



modero

Rapport Annuel Modero 2024



1. Mot d'introduction	2
2. Identité de Modero	4
2.1. La méthode Modero	5
2.2. Les jalons de Modero	13
3. Réseau Modero	17
3.1. Conseil de vision	17
3.2. Conseil de collaboration	17
3.3. Organisation du réseau Modero	17
3.4. Indépendance	19
4. Modero dans le secteur	20
4.1. Part de marché par arrondissement en 2023	20
5. Chiffres clés 2024	21
5.1. Données financières	21
5.2. Total des factures/requêtes communes reçues	24
5.3. Nombre total de dossiers communs reçus	25
5.3.1. Nombre total de dossiers reçus par secteur	26
5.4. Nombre total de dossiers résolus	27
5.4.1. Taux de paiement par secteur	28
5.4.2. Taux de résolution par phase	29
5.4.3. Taux de résolution par phase et par secteur	30
5.4.4. Nombre de procédures judiciaires évitées en phase amiable/facilitatrice	31
5.5. Paiements	33
5.5.1. Par année	33
5.5.2. Par année et par phase	34
5.5.3. Par tranche d'âge	35
5.5.4. Montant et délai de (rem)boursement	36
5.6. Nombre de dossiers actifs	37
5.6.1. Durée par phase	38
5.7. Nombre d'actes de missions communes	39
5.7.1. Nombre d'actes par trimestre	39
5.8. Vue d'ensemble récapitulative: plus de 185 733 procédures évitées	40
5.9. Missions des avocats	41
5.9.1. Durée	42
5.10. B2B	42
5.10.1. Entreprises – personne morale	43
5.10.1.1. Taux de paiement par date de création	43
5.10.1.2. Taux de paiement par secteur	44
5.10.2. Entreprises – personne physique	45
5.10.2.1. Taux de paiement par enregistrement BCE	45



5.10.2.2. Taux de paiement par secteur	46
5.10.3. Requêtes via la procédure IOS	47
5.11. Nombre de nouveaux donneurs d'ordre uniques	48
6. Modero international	49
6.1. Général – centre d'expertise	49
6.2. Just-ine : base technologique	49
6.3. Perspectives	50
6.4. En chiffres	50
6.4.1. Nombre de dossiers reçus de l'étranger par an	51
6.4.2. Représentation proportionnelle des pays en 2024	52
7. Plaintes	53
7.1. Notre approche	53
7.2. Nombre et nature des plaintes	53
7.2.1. Reçues via le formulaire de plainte en ligne	53
7.2.2. Reçues via des canaux externes	53
7.3. Plainte particulière	54
7.4. Accusations via les médias (sociaux)	54
7.4.1. Cas	54
7.4.2. Stratégie sur les réseaux sociaux	54
8. Nouvelle législation et conformité chez Modero	55
8.1. Formation de facilitateur	55
8.2. Réforme du tarif des huissiers de justice	55
8.3. Enquête de solvabilité obligatoire	55
8.4. Fonds de solidarité	55
8.5. Conformité législative et protection des données	56
8.6. Livre XIX du Code du travail	56
8.7. Autres législations	56
9. ESG	57
9.1. Environnement : réduction de l'empreinte écologique	57
9.2. Social :	58
9.2.1. Diversité et inclusion sur le lieu de travail	58
9.2.2. Bien-être et développement des collaborateurs	59
9.3. Gouvernance :	60
9.3.1. Utilisation responsable des données	60
9.3.2. Projets sociétaux	60
10. Conclusion	61

Gagner, on ne le fait jamais seul!

C'est avec fierté que nous vous présentons notre tout premier rapport annuel dans lequel nous revenons sur l'année écoulée et exposons nos projets d'avenir. Depuis la création du premier bureau Modero à Anvers en 2001, nous avons connu une croissance remarquable.

Notre départ fut modeste et semé d'embûches mais grâce à une vision novatrice du recouvrement et du métier d'huissier de justice, nous avons évolué vers le succès. Animés par un esprit pionnier et une persévérance constante, nous avons dès le premier jour suivi notre propre voie pour concrétiser nos ambitions.

Modero a introduit une approche fondamentalement différente du métier d'huissier de justice. Nous avons opté pour une méthode centrée sur l'humain, rompant avec le modèle classique d'exécution sans responsabilité. Notre principe est clair : réfléchir avant d'agir – toujours en quête de solutions durables pour toutes les parties concernées, avec une forte attention à la connaissance locale.

Les créanciers sont pour nous des partenaires et les débiteurs des clients. Les huissiers de justice chez Modero sont des prestataires de services qui recherchent des solutions réalisables. Cette vision reste au cœur de notre action.

Notre approche unique – la **Méthode Modero** – a pris forme en 2010 avec une série de bonnes pratiques volontaires, partagées avec la Chambre nationale des huissiers de justice (CNHB) et d'autres collègues et a servi de base à la plateforme centrale de recouvrement DIAM¹, créée en 2011 pour le recouvrement des créances fiscales et non fiscales de VLABEL. En 2016, cette méthode a été renforcée dans la collaboration avec la Ville d'Anvers et le CPAS d'Anvers, intégrant les principes de Modero One : notre solution facilitatrice pour les clients ayant une capacité de remboursement limitée.

L'année **2024** fut cruciale à cet égard. Notre approche a été **légalement consacrée** dans la **Loi sur la lutte contre le surendettement** (Moniteur belge, 1er juillet 2024)². Les principes de Modero One et de MyTrustO ont été intégrés dans la nouvelle loi sur la médiation amiable de dettes.

Une nouveauté en 2024 est le principe **d'unité de dossier** – un point de contact, une vue d'ensemble – pour toutes les créances dans une même phase envers un même client. Ce principe de droits automatiques apporte clarté et réduit les coûts. Pour Modero, c'est une étape logique.

En 2024, nous avons également fondé **l'ASBL One**, en concertation avec tous les bureaux Modero. Cette ASBL vise à détecter et orienter précocement les individus et familles en situation précaire, afin de permettre une aide multidisciplinaire durable, en collaboration avec le secteur des soins et les autorités locales. Modero espère également à terme voir ces deux nouvelles initiatives légalement consacrées.

'Notre point de départ est clair : d'abord réfléchir, ensuite agir – toujours orientés vers des solutions durables pour toutes les parties concernées, avec un fort accent sur la connaissance locale.'

¹DIAM, abréviation de Diensten Aan de Maatschappij, c'est-à-dire « Services à la société », est la plateforme créée en 2011 pour le recouvrement centralisé de toutes les créances fiscales et non fiscales gérées par VLABEL, conformément à l'accord de coopération conclu en 2010 entre VLABEL et la CNHB. Les huissiers participants (> 95 % en Flandre et à Bruxelles) travaillent de manière économique et socialement responsable.

² La Loi sur le surendettement, officiellement la loi du ¹⁵ mai ²⁰²⁴ portant des mesures de lutte contre le surendettement et de protection des entreprises en difficulté, a été publiée au Moniteur belge le ¹er juillet ²⁰²³ et est en vigueur depuis le ¹er octobre ²⁰²⁴. Cette loi vise à éviter que les personnes en difficulté financière soient confrontées à des procédures judiciaires (et aux coûts associés) et a donc introduit diverses mesures visant à trouver des solutions en dehors du tribunal. Cela s'est concrétisé par le renforcement de la médiation amiable de dettes et l'introduction d'une détection précoce des problèmes financiers afin de pouvoir intervenir à temps.



1. Préface



Nos résultats parlent d'eux-mêmes. En 2024, **598.435** dossiers¹ ont été ouverts et **529.819 résolus**, dont **87,3%** par des trajets amiables ou facilitateurs. Dans environ **12,7%** des dossiers, une procédure judiciaire était nécessaire. Grâce à notre détection précoce des problèmes financiers et à nos solutions facilitatrices, **185.773** procédures administratives ou judiciaires ont pu être évitées.

Pour rendre cela possible, nous avons envoyé en 2024 plus de 2,2 millions de lettres et près de 1,9 million de courriels, mené 5.255 entretiens en personne à nos guichets et effectué 195 045 visites sur place. Nous avons reçu 917 585 paiements, pour un montant total de 196 483 540€². En 2024, grâce à l'expertise de nos équipes spécialisées, les avocats nous ont confié plus de 10 000 missions.

En 2024, l'ensemble de nos bureaux ont réalisé un chiffre d'affaires de 68,8 millions d'euros avec une marge opérationnelle de 17%. Nos coûts salariaux se sont élevés à 15,6 millions d'euros. Nous avons payé plus de 3,2 millions d'euros en frais postaux. En outre, nous avons investi plus de 3,5 millions d'euros dans des innovations technologiques disruptives. Nous consacrons 8% de nos bénéfices à des initiatives sociales.

Nous continuons à miser pleinement sur **l'innovation**. **Nous combinons l'expertise d'un leader du marché avec la force d'innovation d'une start-up**. Des investissements ciblés, comme dans notre application KIWI© qui informe proactivement les clients pour éviter des frais et intérêts supplémentaires, ont été étendus en 2024. Nous prévoyons également que notre plateforme centrale de médiation et de communication GéPS© (General Payment System), pour gérer les paiements de manière efficace et transparente, devienne la nouvelle norme.

Les résultats de ce rapport annuel n'ont été possibles que grâce à l'engagement inlassable de **nos plus de 400 collaborateurs**, dont 221 à Anvers. Modero fait tout pour continuer à récompenser leur engagement avec le respect et la reconnaissance qu'ils méritent.

Nos sincères remerciements vont également à nos donneurs d'ordre : en 2024, nous avons accueilli 582 nouveaux donneurs d'ordre, dont 14 avec des contrats à long terme. Le fait que de nombreux donneurs d'ordre adaptent leurs processus internes à notre méthode de travail, à nos idées et à nos applications partagées, est pour nous une reconnaissance importante.

Enfin, quels sont nos objectifs pour 2025 ?

Encore plus d'attention pour l'inclusion numérique, une intégration accrue de nos bureaux indépendants sous la marque Modero et le partage actif de nos réalisations avec le secteur, les donneurs d'ordre, les autorités et les clients.

Modero prend **ses responsabilités et crée des opportunités**, même dans des circonstances difficiles.

Car pour Modero, une chose est claire : on ne gagne jamais seul. On gagne ensemble!

Team Modero

¹ Dossiers issus de missions pour lesquelles tous les bureaux Modero sont parties contractantes.

² Hors paiements dans les dossiers d'avocats et dossiers étrangers.

2. Identité de Modero



Généralités

Modero construit activement des ponts entre les parties en conflit de paiement. Nous dépassons le rôle classique d'huissier en nous concentrant non seulement sur la **résolution**, mais aussi sur **la prévention des litiges financiers**.

Notre approche vise à accompagner les clients vers une **solution durable**, tout en renforçant la stabilité financière et la **trésorerie** de nos donneurs d'ordre. Ce n'est pas une tâche supplémentaire mais bien le cœur de notre **ADN**.

Entreprendre de manière **responsable** constitue le point de départ de toutes nos activités. C'est pourquoi nous sommes quotidiennement en contact étroit avec les clients, les donneurs d'ordre et les partenaires sociaux. Notre vision est claire:

Celui qui peut payer, doit payer. Celui qui ne peut pas, doit être aidé.

En tant que **pionnier du secteur**, Modero assume une large responsabilité au sein de l'ensemble de la chaîne de recouvrement. Nous partageons activement notre expertise avec toutes les parties concernées. Les nouveaux éclairages ne sont pas seulement appliqués dans notre propre pratique, mais également partagés avec le secteur et intégrés dans **les processus politiques et législatifs**.

Nous ne laissons personne de côté. Qu'il s'agisse d'un citoyen, d'une entreprise ou d'un indépendant : nous les accompagnons jusqu'à ce **qu'une solution adéquate soit trouvée**, ou nous les orientons de manière ciblée vers l'aide appropriée afin de prévenir **des problèmes structurels et financiers ou des faillites**.

