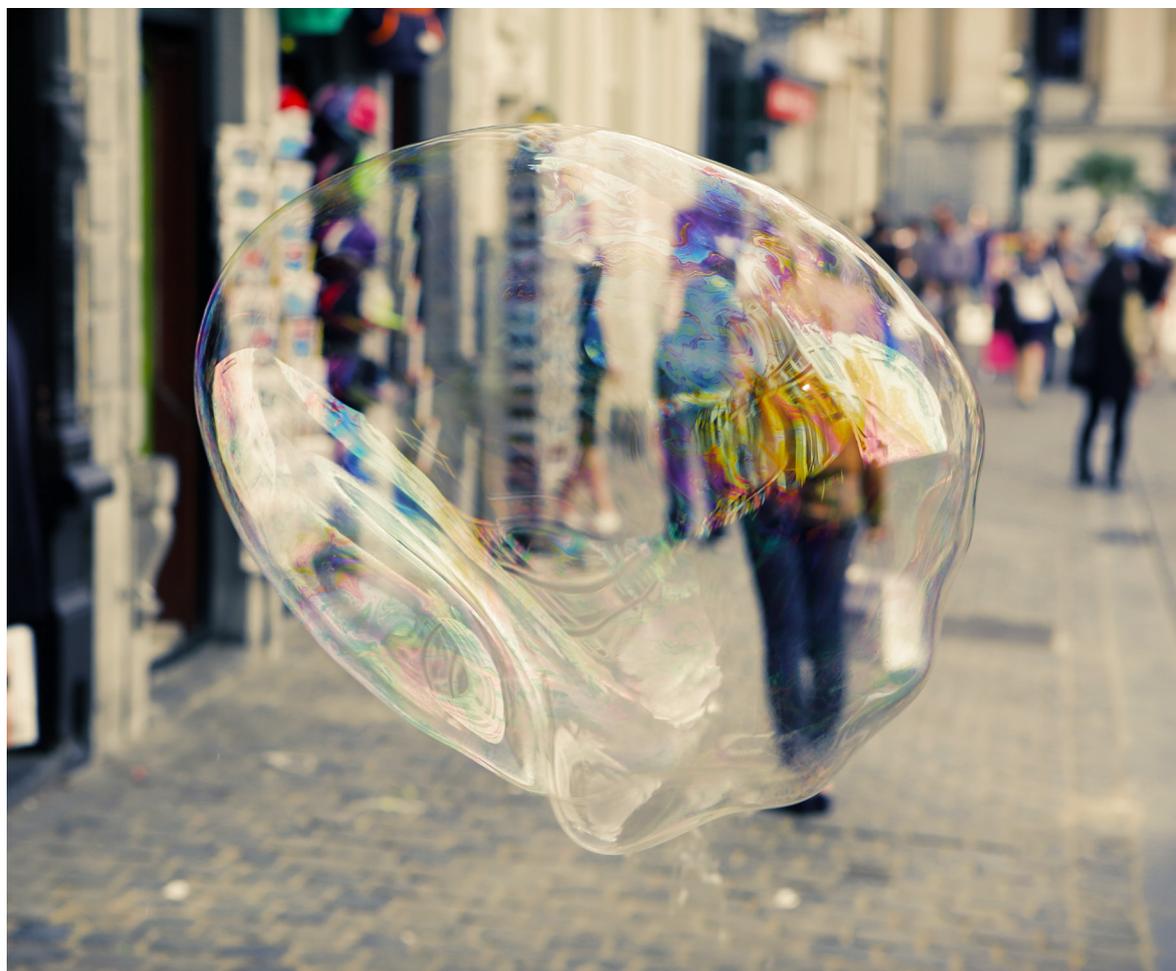


OMBUDSMAN

HUISSIERS DE JUSTICE

Rapport annuel 2018-2019



www.ombudshuissier.be

Table des matières

1	Avant-propos	<i>page 4</i>
2	Contexte	<i>page 7</i>
3	Chiffres-clés	<i>page 11</i>
4	Recommandations	<i>page 15</i>

AVANT-PROPOS

Cher lecteur,

C'est avec un grand plaisir que je vous présente mon premier rapport annuel en ma qualité d'ombudsman pour les huissiers de justice. J'y passe en revue mes activités, depuis mes débuts le 6 septembre 2018, jusqu'à décembre 2019. En tant qu'ombudsman, j'interviens indépendamment de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice (CNHB). Je dois cependant me justifier vis-à-vis du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, qui a reconnu le Service de médiation en tant qu'entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges.

