

OMBUDSMAN

HUISSIERS DE JUSTICE

Rapport annuel 2022



Table des matières

1	Avant-propos	page 4
2	Bilan de l'année 2022	page 6
3	Chiffres & graphiques	page 8
	3.1. Ressources financières	page 8
	3.2. Aperçu des dossiers	page 8
	3.3. Nombre de demandes par langue et par région/arrondissement	page 10
	3.4. Durée de traitement des dossiers	page 13
	3.5. Sujets les plus récurrents	page 14
	3.6. Résultats	page 16
4	Recommandations	page 17
	4.1. Pour les huissiers de justice	page 17
	4.2. Pour les consommateurs	page 18
	4.3. Pour les responsables politiques	page 18
5	À votre service	page 19

1. AVANT-PROPOS



Cher lecteur,

Toute histoire a une fin et il en va de même pour mon mandat d'Ombudsman des huissiers de justice, entamé le 6 septembre 2018. Après cinq ans de travail et quatre rapports annuels, j'ai décidé, en concertation avec la Chambre nationale des huissiers de justice (CNHB), de céder mon poste.

Naturellement, cet adieu s'accompagne de regrets. Mais je sais déjà qu'en fin de compte, c'est la satisfaction qui l'emportera. Après tout, ce n'est pas tous les jours que l'on a la chance d'écrire une page d'histoire en tant que premier Ombudsman des huissiers de justice.

La création de ce service de médiation ne coulait pas de source. En effet, alors que la loi prévoit qu'un ombudsman défende exclusivement l'intérêt des consommateurs, la situation était un peu plus compliquée en ce qui concerne la profession d'huissier de justice puisque ce dernier agit déjà comme un intermédiaire neutre entre le créancier et le débiteur. Le choix a cependant été vite fait : l'Ombudsman des huissiers de justice est là pour tout le monde, débiteur et créancier. Et, rétrospectivement, cette approche s'est avérée être la bonne.

Une deuxième question se posait également quant à la profession d'huissier de justice elle-même : on pouvait en effet craindre que le recours au médiateur soit utilisé dans le but de suspendre des procédures. Cette inquiétude s'est avérée tout à fait injustifiée. Je n'ai d'ailleurs jamais eu l'intention de suspendre une procédure en cours mais plutôt de trouver un compromis, par le biais de la médiation, auquel toutes les parties concernées pouvaient adhérer. Dans ce contexte, je peux en outre affirmer que la majorité des parties coopère de manière constructive lorsque je les contacte dans le cadre d'une demande de médiation.

Comme pour les rapports annuels précédents, ce document vous donnera un aperçu de mon travail en tant qu'ombudsman, sur la base de chiffres pertinents. Par ailleurs, j'ai à nouveau formulé un certain nombre de recommandations à l'intention des consommateurs, des huissiers de justice et des responsables politiques. J'espère ainsi contribuer à une protection plus solide du consommateur, qui reste un sujet d'actualité.

Arnout De Vidts, ombudsman

2. BILAN DE L'ANNÉE 2022

2022 peut être résumée comme l'année où le monde a dû se réinventer après la crise de santé relative au Covid qui avait complètement dominé 2020 mais aussi maintenu une forte emprise sur l'ensemble de l'année 2021. Malheureusement, l'invasion de l'Ukraine par la Russie en février 2022 et la crise énergétique et économique qui s'en est suivie ont joué les rabat-joie.

L'extinction des mesures de protection gouvernementales mises en place dans le cadre de la lutte contre l'épidémie de Covid a coïncidé avec la poursuite, voire le démarrage/la relance, des procédures de recouvrement par les créanciers institutionnels (impôts des personnes physiques, impôts des sociétés, ONSS, caisses d'assurance maladie, etc.) et une hausse des factures provisionnelles, suscitant ainsi le désarroi parmi les citoyens qui s'est traduit par une légère augmentation des demandes de médiation en 2022, **le nombre de dossiers reçus passant de 381 en 2021 à 441 en 2022, ce qui représente une augmentation de 15,75 %.**

Une oreille attentive

Prêter une oreille attentive est primordial (tout comme la reconnaissance de se savoir entendu). L'importance de cette écoute m'a servi de fil conducteur dans tous les dossiers que j'ai ouverts en tant qu'Ombudsman des huissiers de justice. En effet, j'essaie toujours, à partir de mon expérience comme juge des saisies et en fonction du dossier reçu, d'aider tout un chacun ; ce qui implique parfois d'orienter les personnes vers le médiateur compétent.

La communication et le dialogue restent donc les mots-clés d'une médiation réussie.