Modero souhaite continuer à croître, avec pour objectif de renforcer la **santé financière** tant des clients que des donneurs d'ordre. Nous le faisons en pensant de manière **créative** et **disruptive**, et en appliquant systématiquement **notre expertise**.

Nous développons des **modèles de prévision fiables**, des **solutions de paiement intelligentes** et des formes de service innovantes, dans le respect du client, du donneur d'ordre et de leur **vie privée**.

En **dialogue constant et en partenariat avec les partenaires sociaux et les pouvoirs publics**, nous nous efforçons à mieux comprendre les défis actuels et à les aborder avec plus de rigueur. Nous reconnaissons que les problèmes financiers peuvent toucher tout le monde et ont souvent des causes complexes.

Modero reste engagé en tant que **partenaire socialement fondé, axé sur les données et orienté vers les solutions**, avec pour objectif de promouvoir **la santé financière** des clients et des donneurs d'ordre.

Dans cette section, nous expliquons d'abord notre vision et notre méthode de travail spécifiques, la Méthode Modero. Comme notre identité ne s'est pas construite du jour au lendemain, nous retraçons également notre histoire à travers quelques étapes clés. Enfin, nous présentons les personnes qui rendent tout cela possible : le Réseau Modero, composé de 11 bureaux en Belgique et aux Pays-Bas.



2. Identité de Modero



2.1 La Méthode Modero

La Méthode Modero est la traduction concrète de notre vision : une **approche intégrée pour prévenir et résoudre les retards de paiement**. Cette méthode **combine efficacité et solutions structurelles**, toujours avec une **attention particulière au contexte humain**.

La Méthode Modero repose sur cinq piliers :

- » **Analyse objective de la capacité financière**: nous utilisons des technologies intelligentes, dont le Solid-Score, pour estimer de manière objective et équitable la capacité de remboursement d'un client. Cela permet de développer des solutions réalisables et adaptées.
- » **Unité de dossier**: chaque client suit – dans la mesure du possible – un seul parcours cohérent et transparent, quelle que soit sa capacité financière. Ainsi, nous garantissons un traitement égal et travaillons à la réduction des coûts.
- » **Unité d'approche selon le principe end-to-end**: chaque parcours est abordé dans son intégralité, du premier contact à la solution structurelle. Cette continuité assure des résultats ciblés et cohérents.
- » **Facilitation de solutions et médiation**: nous privilégions le dialogue et la collaboration plutôt que le conflit. Le travail orienté vers la solution est central, avec une attention au contexte humain et sociétal.
- » **Communication sur mesure**: notre communication est claire, empathique et accessible. Nous adaptons nos messages aux besoins de toutes les parties concernées, afin que l'information soit comprise et acceptée.

PIERRE ANGULAIRE 1: Unité de dossier

Chez Modero, nous appliquons dès l'ouverture d'un dossier le principe d'unité de dossier. Au lieu de partir de factures ou de décomptes séparés, nous plaçons la personne ou l'entreprise derrière le dossier au centre. Cela nous permet d'obtenir une vue claire, d'éviter les procédures en double et de prévenir des coûts inutiles.

L'unité de dossier signifie que tous les dossiers d'un même client, envers un même donneur d'ordre, qui se trouvent dans la même phase du parcours et en fonction de la capacité financière du client, sont regroupés dans un seul dossier clair. Les créances envers des clients ayant des problèmes financiers structurels sont rassemblées pour différents donneurs d'ordre dans un seul dossier et sont suivies via Modero One, l'ASBL One ou un parcours de médiation amiable de dettes.

Dans la phase d'exécution, nous visons – avec l'accord du client – l'unité de dossier pour tous les donneurs d'ordre. Ce n'est que dans des cas exceptionnels, comme pour certaines dettes fiscales, qu'un donneur d'ordre est traité séparément.

Cette méthode s'inscrit dans la vision du professeur Alain-Laurent Verbeke¹ : une solution durable aux conflits n'est possible que si l'on tient compte de toute l'histoire humaine derrière un dossier. Avec l'unité de dossier, nous nous distinguons du modèle classique de recouvrement.

Pas de fragmentation par compte, mais un seul parcours transparent par client – honnête, efficace et centré sur l'humain.

¹Alain-Laurent Verbeke, Compétences en médiation au service d'un recouvrement de créances efficace et éthique, Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, 2022, nr. 3-4.

2. Identité de Modero



PIERRE ANGULAIRE 2: Unité d'approche

Modero applique **une approche end-to-end**, dans laquelle **l'ensemble du parcours du dossier** est suivi de manière **intégrée** et **ciblée**. De la communication préventive et la première invitation au paiement, jusqu'au rappel, à la médiation, à l'accompagnement, à la solution facilitatrice, à la mise en demeure judiciaire ou à la procédure – toutes les étapes se déroulent dans un système intégré, évitant la fragmentation et garantissant une cohérence.

Modero choisit délibérément **une approche holistique**, fondée sur la cohérence et la continuité : chaque décision s'appuie sur la précédente, en tenant compte de la situation du client et des intérêts du donneur d'ordre. Nous faisons **une distinction claire entre refus de paiement et incapacité de paiement**, afin d'adapter l'approche à la réalité du client.

L'objectif de Modero est et demeure néanmoins d'obtenir des paiements de nos clients pour un service fourni par notre donneur d'ordre mais jamais à tout prix. Cela ne sert l'intérêt de personne. Nous nous efforçons toujours de trouver des solutions équitables qui profitent tant aux clients, aux donneurs d'ordre qu'à la société dans son ensemble.

GéPS (General Payment System), la plateforme interne de communication et de données de Modero, joue un rôle crucial dans cette approche : c'est **l'ossature numérique** de notre organisation et elle soutient une méthode de travail efficace et intégrée.



GéPS: plateforme intégrée de gestion des dettes – notre solution numérique avec un visage humain.

Fonctions principales:

- Intégration des données en temps réel : GéPS connecte tous les systèmes informatiques et dossiers en temps réel, permettant à tous les collaborateurs d'accéder aux données synchronisées.
- Processus évolutifs : les connaissances locales sont traduites en processus génériques.
- Adaptation à la capacité financière : les dossiers sont automatiquement ajustés à la situation financière du client.
- Colonne vertébrale numérique de l'approche end-to-end de Modero.

Valeur ajoutée:

- Soutient les collaborateurs et les clients avec des données utiles.
- Établit une nouvelle norme pour le secteur juridique.
- Meilleure collaboration : les équipes et départements travaillent avec les mêmes informations actualisées.
- Plus d'efficacité et réduction des coûts.

2. Identité de Modero



PIERRE ANGULAIRE 3: Facilitation de solutions et médiation

Chez Modero, la médiation n'est pas une activité secondaire, mais une composante essentielle de notre mission.

L'huissier de justice est chez nous un médiateur, un facilitateur de solutions et un bâtisseur de ponts entre le donneur d'ordre et le client.

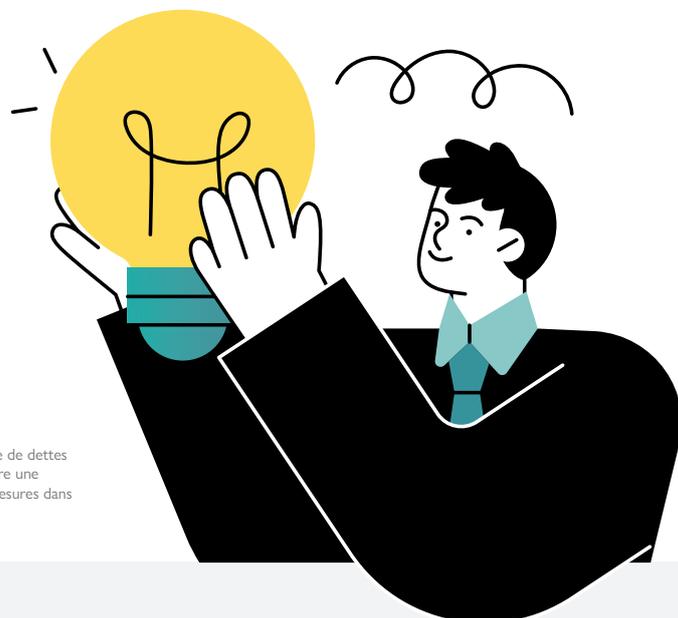
Nous investissons continuellement dans des équipes spécialisées et des formations en communication et en médiation de conflits. Notre objectif reste toujours le même : trouver des solutions réalistes par le dialogue et la coopération, plutôt que par des conflits inutiles. Cela se traduit par la conclusion de plans de paiement réalistes, l'évitement de procédures judiciaires ou une orientation ciblée vers l'aide sociale. Même lorsqu'un titre exécutoire est disponible, notre premier réflexe reste de médier et faciliter. Pourquoi ? Parce que le client est au centre, pas le dossier.

Outre cette méthode générale, Modero a développé des solutions structurelles, issues des lacunes observées dans la pratique.

» Depuis 2016, Modero One propose ainsi un parcours pour les clients ayant une capacité de remboursement structurellement limitée, dans lequel les dettes auprès de plusieurs créanciers sont centralisées. Cette méthode a reçu en 2024 une base légale dans le cadre de la Loi sur le surendettement, sous l'intitulé de médiation amiable de dettes.¹

» En 2024, nous avons également **fondé l'ASBL One (Soins – Bien-être – Droit)**, une collaboration multidisciplinaire avec des partenaires sociaux tels que les CPAS et les CAW. Cette ASBL s'adresse aux personnes confrontées non seulement à des dettes, mais aussi à des défis supplémentaires tels que le chômage, l'illettrisme ou la vulnérabilité psychologique. Avec environ 195.000 visites par an, nos huissiers de justice détectent à temps des situations complexes et orientent, si nécessaire, vers Modero One ou l'ASBL One.

Cette pierre angulaire démontre que les solutions aux dettes ne sont durables que si le parcours de recouvrement tient compte de l'ensemble du cadre de vie des personnes et va de pair avec un accompagnement socio-sociétal.



¹Modero, conjointement avec la Ville d'Anvers, a obtenu qu'il soit obligatoire de déposer un avis de médiation amiable de dettes dans le Fichier Central des Avis de saisie, délégation, cession, règlement collectif de dettes et protêt (FCA), ce qui offre une protection de droit public et une clarté juridique. Cela s'inscrit dans le cadre de la Loi du 15 mai 2024 portant des mesures dans la lutte contre le surendettement et visant à la protection des entreprises en difficulté, M.B. 1er juillet 2024.

2. Identité de Modero



PIERRE ANGULAIRE 4:

Communication sur mesure – claire, empathique et accessible

La communication constitue la colonne vertébrale de notre prestation de services.

Elle forme **le pont** entre **le client**, **le donneur d'ordre** et **l'huissier** de justice – et détermine dans une large mesure le succès de chaque trajet.

Chez Modero, la communication ne se limite pas à informer.

Nous voulons comprendre pourquoi une personne ne veut pas ou ne peut pas payer. Ce n'est qu'ainsi que nous pouvons proposer des solutions sur mesure, tant pour le client que pour le donneur d'ordre.

Nous tenons compte des besoins variés dans une société en rapide évolution. Les services en ligne disponibles 24/7 deviennent de plus en plus évidents. En même temps, nous sommes conscients que de nombreuses personnes ne disposent pas des moyens technologiques ou des compétences nécessaires, ou éprouvent une réticence face à une approche exclusivement numérique. **La pauvreté numérique et l'aversion numérique sont des obstacles bien réels.**

C'est pourquoi nous optons délibérément pour une approche hybride : numérique quand c'est possible, personnel quand c'est nécessaire. Nous combinons des outils numériques modernes et des applications avec un contact humain.

