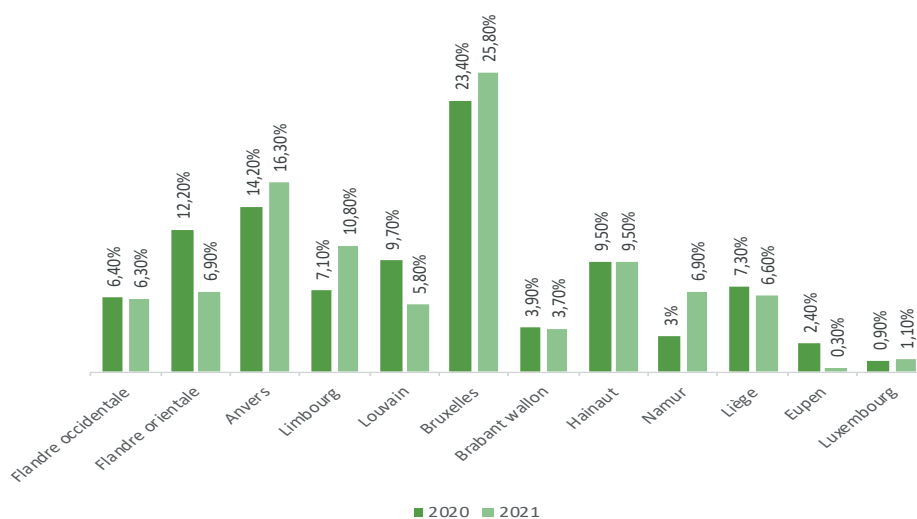
Le nombre de dossiers soumis depuis l'étranger reste à peu près le même. En 2019, il était question de 7 dossiers, en 2020 de 3 dossiers et en 2021 de 4 dossiers.



