modero
OMBUDSMAN

RAPPORT INTERNE
2019

Présentation

Modero est une étude d'huissiers de justice **axée sur la médiation**. Son nom vient du latin et signifie « je me pose en médiateur ». Modero adopte cette attitude dans chaque aspect de son fonctionnement et recherche un équilibre entre les deux parties. Selon cette approche, le créancier est le donneur d'ordre et le débiteur le client.

Dans chaque trajet de recouvrement, Modero recherche des solutions équitables qui concilient les intérêts du donneur d'ordre avec les besoins du client. Notre mission est d'aider les individus à devenir et rester libres de toute dette. **La satisfaction du client** constitue donc un indicateur important de notre fonctionnement.

Modero prône la transparence, l'accessibilité et la qualité de service, et remet continuellement en question son propre fonctionnement. Il nous paraissait donc logique de désigner un Ombudsman interne chargé de réceptionner les **plaintes en matière de recouvrement pour l'ensemble du réseau Modero**, d'en assurer le suivi et de communiquer ouvertement sur le sujet, et ce en toute indépendance.

L'Ombudsman existe depuis 2014 et traite les plaintes des acteurs concernés concernant les méthodes de travail utilisées afin de trouver des solutions pour ces clients et formuler des recommandations visant à améliorer le fonctionnement du réseau Modero.

1. Responsable

Fanny Favyts

- née en 1971 ;
- juriste, diplômée en juin 1995 ;
- affiliée à Modero depuis janvier 2006 ;
- commence comme « stagiaire-huissier de justice » en avril 2007 ;
- reçue à l'examen de candidate-huissier de justice en septembre 2009 ;
- formations complémentaires :
  - « formation de base en médiation de dettes » en 2013 au Vlaams Centrum Schuldenlast ;
  - « médiatrice » en 2017 au centre de formation Mediv agréé par la Commission fédérale de médiation ;
  - spécialisations en « médiation » en 2018 :
    - « affaires civiles et commerciales » au centre de formation Mediv agréé par la Commission fédérale de médiation ;
    - affaires familiales au centre de formation Interactie-Academie agréé par la Commission fédérale de médiation.

2. Fonctionnement

DEPOT D'UNE PLAINTE

Le client peut déposer plainte auprès de l'Ombudsman de Modero via le formulaire en ligne sur le site web de Modero. Ce formulaire est disponible à l'adresse www.modero.be/fr/clients/contact/plaintes. Il peut également déposer plainte par téléphone ou par l'intermédiaire du gestionnaire de dossier.

Par ailleurs, le client peut déposer plainte auprès du syndic-président de la chambre d'arrondissement ou auprès du rapporteur de la Chambre nationale des huissiers de justice de Belgique (CNHB) : ces organes disciplinaires peuvent prendre des mesures à l'encontre de tout huissier de justice.
Depuis le 6 septembre 2018, les clients peuvent également s'adresser à l'Ombudsman de la CNHB. Il traite les plaintes et formule des recommandations.

Enfin, en cas de délit, le client a la possibilité de déposer plainte auprès du Procureur du Roi.

FONCTIONNEMENT EXTERNE

L'Ombudsman de Modero traite toutes les plaintes selon la procédure prévue.

Dans les deux jours suivant la réception de la plainte via le formulaire web, le client reçoit un accusé de réception. Même si les plaintes peuvent être déposées de différentes manières, le formulaire web constitue la méthode la plus couramment utilisée.

Dans les deux semaines, l'Ombudsman traite la plainte, et le client reçoit une réponse par téléphone, par e-mail ou par courrier. Cette réponse provient soit de l'Ombudsman même, soit du gestionnaire de dossier, soit du coach d'équipe, qui apporte des clarifications sur le dossier concerné. En général, les clarifications sont fournies par e-mail. Cependant, en cas de procédure complexe, l'Ombudsman privilégie la voie téléphonique.

L'Ombudsman veille à ce que le plaignant reçoive une réponse dans les temps pour chaque plainte qui lui est adressée. En 2019, toutes les plaintes ont été traitées dans les délais impartis.

FONCTIONNEMENT INTERNE

Lorsqu'il traite des plaintes, l'Ombudsman de Modero les répartit en deux catégories : les plaintes concernant la méthode de travail et les plaintes de fond.