Nos principes

- Nos canaux de communication sont variés, accessibles et toujours disponibles. Nous utilisons des lettres, des e-mails, des SMS et la téléphonie, maintenons un solide



réseau de guichets, effectuons plus de 70 000 visites sur place par an et sommes joignables 24/7 via notre site web renouvelé avec le navigateur numérique Eddie et des applications comme Kiwi.

- Notre langage est toujours clair et disponible en plusieurs langues.

La politique de communication de Modero allie expertise juridique et approche humaine, et l'élève à un niveau supérieur grâce à des applications numériques innovantes. Cette approche hybride garantit que **personne ne soit laissé pour compte** – et que, quelles que soient les circonstances, nous continuions à construire **un service accessible et humain**.

Deux exemples de solutions numériques avec un visage humain:



Webex + assistance AI: téléphonie intelligente et service client

Modero a intégré Webex, associé à des fonctions d'intelligence artificielle, pour optimiser l'efficacité du service téléphonique et du service client. Grâce à cet outil, les appels entrants sont traités plus efficacement.

Fonctions principales

- Routage automatique des appels : les clients sont immédiatement dirigés vers le bon gestionnaire de dossier.
- Résumé des conversations : transcription automatique et résumé concis pour un meilleur suivi.
- Accessibilité améliorée : temps d'attente réduits et service optimisé.

Valeur ajoutée

- Traitement plus efficace des appels entrants.
- Gain de temps direct pour les collaborateurs
- Satisfaction accrue des clients grâce à une communication plus fluide.

2. Identité de Modero



kiwi **KIWI-app:** assistant numérique pour la gestion des dettes

KIWI est l'application et l'application web de Modero qui permet d'obtenir en un clic un aperçu de ses dettes en cours. Vous pouvez effectuer un paiement immédiat ou demander facilement un plan d'apurement. De plus, KIWI vous envoie des notifications, par exemple des rappels pour ne pas manquer d'échéances. Ainsi, vous évitez des frais supplémentaires, vous êtes en contact direct avec votre gestionnaire de dossier et vous restez maître de vos finances. Nos donneurs d'ordre peuvent également proposer KIWI à leurs clients et l'intégrer dans leurs parcours.

Fonctions principales

- **Vue d'ensemble centralisée de toutes les dettes en cours:** les clients ont, en un coup d'œil, une vue complète de toutes leurs dettes, avec les montants, les dates d'échéance et les détails.
- **Paiements directs possibles:** via l'application, les clients peuvent effectuer des paiements immédiats, simplifiant et accélérant le processus.
- **Demande facile de plan d'apurement:** l'application propose une interface conviviale pour demander un plan de paiement, permettant aux clients de rembourser leurs dettes en plusieurs échéances gérables.
- **Alertes avant les échéances:** les clients reçoivent automatiquement des rappels avant les dates d'échéance, leur permettant d'éviter des frais et intérêts supplémentaires.
- **Ajout d'une personne de confiance:** les clients peuvent ajouter une personne de confiance (comme un assistant social ou un tuteur) à leur compte, afin qu'elle ait accès aux données du dossier et puisse offrir un soutien.
- **Notifications et rappels automatisés:** les clients reçoivent automatiquement des notifications concernant les événements et échéances importants.
- **Accès aux données du dossier à tout moment et en tout lieu:** les clients peuvent se connecter à tout moment pour consulter les informations de leur dossier.
- **Communication simplifiée:** l'application offre une ligne

de communication directe avec Modero, ce qui permet de répondre rapidement et efficacement aux questions.

- **Notifications en temps réel:** les clients reçoivent des notifications en temps réel concernant des événements importants, tels que de nouveaux paiements ou des modifications dans leur dossier.
- **Transparence accrue:** l'application offre un aperçu transparent de toutes les activités et étapes entreprises dans le cadre du processus de recouvrement.

Valeur ajoutée

- Vue d'ensemble accessible partout et à tout moment.
- Interface intuitive et conviviale.
- Dimension sociale : orientation vers des parcours d'aide.
- Prévention des frais et procédures inutiles.
- Utilisable par les donneurs d'ordre dans leurs propres parcours.

Les chiffres en pratique

 **223.767**
APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS

 **1.902.224**
E-MAILS ENVOYÉS ET REÇUS

 **144.646**
SMS ENVOYÉS

 **2.206.516**
LETTRES EXPÉDIÉES

 **195.045**
VISITES SUR PLACE EFFECTUÉES

 **5.255**
ENTRETIENS PERSONNELS À NOS GUICHETS

2. Identité de Modero



PIERRE ANGULAIRE 5:

Analyse objective de la capacité financière du client

Depuis **octobre 2024**, tous les huissiers de justice en Belgique sont légalement tenus d'effectuer une **évaluation de la solvabilité** à chaque étape d'un dossier. Modero a joué un rôle de pionnier à cet égard et applique ce principe depuis des années. Pour cela, nous avons développé notre propre modèle afin d'agir plus rapidement et objectivement : le Solid-score.

Comment fonctionne le Solid-score ?

Le calcul du Solid-score repose sur une combinaison de connaissances issues des données et de l'expérience humaine et professionnelle.

» **Données de dossier et bases de données officielles:** Modero dispose d'un vaste réseau de dossiers, ce qui permet de prédire la solvabilité du client sur la base de précédents parcours de recouvrement, de comportements de paiement et de dossiers similaires. En outre, l'accès aux bases de données officielles – que les huissiers de justice sont autorisés à consulter dans l'exercice de leurs fonctions – fournit des informations cruciales.

» **L'expérience pratique des huissiers de justice:** Nous vérifions sur le terrain : la visite sur place par nos huissiers constitue un contrôle supplémentaire de la solvabilité. Cela confirme, si nécessaire, la précision du Solid-score et évite des décisions inappropriées.

» **Proportionnalité comme principe de base:** l'approche choisie est adaptée à la fois à la capacité financière du client et au montant à recouvrer.

» **Approche adaptée à la situation:** Le Solid-score oriente le parcours de solution. Ceux qui ont peu ou pas de capacité de remboursement, temporairement ou structurellement, doivent être aidés différemment de ceux qui peuvent rembourser. C'est pourquoi, à chaque nouvelle étape d'un dossier, le score est recalculé, afin que l'approche choisie reste toujours actuelle, proportionnelle et réaliste.

Avantages du Solid-score

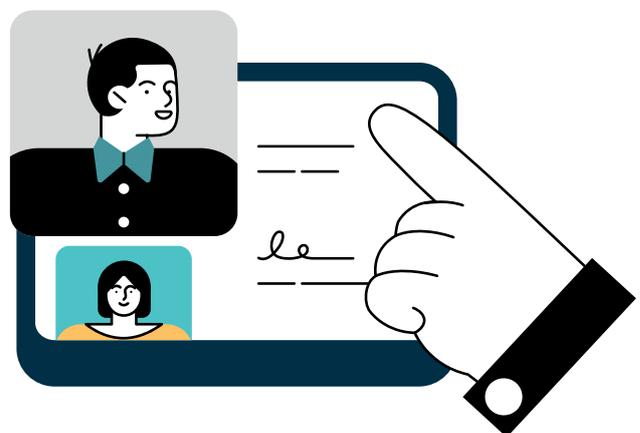
- Détermination rapide du parcours approprié: **paiement, médiation ou pause.**
- Évitement de procédures inutiles et de coûts supplémentaires.
- Approche sur mesure.
- Protection des clients vulnérables.
-



1-20 Problème structurel

20-50 Problème temporaire

+50 Capacité de remboursement suffisante



2. Identité de Modero



Deux applications concrètes du Solid-score

1. Solid-score pour les partenaires

Modero met également le Solid-score à la disposition des CPAS et des communes. De cette manière, nous apportons un soutien en structurant et en interprétant les données dont ils disposent dans le cadre de leurs missions légales.

Ainsi, les assistants sociaux peuvent non seulement travailler de manière préventive et plus ciblée, mais aussi éviter des démarches administratives et judiciaires inutiles, ce qui se traduit par des solutions plus rapides et plus efficaces pour leurs clients.

Bien que l'objectif reste le même, l'accent diffère selon le public cible :

- » **Particuliers:** approche humaine et socialement responsable, avec une attention particulière pour les groupes vulnérables et l'orientation vers l'aide à la gestion des dettes.
- » **Entreprises:** approche professionnelle et axée sur les résultats, avec une évaluation rapide de la capacité de remboursement ou du risque de faillite. La proportionnalité reste également essentielle ici.

2. Solid-score dans les procédures LAC

LAC : En Flandre, chaque commune est tenue de mettre en place une Commission locale de conseil (LAC) pour aider les personnes ayant des problèmes de paiement de factures de gaz, d'électricité et d'eau, et pour éviter les coupures. La LAC regroupe le CPAS, le fournisseur de gaz, d'électricité et d'eau, le client et un organisme agréé de médiation de dettes. Si le gestionnaire de réseau ou le fournisseur souhaite procéder à une coupure, un avis préalable de la LAC est parfois requis.

Le Solid-score joue un rôle important dans ce processus car il permet de vérifier si l'évaluation financière est correcte.

Avec des résultats:

- Dans 53 % des dossiers, une solution a été trouvée sans qu'une procédure LAC formelle soit nécessaire.
- Pour les 47 % restants, la procédure reste la bonne voie mais avec un point de départ clair et étayé.

Le Solid-score n'est pas seulement un outil de scoring, mais surtout un guide éthique, fondé sur les données. Il aide Modero et ses partenaires à prendre des décisions à la fois efficaces, proportionnelles et socialement justes.

2. Identité de Modero



Cette évaluation fonctionne-t-elle ?

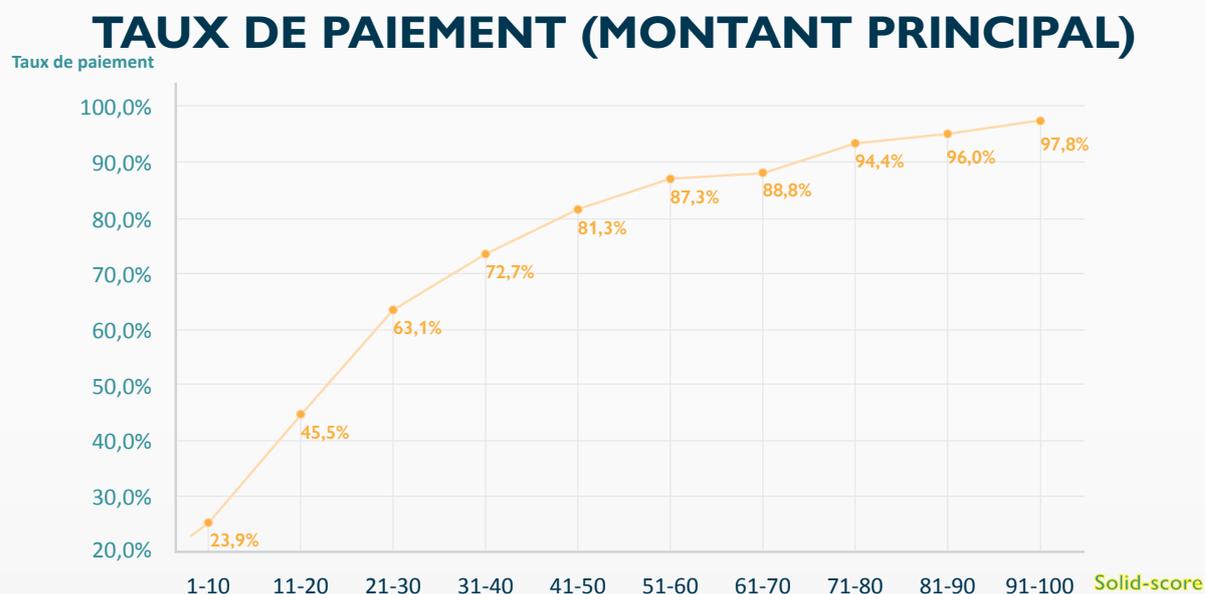
Corrélation claire entre le score et l'efficacité

L'efficacité du Solid Score se reflète clairement dans le taux de paiement par tranche de score:

Pour un score de **1 à 10**, 23,9 % du montant principal est payé.

