

# OMBUDSMAN

HUISSIERS DE JUSTICE

## Rapport annuel 2020



[www.ombudshuissier.be](http://www.ombudshuissier.be)



# Table des matières

|   |   |         |
|---|---|---------|
| 1 | Avant-propos  | page 4  |
| 2 | Deuxième année de l'ombudsman                                     | page 6  |
|   | 1. Mission  | page 6  |
|   | 2. Volet financier  | page 7  |
| 3 | Chiffres-clés   | page 8  |
|   | 1. Généralités  | page 8  |
|   | 2. Nombre de demandes par langue et par région/par arrondissement | page 9  |
|   | 3. Durée de traitement  | page 12 |
|   | 4. Sujets les plus fréquents                                      | page 12 |
|   | 5. Issue des dossiers   | page 14 |
| 4 | Recommandations   | page 15 |
|   | 1. Pour les huissiers de justice                                  | page 15 |
|   | 2. Pour les consommateurs   | page 16 |
|   | 3. Pour les responsables politiques                               | page 16 |

# AVANT-PROPOS

Cher lecteur,

En septembre 2018, je suis devenu ombudsman pour les huissiers de justice. Les 15 premiers mois, j'ai reçu 620 dossiers. Aujourd'hui, le compteur affiche 1085 dossiers.



2020 a été une année particulière. Le COVID-19 a engendré non seulement une crise sanitaire, mais aussi, pour beaucoup, des problèmes financiers. De nombreuses personnes ont vu leurs revenus diminuer ou disparaître, se trouvant alors dans l'impossibilité de payer leurs factures ou de poursuivre le règlement de leurs plans d'apurement. Pour offrir aux consommateurs une bouffée d'oxygène, le gouvernement a pris des mesures, parmi lesquelles l'interdiction temporaire d'expulsion, de saisie conservatoire et de saisie exécutoire. Les huissiers de justice ont, par conséquent, dû adapter leurs tâches à ces circonstances particulièrement difficiles.

Après deux ans, les consommateurs commencent à connaître de mieux en mieux l'« ombudsman pour les huissiers de justice » comme un nouveau point de contact, un intermédiaire fiable. Ils me contactent pour me raconter leur histoire. J'essaie de trouver une solution par le dialogue. Bien que je ne puisse pas sanctionner, j'ai le sentiment que je peux aider les gens en les écoutant et en intervenant si nécessaire.

Je suis assez fier de pouvoir dire que la plupart des dossiers peuvent être clos en trois semaines et ce, en grande partie grâce à la volonté accrue des huissiers de justice à coopérer à la médiation. Je suis également heureux de constater que les consommateurs n'abusent pas de ma position et de mon travail (bien qu'il soit gratuit) pour retarder le processus de recouvrement. Pour en savoir plus, lisez la suite de mon rapport.