L'Ombudsman traite lui-même les **plaintes concernant la méthode de travail.**

L'Ombudsman envoie au service concerné les **plaintes de fond** qui portent sur un dossier ou une matière spécifique. Celui-ci examine et traite ensuite la plainte sous la supervision de l'Ombudsman.

Dans un souci de transparence et d'efficacité, l'Ombudsman se réunit avec les équipes concernées afin de discuter des plaintes en interne et de trouver une solution spécifique ainsi que des pistes permettant d'améliorer le fonctionnement général.

3. Rapport 2019

FORMULAIRE DE PLAINTE EN LIGNE

L'Ombudsman de Modero a reçu **94** formulaires de plainte.

Sur ces **94** formulaires, **13** concernaient des huissiers de justice n'appartenant pas au réseau Modero et **50** n'ont pas été considérées comme plaintes sur notre méthode de travail.

Lorsque l'Ombudsman reçoit une plainte relative à un huissier de justice externe, il en informe le plaignant et lui transmet si possible les coordonnées de l'autre étude, de la chambre d'arrondissement de laquelle dépend cette étude et, depuis peu, de l'Ombudsman national.

Les **50** plaintes qui ne portaient pas sur la méthode de travail d'études Modero avaient *essentiellement* pour objet :

- contestation de la créance d'origine ; (26x)
  (Dans 2 cas, il s'agissait d'un dossier qui n'était pas (encore) traité par Modero.)
- informations concernant un changement d'adresse, un décès, etc. ; (9x)
  (Dans 3 cas, il s'agissait d'un dossier qui n'était pas (encore) traité par Modero.)
- fonctionnement ou attitude du personnel du créancier ; (3x)

Les **31** autres plaintes portaient sur la méthode de travail d'études Modero avec des contenus très divers.

Les *plaintes les plus fréquentes* avaient pour objet :

- contestation relative à une décision ou au traitement d'un dossier ; (16x)
- attitude du personnel concerné ; (3x)
- manque de compréhension de la part du collaborateur quant à l'impossibilité d'étaler davantage le plan de remboursement ; (1x)
- manque de clarté du décompte ; (1x)
- approche de la saisie ; (3x)
- objet incorrect de la saisie (adresse) ; (3x)
- absence de réaction à un e-mail et/ou à un appel téléphonique (2x)

PLAINTE AUPRES DU SYNDIC-PRESIDENT DE LA CHAMBRE D'ARRONDISSEMENT

Le syndic-président de la chambre d'arrondissement a reçu **8** plaintes. Il transmet les plaintes à l'huissier de justice titulaire, qui les transmet à son tour en interne à l'Ombudsman, qui lance une enquête interne sur la méthode de travail ou le fond du dossier.

Ces plaintes avaient pour objet :

- contestation relative à une décision ou au traitement d'un dossier (2x)
- mode opératoire de l'étude (6x)

Le syndic-président de la chambre d'arrondissement a classé 7 plaintes sans suite. L'examen d'une plainte de type « contestation relative à une décision ou au traitement d'un dossier » n'était pas encore clôturé fin 2019.

Entre-temps, les mesures jugées utiles, nécessaires ou indispensables par l'Ombudsman ont été prises dans chaque dossier.

Plainte auprès du RAPPORTEUR DE LA CNHB ET DE L'OMBUDSMAN DE LA CNHB

Le rapporteur de la CNHB a reçu **1** plainte en 2019. Lui aussi transmet les plaintes à l'huissier de justice titulaire, qui les transmet à son tour en interne à l'Ombudsman, qui lance une enquête interne sur la méthode de travail ou le fond du dossier.

La plainte émanant du rapporteur de la CNHB concernait :

- irrégularités de signification, expulsion (faits 2014) (1x)

Son examen n'était pas encore terminé fin 2019.

L'Ombudsman national qui existe depuis septembre 2018 a reçu **12** plaintes en 2019. Celles-ci sont transmises en interne à l'Ombudsman, qui lance une enquête interne sur la méthode de travail ou le fond du dossier.