- À partir d'un score de **31 à 40**, ce taux grimpe à 72,7 %.
- Pour un score de **81 à 90**, 96 % du montant principal est payé.
- Les scores entre **91 et 100** mènent à un taux de paiement de près de 98 %.

Ces chiffres démontrent que le score n'est pas seulement **prédictif**, mais permet également d'agir de manière **ciblée** et **efficace**.



2.2 De mijlpalen van Modero

Van rebelse nieuwkomer naar disruptor die de spelregels herschreef.



2. Identité de Modero



2010

Changement de nom de la collaboration en **Modero** (*la Méthode Modero*).

Approbation de l'utilisation de la **plateforme Kaspar** pour la gestion de tous les comptes pour les impôts de État (DIAM).

Création de l'asbl Modero Netwerk et de la plateforme sécurisée d'échange de données entre les bureaux Modero : approche commune et échanges **entre les différents bureaux**.

Approbation de l'utilisation du canal d'accès Modero pour permettre au SPF Justice et au SPF Finances d'accéder à la base de données de signalement (FCA).

2014

Plateforme hybride de ventes aux enchères en ligne avec piste d'audit complète

🚩 Ouverture de Modero **Flandre-Occidentale**

2009

Kaspar: application sécurisée haut de gamme pour le suivi des paiements et des mouvements de fonds par les bureaux Modero.

2011

Ouverture des bureaux Modero **Bruxelles** 🚩 et **Flandre-Orientale** 🚩

2012

Première mise en service d'une gestion de dossiers **totalelement transparente** : plateforme offrant une vue complète des dossiers pour **les clients** et **donneurs d'ordre**.

2015

Outils dynamiques de reporting et d'analyse pour les dossiers des donneurs.

Ouverture de Modero **Louvain** et **Limbourg** 🚩

Création d'une équipe IA et analyse de données.

2. Identité de Modero



2016

Lancement de **Solid-Score** (prédiction de la capacité financière d'un client via l'IA pour garantir une méthode de travail rentable)

🚩 Ouverture de Modero **Hainaut**

2018

🚩 Ouverture Modero **Liège**

🚩 Ouverture Modero **Brabant wallon**

🚩 Ouverture Modero **Luxembourg**

2020

Corona

🚩 Ouverture de Modero **Amsterdam**.

Le projet « **Just-ine** » est temporairement mis en pause.

Unité de dossier en cas de problèmes financiers pour un suivi social et économique des dossiers.

Lancement de la plateforme One : plateforme sociale de communication, de médiation et de paiement (unité de dossier).

→ Né d'une nécessité: davantage de citoyens en difficulté financière à cause du coronavirus

2017

🚩 Ouverture de Modero **Namur**

Intégration de **la procédure RCI** dans le système ERP pour permettre un recouvrement rentable pour les entreprises.

2019

Just-ine:

Plateforme internationale sécurisée de communication et de paiement/

2. Identité de Modero



2022

Concept GÉPS

: parcours optimaux pour les clients - unité du dossier dans une même phase, quelle que soit la capacité financière - afin de garantir des parcours de recouvrement rentables basés sur l'intelligence artificielle

Modèle IA pour Solid-Score:

modèle optimisé pour déterminer le Solid-Score en fonction du secteur à l'aide de l'IA et des réseaux neuronaux

2024

Protocole Modero:

méthode de travail de Modero, Ville d'Anvers et CPAS reprise pour la première fois dans la législation.

Clarification des documents juridiques (Modero Memo):

une application pour clarifier facilement les documents juridiques avec proposition de solution et traduction via l'IA.

Projet Baromètre du bien-être:

instrument de politique pour la situation financière des citoyens et des entreprises.

Kiwi-app 2.0:

notification de documents à un tiers informé (par ex. employeur, CPAS, ...).

Modero Connect:

plateforme de communication avancée pour une interaction client optimale.

Lancement du projet Kaspar 2.0

2021

Protocole avec **les CPAS** pour les citoyens à très faible capacité de remboursement.

Partage de la plateforme sociale de communication, de médiation et de paiement (**CPC**).

2023

Kiwi-app 1.0:

éviter les frais et intérêts grâce à des notifications push avant le lancement de la procédure.

Déploiement de GÉPS:

parcours optimaux pour garantir des procédures de recouvrement rentables.

Just-ine:

relance de la plateforme internationale de communication et de paiement (e-Codex).

3. Réseau Modero



3.1 Conseil de vision globale

Le **Conseil général de surveillance** est un organe consultatif au sein du réseau Modero qui permet **l'échange d'informations entre les bureaux Modero indépendants**. Ce conseil facilite le partage de services, de produits et d'expertise communs dans le but de renforcer l'efficacité et la qualité au sein du groupe Modero.

Stratégie

La politique stratégique du Groupe Modero est portée par une équipe de responsables régionaux. Ensemble, ils assurent **un développement stratégique** ciblé qui s'aligne sur le contexte local tout en contribuant à la mission plus large de Modero.

Connexion régionale

Jan De Meuter

Stratégie Bruxelles

Ronald Vanswijgenhoven

Stratégie Flandre

Britt De Backer
Dieter Dias

Stratégie Wallonie

Eline Duysens
Laurent Tonnus

3.2 Conseil de coopération

Le Conseil de coopération est un organe de soutien entre les études Modero indépendantes.

CFO

Joris Van der Linden

Directeur Sustainability

Inge Dragnet

Chief Data + GDPR

Tom Ryken

Directeur Operations

Frédéric Lamonte

Directeur Accounts & Projects

Christophe De Block

Directeurs Legal

Martine Smout (International)
Bart Van De Venster (Nationaal)

Directeur People

Véronique Peeters

3.3 Organisation du Réseau Modero

Le Réseau Modero se compose de **11 études indépendantes en Belgique** et **1 étude aux Pays-Bas**. Bien que chaque étude fonctionne de manière structurelle et opérationnelle autonome, elles se présentent ensemble avec un service uniforme et national sous la bannière Modero.

La force de ce réseau réside dans la combinaison unique d'une expertise individuelle approfondie et d'une connaissance partagée et fine du contexte local. Ainsi, Modero associe un solide savoir-faire juridique et social à une bonne compréhension des réalités régionales, ce qui aboutit à des solutions à la fois efficaces et socialement soutenues.

Notre objectif est d'échanger l'expertise et les meilleures pratiques au sein du réseau et de les rendre également plus largement accessibles au secteur.

Ce qui distingue vraiment Modero, c'est l'ADN partagé qui relie tous les bureaux : une vision commune, une méthode de travail uniforme et une collaboration intensive autour des clients et des projets.

Grâce à ces fondements communs, nous offrons un service cohérent, solide, fiable et de qualité, quel que soit le lieu de la mission en Belgique ou aux Pays-Bas.

Cette approche intégrale garantit:

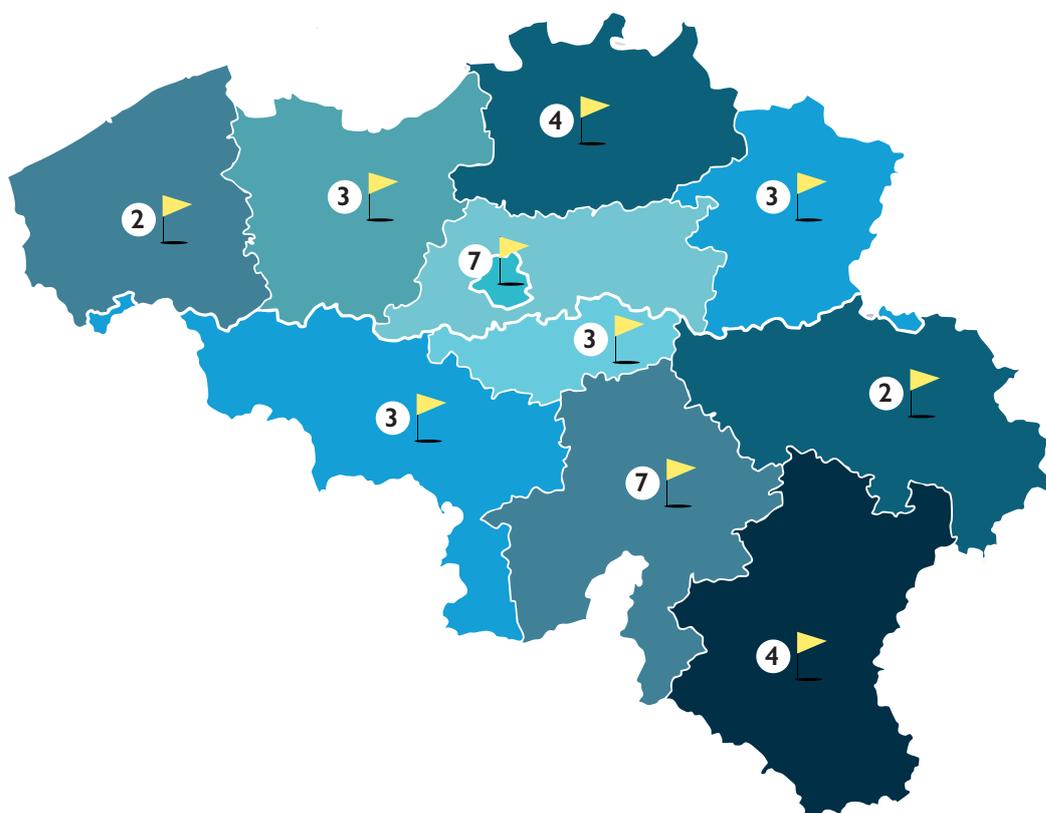
- efficacité des processus ;
- qualité de l'exécution ;
- confiance auprès des clients, des donneurs d'ordre et des partenaires.