Arnout De Vidts, ombudsman



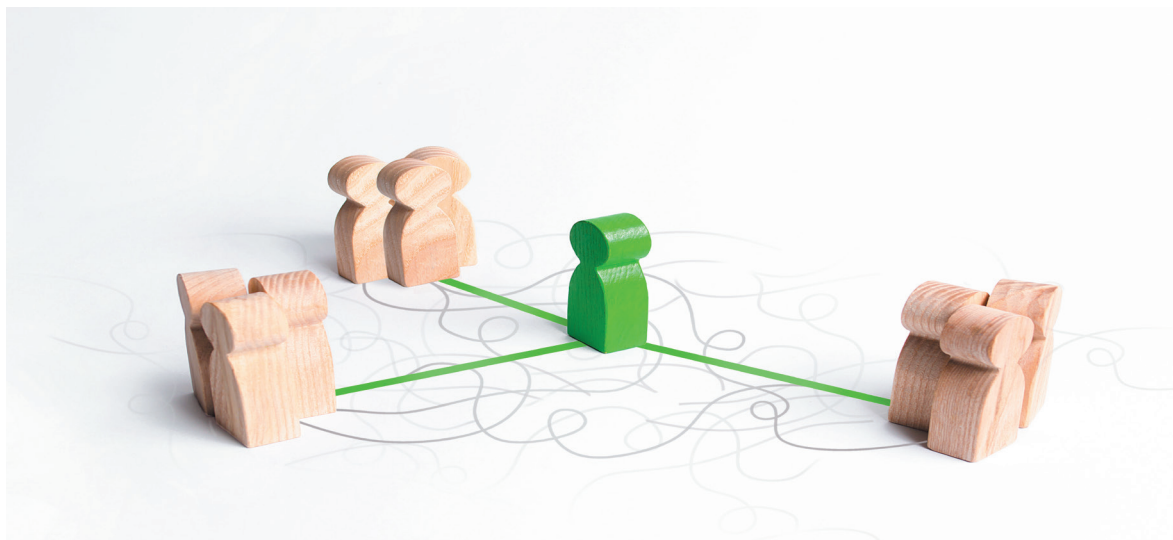
# DEUXIÈME ANNÉE DE L'OMBUDSMAN

## 1. Mission

Parvenir à une solution pratique est la mission prioritaire de l'ombudsman. Il n'a aucun pouvoir disciplinaire et ne traite donc pas les plaintes formelles. Afin d'obtenir une image complète du problème soulevé, il contacte l'huissier de justice pour entendre son histoire et informe ensuite le consommateur. L'objectif n'est donc pas d'arrêter la procédure mais plutôt de débloquer un dossier afin de trouver un compromis.

L'ombudsman travaille seul. Il s'adresse au citoyen dans les trois langues nationales et, surtout, il agit en tant que personne de confiance lorsque les choses tournent mal entre le citoyen et le (candidat-)huissier de justice.

Quiconque (citoyen, créancier et débiteur, particulier et entreprise) souhaite entamer une médiation avec un huissier de justice peut contacter l'ombudsman en utilisant le formulaire sur son site Internet, par e-mail ou par courrier (pour plus d'informations, consultez le site Internet <https://www.ombudshuissier.be/introduire-votre-demande>). L'huissier de justice peut également contacter l'ombudsman pour engager le dialogue, bien que cela soit plutôt rare.



L'ombudsman a présenté concrètement son travail lors d'une interview donnée sur Canal Z, que vous pouvez regarder (en néerlandais) en cliquant sur ce lien <https://kanaalz.knack.be/business-communities/z-mediation-deombudsman-arnout-de-vidts-14-12-20/video-normal-1677457.html>. La série Z-Mediation a également abordé la profession et le rôle des huissiers de justice.

## 2. Volet financier

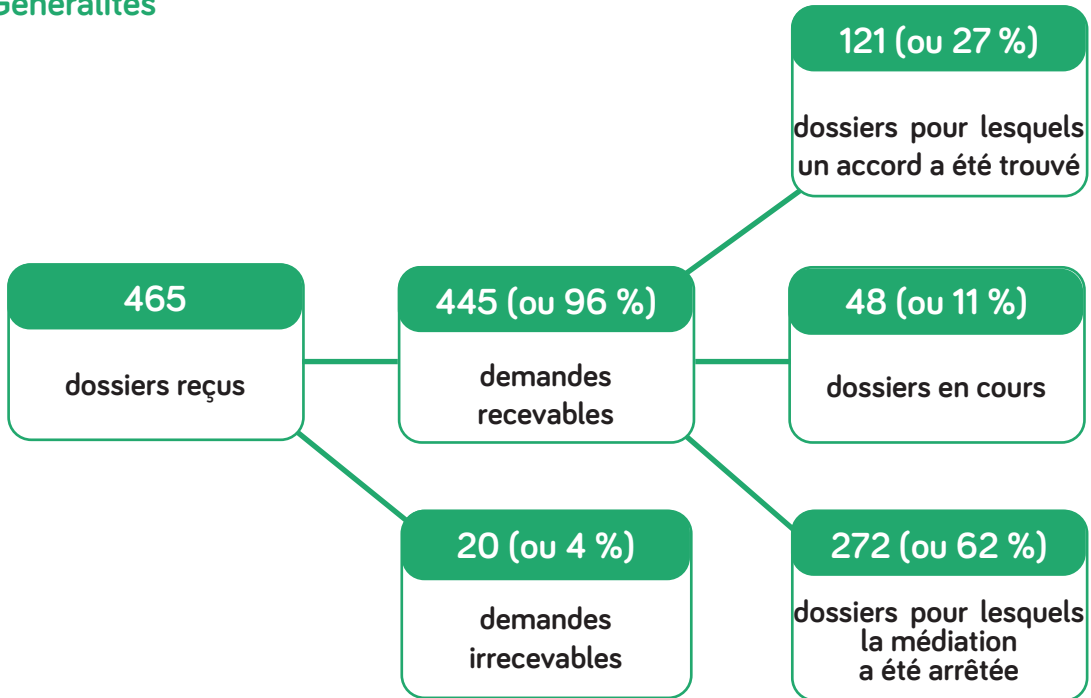
Les services de l'ombudsman sont gratuits pour les consommateurs.