3.3.2 Nombre de demandes par arrondissement judiciaire - point de vue de l'huissier de justice

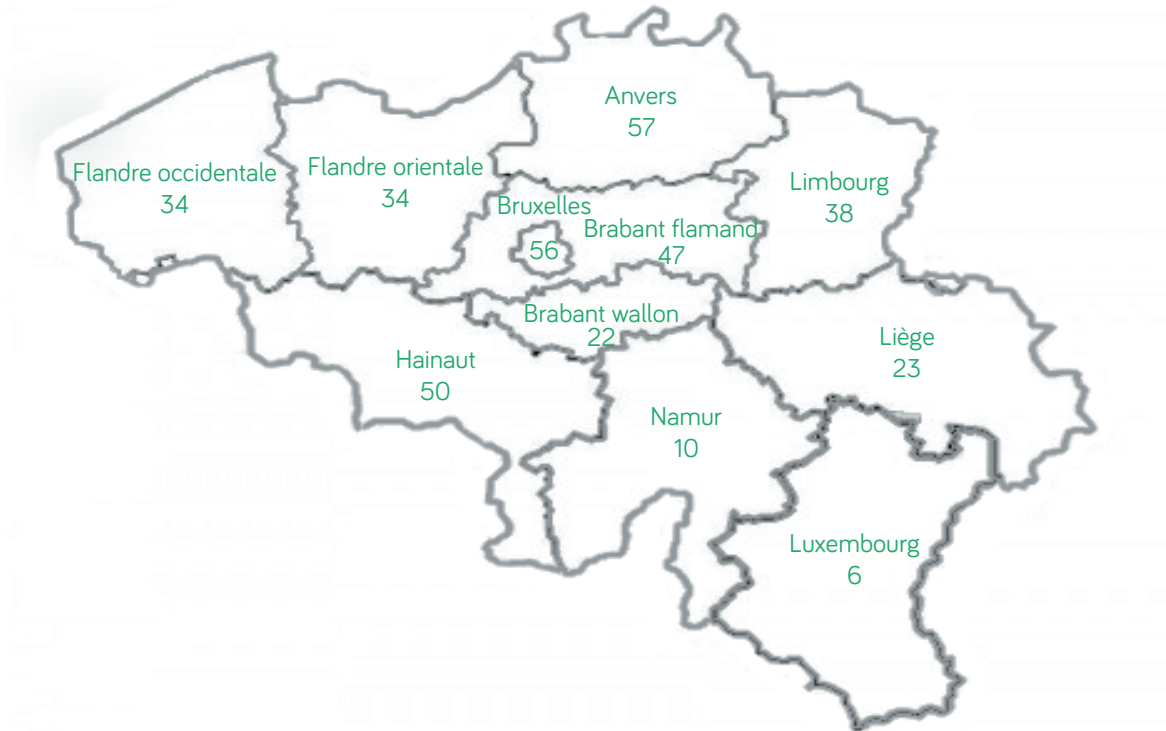


L'un des dossiers soumis concernait un huissier de justice français et un autre ne concernait pas d'huissier de justice. Par conséquent, ces dossiers ne sont pas comptabilisés dans ces chiffres.

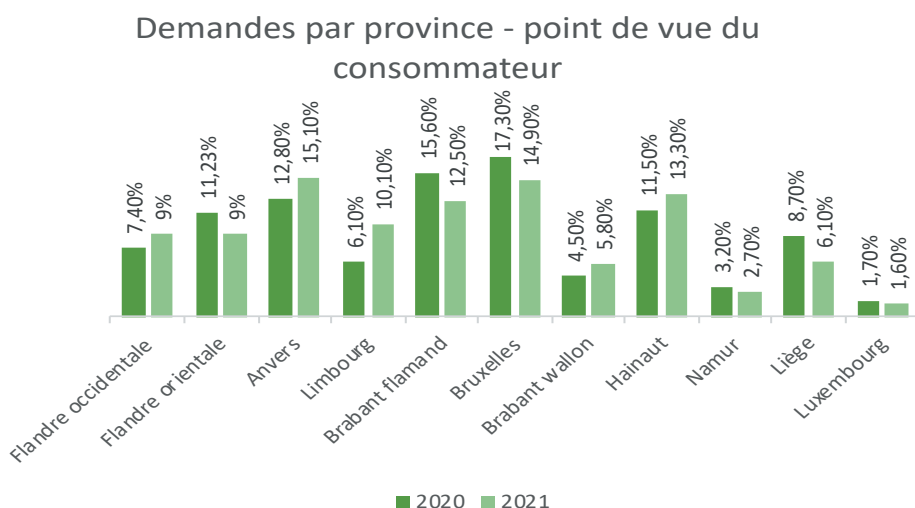


Par rapport à 2020, le nombre de dossiers (selon le point de vue de l'huissier de justice) reste à peu près stable dans la plupart des arrondissements judiciaires. En Flandre orientale et à Eupen, on observe une forte baisse. À Eupen, il s'agit d'une diminution de 11 à 1 dossier. Le pourcentage de dossiers concernant des huissiers de justice namurois double, mais reste relativement faible.

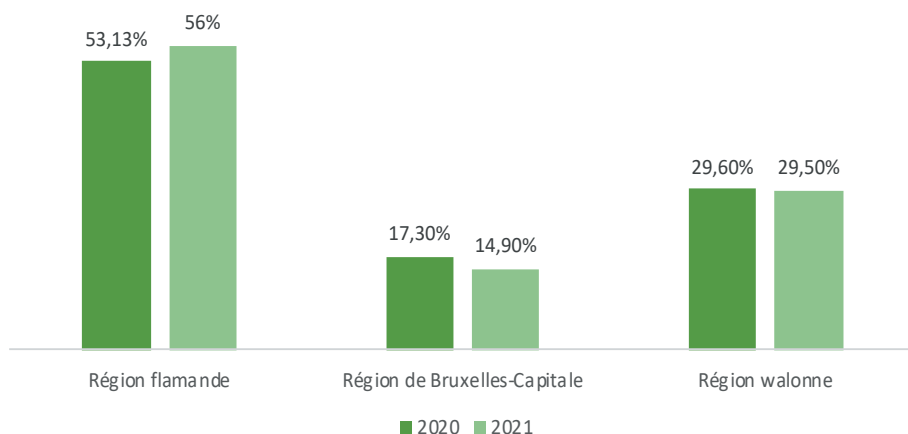
3.3.3 Nombre de demandes par province - point de vue du consommateur



Comme mentionné précédemment, deux dossiers ont également été soumis depuis la France, ainsi qu'un depuis les Pays-Bas et un en provenance d'Italie.