Les plaintes *les plus fréquentes* adressées à l'Ombudsman national avaient pour objet :

- contestation de frais facturés ; (4x)
- contestation du décompte/plan d'apurement ; (1x)
- manque de clarté concernant certains dossiers ; (1x)
- demande du décompte actualisé de la part de l'Ombudsman national (3x)

Ces plaintes ont été examinées par l'Ombudsman de Modero et des mesures internes ont été prises lorsque cela s'avérait nécessaire.

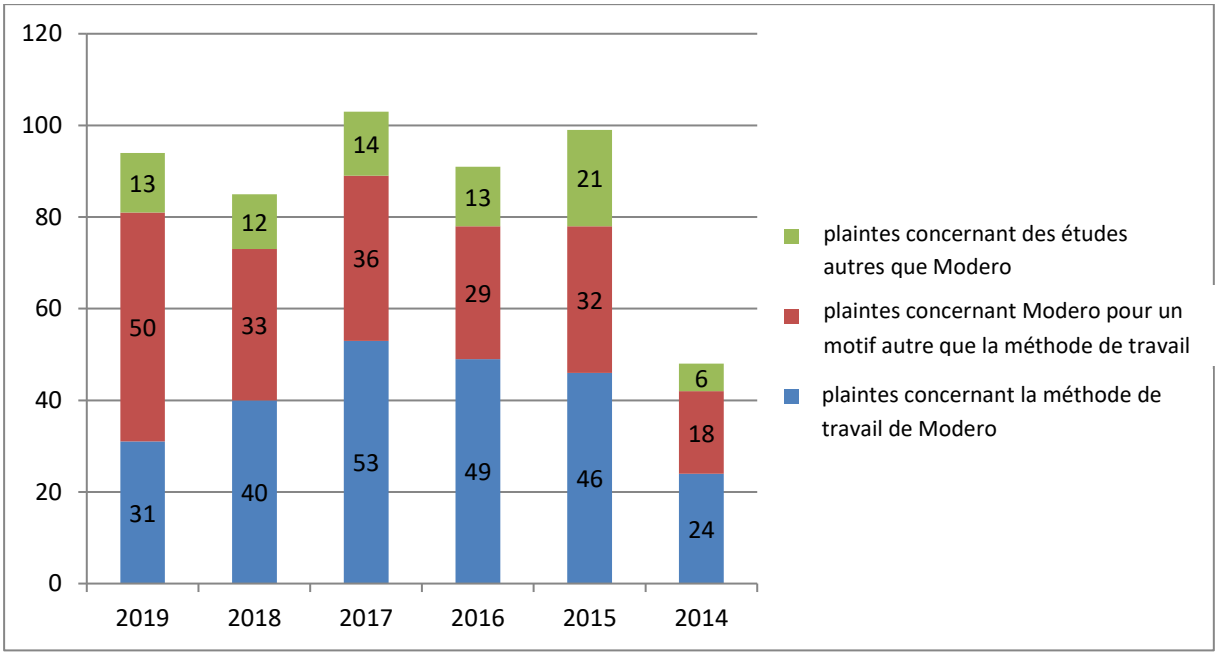
PLAINTE AUPRES DU PROCUREUR DU ROI

Aucune plainte n'a été déposée auprès du Procureur du Roi.