Ces dernières années, j'ai pu constater que les huissiers de justice ressentent parfois eux-mêmes le besoin de donner leurs versions des faits à un modérateur indépendant. En ce sens, il m'arrive donc également d'agir pour eux comme une caisse de résonance. D'ailleurs, la grande majorité des huissiers de justice coopère généralement de manière constructive à une demande de médiation. Bien sûr, il arrive que je doive inciter un huissier de justice – et plus particulièrement son donneur d'ordre – à être raisonnable et donc à clôturer un dossier. D'un autre côté, il arrive aussi que je doive encourager un consommateur à payer le décompte dans son intégralité (y compris les frais résultant du retard de paiement et pas seulement le montant principal), simplement parce que cette facture est juste et due.

Conseil de discipline national pour les huissiers de justice et les notaires

En novembre 2022, le Parlement fédéral a donné son feu vert à la mise en place d'un tribunal disciplinaire national pour les notaires et les huissiers de justice, en remplacement des commissions disciplinaires existantes, auquel les citoyens pourront s'adresser en cas de plainte. Ce nouveau tribunal fonctionnera de manière indépendante et pourra imposer des sanctions aux huissiers de justice qui ne respecteraient pas les règles. Il entrera en fonction le 1^{er} septembre 2023.

Un deuxième changement important en termes de contrôle et de sanction réside dans l'amendement de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur (Livre XIX CDE – *infra*). Tous les acteurs du recouvrement amiable, y compris les avocats et les huissiers de justice, peuvent être soumis au contrôle de l'Inspection économique. Bien que l'ombudsman ne dispose pas de pouvoirs de sanction, ces deux nouvelles initiatives juridiques auront quoi qu'il en soit une influence sur son travail. À suivre donc, sans aucun doute.

Nouveau régime de recouvrement amiable

Dans le même contexte, le 27 avril 2023, le Parlement fédéral a finalement donné son accord à l'insertion d'un livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique. Le gouvernement fédéral souhaite ainsi mieux protéger les consommateurs et répondre à la nécessité de plafonner les frais de recouvrement liés à l'intervention du recouvreur professionnel ainsi qu'à la procédure elle-même (intérêts et clauses pénales contractuels).

Cette loi entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2023 (et à partir du 1^{er} décembre 2023 pour certaines dispositions).

Le nombre de plaintes relatives au recouvrement amiable reste limité au fil des années, bien que l'on constate une augmentation de 1,9 % en 2020 à 3 % en 2021 et même 7 % en 2022. La part limitée de ces dossiers dans le total des demandes de médiation peut s'expliquer par le fait que le recouvrement amiable ne représente pas une activité principale pour la majorité des études d'huissiers de justice.

Quoi qu'il en soit, j'attends avec impatience l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi et, bien sûr, son éventuelle incidence sur les demandes de médiation que l'ombudsman recevra. Nous saurons bientôt si cette loi atteindra les objectifs qu'elle s'est fixés ; « the proof of the pudding is in the eating » (« à l'œuvre, on connaît l'artisan »).