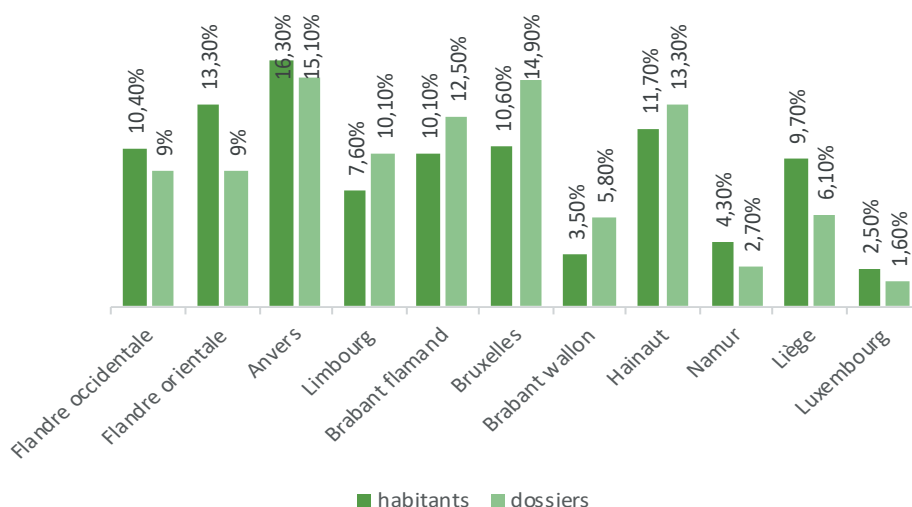


Demandes par région - point de vue du consommateur



Si l'on compare le nombre de dossiers par province du point de vue des consommateurs avec celui de l'année dernière, on constate que la différence est minime. Le nombre de dossiers par région reste également relativement stable.

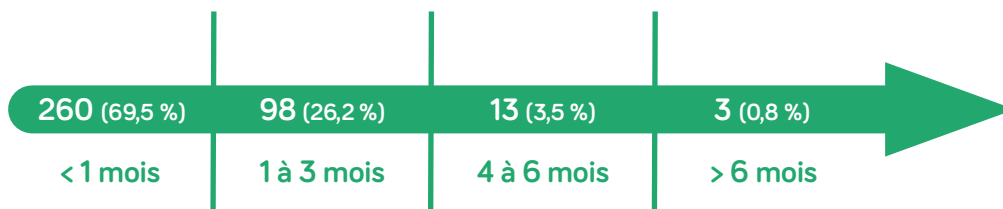
Le fait que la majorité des dossiers soient introduits par des consommateurs flamands peut s'expliquer par le fait que la Région flamande compte également la population la plus dense.²



Le graphique ci-dessus, compare le pourcentage d'habitants par province avec le nombre de dossiers déposés par province en 2021. Ces chiffres ne sont pas très éloignés les uns des autres.

² 57,7 % de la population belge vit en Région flamande, 10,6 % dans la Région de Bruxelles-Capitale et 31,7 % en Région wallonne (chiffres de 2021, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>).

3.4 Durée de traitement



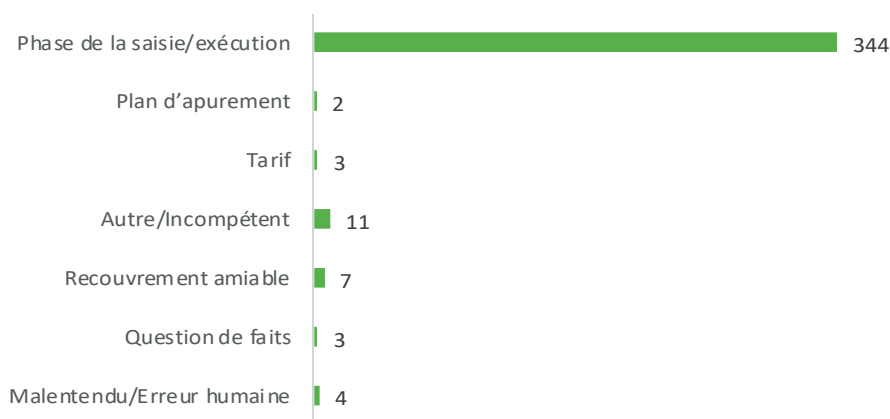
Les dossiers qui étaient encore en cours au 31 décembre 2021 ne sont pas comptabilisés dans les chiffres présentés ci-dessus.