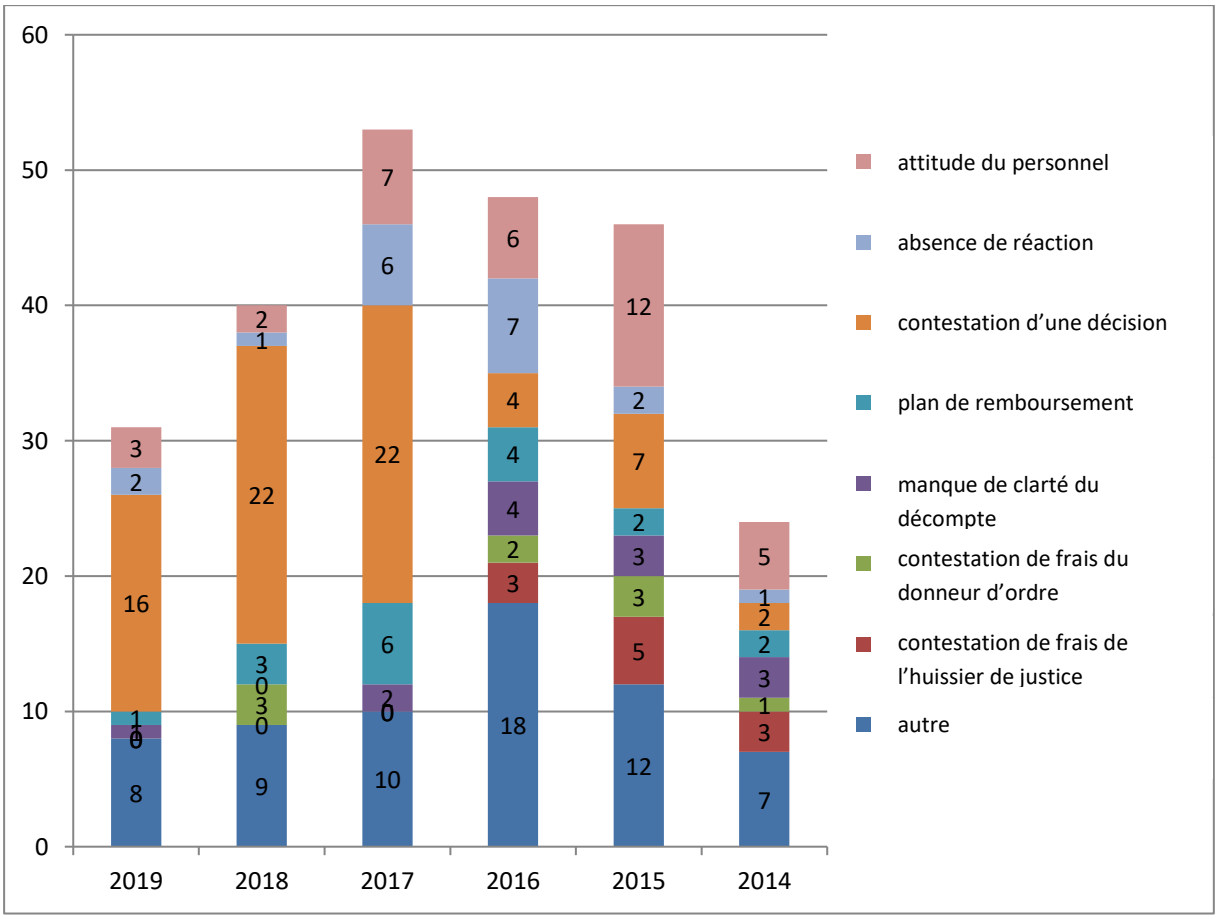
4. Chiffres

Les données ci-dessous sont basées sur les plaintes déposées par le biais du formulaire web de Modero. Par conséquent, elles ne tiennent pas compte des plaintes déposées auprès du syndic-président, du rapporteur de la CNHB et de l'Ombudsman national.

NOMBRE



NATURE



Mesures prises par Modero

Il ressort des nombreux contacts avec nos clients que l'accès à l'**assistance juridique ou sociale** n'est pas toujours clair pour tout le monde. Le client peut, par l'intermédiaire du service de médiation de Modero, mais également de l'Ombudsman de Modero, obtenir des informations sur l'assistance juridique, sociale et/ou financière. Le but n'est pas de nous substituer aux organismes d'aide sociale, mais d'orienter les clients vers les services compétents, disposant des bonnes informations.

Les clients deviennent ainsi plus assertifs, ce qu'encourage également Modero. Cela permet en effet d'**améliorer l'accessibilité et la transparence** des services sociaux et juridiques dont les clients ont besoin. Modero offre tout le nécessaire à cet égard. Au guichet d'Anvers, nous aidons les clients à prendre rendez-vous avec le CPAS si nécessaire. Grâce à une application web facile d'utilisation, le client peut consulter son dossier en ligne à tout moment. Nous nous efforçons de toujours communiquer dans un langage clair et accessible afin de régler le dossier dans les plus brefs délais et d'un commun accord.

Ce faisant, Modero **ne se contente pas de simplement rediriger** le client. Le client peut trouver de plus amples informations concernant l'assistance financière sur notre site web, dans notre application web ou via les écrans et brochures à nos guichets. Ces informations peuvent également être fournies par téléphone. Modero organise des cours et des présentations internes, notamment en collaboration avec l'Ombudsman. Modero entend ainsi investir continuellement dans la formation et le perfectionnement de son personnel.