3. Réseau Modero



Aperçu des bureaux Modero

MODERO	ANNÉE	(CO-)ACTIONNAIRE	ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ DIRECTION OPÉRATIONNELLE	NOMBRE DE GUICHETS	NOMBRE D'HUISSIERS DE JUSTICE	NOMBRE DE CANDIDATS- HUISSIERS DE JUSTICE
Anvers	2001	Jan De Meuter	Jan De Meuter Britt De Backer	4	11	13
Bruxelles	2011	Ronald Vanswijghoven	Ronald Vanswijghoven	7	10	3
Flandre-Oriental	2011	Tom Martens	Tom Martens	3	3	3
Flandre-Occidentale	2014	Dieter Ver Eecke Bert Lingier	Dieter Ver Eecke Bert Lingier Frédéric Raes	2	4	3
Louvain	2015	Joachim T'kint	Joachim T'kint Patrick Hendrix	2	3	2
Limbourg	2015	Dieter Dias	Dieter Dias	3	4	2
Hainaut	2016	François-Michel Huwart	François-Michel Huwart	3	3	
Namur	2017	Eline Duysens Stany Georges	Eline Duysens Stany Georges	7	7	5
Liège	2018	Maryline Langer	Maryline Langer	2	2	1
Brabant wallon	2018	Laurent Tonnus	Laurent Tonnus	3	3	2
Luxembourg	2018	Séverine Koenig	Séverine Koenig	4	4	1
Amsterdam	2020	Jona Van Leeuwen	Jona Van Leeuwen	1	1	

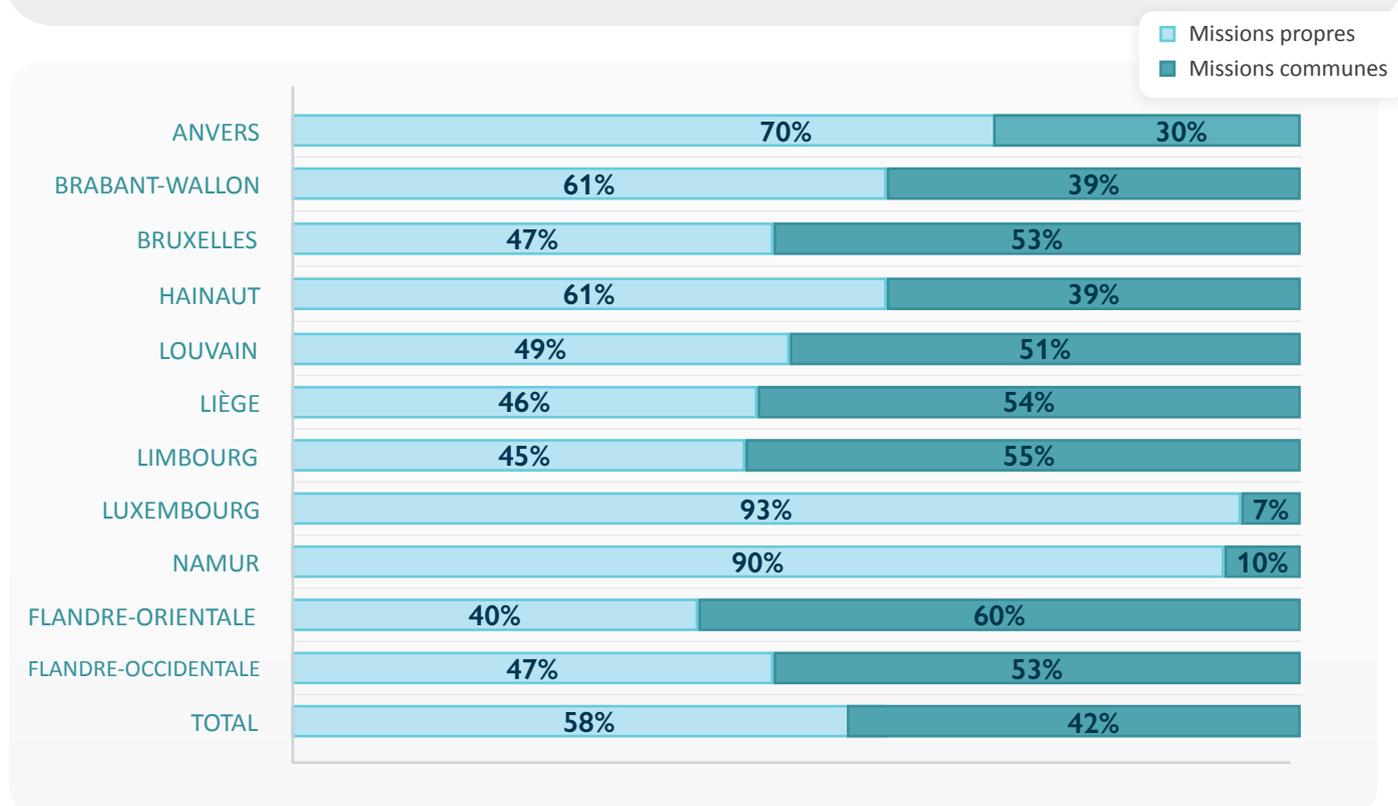




3.4 Indépendance

Dans le contexte général du Code des sociétés et des associations, cela signifie que les décisions et le contrôle de chaque bureau sont entièrement assurés par les administrateurs locaux. Une étude **indépendante** prend des décisions de manière autonome et sans contrôle de tiers (Art. 1:14 CSA).

Dans le contexte spécifique du secteur des huissiers de justice, cela implique que les études peuvent toujours garantir leur impartialité et leur intégrité professionnelle, et qu'elles peuvent donc exister de manière totalement indépendante sur le plan financier et organisationnel (Code de déontologie p. 6-7).



Chaque étude constitue un **maillon indispensable** de l'ensemble tout en conservant sa propre identité et une **indépendance totale**.

- Cette indépendance est confirmée par le fait qu'en moyenne **58%** des missions sont propres à chaque étude, tandis que **42%** proviennent de missions communes au sein du réseau.
- Les missions communes sont des missions pour lesquelles les différents bureaux sont ensemble partie contractante ou qui, en raison du principe de territorialité, sont transmises au sein du réseau Modero.

Cet équilibre entre autonomie et collaboration est l'un des plus grands atouts du Réseau Modero. En opérant comme un réseau d'entités **complémentaires** qui se renforcent mutuellement, nous créons une valeur ajoutée qui dépasse largement ce que chaque bureau pourrait réaliser individuellement.

4. Modero dans le secteur



4.1 Part de marché par arrondissement en 2023¹

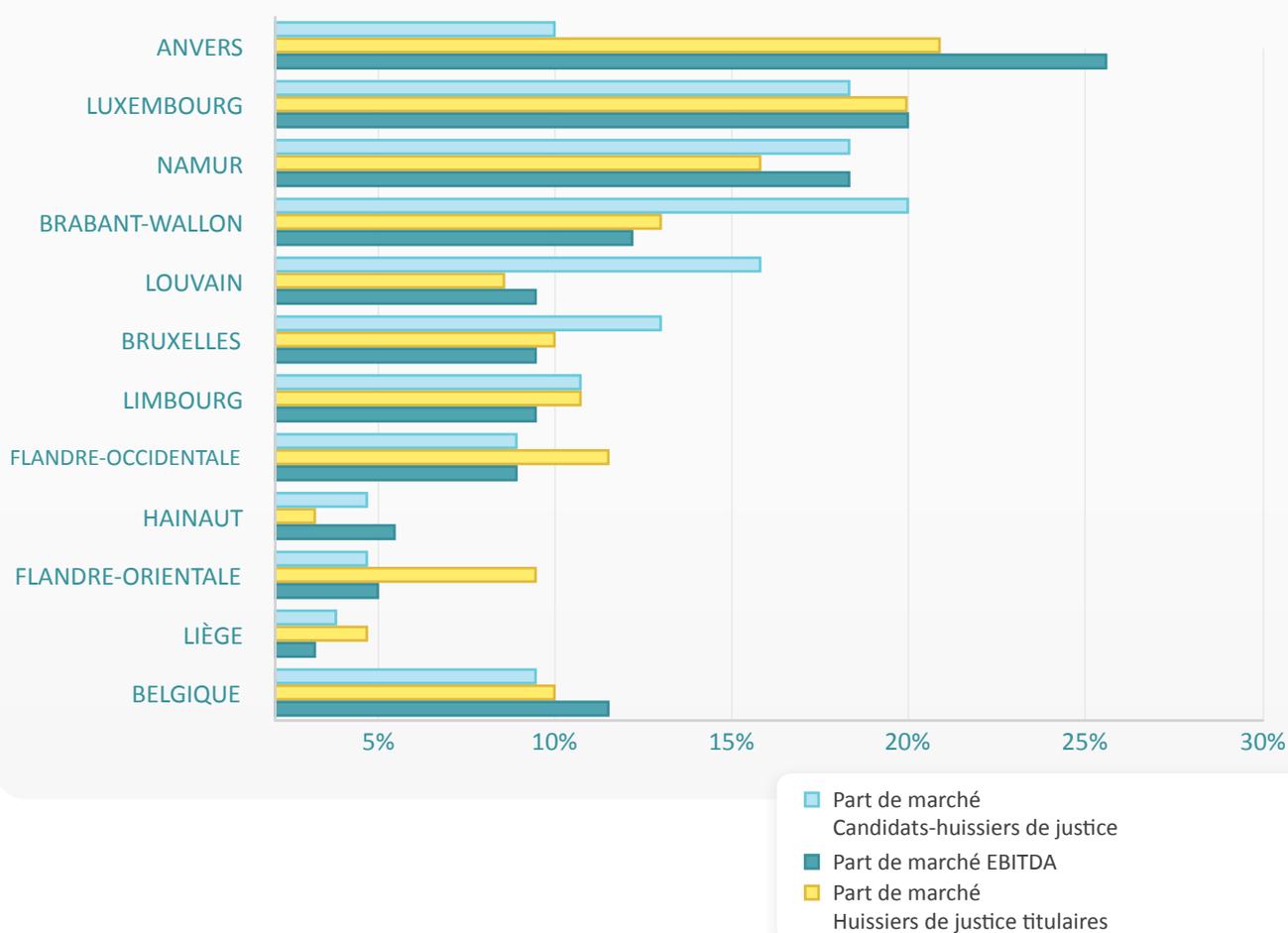
Pour l'exercice 2023, nous évaluons notre position sur le marché à l'aide de deux indicateurs clés:

- notre **part EBITDA par arrondissement judiciaire**;
- notre part dans le **nombre total d'huissiers de justice titulaires par arrondissement judiciaire**.

Afin de dresser un tableau complet du marché, nous combinons les comptes annuels audités issus de la base de données de la Banque Nationale de Belgique, les statistiques opérationnelles annuelles de la Chambre Nationale des Huissiers de justice et les données d'entreprise standardisées du Bureau van Dijk. Il en ressort que Modero réalise **12%** de l'EBITDA total du secteur et représente plus de **10%** de tous les huissiers de justice et candidats-huissiers de justice en Belgique.

La répartition régionale de ces résultats est présentée dans le graphique ci-dessous : « Part de marché de Modero – EBITDA et nombre d'huissiers de justice titulaires et candidats-huissiers de justice par arrondissement judiciaire (2023) ». Ce graphique compare, pour chaque arrondissement judiciaire, notre poids financier à notre présence opérationnelle.

Part de marché de Modero – EBITDA et nombre d'huissiers de justice par arrondissement judiciaire (2023)



¹Les chiffres de 2024 ne sont pas encore disponibles.

² L'EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation) reflète la capacité de génération de trésorerie d'une entreprise et constitue donc une indication de la vitalité de celle-ci.