Un premier rapport annuel est assurément une édition spéciale. Mon rapport n'y fait pas exception. En l'absence d'ombudsman pour les huissiers de justice jusqu'à ma désignation, il n'existe aucun point de référence. Je ne pouvais donc pas prédire combien de dossiers m'attendraient, quel type de questions je recevrais et combien de temps je consacrerai en moyenne à chaque dossier. Il en allait de même pour la question de savoir dans quelle mesure les huissiers de justice seraient disposés à m'accompagner sur le chemin de la médiation.

Dans le rapport qui vous est présenté, j'ai toutefois tenté d'identifier prudemment un certain nombre de tendances parmi les données que j'ai recueillies durant ma première année d'activité.

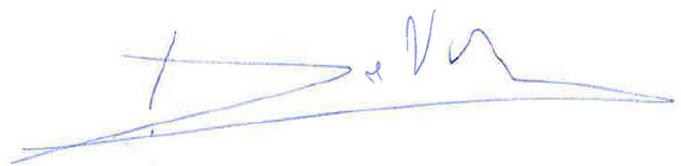


1. Jusqu'à fin 2019, j'ai ouvert 620 dossiers. La durée moyenne de traitement par dossier s'élève à 15 jours. Tous les dossiers ont été traités et j'ai tenté de fournir une réponse à chaque personne ou, du moins, de l'orienter vers le service ou l'organisme approprié.

2. Il est frappant de constater que de nombreuses questions n'impliquent pas tellement un conflit, mais s'assimilent à un problème de communication entre l'huissier de justice et la partie concernée. Bref, mieux communiquer est un point essentiel. Ceci vaut d'ailleurs aussi bien pour les huissiers de justice que pour les débiteurs ou les créanciers qui s'adressent à moi.

3. Après plus d'un an d'activité en tant qu'ombudsman, je peux affirmer que les huissiers de justice sont en général prêts à collaborer à la médiation. La crainte (des huissiers de justice) qu'il soit fait appel à l'ombudsman pour suspendre ou ralentir une procédure s'est avérée injustifiée. Mon intention n'est pas de suspendre les procédures. J'essaie néanmoins d'arriver à un compromis qui puisse emporter l'adhésion de chaque intéressé.

Arnout De Vidts, ombudsman



« La désignation d'un médiateur spécifique au secteur des huissiers de justice comble une lacune de taille. Lorsqu'une personne estime ne pas être adéquatement suivie par un huissier de justice, elle est désormais en mesure de s'adresser à un médiateur neutre, qui essayera d'aboutir à une solution par le biais d'une médiation. »

Koen Geens, Minister de la Justice



« Les huissiers de justice ont un travail particulièrement délicat lorsqu'ils doivent traiter des informations sensibles et confidentielles. Par définition, c'est également un groupe professionnel qui, aussi minutieux qu'il soit, peut parfois se trouver dans une situation conflictuelle. C'est pour cette raison que la création d'un médiateur pour les huissiers de justice est une bonne chose. Il permet une médiation dans les 90 jours. En outre, cette médiation est gratuite, la rendant ainsi accessible à tous. »

Kris Peeters, Ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs

CONTEXTE

Le terme **ombudsman** est issu du suédois (1809), dans lequel la partie du mot **ombud** signifie initialement « représentant légal » ou « conseiller ». Il s'agit donc d'une personne indépendante qui est chargée de l'examen des plaintes des citoyens contre l'Administration.

Cadre légal

La directive du 21 mai 2013 du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation vise une solution simple, rapide et économique pour les consommateurs et les entrepreneurs. Afin de garantir une protection des consommateurs efficace, ces derniers doivent avoir la possibilité de déposer des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables pour le règlement extrajudiciaire des litiges (art. 1^{er} directive REL).

La loi du 4 avril 2014 transpose en droit belge cette directive par l'ajout du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique (CDE) (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015).

- L'article XVI 5 du CDE prévoit la création du « Service de médiation pour le consommateur », un service public autonome pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Les articles XVI 24 et suivants du CDE prévoient la possibilité de créer une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Service de médiation pour les huissiers de justice a été reconnu le 1^{er} septembre 2018 en tant qu'entité qualifiée par le SPF Économie.

Mission

En tant qu'entité qualifiée reconnue, l'ombudsman pour les huissiers de justice :

- est indépendant et impartial ;
- dispose de l'expertise requise ;
- est transparent (composition, règlement de procédure, financement) ;
- est facilement accessible via différents canaux (internet et autres) ;
- propose des procédures qui sont gratuites ou disponibles contre faible rétribution.

L'ombudsman pour les huissiers de justice est unique par rapport à celui des autres professions libérales juridiques. En effet, un huissier de justice se trouve toujours dans une « relation triangulaire » entre le créancier et le débiteur. Il intervient entre les deux comme un intermédiaire neutre. L'ombudsman ne s'adresse pas uniquement aux consommateurs, mais aussi aux entrepreneurs et aux administrations publiques, tant en leur qualité de créancier que de débiteur. Il est ouvert à tous.