Le service de médiation reçoit chaque année un budget de fonctionnement de 75.000 € de la Chambre nationale des huissiers de justice de Belgique (CNHB), que l'ombudsman est libre d'utiliser comme il l'entend, avec la répartition suivante des coûts et dépenses en 2020 :

|  |             |
|--|-------------|
| Personnel (prestations de l'ombudsman)           | 63.888,00 € |
| Fonctionnement (IT, bureau, internet, téléphone) | 3.247,50 €  |
| Divers (notes de frais, traduction)              | 660,96 €    |
| Total  | 67.796,46 € |

# CHIFFRES-CLÉS

## 1. Généralités



En 2020, l'ombudsman a reçu 465 dossiers, parmi lesquels des plaintes (au sens large) mais surtout des demandes d'information et de médiation, souvent à la suite d'une mauvaise communication.

Il s'agit d'une diminution de 25 % par rapport à l'année de travail précédente. Une petite minorité, à savoir 20 dossiers (soit 4 %) n'a pas été traitée car la demande ne remplissait pas les conditions de recevabilité (par exemple une plainte anonyme, blessante ou diffamatoire). Cela signifie également que 445 demandes (96 %) étaient recevables et complètes et que la médiation a pu être entamée.

Dans 121 (27 %) des cas recevables, un compromis ou une solution (par exemple, convenir d'un plan de remboursement ou expliquer les ambiguïtés d'une facture) a été trouvé par la médiation.

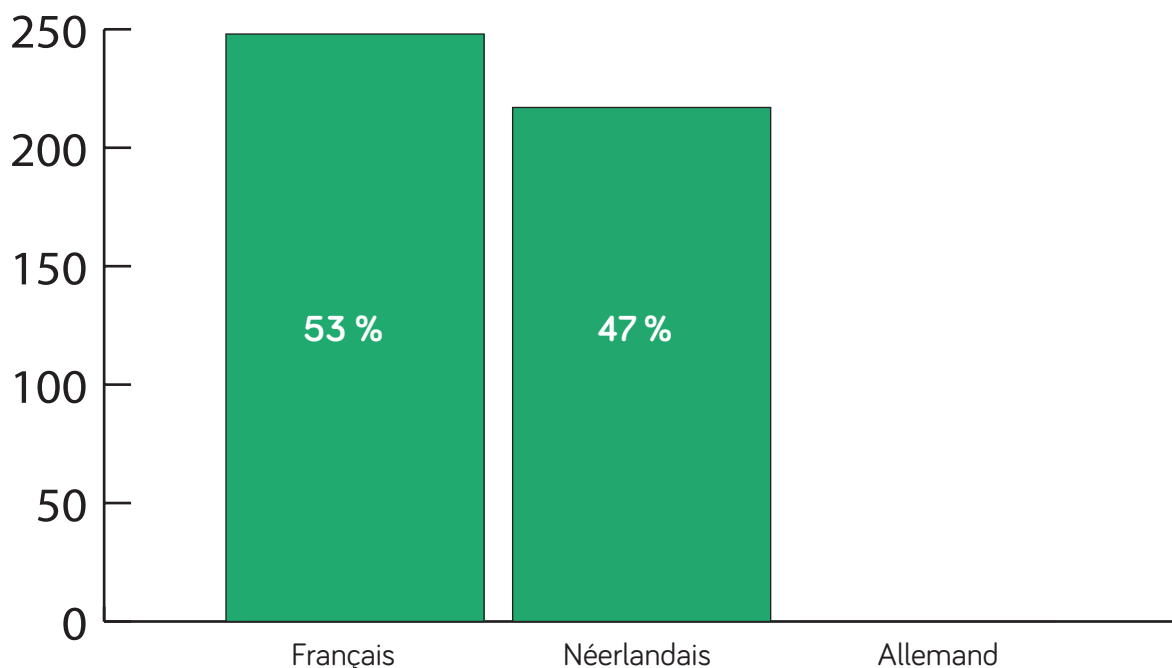


D'autre part, 276 dossiers traités (62 %) ont été clôturés sans possibilité de parvenir à un règlement. Cela peut s'expliquer comme suit : d'une part, parce que l'une ou les deux parties est/sont restée(s) sur ses/leurs positions initiales et, d'autre part, parce que la notification s'est avérée être infondée (une dette incontestable, une procédure de saisie correcte, une structure de coûts compliquée mais légale). Néanmoins, l'ombudsman s'efforce également d'aider ces personnes, tout d'abord en les écoutant et, ensuite, en leur fournissant des informations ou en les orientant vers les instances appropriées (instances disciplinaires, juges de saisie, autre médiateur, etc.).