Plus particulièrement, les présentations et cours sont organisés par le centre de formation de Modero, la **Modero Academy**. Son but est d'enrichir méthodiquement les connaissances et les compétences en matière de conseil chez l'ensemble des collaborateurs.
En outre, le coach d'équipe donne à chaque gestionnaire de dossier une formation intensive sur le terrain. Pour ce faire, il utilise des scénarios et informations de collaborateurs expérimentés. Ce « capital humain » est essentiel pour mettre en œuvre notre méthode de travail. Une informatique intelligente ne suffit pas à elle seule.

Lorsque nous formons les gestionnaires de dossier sur le terrain, nous insistons sur le principe d'économie des coûts dans le cadre de la **gestion de dossier ordinaire**. Cela vaut tant pour le client que pour le donneur d'ordre. Modero souhaite, dans la mesure du possible, éviter que le client doive payer, en plus du montant réclamé, des frais pour entrer en contact avec l'huissier de justice et régler son dossier. Cette méthode de travail axée sur l'économie des coûts est un principe général. Des techniques et outils innovants sont développés et utilisés afin de réaliser au mieux ces principes. Ils sont utilisés dans le cadre de la gestion de dossier ordinaire, mais également des procédures visant à étendre la dimension sociale : le service de médiation interne et Modero Plus.

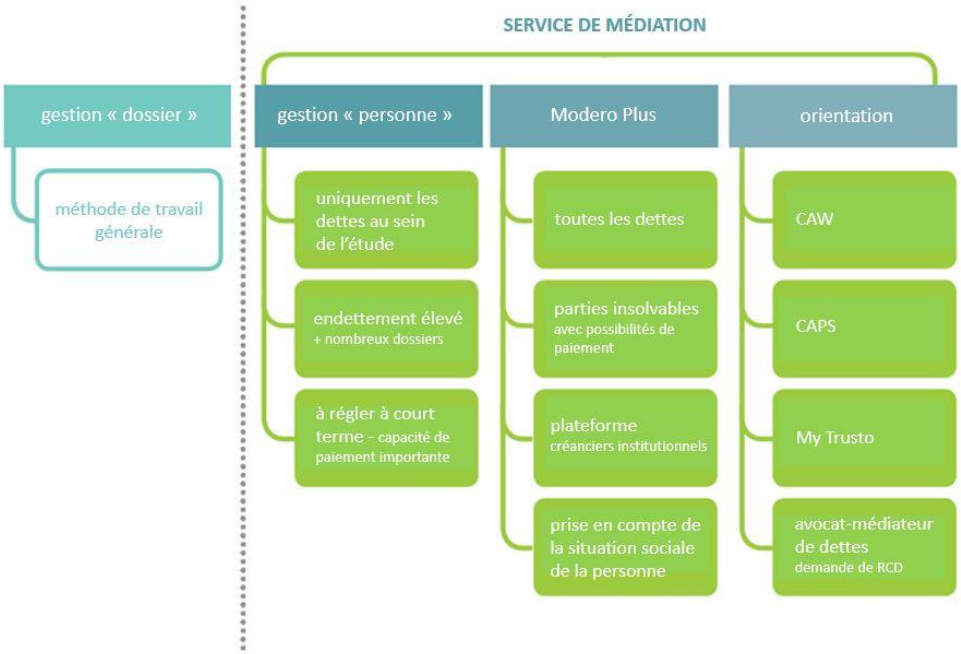
Toutefois, la mise à disposition de ces facilités tout au long de la procédure implique également des droits et obligations, y compris dans le chef du client. Le client doit agir de manière indépendante et ainsi assumer la responsabilité du remboursement de ses dettes. Il doit au moins manifester l'intention de contacter les études de Modero afin de trouver une solution à son problème d'endettement. En échange, il bénéficie du temps, de l'attention, de la clarté et de la transparence nécessaires. Plus que jamais, l'huissier de justice doit tenir compte de la **dimension sociale** de sa fonction. C'est le seul

moyen pour que l'huissier de justice continue à jouer un rôle essentiel dans l'ère du numérique. En sa qualité de médiateur, il doit être sensible au problème de la pauvreté.