L'ombudsman ne peut sanctionner et n'a certainement pas pour mission de juger ou de condamner les huissiers de justice. En pratique, il apparaît que les consommateurs sont parfois déçus, parce que l'ombudsman essaie uniquement de trouver des solutions ou de donner des avis, et qu'il ne prononce pas de sanction.

« N'importe qui se sentant lésé dans ses droits par l'intervention d'un huissier de justice, a le droit d'être entendu et de recevoir une réponse. Bien entendu, libre à chacun de déposer une plainte officielle, mais mon rôle est de jouer le médiateur dans les conflits et de chercher des solutions. J'œuvrerai pour la médiation, la médiation, rien que la médiation. »

Arnout De Vidts

Fonctionnement

Qui peut s'adresser à l'ombudsman ?

Chaque citoyen - qu'il soit créancier, débiteur, particulier ou entrepreneur - voulant entamer une médiation entre lui/elle et un (candidat-)huissier de justice.

Pour quels problèmes ?

Pour toute demande de médiation avec un huissier de justice dans le cadre de l'exercice de sa profession. Il ne peut pas, en revanche, s'adresser à l'ombudsman pour des questions générales d'information. Le service juridique de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice est disponible pour répondre à de telles questions. Quiconque estime tout de même qu'une plainte est justifiée doit écrire à la Chambre Nationale des Huissiers de Justice ou à la chambre d'arrondissement du lieu où il/elle habite.

L'ombudsman cherchera plutôt une solution pragmatique en tenant compte des intérêts des deux parties. Il convient de rappeler que l'ombudsman travaille en toute indépendance.

Combien coûte une médiation et combien de temps dure-t-elle ?

Les services de l'ombudsman sont des services publics proposés gratuitement. Si le dossier est complet et recevable, celui-ci peut être réglé dans les 90 jours. Cela peut bien entendu être plus rapide, selon la complexité du dossier.

Comment introduire un dossier ?

On peut introduire un dossier de différentes manières :

- à l'aide du formulaire à compléter sur le site web suivant :
<https://www.ombudshuissier.be/introduire-votre-demande> ;
- par e-mail ;
- par courrier.

Pour toute question ou tout renseignement, l'ombudsman est également accessible par téléphone chaque mercredi de 09h00 à 11h30 au numéro 02 533 97 86.

Comment se déroule la procédure ?

Il s'agit d'une procédure écrite :

1. l'ombudsman examine si la demande est complète et recevable ;
2. si tel est le cas, le demandeur est informé que la procédure a commencé ;
3. ensuite, l'ombudsman prendra contact avec l'(le) (candidat-)huissier de justice ou la partie concerné(e) ;
4. le demandeur et l'(le) (candidat-)huissier de justice concerné sont informés de leurs identités, documents, arguments et versions des faits respectifs, après quoi la médiation peut commencer en vue de l'obtention d'une solution qui emporte l'adhésion du consommateur et du (candidat-)huissier de justice.

Une demande est déclarée recevable si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- l'année précédant la demande de médiation, le demandeur a essayé de résoudre le litige directement avec l'huissier de justice, sans succès ;
- le demandeur mentionne son identité et son adresse. La demande ne peut donc pas être anonyme ;
- le demandeur mentionne de quel (candidat-)huissier de justice il s'agit ;
- il s'agit d'un litige qui ne fait pas ou n'a pas fait par le passé l'objet d'une action en justice ;
- le problème n'est pas fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- son traitement n'entrave pas gravement le fonctionnement du Service de médiation.

On ne peut pas simultanément introduire une demande auprès du Service de médiation et de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice, d'une des chambres d'arrondissement ou d'un autre service de médiation.