Le délai moyen de traitement reste à peu près le même que les années précédentes. La majorité des dossiers sont toujours clôturés dans un délai d'un mois. Ce pourcentage a même augmenté par rapport à 2020.³

« Je continue à considérer la rapidité du traitement comme un stimulant pour les huissiers de justice à coopérer également de manière harmonieuse. Certains qui ne répondaient pas auparavant le font maintenant. Petite anecdote : les huissiers de justice wallons répondent plus rapidement que leurs homologues flamands. »

3.5 Sujets les plus récurrents

Sujets les plus récurrents



³ Remarque : le graphique ci-dessus ne prend en compte que la durée de traitement des dossiers clôturés et non les affaires en cours.

344 des demandes soumises (92 %) concernaient la phase d'exécution judiciaire. C'était également le cas en 2020 ; la majorité des demandes (54 %) concernaient cette étape. On constate toutefois une forte augmentation lorsqu'on compare ces pourcentages.

Cette augmentation mérite quelques mots d'explication : la catégorie « phase de saisie-exécution » concerne en fait les interventions des huissiers de justice (exclusivement compétents en la matière), qui suscitent logiquement le plus de réactions. Ou lorsque le débiteur est déjà à un stade avancé, à savoir le recouvrement et l'exécution judiciaires. Par exemple, en cas de saisie-arrêt ou lorsque l'huissier se présente à la porte pour un inventaire des biens (saisie), ce qui entraîne parfois le chargement effectif du mobilier.

« Je le répète tous les jours : ouvrez votre courrier et contactez l'huissier de justice en temps utile. »

Deux dossiers (0,5 %) concernaient des plans d'apurement.

Attention : la saisie de biens meubles n'exclut pas le remboursement, au contraire. C'est une (dernière) chance de négociation. Les plans d'apurement convenus dans ce contexte sont donc également inclus dans le chiffre - à première vue - étonnamment élevé ci-dessus. Les plans d'apurement convenus en dehors de ce contexte, c'est-à-dire en dehors du contexte d'une saisie, sont répertoriés séparément.⁴

Trois dossiers (0,8 %) concernaient les tarifs des huissiers de justice. On constate ici une baisse significative par rapport à 2020 (13 %). Le tarif n'a pas (encore) été clarifié, mais il exige une réponse plutôt qu'une tentative de médiation (voir supra, page 8).

Onze dossiers (2,9 %) avaient une origine différente et étaient souvent adressés à tort à l'Ombudsman des huissiers de justice.

Sept dossiers (1,9 %) concernaient un recouvrement amiable, trois dossiers (0,8 %) une question de faits et quatre dossiers (1,1%) un malentendu ou une erreur humaine.

⁴ Ce n'était pas le cas l'année dernière, ce qui explique en partie la diminution (on parlait de 13 % en 2020).