Ce rôle de médiateur est piloté par le **service de médiation interne** créé en 2017. Ce service a pour but de contribuer à répondre plus efficacement à la problématique croissante de l'endettement dans une société de plus en plus complexe, tant sur le plan préventif que curatif. Cette contribution doit bénéficier aux personnes physiques endettées, aux créanciers et aux huissiers de justice en leur qualité de médiateurs (de dettes). Pour ce faire, la situation du client fait l'objet d'une approche globale (axée sur la personne plutôt que sur le dossier). Dans le cas de la gestion de dossier ordinaire, comme son nom l'indique, on tente de trouver une solution à un dossier spécifique. Lorsque le service de médiation interne aide un client, il ne tient pas compte de ce seul dossier. Le service de médiation examine l'ensemble des dossiers du client, tous services confondus.

L'objectif de **Modero Plus** va encore plus loin. Dans ce cas, on tente de réduire toutes les dettes de manière structurelle en fonction de la situation personnelle du client. Trop de gens sont pris dans la spirale infernale de l'endettement, quand bien même ils souhaitent prendre leurs responsabilités. Ces personnes ont besoin d'une médiation qui va plus loin, d'un service spécialisé qui repose sur le principe suivant : une réduction structurelle de la dette, qui tient compte de la situation personnelle et cherche à éviter les frais de procédure et d'exécution. En outre, l'analyse des dettes s'étend au-delà de l'étude ou du réseau d'études. Dans la mesure du possible, les autres dettes sont intégrées dans le plan de règlement amiable. Avec Modero Plus, Modero offre, tout au long du trajet de recouvrement, une porte de sortie aux clients dont la solvabilité est problématique au point qu'un suivi ordinaire du dossier n'est pas (plus) jugé utile. Il ne s'agit néanmoins pas d'une procédure standard. Le dialogue entre les créanciers et les clients est au centre du concept Modero Plus.

Le schéma ci-dessous met en regard le fonctionnement de la gestion de dossier ordinaire, de la médiation interne et de Modero Plus :



En 2018, l'étroite collaboration qu'entretient Modero avec le **service de médiation de dettes du CPAS d'Anvers** depuis plusieurs années a été formalisée au sein d'un protocole. Si le client donne son accord, le CPAS signale à Modero que cette personne est en médiation de dettes. Ensuite, Modero met le dossier en attente pour laisser le temps au CPAS d'apporter son aide. En principe, aussi longtemps que Modero est tenu informé par le CPAS, aucune mesure de recouvrement supplémentaire n'est prise.

Une autre collaboration qui s'est poursuivie en 2018 est celle avec **Helder Recht vzw**. Son but est d'améliorer l'accès des services à des informations juridiques sur mesure pour le client. Helder Recht est une organisation sociale qui travaille au quotidien sur l'intelligibilité et l'accessibilité du droit. L'organisation fournit aux collaborateurs de Modero des informations juridiques utiles, pertinentes et à jour sur des sujets tels que la famille, le logement, l'argent, les étrangers, la protection sociale, etc. Cette aide peut se faire par téléphone ou par la consultation de fiches juridiques en ligne. De cette manière, nos collaborateurs sont mieux armés pour fournir des réponses claires et juridiquement exactes aux questions spécifiques des clients. Dans ce même ordre d'idée, nous avons prévu en 2019 d'actualiser tous les documents officiels (citation, signification, signification-commandement, lettres, etc.) afin de rendre leur langage et leur structure plus compréhensibles. En effet, si le client comprend mieux sa situation juridique, son accès au droit s'en trouve amélioré.

La collaboration entre Modero et le **CEBUD** (centre de conseil et de recherche budgétaire de la haute école Thomas More) a également été poursuivie en 2018. Cette collaboration s'inscrit dans un projet de recherche visant à améliorer l'efficacité de l'aide au surendettement, en particulier le règlement collectif de dettes. La candidate-huissier de justice Inge Draguet travaille activement à l'amélioration des outils (de calcul) et protocoles destinés aux médiateurs de dettes en apportant son expertise lors de réunions et en participant à la phase de test.