3. CHIFFRES & GRAPHIQUES

Considérations générales

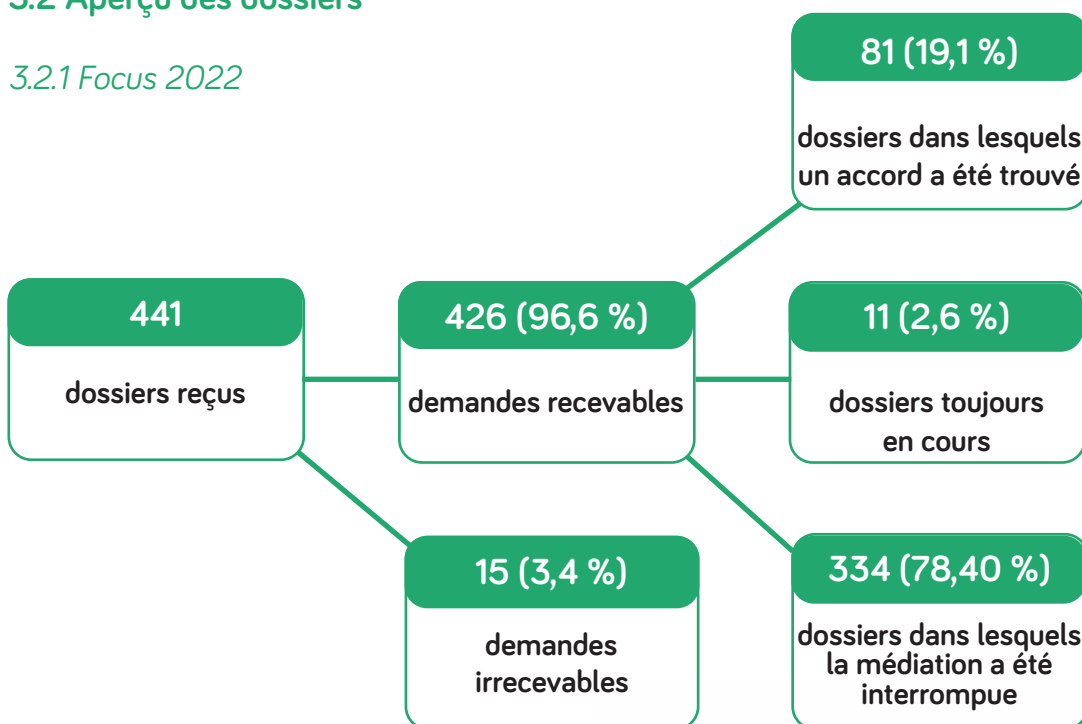
3.1 Ressources financières

Le service de l'ombudsman reçoit, annuellement, son propre budget de fonctionnement de la CNHB (75.000,00 EUR). Ce montant peut être utilisé librement par l'ombudsman, en tant qu'entité qualifiée indépendante et impartiale. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des coûts encourus pour 2022.

Personnel (prestations de l'ombudsman)	62.276,00 EUR
Fonctionnement (service informatique, bureau, internet, téléphone)	2.320,69 EUR
Divers (formation bancaire, traduction)	697,69 EUR
Total	70.294,38 EUR

3.2 Aperçu des dossiers

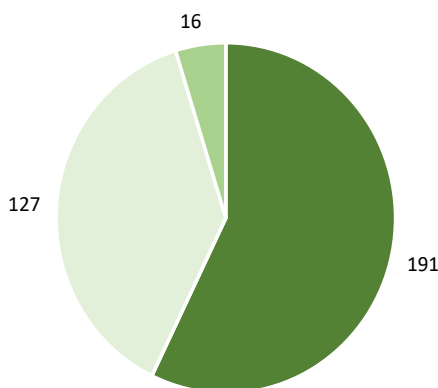
3.2.1 Focus 2022



Quelques chiffres :

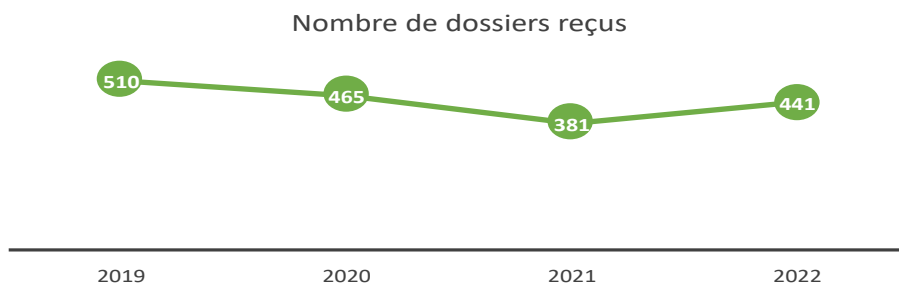
- Le nombre de demandes de médiation reçues : par rapport à 2021, où l'ombudsman avait reçu 381 dossiers, 2022 marque une augmentation d'environ 13 % avec 441 dossiers.
- Sur les 441 dossiers reçus en 2022, 15 dossiers (3,4 %) étaient irrecevables, soit en raison du caractère offensant de la demande, soit parce qu'il s'agissait d'un huissier de justice étranger ou encore parce qu'ils ne relevaient pas de la compétence de l'Ombudsman des huissiers de justice. Dans ce dernier cas, les consommateurs concernés ont été renvoyés vers l'ombudsman approprié.
- Sur les 426 dossiers recevables, 81 dossiers (19,1 %) ont abouti à un règlement, 11 dossiers étaient en cours en 2022 (2,6 %) et la médiation a été interrompue dans 334 dossiers (78,40 %). Ces chiffres sont conformes à ceux des années précédentes : si nous prenons l'exemple de 2021, 18,1% des dossiers avaient été réglés. Par « règlement », nous entendons de manière générale un paiement ou un accord pour un plan de paiement.
- Sur les 334 dossiers dans lesquels la médiation a été interrompue, 191 dossiers n'ont pas pu faire l'objet d'un accord de règlement parce qu'il s'est avéré, après enquête, que la plainte n'était pas fondée. Toutefois, le fait qu'aucun règlement n'ait été obtenu n'est pas pour autant synonyme de dossier « raté ». Dans ces dossiers en question, l'ombudsman a pu prouver sa valeur ajoutée en jouant le rôle de caisse de résonance et a même eu la possibilité, dans un dossier particulier, d'orienter le consommateur vers les services compétents.
- Dans 127 dossiers, il n'y a eu aucune réaction et, enfin, 16 dossiers concernaient des faits qui n'étaient pas objectivement vérifiables.