Fin 2020, 48 (11 %) dossiers étaient encore ouverts. Ceux-ci n'ont pas encore pu être clôturés, soit parce que les notifications ont été soumises tard dans l'année, soit en raison de la complexité du dossier.

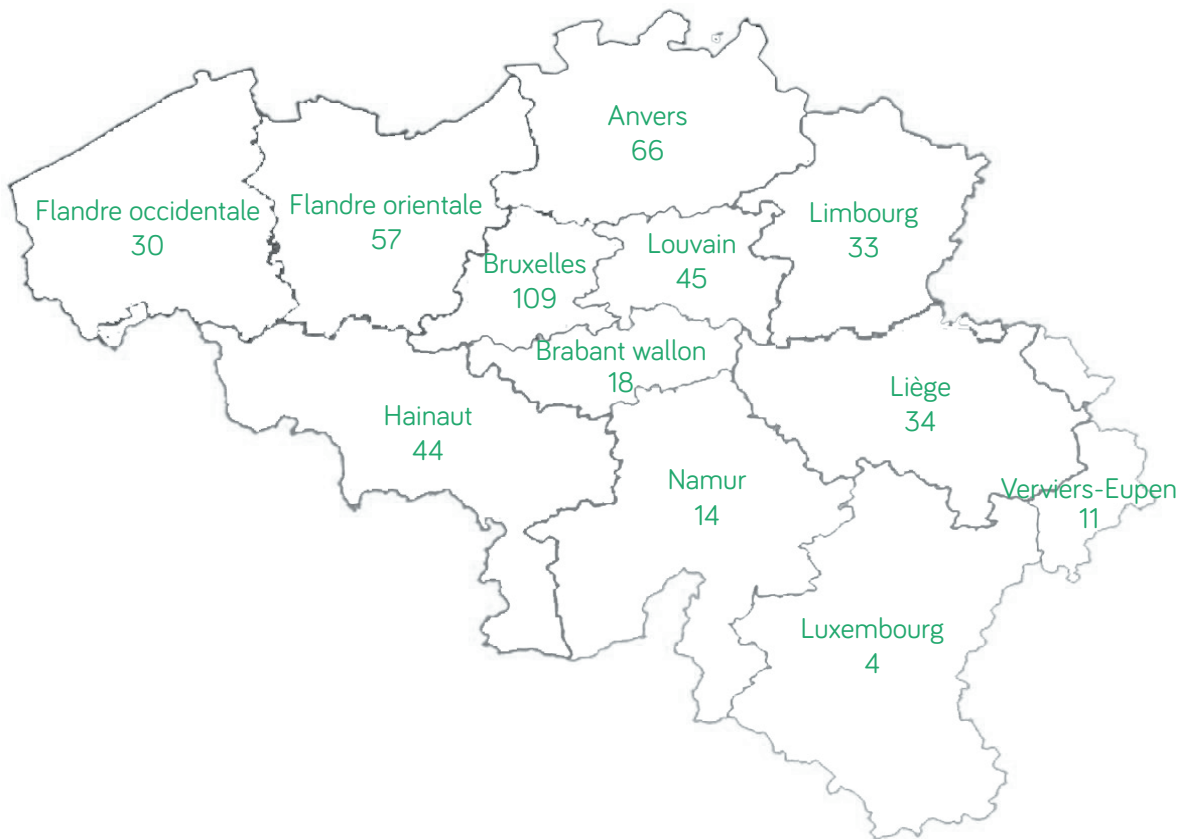
## 2. Nombre de demandes par langue et par région/arrondissement

### 2.1 Langue de la demande



Contrairement à 2018-2019, les dossiers francophones (248 ou 53 %) ont été plus nombreux que les dossiers néerlandophones (217 ou 47 %). Ces chiffres s'expliquent notamment par le fait que des personnes vivant en Flandre ont écrit à l'ombudsman en langue française et ont donc été comptées parmi les cas francophones. En 2020, il n'y a pas eu de demande d'intervention en langue allemande. Enfin, on observe une diminution des demandes d'intervention étrangères. Seules trois demandes ont été soumises depuis la France.