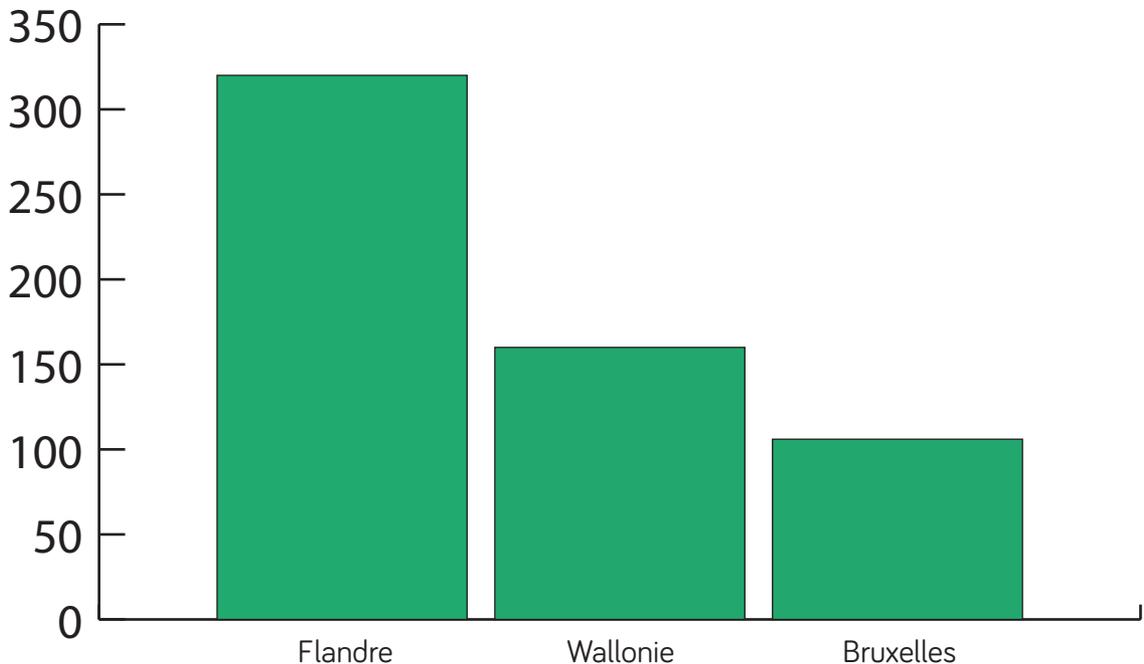
Financement

Le service de médiation est une association de fait dépourvue de personnalité juridique. Il est financé par une dotation annuelle versée par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice.

L'ombudsman peut utiliser ce budget librement.

CHIFFRES-CLÉS

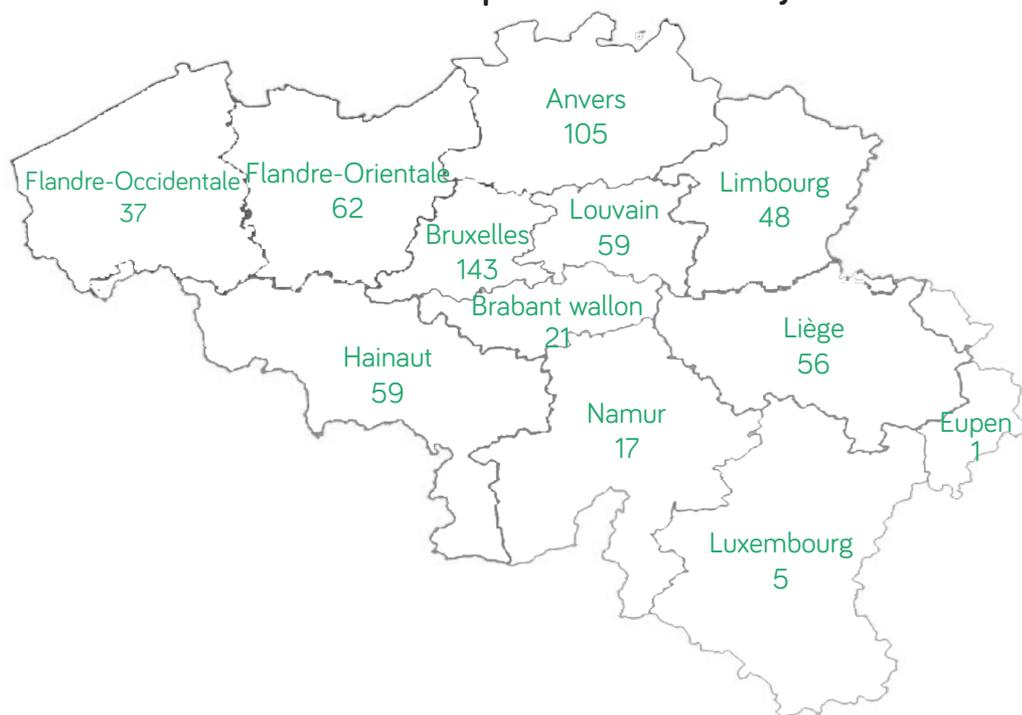
Nombre de plaintes par région et par langue