Dossiers interrompus



- Dans 334 dossiers (78,40 %), la médiation a été interrompue.
- Dans 191 de ces dossiers (57,19 %), la médiation a été interrompue parce que la plainte s'est avérée infondée.
- Dans 127 dossiers, il n'y a plus eu aucune réaction de la part du consommateur.
- Dans 16 dossiers, il s'agissait de faits ne pouvant être objectivement vérifiés.

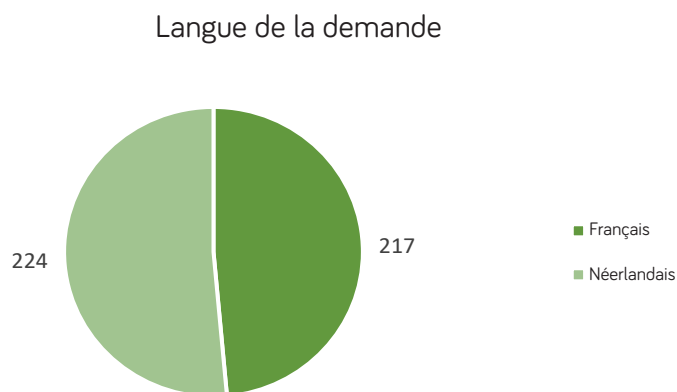
3.2.2 Tendance



Après cinq ans d'activité, nous pouvons donc dire que les huissiers de justice ont trouvé le chemin vers l'ombudsman. Le nombre de demandes de médiation est assez stable pour la période 2019-2022, à l'exception de l'année 2021 où, contrairement à d'autres médiateurs, le médiateur des huissiers de justice n'a pas connu de hausse significative de dossiers. L'explication tient probablement au fait qu'en 2021, les mesures gouvernementales mises en place pour protéger les consommateurs dans le cadre de la lutte contre le COVID-19 produisaient encore leurs effets et, surtout, que l'activité des huissiers de justice durant cette période était fortement restreinte, en raison des moratoires successifs sur les saisies.

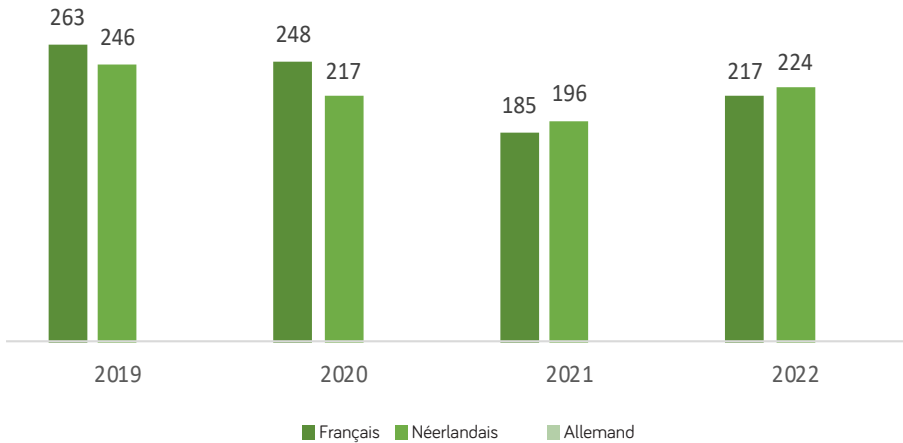
3.3 Nombre de demandes par langue et par région/arrondissement

3.3.1 Langue de la demande



En 2022, 217 dossiers francophones et 224 dossiers néerlandophones ont été introduits. Aucune demande en langue allemande n'a en revanche été formulée.