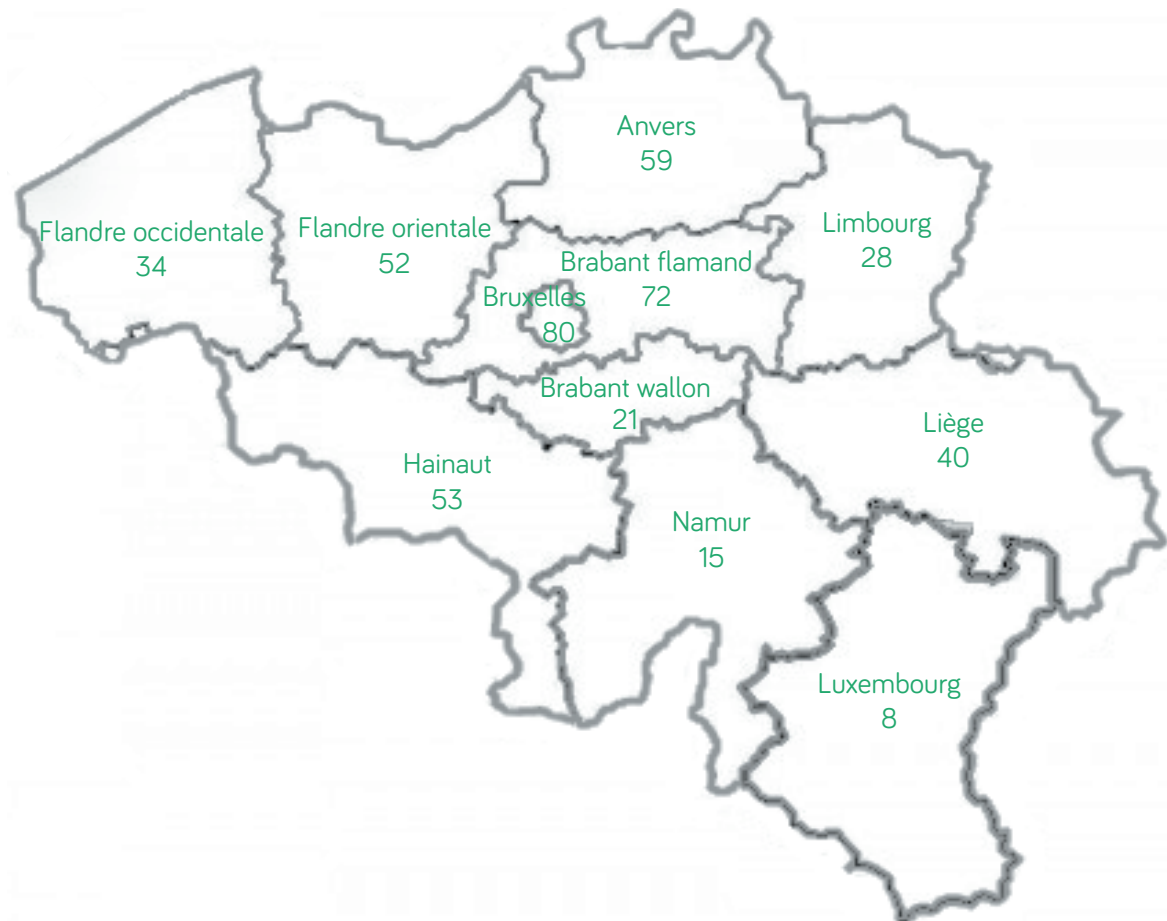
## 2.2 Nombre de dossiers par arrondissement judiciaire - point de vue de l'huissier de justice



Par rapport à la période 2018-2019, on note :

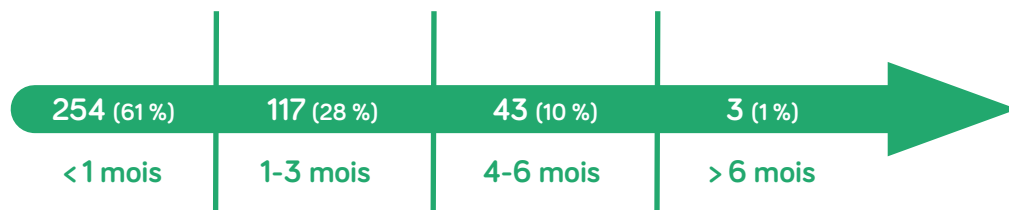
- une diminution du nombre de demandes dans l'arrondissement judiciaire de Louvain (- 14), Anvers (- 39), Limbourg (- 15), Bruxelles (- 34) et Liège (- 22) ;
- une augmentation du nombre de demandes dans l'arrondissement judiciaire de Verviers-Eupen (+ 10).