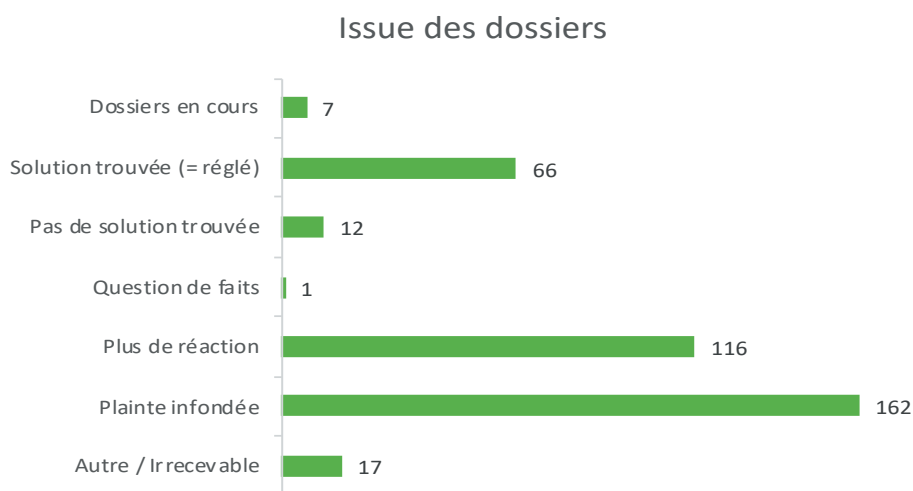
Deux phénomènes qui sont survenus plus souvent et au sujet desquels l'Ombudsman a souvent été interpellé l'année dernière sont :

- d'une part, les faux messages (de personnes se faisant passer pour des huissiers de justice). Malheureusement, il s'agit d'un problème récurrent (phishing, etc.), dans le cadre duquel la prudence est de mise. Consultez à ce sujet le site web de la CNHB : <https://www.huissiersdejustice.be/lhuissier-de-justice/informations-pratiques/fraude-internet>.

- d'autre part, le prêt de noms (en particulier par un huissier à une agence de recouvrement), sur lequel l'Ombudsman attire l'attention de la CNHB. Une agence de recouvrement qui fait appel à un huissier de justice dans le cadre d'un recouvrement amiable apparaît comme déroutante aux yeux du consommateur, qui ne sait pas non plus qui il doit réellement payer. Il s'interroge également sur l'utilité d'une pratique aussi douteuse.

3.6 Résultats

À la fin de l'année 2021, les résultats étaient les suivants :



Dossiers en cours	7	1,80 %
Solution trouvée (= réglé)	66	17,30 %
Pas de solution trouvée	12	3,10 %
Question de faits	1	0,03 %
Plus de réaction	116	30,50 %
Plainte infondée	162	42,50 %
Autre / Irrecevable	17	4,50 %

Quelques cas, à titre d'illustration :

Un accord (avec l'aval de l'huissier de justice et du créancier) a, par exemple, été trouvé dans le cas de plans d'apurement à long terme (petits montants et intérêts courants), où un décompte total était demandé et a été obtenu de la part de l'huissier de justice, et le solde a pu être remboursé en un seul paiement.

Un accord n'a par exemple pas pu être trouvé :

- Dans le cas où un indépendant déclaré en faillite devait encore payer des cotisations sociales, pour lesquelles un titre exécutoire avait été signifié par l'huissier de justice à la demande de l'institution de sécurité sociale. Bien que les cotisations en retard aient été supprimées (déclarées excusables), l'intéressé n'en avait pas informé l'huissier de justice, ou l'en avait informé trop tard. Ce dernier a dès lors procédé à la citation, avec les coûts que cela entraîne. Ceux-ci n'ont pas été abandonnés.⁵
- Lorsque l'organisation d'une (nouvelle) journée de vente était disproportionnée par rapport au solde dû, l'Ombudsman a signalé cette disproportion.

Les demandes suivantes ont été déclarées infondées :

- L'amende de stationnement a été - en fin de compte - payée en retard, mais les charges ne l'ont pas été, alors qu'elles étaient dues.
- Lorsqu'il y a du ressentiment à l'égard de l'huissier de justice qui « paie d'abord ses frais ». Ce n'est certainement pas interdit.

⁵ La CNHB préconise un nouvel avis « faillite » dans le Fichier Central des Avis, via une connexion automatique avec RegSol (ou encore plus loin : un accès à RegSol), qui permettrait d'éviter ce type de situations.

4. RECOMMANDATIONS

Bien que je n'exerce pas de compétences réglementaires, je considère qu'il est important de faire des recommandations destinées aux consommateurs, à la profession des huissiers de justice et au gouvernement. Grâce à elles, j'essaie d'améliorer le service rendu aux citoyens. Certaines recommandations ont déjà été formulées dans un précédent rapport annuel et nécessitent logiquement du temps pour être traduites dans pratique.