Langue de la demande 2019 - 2022



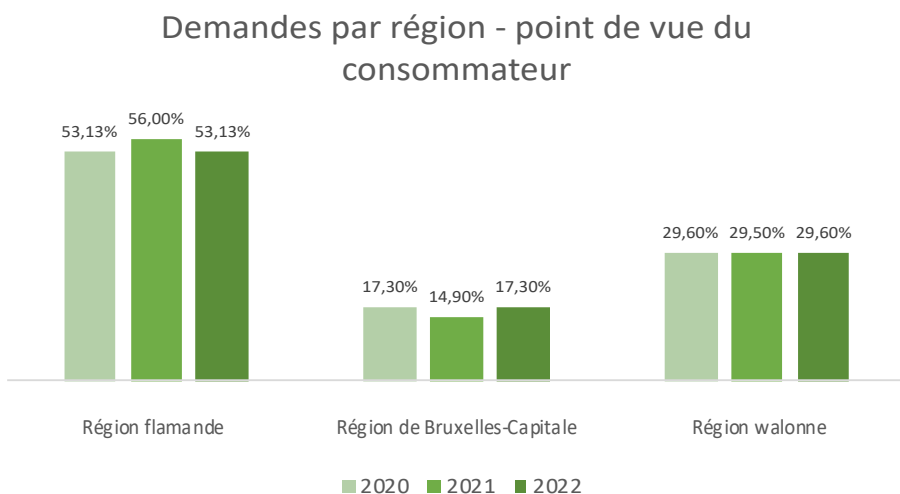
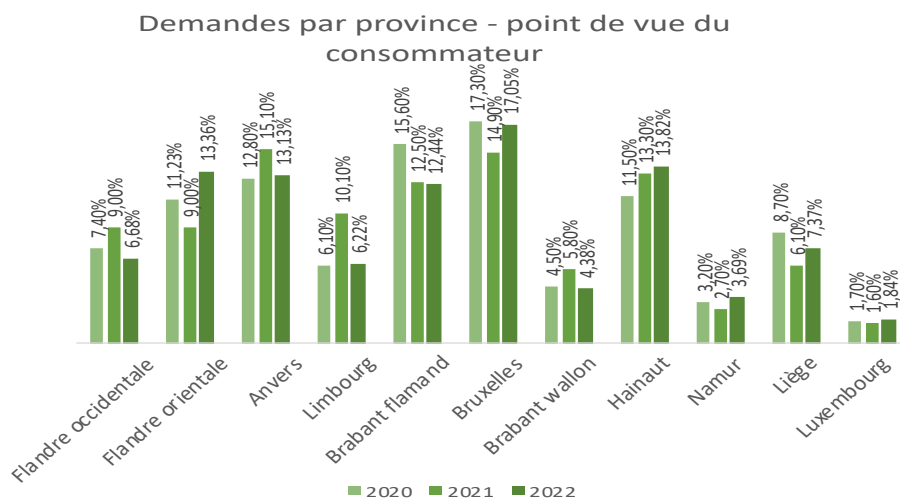
En 2022, les dossiers néerlandophones ont donc à nouveau été plus nombreux que les dossiers francophones. Toutefois, comme ce fut le cas pour les années précédentes, un relatif équilibre subsiste entre les deux langues.

Le nombre de dossiers introduits depuis l'étranger a, quant à lui, légèrement augmenté en 2022. En 2019, on dénombrait 7 dossiers, 3 en 2020, 4 en 2021 et 9 en 2022.



3.3.2 Nombre de demandes par province

Voici le nombre de demandes par province, réparti sur les années 2020, 2021 et 2022.

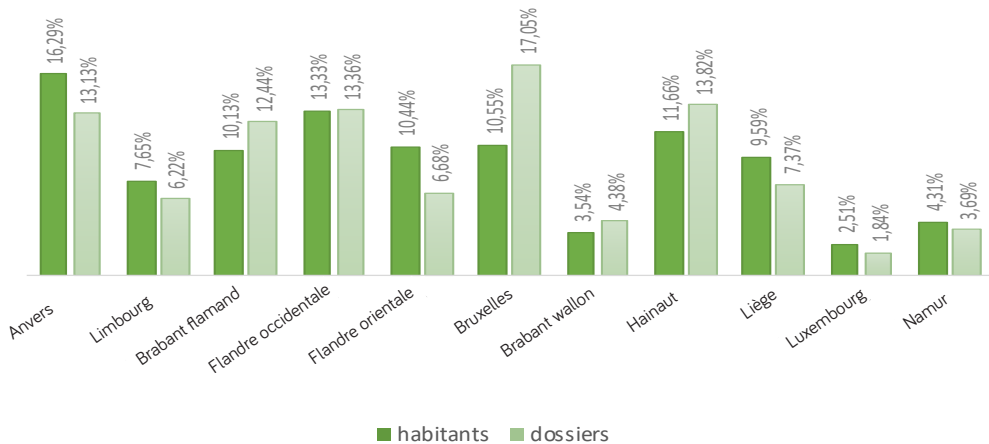


Le nombre de dossiers par région reste relativement stable.

La majorité des demandes est introduite par des consommateurs flamands, ce qui semble logique puisque la Région flamande compte le plus grand nombre d'habitants et le plus grand nombre d'huissiers de justice¹.