### 2.3 Nombre de dossiers par province - point de vue du consommateur



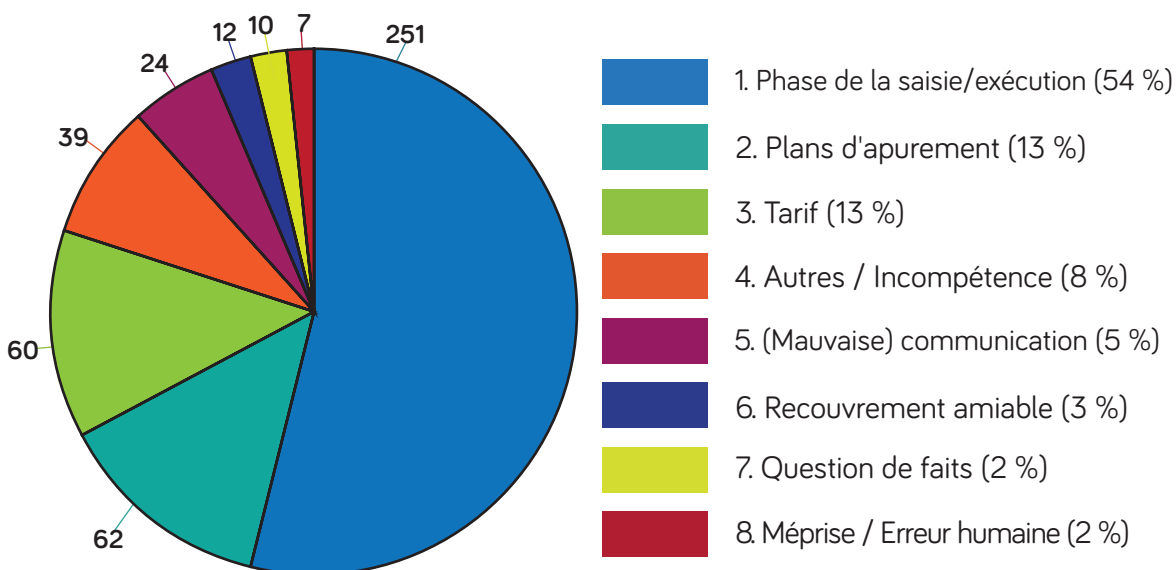
Ces données n'ont pas été conservées l'année dernière. Nous les sauvegarderons désormais afin d'arriver à des conclusions concrètes. Le graphique ci-dessus nous permet de conclure que proportionnellement moins de dossiers ont été introduits auprès de l'ombudsman en provenance de la Wallonie qu'en provenance de la Flandre et de Bruxelles (différent de la langue de la demande - point 2.1).

### 3. Durée de traitement



Le graphique ci-dessus tient uniquement compte de la durée du traitement des dossiers clos et, par conséquent, pas des dossiers en cours. Comme l'année dernière, la majorité (plus de la moitié) des dossiers ont été clôturés en moins d'un mois. À peine un dossier sur dix a demandé plus de trois mois de traitement. Ce délai était souvent dû à la complexité du dossier (plusieurs parties, plan d'apurement sur une plus longue période, réaction tardive des parties, etc.).

### 4. Sujet les plus fréquents



Il est difficile de classer un dossier spécifique dans une seule catégorie, car dans la pratique, il arrive souvent qu'un dossier touche à plusieurs sujets. Les chiffres présentés ne doivent, dès lors, pas être considérés comme absolus.

Comme dans le premier rapport annuel, il convient à nouveau de noter que dans la quasi-totalité des cas, un manque de communication avec l'huissier de justice est invoqué. Ce qui entraîne un manque de compréhension de la part du consommateur (principalement dans le cadre d'une saisie ou des frais). En outre, les consommateurs citent, par exemple, le fait que leurs courriels ou leurs appels restent sans réponse. Il s'agit d'une question épineuse, surtout en période de crise du coronavirus, lorsque la plupart des études sont fermées au public. Ces problèmes sont regroupés sous la rubrique « (Mauvaise) communication ».

La catégorie la plus importante est la « phase exécutoire », dans laquelle la majorité des questions sont directement liées à l'intervention de l'huissier de justice lors d'une saisie-arrêt (par exemple, vérification de l'exactitude des biens saisis ou demande d'informations supplémentaires sur les possibilités de recours contre la saisie). En outre, il est souvent rapporté que l'huissier de justice menace le consommateur de saisie. L'ombudsman appelle donc les huissiers de justice à toujours adopter une attitude empathique et, surtout, claire envers le consommateur, afin que ce dernier puisse comprendre les circonstances et les options qui s'offrent à lui, même à ce stade-ci.