4.1 Pour les huissiers de justice

Les huissiers de justice et leurs collaborateurs peuvent encore travailler sur les points listés ci-après :

- Soyez disponible pour le consommateur (malgré la pénurie de personnel – de qualité), n'attendez pas l'intervention de l'Ombudsman.
- Communiquez de façon claire et limpide. Les consommateurs doivent être informés de façon correcte et compréhensible tout au long de la procédure. Un langage clair est essentiel à cet égard. Les consommateurs doivent également bien comprendre les conséquences auxquelles ils s'exposent s'ils ne répondent pas ou ne respectent pas un accord.
- Il en va de même pour votre décompte. Celui-ci n'a pas nécessairement sa place dans l'acte lui-même, mais doit pouvoir être présenté en cas de besoin et être lisible, détaillé et exhaustif. Si nécessaire, adaptez les logiciels.
- Évitez autant que possible les saisies supplémentaires. Procéder à une saisie sur salaire peut sembler plus « facile » qu'une visite à domicile (avec la police), mais va à l'encontre de la nature collective d'une saisie-arrêt.
- Enfin, en ce qui concerne la notoriété du Service de médiation, mentionnez dans votre correspondance l'existence du Service de médiation ou d'autres organisations d'aide comme les CPAS.

4.2 Pour les consommateurs

Voici ce que je recommande aux consommateurs :

- Restez polis et ne soyez pas agressifs à l'égard de l'huissier de justice (rappelez-vous qu'il n'est qu'un messenger).
- Ne jetez aucune mise en demeure à la poubelle et ouvrez les courriers que vous recevez.
- Agissez tant qu'il est encore temps : contactez l'huissier de justice ou le CPAS.

4.3 Pour les responsables politiques

Les aspects sur lesquels les décideurs politiques doivent intervenir (d'urgence) sont :

- La création d'un tribunal disciplinaire. Sur le plan législatif, c'est en cours ; sur le plan pratique, l'élaboration devra suivre.
- La mise en place d'un cadre légal clair pour le recouvrement amiable, comme annoncé par le ministre de l'Économie. Il s'agit tant des frais liés à l'intervention du professionnel du recouvrement que de la procédure elle-même (intérêts et clauses pénales).
- Une modernisation du tarif des huissiers de justice (arrêté royal de 1976) dans la phase judiciaire – annoncée par le ministre de la Justice en coopération avec la CNHB et le Centre d'expertise – en abordant, entre autres, les droits de recette et d'acompte et, par ailleurs, la pression fiscale sur les actes des huissiers de justice.
- Une politique de prévention efficace. Trop peu de jeunes savent comment gérer l'argent et les dettes. Il faut donc consacrer plus de temps aux compétences financières des étudiants. L'éducation n'est pas un remède miracle contre l'endettement, mais elle peut certainement contribuer à les anticiper.

5. À VOTRE SERVICE

Vous rencontrez un problème avec un huissier de justice ?

Le Livre XVI du Code de droit économique prévoit la création d'un Service de médiation pour le consommateur et l'agrégation des entités qualifiées, dont fait partie l'Ombudsman des huissiers de justice.

L'Ombudsman est compétent pour traiter des notifications émanant de particuliers, d'entreprises, de créanciers ou de débiteurs. De manière indépendante et impartiale, il cherchera une solution à votre problème. L'intervention de l'Ombudsman est gratuite.

Comment pouvez-vous introduire une plainte ?

Votre plainte doit être introduite par écrit, par courrier, par e-mail ou via le formulaire disponible sur le site Internet du Service de médiation. Veillez à toujours indiquer vos coordonnées, à décrire clairement le problème et à envoyer tous les documents utiles. Vous pouvez trouver en ligne une check-list qui pourrait vous être utile.

« J'interviens pour les huissiers de justice, mais aussi pour la protection du débiteur et du consommateur, comme le prévoit le CDE. »



Ombudsman des huissiers de justice
Avenue Henri Jaspar, 93 1060 Saint-Gilles



info@ombudshuissier.be



<https://www.ombudshuissier.be/introduire-votre-demande>