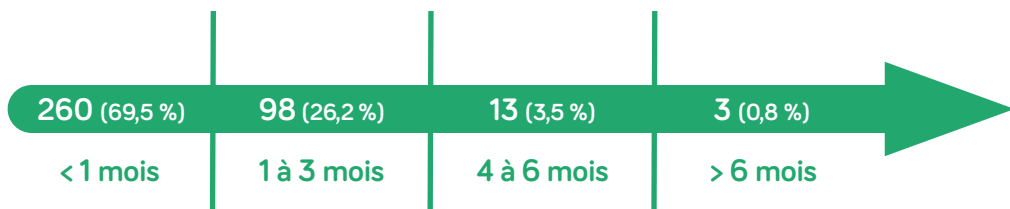
¹ 57,8 % de la population belge vit en Région flamande, 10,5 % en Région de Bruxelles-Capitale et 31,7 % en Région wallonne. (Chiffres de 2022, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>).

Pourcentage des dossiers par rapport au nombre d'habitants



Le graphique ci-dessus permet de comparer, par province, le pourcentage d'habitants et le nombre de dossiers introduits en 2022.

3.4 Durée de traitement des dossiers



Le schéma ci-dessus ne tient pas compte des dossiers qui étaient encore en cours au 31 décembre 2022.

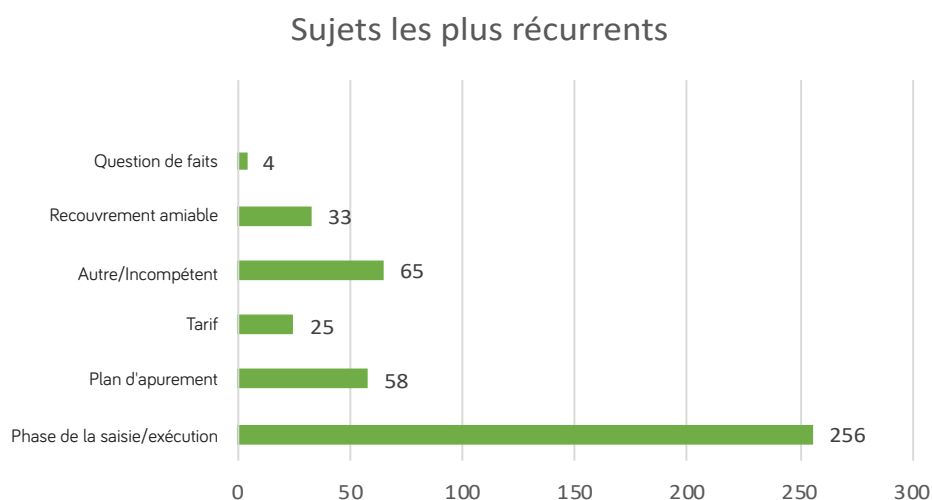
Nous pouvons constater que la durée moyenne de traitement reste à peu près la même que les années précédentes ; la majorité des dossiers est toujours clôturée endéans un mois.

Arnout De Vidts : « L'importance de la coopération a vraiment été comprise par les huissiers de justice. Comme l'année dernière, les huissiers de justice wallons réagissent plus rapidement que leurs confrères flamands. »

3.5 Sujets les plus récurrents

Il est difficile de classer chaque dossier dans une catégorie bien définie mais, de manière générale – et cela correspond tout à fait à mes années de travail précédentes –, j’ai remarqué que pratiquement tous les cas concernent la phase d’exécution et plus particulièrement les procédures de saisie. Ceci est inhérent au rôle-clé de l’huissier de justice dans les procédures de saisie, ce dernier faisant le lien entre la phase amiable et la phase d’exécution forcée.

Un second élément peut expliquer que les demandes concernent majoritairement la phase d’exécution de la saisie. En effet, pour la plupart des consommateurs, cette procédure n’est pas familière ; elle apparaît en outre comme conflictuelle et intrusive. Citons l’exemple de la saisie-arrêt ou encore de l’huissier de justice qui se présente pour dresser un inventaire des biens pouvant être saisis (saisie mobilière).



- 256 des demandes introduites (58 %) concernaient la phase d’exécution judiciaire.
- 58 dossiers (13,15 %) concernaient un plan de remboursement.
- 25 dossiers (5,67 %) concernaient les frais d’huissier de justice. On constate ici une augmentation significative par rapport à 2021 (0,8 %).
- 65 dossiers (14,74 %) avaient une autre origine et étaient souvent adressés à tort à l’Ombudsman des huissiers de justice.
- 33 dossiers (7,48 %) concernaient une ordonnance de recouvrement amiable, tandis que 4 dossiers (0,91 %) concernaient une question de fait.

Comme pour les années précédentes, l’ombudsman a majoritairement reçu, en 2022, des demandes de médiation pour des dossiers qui se trouvaient déjà dans la phase d’exécution d’une procédure de saisie.