La collaboration qui s'est poursuivie en 2018 entre Modero et **BudgetInZicht (BIZ)** Anvers prône un règlement collectif de dettes plus efficace comme instrument d'aide au surendettement. BIZ Anvers est un partenariat entre les 24 CPAS, le CAW Anvers et d'autres organisations de la société civile de la région anversoise, qui a pour but d'améliorer la qualité de l'aide au surendettement. La candidate-huissier de justice Inge Draguet représente Modero dans un groupe de travail qui met au point un code de conduite et une formation pour les différents acteurs impliqués dans le règlement collectif de dettes.

En tant qu'ancien président du centre d'expertise pour les huissiers de justice SAM-TES, Jan De Meuter a lancé en 2015 un **huissier de justice « pop-up »** qui prodigue gratuitement des conseils sur place. Ce projet s'est également poursuivi en 2019. Plusieurs huissiers de justice, candidats-huissiers de justice et stagiaires issus de tout le pays s'investissent bénévolement auprès de différents organismes d'aide. Ils prêtent une oreille attentive aux groupes socialement défavorisés ainsi qu'aux organismes d'aide, et cherchent avec eux des solutions à des problèmes juridiques ou financiers d'ordre général. Au sein du réseau Modero, plusieurs candidats-huissiers de justice, stagiaires-huissiers de justice et collaborateurs se sont engagés dans ce projet.

5. Conclusion

Les plaintes en 2019 s'inscrivent dans la lignée des plaintes reçues les années précédentes. La baisse amorcée dans presque tous les domaines se poursuit. Cette tendance montre que le traitement des dossiers au sein du réseau Modero continue d'évoluer positivement.

Trois aspects se détachent :

Importance du contrôle qualité dans le secteur

On ne peut que se réjouir de l'**Ombudsman fédéral** créé dans le giron de la CNHB en septembre 2018. Cette initiative réduit le sentiment d'incompréhension au sein de la clientèle et établit un contrôle plus strict à l'égard de la fonction d'huissier de justice. Elle renforce également la responsabilité de chaque étude : une plainte n'est recevable que si le plaignant a préalablement pris contact avec l'étude concernée. La manière dont une étude gère les plaintes reflète les normes et les valeurs fondamentales qu'elle applique en général. Il s'agit également d'un rôle crucial pour l'Ombudsman de Modero, qui s'efforce de trouver des informations et solutions dans un esprit de transparence et de compréhension.

Diminution du nombre de plaintes relatives à la méthode de travail de Modero

Les initiatives décrites ci-dessus ont été poursuivies et consolidées en 2019. Ces efforts auront sans aucun doute un impact sur les plaintes déposées en 2019, mais nous ne savons pas encore dans quelle mesure. Quoi qu'il en soit, nous constatons que le **nombre de plaintes** déposées en 2019 est **nettement moins élevé** qu'en 2018 (voir point 5). L'attention et l'engagement constants à l'égard de la formation et l'attitude positive du personnel semblent également porter leurs fruits. Le nombre de plaintes portant sur l'attitude des personnes de contact au sein du réseau confirme encore en 2019 la tendance à la baisse par rapport aux années précédentes.

Besoin de clarté et d'accessibilité

De nombreuses plaintes sont le résultat du mécontentement ou de l'incompréhension à l'égard du traitement des dossiers. La formation des gestionnaires de dossier ainsi qu'une communication positive lors de chaque contact avec le client constituent donc des éléments cruciaux.

Il est important que les clients se sentent entendus et reconnus, comme le montrent clairement les plaintes. En 2017, nous avons constaté que **les clients devenaient plus assertifs**, à juste titre, posaient davantage de questions et se montraient (plus) critiques. Tout comme en 2018, cette tendance s'est poursuivie en 2019. Le fait que la profession d'huissier de justice ait été dépeinte à plusieurs reprises dans la presse écrite et audiovisuelle de manière négative et peu nuancée a encore un impact direct sur cet aspect.

Cela montre plus que jamais **l'importance que les communications de l'huissier de justice soient compréhensibles** par le citoyen lambda. Les informations au téléphone ou au guichet, les documents envoyés et les calculs financiers ne doivent pas constituer un obstacle suscitant de la réticence dans le chef du client. Au contraire, l'huissier de justice a pour vocation d'aider le client à résoudre ses problèmes financiers.