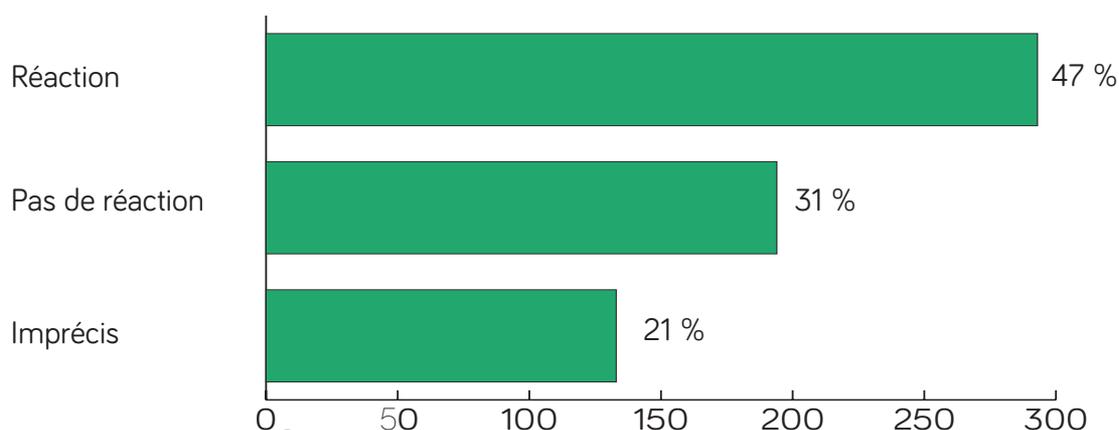
Après une année de fonctionnement, nous pouvons constater que presque autant de demandes de médiation néerlandophones (321 ou 52 %) que francophones (294 ou 48 %) ont été traitées. Toutefois, étant donné la proportion linguistique géographique en Belgique, il y a relativement plus de demandes de médiation francophones que néerlandophones.

Quelques plaintes ont également été enregistrées depuis l'étranger (qui se sont révélées ne pas être toutes recevables) : 1 plainte depuis la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni ainsi que 3 plaintes depuis l'Espagne.

Nombre de dossiers par arrondissement judiciaire

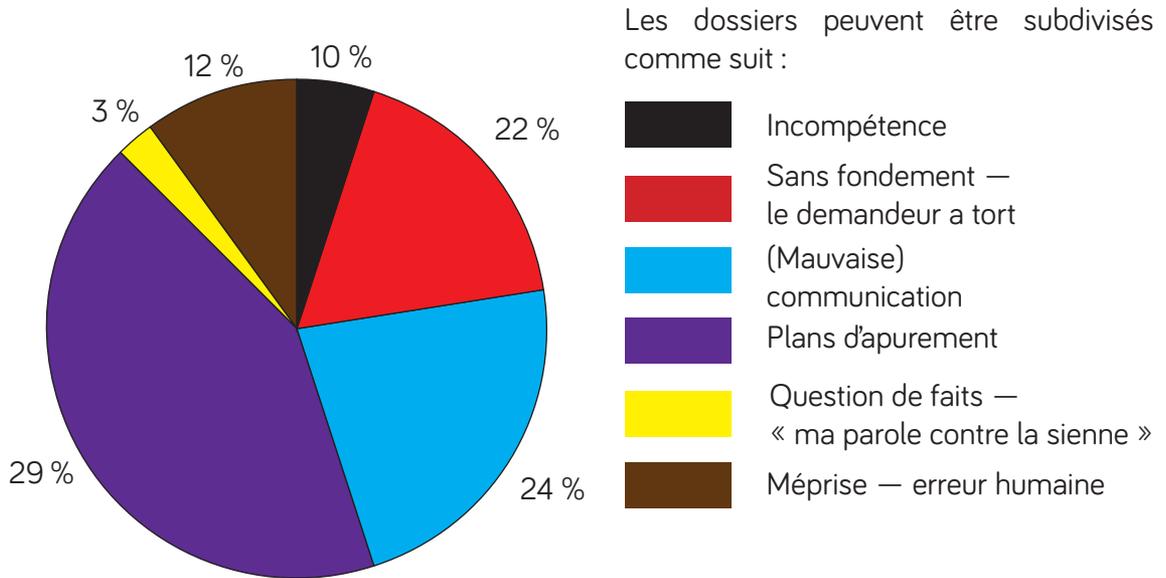


Nombre de réactions des consommateurs



Un demandeur réagit-il toujours lorsque l'ombudsman répond à sa demande de médiation ? Non, c'est ce que nous montre ce graphique. Voici deux exemples tirés de la pratique de l'ombudsman qui illustrent cela : il n'y a pas de réaction lorsque l'ombudsman demande des informations complémentaires. Il arrive également que l'ombudsman ait procuré la version des faits de l'huissier de justice au demandeur et que celui-ci ne réagisse plus. Le dossier est alors clôturé. La catégorie des dossiers « Imprécis » regroupe - bien qu'en nombre limité - des dossiers desquels l'ombudsman ne peut dégager aucune question ou problème clair. « Dans un nombre limité de cas, j'ai surtout l'impression d'agir comme un exutoire pour les demandeurs mécontents », déclare l'ombudsman.