Il n'est pas surprenant que l'ombudsman reçoive régulièrement des questions sur le coût de l'intervention d'un huissier de justice. Cela vaut tant pour les frais de recouvrement amiable (clause pénale et calcul des intérêts) que pour les frais de recouvrement judiciaire (droits de recette et d'acompte). L'ombudsman a une fonction importante à cet égard, dans la mesure où il peut - en tant que personne de contact du consommateur - clarifier les frais, ce qui peut conduire à des solutions.

Il peut également apporter une contribution substantielle dans un autre domaine essentiel, à savoir la médiation afin de parvenir à un plan d'apurement acceptable pour les deux parties. Il en va de même pour les malentendus, par exemple en cas d'erreurs dans le relevé, de double facturation de certains frais ou de non prise en compte d'un acompte. Après avoir contacté l'huissier de justice, cette erreur est rectifiée.

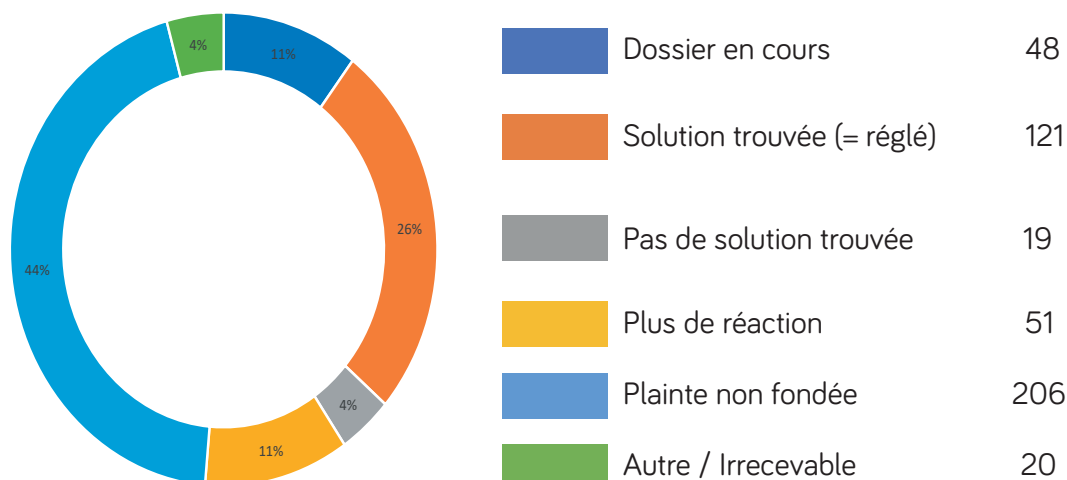
La section « Autres / Incompétence » comprend diverses questions telles que celles concernant un dossier prescrit, d'autres acteurs de recouvrement (par exemple, des agences de recouvrement), l'obtention d'une expédition, un règlement collectif de dettes ...

Le nombre de plaintes relatives au recouvrement à l'amiable reste limité. Cela peut s'expliquer par le fait que toutes les études d'huissiers de justice ou l'étude en question ne sont pas constamment engagées dans cet éventail de tâches ; il s'agit même plutôt d'une minorité.

Enfin, il est difficile pour l'ombudsman d'évaluer les questions de fait, puisqu'il entend généralement deux versions d'un événement dans lequel il n'a pas été impliqué.

## 5. Issue des dossiers

### Nombre de dossiers



Après avoir vérifié si la demande est bien recevable, l'ombudsman procède à une analyse/un traitement sur le fond de la demande. Abstraction faite aussi des (48) dossiers en cours, une solution a donc pu être trouvée dans 121 des 397 dossiers restants (soit 30 %). La solution proposée peut s'agir du paiement, ou accord sur un plan d'apurement, ou d'une remise de dette impayée (en raison de problèmes de santé du débiteur), etc.