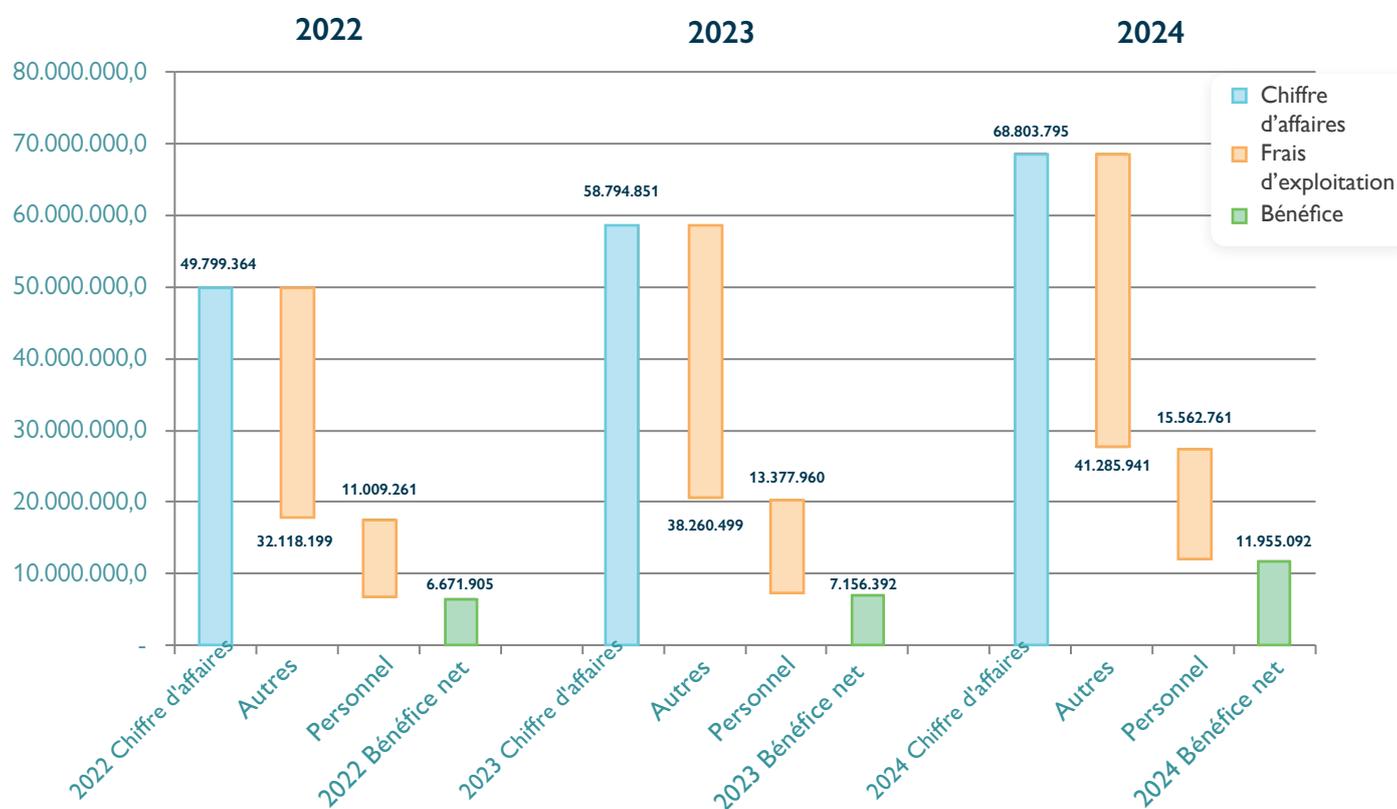
5. Chiffres clés 2024



5.1 Chiffre d'affaires

Le **chiffre d'affaires** correspond au montant total des revenus issus de la prestation de services et de produits en 2024, y compris les frais tels que les droits d'enregistrement et autres avances versées à des tiers (recherches, frais de remorquage, frais postaux, etc.), qui représentent une part importante du chiffre d'affaires.

MODERO COLLABORATION : DU CHIFFRE D'AFFAIRES AUX BÉNÉFICES



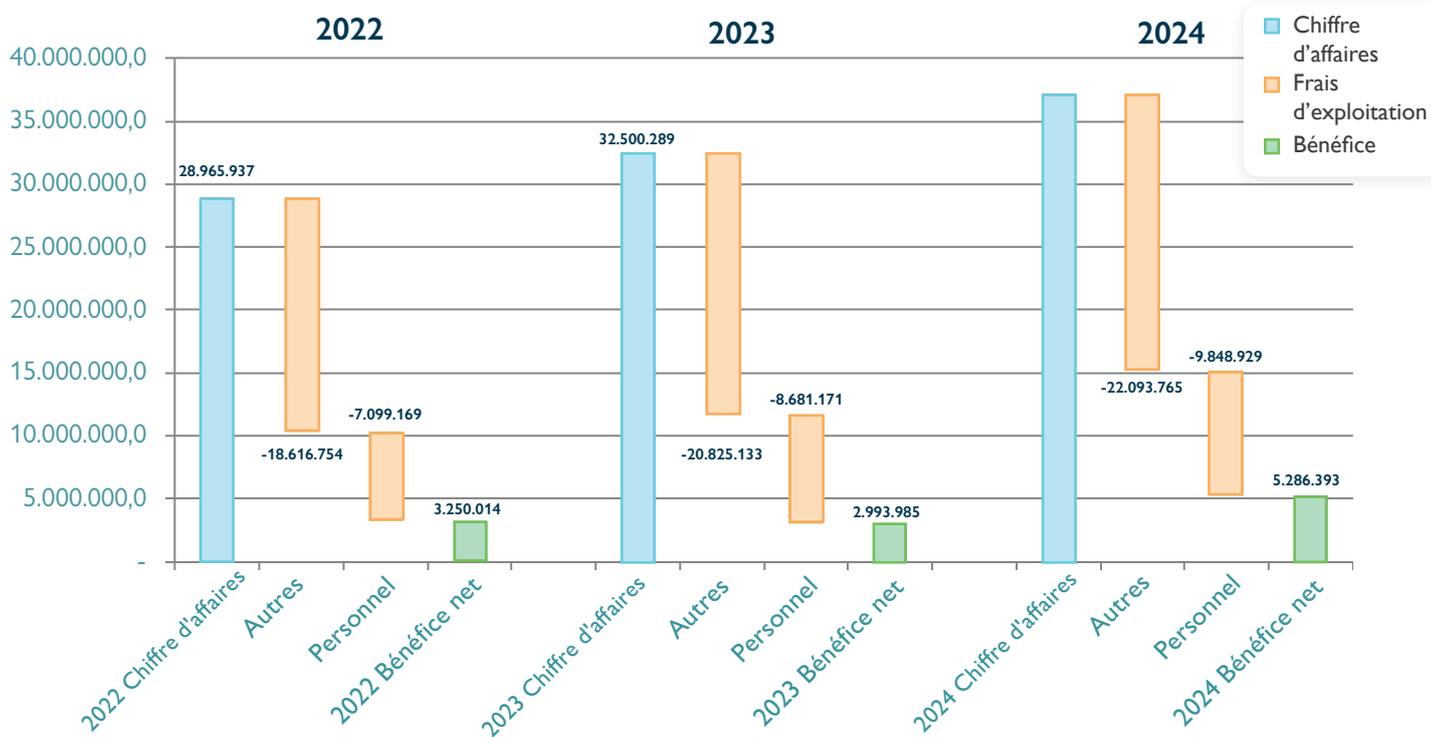
- » En 2024, le chiffre d'affaires total de Modero s'élevait à **68,8 millions** d'euros, soit une augmentation de **17%** par rapport à l'année précédente.
- » Le résultat net (après impôts et amortissements) est de **12 millions** d'euros.
- » La marge bénéficiaire nette en 2024 était de **17,4%**.

¹ Niet-geconsolideerde cijfers.

² De marge is gelijkwaardig met die van andere vrije beroepen. Bron: Prijzenobservatorium, De marktwerking van de sector van de gerechtsdeurwaarders in België.



MODERO ANVERS : DU CHIFFRE D'AFFAIRES AUX BÉNÉFICES



- » Présenter les résultats de Modero Anvers en tant que bureau le plus important de Modero.
- » En 2024, le chiffre d'affaires total de Modero s'est élevé à **37,2 millions** d'euros, soit une augmentation de **15%** par rapport à l'année précédente.
- » Le résultat net (après impôts et amortissements) s'élève à **5,2 millions d'euros**.
- » Cette croissance s'inscrit dans la tendance positive des dernières années et résulte de plusieurs facteurs.

5. Chiffres clés 2024



- » **Nouveaux donneurs d'ordre:**
14 nouveaux donneurs d'ordre importants provenant des secteurs de la santé, des administrations locales et de la mobilité ont choisi de collaborer avec Modero.
- » **Extension chez les donneurs d'ordre existants:**
les donneurs d'ordre structurels ont élargi leur portefeuille de missions et ont de nouveau fait appel à Modero.
- » **Indexation légale:**
l'adaptation des tarifs officiels en fonction de l'indice des prix à la consommation a eu un effet positif sur le chiffre d'affaires.
- » **Passage de prestataire de services à fournisseur de produits:**
l'élargissement de l'offre à de nouveaux services, produits et secteurs a permis davantage de diversification et de croissance.
- » **Augmentation des missions confiées par des avocats:**
le nombre de dossiers provenant d'avocats a sensiblement augmenté.
- » **Amélioration de l'efficacité et productivité accrue:**
l'optimisation continue des méthodes de travail existantes et le recours à des collaborateurs spécialisés ont généré des gains d'efficacité et une hausse de la productivité. Cela se traduit par une augmentation des charges de personnel de 13 % par rapport à 2023 (revalorisation des packages de rémunération et hausse du nombre de collaborateurs).

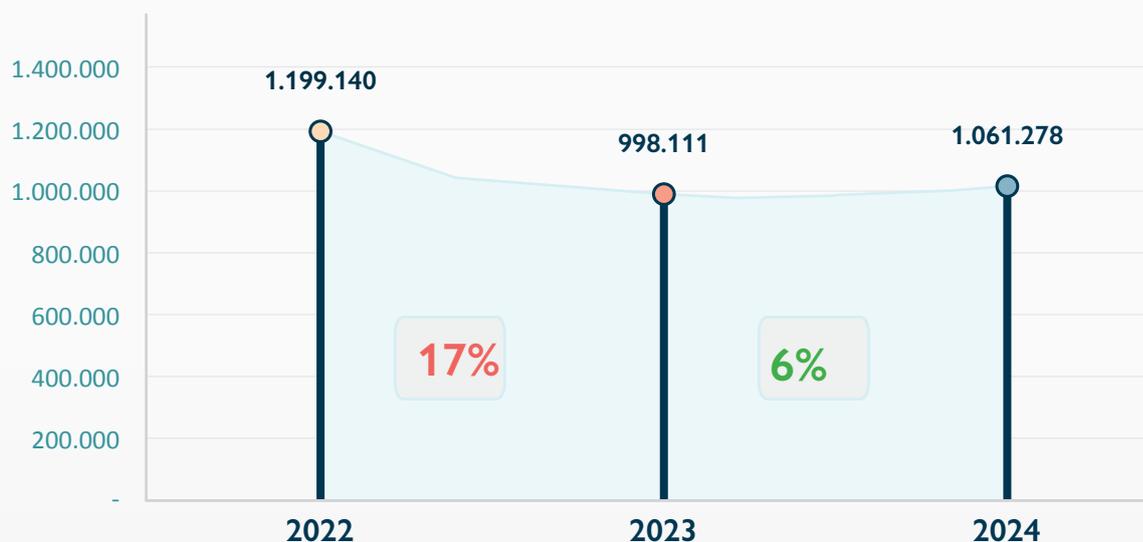


5.2 Total des factures/requêtes communes reçues

Une facture est un document qui présente un aperçu des services ou biens fournis par le vendeur, ainsi que le montant que le client doit payer.

Une créance est le droit d'un créancier envers un débiteur. Il s'agit généralement d'un montant d'argent à payer mais cela peut aussi concerner des biens ou des services. En pratique, une requête correspond souvent à une facture impayée. Parfois, une requête peut immédiatement constituer un titre exécutoire, c'est-à-dire un document officiel permettant au créancier d'exiger le paiement sans intervention du juge.