Types de dossiers



Les pourcentages sont approximatifs.

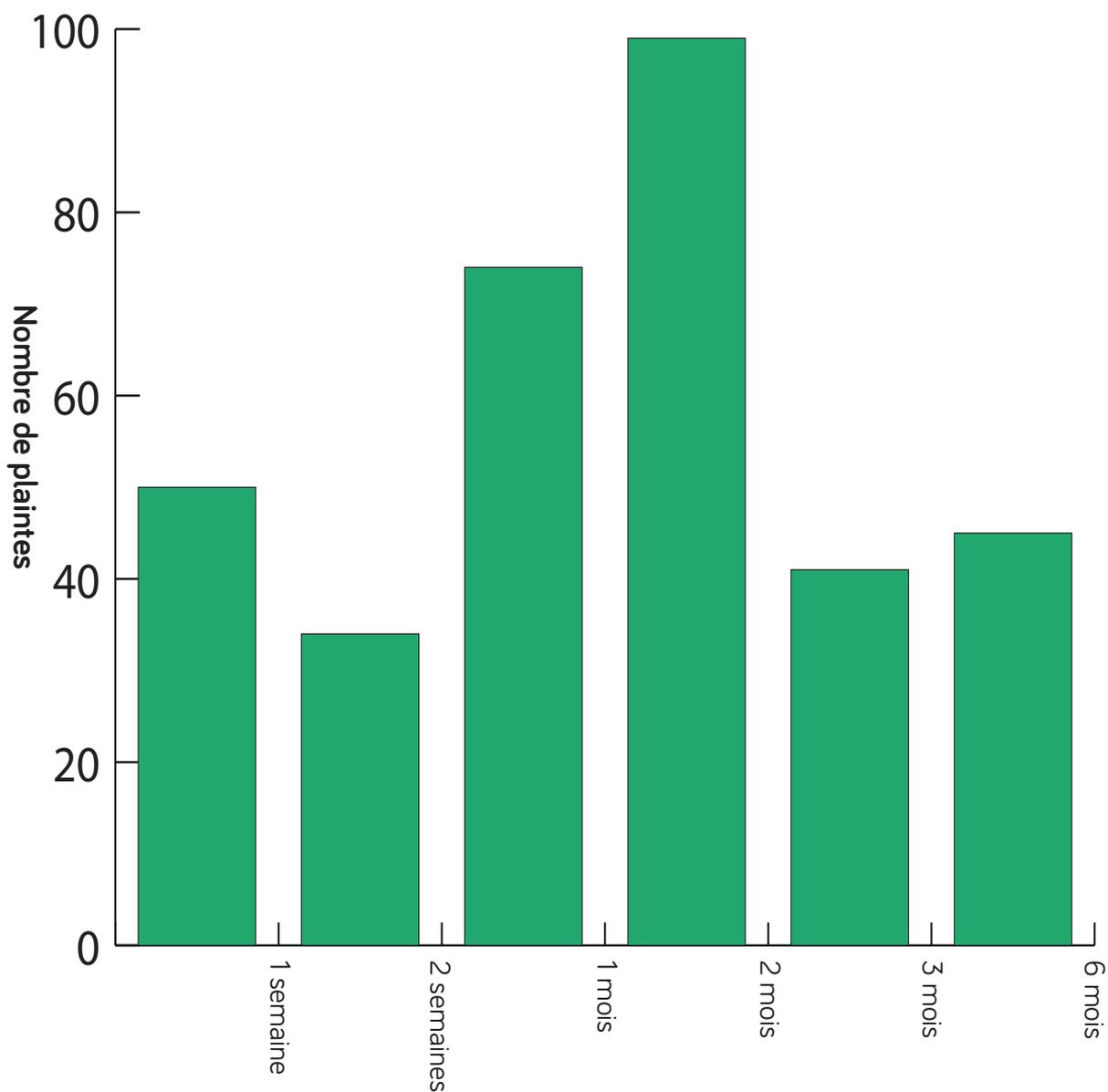
L'ombudsman s'efforce d'aider chaque demandeur qui fait appel à lui.

Malheureusement, cela n'est pas toujours possible. Dans une minorité de dossiers, l'ombudsman doit se déclarer incompétent. Par exemple, dans le cas d'un dossier concernant l'action en revendication en matière de saisie mobilière, l'ombudsman peut seulement expliquer qu'il revient au juge des saisies de trancher le problème. L'ombudsman doit donc se contenter de renvoyer le dossier. Il en va de même pour les problèmes rencontrés lors de règlements collectifs de dettes, étant donné que ceux-ci sont en dehors de sa compétence.