L'ombudsman avance plusieurs raisons à cela :

- Le passage trop rapide à la saisie sur salaire : le médiateur constate que certains huissiers de justice passent à la saisie sur salaire même pour de petites sommes. Il s'agit, en soi, d'une procédure coûteuse (compte tenu du coût de la signification et de la notification de la saisie-arrêt) et qui implique en outre des frais supplémentaires, tels que la préparation d'une répartition proportionnelle.
- Le temps d'attente trop long pour les états de répartition dans les saisies sur salaire : les études d'huissiers de justice doivent les faire manuellement parce que le logiciel nécessaire fait défaut. Par conséquent, les études qui saisissent systématiquement les salaires ne peuvent pas assurer le suivi dans un délai raisonnable.
- Le manque d'informations correctes sur le calcul des intérêts : dans le cas du calcul des intérêts sur les avortements de montants importants, où des avances ont déjà été payées et doivent être facturées, l'ombudsman constate que certaines études d'huissiers de justice ne sont pas toujours en mesure de fournir des informations suffisantes sur le calcul correct des intérêts dus parce que les membres du personnel n'ont pas une connaissance suffisante du fonctionnement du programme informatique.
- Enfin, une procédure de saisie n'aboutit pas nécessairement à une vente publique judiciaire. Cette perception reste très vivace. Pourtant, le fait qu'un huissier de justice se rende au domicile du débiteur indique avant toute chose que la saisie mobilière est le point de départ de négociations et d'accords de paiement. Ce serait se méprendre que de la considérer comme l'étape finale d'une procédure de recouvrement (les biens restent d'ailleurs sur place). C'est aussi la raison pour laquelle cette procédure n'aboutit que dans 1,5 % des cas à une vente forcée.

En outre, l'ombudsman relève que les consommateurs continuent aussi à arguer qu'ils n'ont pas reçu de rappels par courrier. Même si cela est difficile à vérifier, l'ombudsman estime qu'il serait trop facile de refuser de traiter ces demandes et de rejeter la responsabilité sur bpost.

Attention : de faux courriels circulent

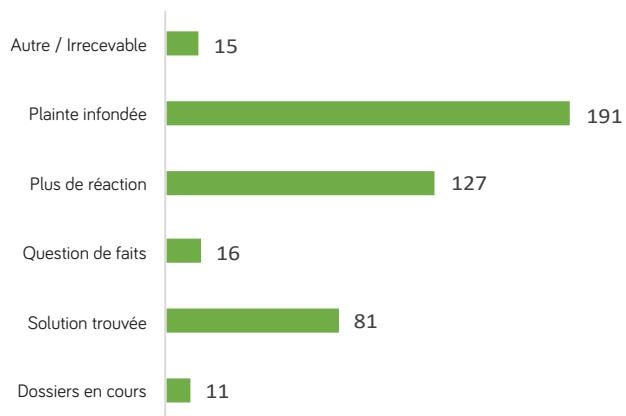
Malheureusement, je dois à nouveau mettre en garde contre le phishing et le smishing, où des escrocs se font passer pour des huissiers de justice afin de pousser les gens à payer immédiatement une « dette arriérée ». Il ne s'agit pas d'un phénomène temporaire mais d'un fléau qui continue à causer régulièrement de graves désagréments aux consommateurs et aux huissiers de justice.

J'attire à nouveau votre attention sur le site web de la Chambre nationale des huissiers de justice, où sur la page d'accueil se trouve une bannière menant vers une liste actualisée des cas connus de faux messages, ainsi que des conseils pour vous aider à distinguer un courrier authentique d'un faux : <https://www.huissiersdejustice.be/lhuissier-de-justice/informations-pratiques/fraude-internet>.

3.6 Résultats

Voici comment l'ombudsman a clôturé l'année 2022 :

Issue des dossiers



4. RECOMMANDATIONS

L'ombudsman acquiert une vision privilégiée sur les causes des litiges et les raisons pour lesquelles les émotions sont parfois exacerbées.

Le fil conducteur à travers tous ces dossiers est la communication. Ou plutôt l'absence de communication ou une communication insuffisante. Cela peut aller des études d'huissiers de justice difficiles à joindre par téléphone ou par courrier électronique à des personnes qui, avec la meilleure volonté du monde, ne comprennent pas le contenu d'une lettre ou d'un acte et ont l'impression « qu'il n'y a personne à qui raconter leur histoire ».

Ces expériences constituent une source d'information importante pour un ombudsman. Je me base donc là-dessus pour formuler, chaque année, des recommandations à l'intention des consommateurs et des organisations qui représentent leurs intérêts. Celles-ci sont aussi des outils permettant d'adapter ou de réguler la profession d'huissier de justice elle-même. En effet, aucune profession ne souhaite avoir une mauvaise image en termes de prestation de services et de tarification.

Pour les responsables politiques, ces recommandations sont source d'adaptation de la politique. Du niveau local au niveau européen, l'avis des consommateurs compte.