Diverses raisons expliquent pourquoi la médiation n'a pas pu être menée à bien dans le cadre des autres dossiers (276, soit 70 %) :

- Les chiffres ci-avant indiquent que 75 % des dossiers (206) ont été « classés sans suite » car la plainte s'est finalement avérée non fondée (par exemple : le décompte de l'huissier de justice était correct ou les erreurs de procédure étaient dues au consommateur).
- Dans 18 % des cas (51 dossiers) l'affaire a été classée car en dépit de plusieurs courriers, il n'y a pas eu de réaction soit de la part du consommateur soit de la part de l'huissier de justice. Il convient de noter que, souvent, c'est le consommateur qui ne réagit pas (à la demande de l'ombudsman qui souhaite obtenir davantage d'informations ou à la suite d'un contact entre l'ombudsman et l'huissier de justice en question).
- L'ombudsman n'a dû classer que 7 % des cas (soit 19 dossiers) avec un sentiment négatif. Bien qu'il y ait encore eu, dans le cadre de ces dossiers, une marge de médiation, il n'a pas été possible de dégager une solution pour des raisons propres au demandeur ou à l'huissier de justice (par exemple : l'une des parties n'a pas marqué son accord sur le plan d'apurement proposé ou n'a pas respecté les engagements pris).

Pour conclure sur une note positive, je retiendrai que dans 1 cas sur 3, on a pu atteindre un compromis dans lequel toutes les parties pouvaient se retrouver. En voici donc encore la preuve : parler aide. C'est là toute la force de la médiation.

# RECOMMANDATIONS

L'ombudsman formule également des conseils destinés aux citoyens, aux huissiers de justice et aux autorités.

L'huissier de justice est encore considéré par beaucoup comme le croquemitaine. C'est pourquoi les citoyens ne réagissent pas toujours de manière humaine (par exemple : insultes à l'huissier de justice ou refus d'accès au domicile). C'est pour cette raison qu'une série de recommandations sont destinées aux consommateurs, afin d'améliorer leurs relations avec les huissiers de justice. Les recommandations destinées aux autorités sont les mêmes que celles de l'année passée. Elles seules ont les moyens de mieux coordonner la politique et sa mise en œuvre.

## I. Pour les huissiers de justice

1. Investissez (du temps et des moyens) dans une communication transparente et conviviale avec le consommateur-débiteur.
  - a. Traitez toujours le consommateur avec respect, même si ce dernier est lui-même impoli ou éprouve des difficultés pour s'exprimer.
  - b. Intervenez toujours de manière à gérer les conflits.
  - c. Organisez des formations de service à la clientèle pour les collaborateurs de l'étude.
  - d. Enregistrez les entretiens, e-mails, rencontres de visu à l'accueil de l'étude, comme certaines études le font déjà à l'heure actuelle. Cela permet d'éviter les malentendus.
  - e. 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 (du temps et des moyens) dans un tarif transparent et dans sa composition.
  - a. Organisez des formations pour les collaborateurs de l'étude afin de favoriser une utilisation correcte des logiciels.
  - b. Donnez une énumération détaillée au lieu de vous contenter d'un montant total sans explication.
  - c. Ne facturez que les frais vérifiables et, le cas échéant, produisez-en la preuve.

- d. Attirez 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 sera dû un droit de recette. Plusieurs études appliquent d'ores et déjà cette bonne pratique.
- e. Fournissez des informations claires au mandant/créancier sur l'étendue du mandat et les risques financiers associés, ainsi que sur les coûts qu'il devra supporter en cas d'insolvabilité du débiteur.

- 3. Établissez un code déontologique adéquat propre à la profession.
  - a. Actualisez le code étant donné que le dernier date de 2006.
  - b. Reprenez-y une série de conditions, comme l'interdiction de signifier à répétition des jours de vente aux débiteurs.

## II. Pour les consommateurs

- 1. Soyez poli et réagissez toujours de façon respectueuse.
- 2. Ne jetez aucune mise en demeure et ouvrez les courriers que vous recevez.
- 3. Réagissez à temps et contactez l'huissier de justice, à tout le moins pour conclure des accords quant aux délais de paiement. Vous vous épargnerez des frais inutiles.
- 4. N'attendez pas que l'huissier de justice ait pratiqué une saisie pour chercher de l'aide en cas de surendettement.
- 5. Utilisez la plate-forme de communication qui a été créée entre les huissiers de justice et les CPAS, contactez le CPAS pour faire un état des lieux de vos dettes et les réduire.

## III. Pour les responsables politiques

Utilisez l'instrument législatif à votre disposition pour réaliser les objectifs suivants en collaboration avec la Chambre nationale des huissiers de justice :

- 1. La création d'un tribunal disciplinaire commun avec les notaires.
- 2. La modernisation du tarif :
  - a. Le tarif actuel est en effet basé sur un arrêté royal de 1976. Il est certes indexé chaque année mais est dépassé.
  - b. Limitez les frais de recouvrement (proportionnels au montant à recouvrer).  
Envisagez également l'instauration d'un plafond (tarif amiable) et la réduction de la pression fiscale (tarif judiciaire).