Dans une autre minorité de cas, l'ombudsman n'a pu que constater que le problème portait sur une question de fait, sur laquelle il ne peut se prononcer. Si un demandeur estime avoir été malmené par un huissier de justice, l'ombudsman ne peut se prononcer, étant donné qu'il n'était pas présent lors des faits. Outre ces exemples, l'ombudsman s'efforce de répondre à chaque question afin de permettre au demandeur de poursuivre ses démarches.

Pour les autres dossiers, le souci principal porte sur une communication peu claire (particulièrement sur le tarif et les saisies sur salaire) et les plans d'apurement (l'arrangement/le paiement intervient après une prise de contact auprès de l'ombudsman).

Durée de traitement des plaintes



RECOMMANDATIONS

Une année d'activité ne fournit pas le recul nécessaire pour tirer des conclusions générales sur les prestations de services des huissiers de justice. On discerne néanmoins certaines tendances, plus particulièrement sur la base de sujets récurrents repris dans les demandes.

Sujets les plus fréquents

Communication avec l'huissier de justice

La communication avec l'huissier de justice, que ce soit avec son étude, lui-même ou son suppléant, est perçue comme tendue par les citoyens qui ont saisi l'ombudsman. Ceci vaut aussi bien pour la communication écrite que verbale.

Un aperçu des remarques les plus fréquentes :

- pas de réponse aux e-mails ;
- le contact téléphonique avec un huissier de justice ou l'étude est vécu comme non courtois ;
- les accords conclus par téléphone ne sont pas appliqués ;
- le ton utilisé dans les actes écrits est perçue comme menaçant. Exemple : avertissement qu'à défaut de paiement dans les 24 heures, un enlèvement suivra.

Tarif

Beaucoup d'incertitude plane sur le tarif appliqué par l'huissier de justice, et plus particulièrement sur la manière dont il est établi.

Un aperçu des remarques les plus fréquentes :

- pas de connaissance de la composition du tarif ;
- pas d'explication de la signification et de la portée des articles de loi qui sont énumérés dans les actes ;
- ignorance de la différence entre le droit de recette et le droit d'acompte ;
- incompréhension quant à l'envoi, après paiement de tous les montants demandés, d'un décompte final supplémentaire ;
- méfiance quant à l'imputation de coûts difficilement contrôlables, tels que l'enquête de police ou la consultation DIV.

Transparence en cas de saisie sur salaire

Les questions concernant la saisie sur salaire sont étonnamment nombreuses. Plus particulièrement, il existe un manque d'informations pratiques quant à l'impact et aux conséquences d'une saisie sur salaire.

Un aperçu des remarques les plus fréquentes :

- ignorance quant à la durée d'une saisie sur salaire ;
- pas d'explication des articles du Code judiciaire qui sont mentionnés ;
- la longue attente des états de partage ;
- l'absence de réponses aux questions posées.

Plan de remboursement

Il s'agit ici de deux types de questions :

- refus d'accorder le plan de remboursement ;
- mensualités irréalistes.

Recommandations

La profession d'huissier de justice est principalement perçue négativement dans l'opinion publique. Ce n'est pas étonnant, étant donné que les huissiers de justice sont souvent porteurs de mauvaises nouvelles concernant des questions personnelles, financières et, partant, délicates. De l'huissier de justice, en sa qualité d'officier ministériel public, on attend un service irréprochable. Ce point, comme il est apparu de la première année d'activité de l'ombudsman, peut encore être amélioré. Ci-dessous, vous trouverez cinq recommandations à l'attention de la profession.

Le contact avec un huissier de justice étant perçu par de nombreux citoyens comme « effrayant », ils réagissent parfois d'une manière non habituelle. Mais nier une lettre ou fermer la porte au nez d'un huissier de justice n'aidera pas le citoyen. C'est pourquoi le consommateur trouvera ci-après un certain nombre de conseils qui peuvent contribuer à améliorer son contact avec l'huissier de justice.

Enfin, les pouvoirs publics se voient également remettre un certain nombre de recommandations. En tant que créanciers privilégiés et représentants du pouvoir législatif, ils ont, en effet, entre les mains des instruments permettant de mieux harmoniser et adapter la politique et sa mise à exécution.