4.1 Pour les huissiers de justice

- Soyez joignable. Mentionnez toujours votre numéro de téléphone et votre adresse électronique dans votre correspondance et sur vos actes.
- Communiquez de manière claire et nette, tant à l'écrit qu'à l'oral. Il est nécessaire d'informer correctement et précisément les consommateurs tout au long de la procédure. Un langage accessible est, à cet égard, essentiel. Les conséquences d'une absence de réponse ou du non-respect d'un règlement doivent également être claires pour les consommateurs.
- Il en va de même pour votre décompte. Il ne doit pas, en soi, apparaître dans l'acte en tant que tel mais il doit pouvoir être présenté en cas de besoin, être lisible, détaillé et complet. Si nécessaire, revoyez les logiciels.
- Dans la mesure du possible, évitez une saisie-arrêt supplémentaire. La saisie sur salaire peut sembler plus « facile » qu'une visite à domicile (avec la police en support) mais elle va à l'encontre de la nature collective d'une saisie-arrêt.
- Enfin, en ce qui concerne la référence à l'ombudsman : dans votre correspondance, mentionnez l'existence du service de l'ombudsman ou d'autres organismes d'assistance, tels que le CPAS.

4.2 Pour les consommateurs

- Ouvrez la correspondance des huissiers de justice et ne jetez pas les mises en demeure à la poubelle. Les ignorer est le plus mauvais conseil à suivre.
- Contactez immédiatement l'huissier de justice concerné.
- Soyez respectueux et restez poli envers le personnel de l'étude d'huissier de justice ou le (candidat-)huissier de justice. Celui-ci peut sembler être l'incarnation de vos problèmes financiers du moment mais peut il également vous aider à réduire vos dettes.

4.3 Pour les responsables politiques

Les années précédentes, j'avais formulé deux recommandations que je peux cocher aujourd'hui :

- La création d'un tribunal disciplinaire, approuvée en novembre 2022 et qui débutera le 1^{er} janvier 2024.
- Un nouveau cadre légal pour le recouvrement amiable, qui a finalement été approuvé par le Parlement fédéral le 27 avril 2023 et entrera en vigueur le premier jour du quatrième mois suivant sa publication au Moniteur belge.

Cela dit, il reste encore (beaucoup) de travail à faire. En outre, compte tenu des élections fédérales de juin 2024, le temps commence à manquer pour faire voter d'autres lois. Je pense notamment à :

- La réforme du tarif en matière civile et commerciale (A.R. de 1976), qui a été annoncée par le ministre de la Justice en 2021 et vise à mettre en place une structure tarifaire transparente et prévisible.
- L'allègement de la pression fiscale sur les actes d'huissier de justice.
- L'établissement d'une distinction claire entre les rôles du gouvernement comme responsable politique et comme créancier institutionnel.
- Une politique d'endettement globale, dans laquelle une attention particulière serait accordée non seulement aux coûts de recouvrement mais aussi à la prévention et à la détection plus rapide des personnes risquant de se noyer dans le surendettement.

5. À VOTRE SERVICE

Consumerconnect

À l'initiative du ministre de l'Économie et du secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, la plateforme numérique unique pour les consommateurs, Consumerconnect, est actuellement en cours de développement et sera prochainement mise en service.

Consumerconnect est une plateforme centrale (ou guichet unique) pour les services (numériques) liés à la protection des consommateurs. L'objectif de cette plateforme unique est de regrouper de manière claire toutes les informations destinées aux consommateurs et d'établir un seul point de contact pour les plaintes et les notifications, via un centre de liaison entre les différents organes fédéraux compétents.

Tous les consommateurs belges pourront accéder aux services suivants sur cette plateforme :

- Obtenir des informations sur leur protection, leurs droits et leurs obligations (par exemple : garantie, voyage, car-pass, assurance, fraude à la consommation, sécurité) ;
- Poser des questions sur leur protection et en suivre la progression jusqu'à ce que le service ou l'administration compétent(e) fournisse une réponse adéquate ;
- Soumettre des notifications plus simples ou des plaintes concernant leur protection, leurs droits et leurs obligations. Si nécessaire, les plaintes seront transmises directement au ministère public, à l'Inspection économique ou à d'autres services d'inspection.

Arnout De Vidts : « En tant qu'ombudsman, vous devez avant tout rapprocher les gens. Vous établissez un dialogue et travaillez à l'élaboration d'un compromis entre les consommateurs et les huissiers de justice. Le mot-clef est « écoute ». Rester ouvert pour entendre l'autre côté de l'histoire. »

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 trouverez en ligne une check-list pratique.



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



info@ombudshuissier.be



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