FACTURES/ REQUÊTES REÇUES

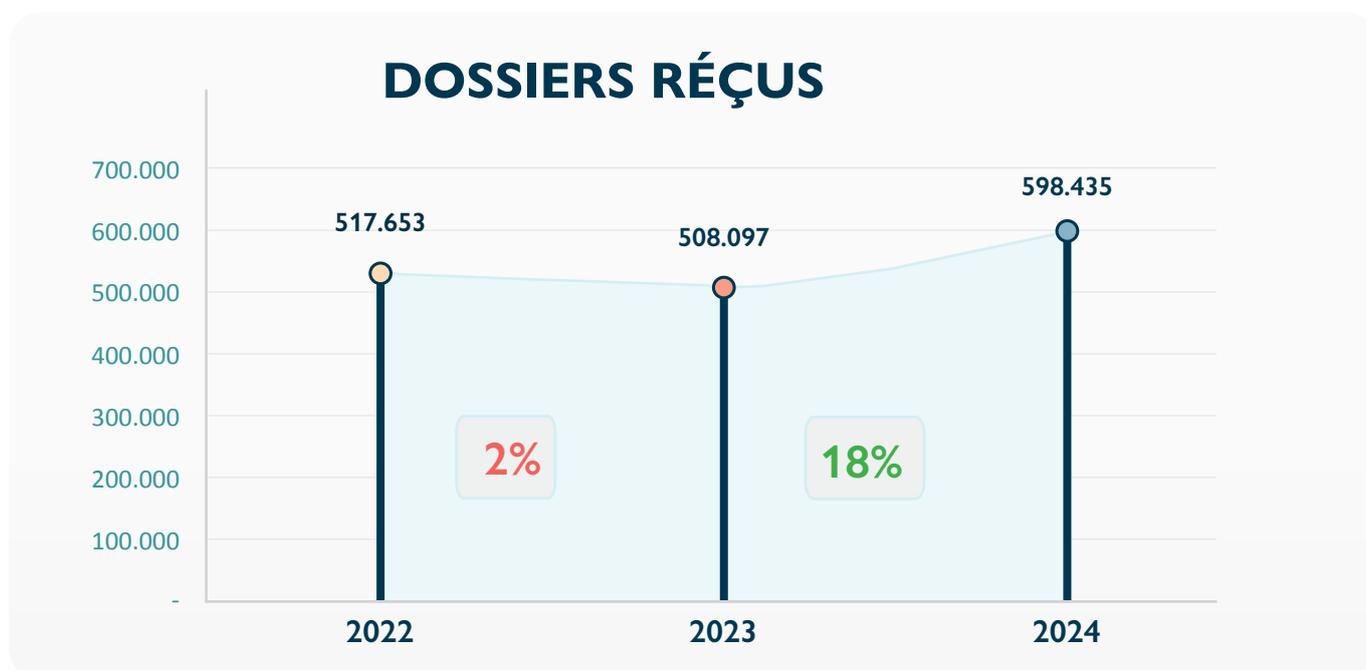


- » Par rapport à 2023, le nombre de factures/requêtes reçues a de nouveau augmenté.
- » Lorsqu'un même client a plusieurs factures/requêtes dans une même phase vis-à-vis d'un même donneur d'ordre, nous les regroupons dans une unité de dossier. Cela permet d'éviter des frais inutiles et d'augmenter l'efficacité de nos procédures.

5.3 Nombre total de dossiers reçus communs

Lorsqu'un créancier détient une ou plusieurs créances sur un même débiteur, celles-ci sont regroupées dans un **seul dossier**. Cela se fait selon le principe de l'unité du dossier et du système en échelle©: toutes les factures et créances relatives à la même partie sont rassemblées. Cela apporte de la clarté et réduit les coûts.

Le créancier décide-t-il d'engager une procédure judiciaire pour l'une de ces créances? Alors les autres créances sont automatiquement intégrées dans cette même procédure. C'est le système en échelle, développé selon le principe de 'recevoir des droits' automatiquement et, en phase d'exécution, de 'demander des droits'.



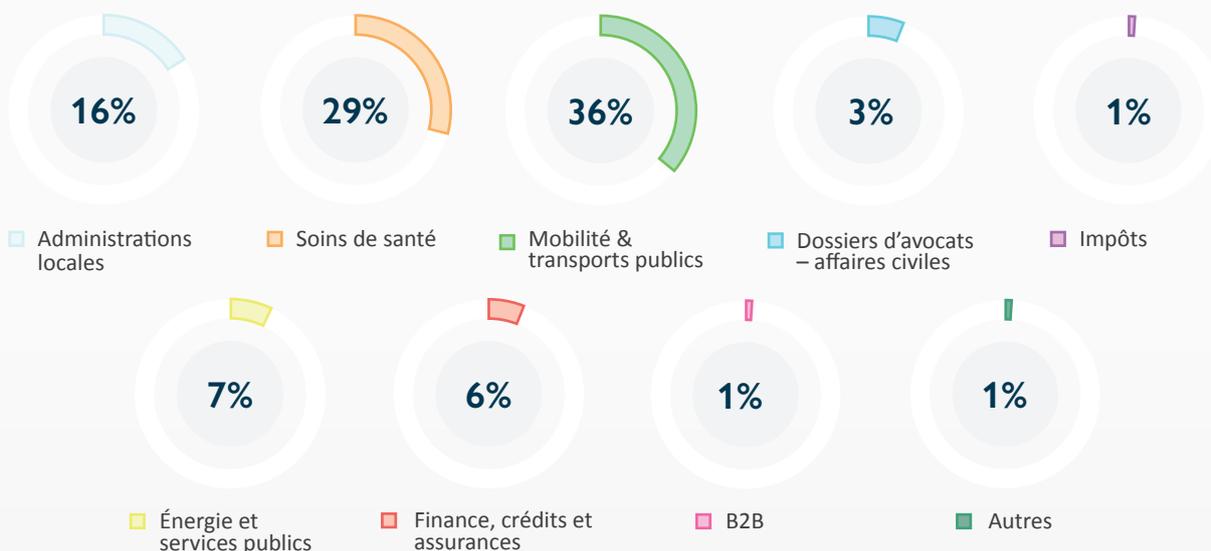
- » En 2024, le nombre de dossiers reçus a augmenté de 18 % par rapport à 2023.
- » Le nombre total de dossiers reçus peut être ventilé en 270.664 particuliers uniques (numéro d'enregistrement) et 23.070 entreprises uniques (numéro BCE).

5.3.1 Nombre total de dossiers reçus par secteur

Dans l'Union européenne, les entreprises sont classées par **secteur**, ce qui est essentiel à des fins administratives. La classification se fait sur la base des codes officiels NACEBEL, attribués par l'Union européenne et ses États membres aux activités économiques.

DOSSIERS REÇUS PAR SECTEUR

Période 2022 - 2024



- Les secteurs de l'énergie, des services publics et des administrations locales représentent la plus grande part du nombre de factures et créances individuelles.
- Rappel : nous appliquons systématiquement le principe de l'unité du dossier et le système en échelle ©, ce qui permet de regrouper efficacement factures et créances. Cela assure un traitement rationalisé et un processus de recouvrement plus clair.

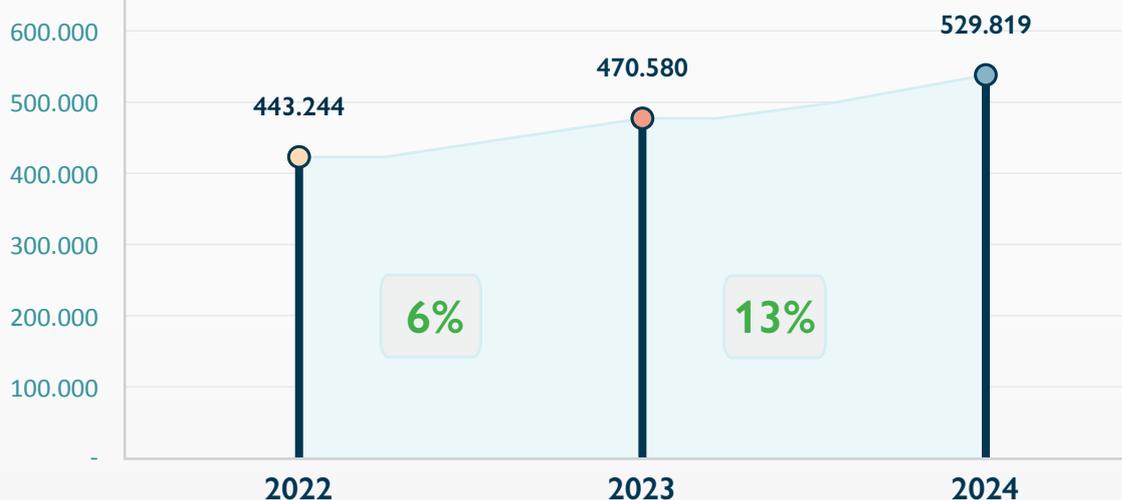
5. Chiffres clés 2024



5.4 Nombre total de dossiers résolus

Un **dossier résolu** est un dossier qui, après avoir suivi un parcours complet de bout en bout chez Modero, a été clôturé. Il existe diverses raisons pour lesquelles un dossier est considéré comme résolu, telles que : la réception du paiement intégral, la finalisation du parcours amiable interne (Modero One), l'orientation vers des organismes d'aide externes (tels que One asbl, CAW, CPAS ou MyTrustO), une contestation traitée et acceptée, l'insolvabilité totale, une adresse inconnue (inaccessibilité), la clôture d'un règlement collectif de dettes, la gestion d'une médiation amiable de dettes, la mise sous administration, la faillite ou la liquidation.

DOSSIERS RÉSOLUS



En 2024, 529.818 dossiers ont été résolus. Cela représente une augmentation de 13 % par rapport à 2023 et de 20 % par rapport à 2022, ce qui correspond à l'évolution du nombre de nouveaux dossiers reçus sur la même période.

De plus, le nombre de dossiers reçus (598.435) était remarquablement proche du nombre de dossiers résolus (529.819), ce qui souligne l'efficacité des parcours et de la méthode de travail de Modero.

Qu'est-ce qui rend ces résultats possibles ?

- Des investissements ciblés dans l'informatique et l'optimisation des processus, qui aboutissent à une méthode de travail interne plus efficace et à un service adapté aux besoins du client et du donneur d'ordre.
- L'application cohérente du principe de bout en bout et du Solid-score à chaque étape du parcours garantit une approche holistique, axée sur la recherche de la solution la plus appropriée pour chaque client.
- Une orientation vers la résolution permet de rendre visibles et donc solubles tant le conflit de paiement urgent que les problématiques sous-jacentes.
- Le développement continu des formations internes et de l'expertise contribue à un service de qualité.

5. Chiffres clés 2024

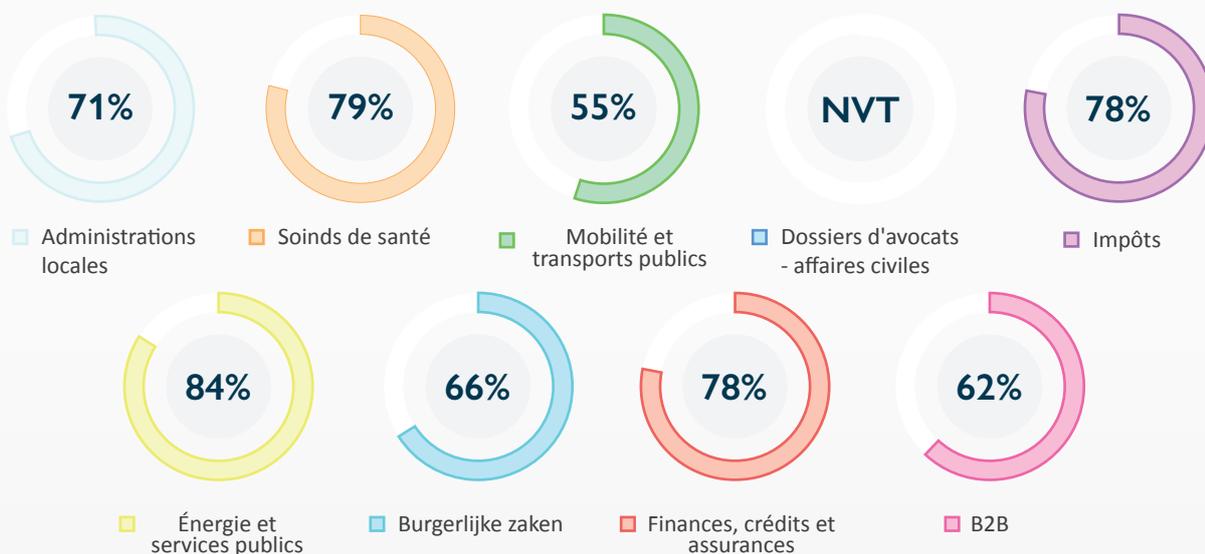


5.4.1 Taux de paiement par secteur

Au sein de l'Union Européenne, les entreprises sont classées par **secteur**, ce qui est essentiel à des fins administratives. Cette classification se fait à l'aide de codes officiels, les codes NACEBEL, attribués par l'Union européenne et ses États membres aux activités économiques.