« En tant que groupe professionnel, nous sommes conscients qu'un ombudsman spécifique des huissiers de justice ne peut que renforcer la confiance du citoyen en notre activité. De plus, c'est une évolution logique pour un groupe professionnel qui entend s'inscrire dans le cadre d'une société émancipée qui attend à juste titre la transparence. »

Frank Maryns, président de la Chambre Nationale
des Huissiers de Justice

Points prioritaires pour les (candidats-)huissiers de justice

1. Investissez dans une communication transparente et conviviale avec le consommateur-débiteur :
 - traitez le consommateur toujours avec respect, même si celui-ci est impoli ;
 - organisez des formations de service à la clientèle pour les collaborateurs de l'étude ;
 - enregistrez les entretiens, e-mails, rencontres de visu au comptoir de l'étude, comme certaines études le font déjà aujourd'hui. On évite ainsi les malentendus ;
 - utilisez un langage clair dans les actes. La CNHB a, à cette fin, mis à disposition des actes types, comme mentionné dans le mémorandum des huissiers de justice 2020-2025.

2. Investissez dans un tarif transparent et dans sa composition :
 - donnez une énumération détaillée au lieu de vous contenter d'un montant total sans explication ;
 - ne facturez que des frais qui sont vérifiables et produisez-en, le cas échéant, la preuve ;
 - focalisez l'attention du consommateur sur le fait que des droits d'acompte sont dus sur les paiements et sur le fait qu'il y aura un décompte final, sur lequel il sera dû un droit de recette. Différentes études appliquent aujourd'hui déjà cette bonne pratique.

3. Fournissez des informations pratiques sur les implications d'une saisie sur salaire :
 - ne vous limitez pas à une énumération des articles de loi, mais traduisez les dispositions légales en informations concrètes de sorte que, tant le débiteur que le tiers-saisi, connaissent clairement la procédure ;
 - ajoutez-y une éventuelle brochure d'information ou renvoyez à un lien avec des informations complémentaires ;
 - communiquez clairement sur les projets de partage ;
 - dans le cas d'une saisie exécutoire, respecter le principe du caractère collectif de cette saisie et de l'interaction active entre tous les créanciers. N'effectuez pas de saisie exécutoire sur les biens mobiliers d'un débiteur chez qui un collègue a déjà procédé à une saisie sur salaire pour la même dette. C'est ce qui se passe actuellement dans la pratique, négligeant ainsi le caractère collectif de la saisie.

4. Proposez un plan de remboursement raisonnable :
 - soyez à l'écoute des aspirations du consommateur-débiteur ;
 - proposez, en concertation avec le donneur d'ordre-créancier, des montants de remboursement mensuels raisonnables ;
 - veillez à ce que les délais de remboursement soient également raisonnables.

Points prioritaires pour le débiteur-consommateur

1. Ne jetez aucune mise en demeure et ne laissez pas un courrier sans l'ouvrir ;
2. Réagissez à temps et contactez l'huissier de justice, à tout le moins en vue d'un compromis concernant d'éventuels délais de remboursement. Vous évitez ainsi des frais inutiles ;
3. N'attendez pas que l'huissier de justice ait pratiqué une saisie pour chercher de l'aide en cas de surendettement.

Points prioritaires pour les pouvoirs publics

1. Utilisez l'instrument législatif à votre disposition, en collaboration avec la Chambre Nationale des Huissiers de Justice :
 - un exemple clair est le souhait de la CNHB de créer un tribunal disciplinaire commun avec les notaires, comme mentionné dans le mémorandum des huissiers de justice 2020-2025 ;
 - un deuxième exemple est le projet de la CNHB de moderniser le tarif – l'actuel étant, en effet, basé sur un arrêté royal de 1976 qui est certes indexé chaque année, mais est dépassé.

2. Soyez un créancier sévère, mais juste :
 - soyez à l'écoute des arguments de l'huissier de justice quant à la faisabilité de délais de remboursement ;
 - en tant que donneur d'ordre, ne les mettez pas sous pression pour exiger des délais de remboursement déraisonnables ou organiser des ventes publiques déficitaires.

3. Faites baisser la fiscalité sur les actes des huissiers de justice :
 - étudiez la possibilité de supprimer la TVA sur les paiements (TVA sur le droit de recette et le droit d'acompte) que les débiteurs acquittent à l'huissier de justice. Vous évitez ainsi de donner l'impression de gagner de l'argent grâce aux dettes de personnes qui sont parfois déjà en grande difficulté ;
 - communiquez clairement dans les contraintes et accordez des délais de remboursement raisonnables à un consommateur-débiteur.

À titre d'exemple : « Se rendre au domicile du débiteur et lui signifier un commandement de payer dans les 24 heures sous peine de saisie... ». Certains huissiers de justice interprètent ceci, en effet, comme l'obligation de signifier directement la contrainte avec les frais qui y sont liés. D'autres huissiers de justice envoient, en revanche, encore une dernière sommation. Une telle différence dans l'approche est à éviter par le biais d'une communication claire.