Paiement par secteur

Période 2022 - 2024



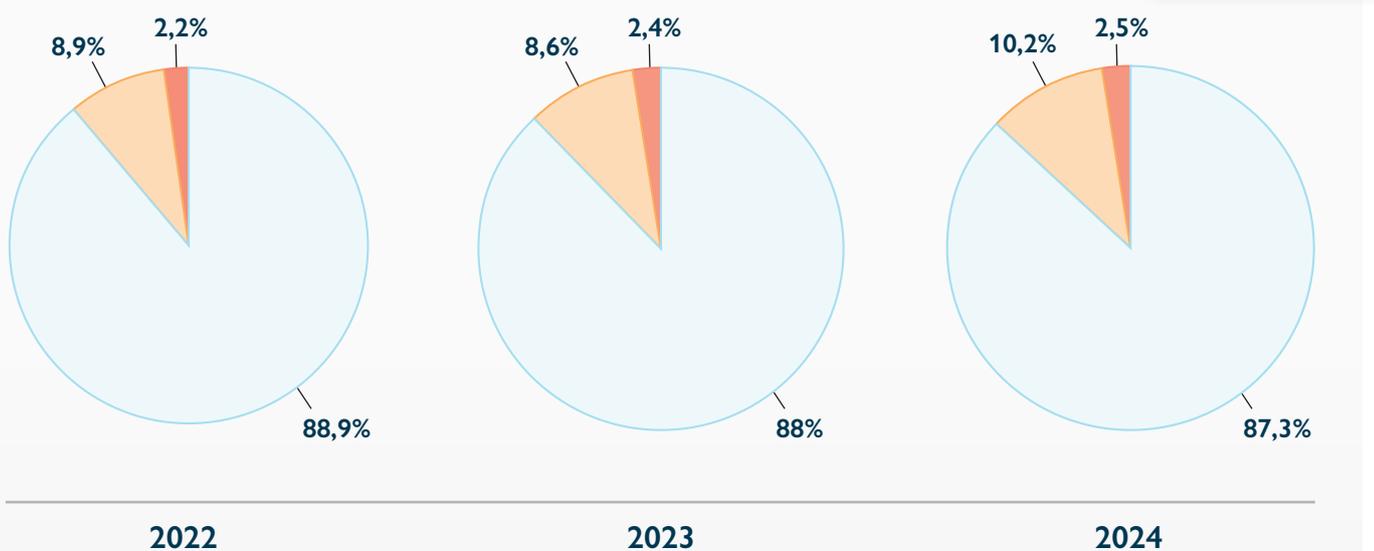
» Le taux de paiement varie selon le secteur, en fonction du profil des clients, des procédures légales et des processus internes des donneurs d'ordre. Modero adapte sa stratégie à chaque secteur, en utilisant le score Solid et le principe d'unité de dossier, afin d'obtenir une récupération maximale dans chaque dossier.

5.4.2. Taux de résolution par phase

Modero distingue les phases suivantes:

- **Phase amiable:** à partir de la réception d'un dossier sans titre jusqu'à la citation/lettre de mise en demeure de payer
- **Phase facilitatrice:** à partir de la réception d'un dossier avec titre jusqu'à la contrainte.
- **Phase judiciaire:** à partir de la citation, de sommation ou de la sommation de payer jusqu'à la saisie
- **Phase d'exécution:** à partir de la saisie

PHASE DE DOSSIERS RÉSOLUS



➤ **Phase amiable/facilitatrice:** 87,3 % de tous les dossiers ont été résolus dans la phase amiable ou facilitatrice, sans donc engager de procédure judiciaire.

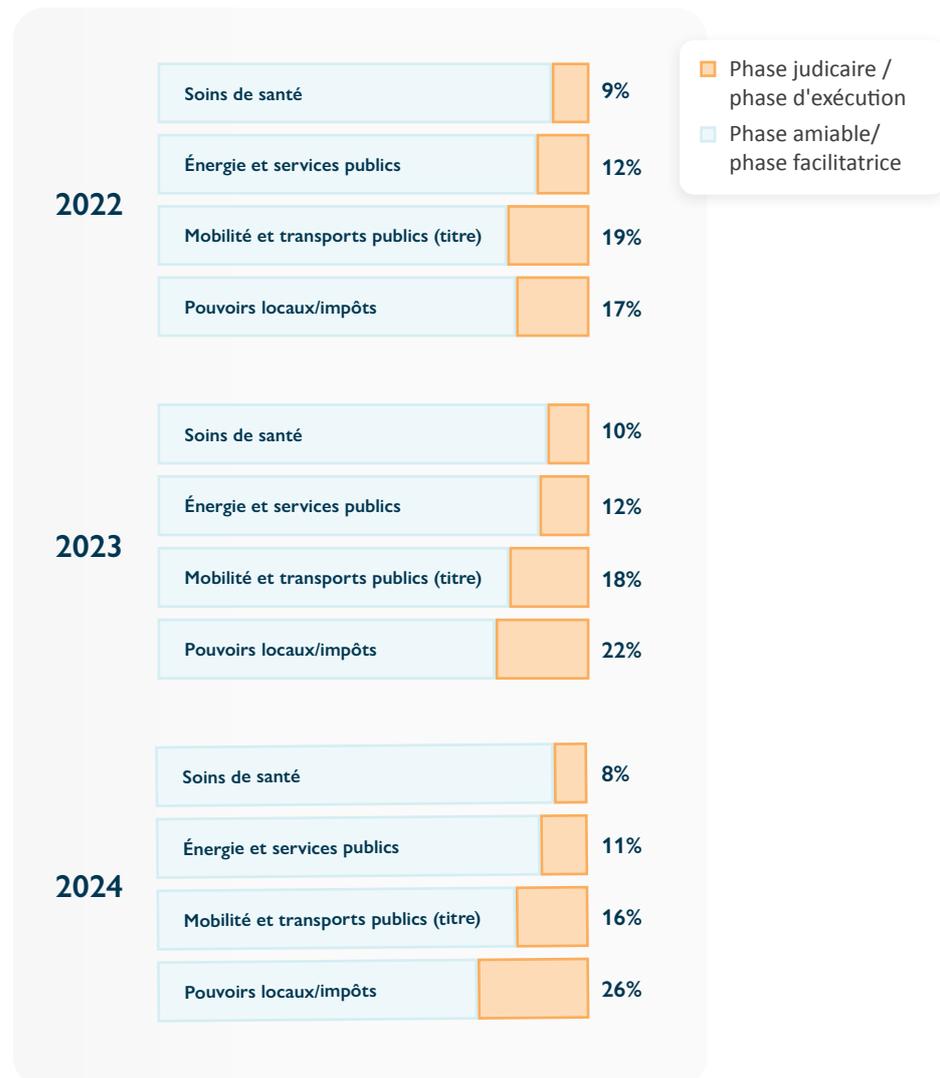
➤ **Phase judiciaire:** 12,7 % de tous les dossiers sont passés à la phase judiciaire.

➤ **Phase d'exécution:** 2,5 % de tous les dossiers aboutissent à la phase d'exécution. Les secteurs suivants connaissent beaucoup plus d'exécutions:

1. Impôts 11,5%
2. Dossiers d'avocats 9,7%
3. Télécom 9,6%

5.4.3 Taux de résolution par phase et par secteur

PHASE DE DOSSIERS RÉSOLUS PAR SECTEUR

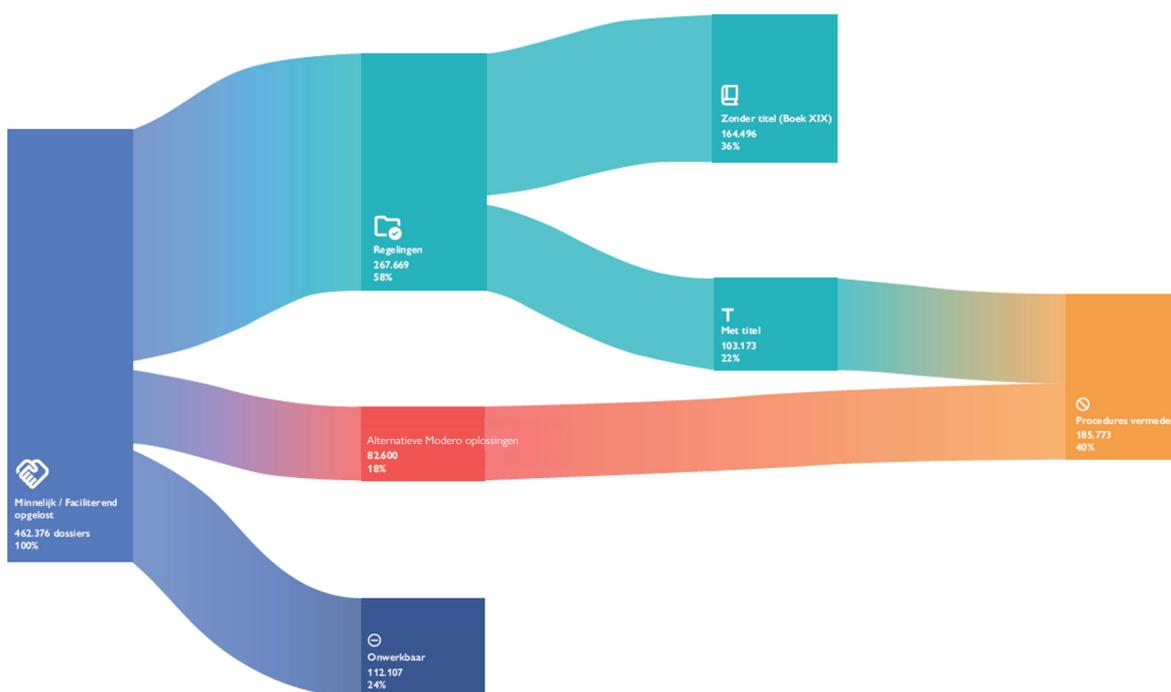


» Il existe toutefois des différences entre les secteurs, qui se manifestent principalement dans l'écart entre les impôts (74%) et les soins de santé (92%).

5.4.4. Nombre de procédures judiciaires évitées dans la phase amiable/facilitatrice

Une procédure judiciaire commence par la signification d'un exploit par un huissier de justice : une citation, une contrainte ou une sommation de payer.

Chez Modero, nous appliquons le principe de l'unité du dossier, ce qui signifie notamment qu'avant de passer à l'étape suivante dans le processus de recouvrement, nous effectuons un Solid-score. C'est là que réside le rôle de facilitateur.



➤ Avec le graphique ci-dessus, nous donnons un aperçu des 462.376 dossiers (soit 87,3 % des 529.819, cf. 5.4) résolus en 2024 dans la phase amiable/facilitatrice (c'est-à-dire que ces dossiers ne sont pas passés à la phase judiciaire). Ces dossiers ont l'une des trois issues suivantes :

- Réglement (58%, 267.669 dossiers) :** Le dossier a été entièrement payé
 - 164.496 dossiers ouverts sans titre (Livre XIX)
 - 103.173 dossiers avec titre (contrainte)
- Solution alternative Modero (18 %, 82 600 dossiers):** Le dossier a été résolu sans signification d'un exploit.
- Inexploitable (24%, 112.107 dossiers):** Le dossier a été clôturé parce que l'huissier de justice ne peut légalement pas engager une procédure de recouvrement normale (prescription, débiteur introuvable, à l'étranger, pièces justificatives insuffisantes). Aucun paiement ou seulement un paiement partiel a été reçu.
-

Conclusion:

- Grâce à la méthode de travail de Modero, une procédure judiciaire ou administrative a été évitée dans 185 773 dossiers (1a).
- 82 600 dossiers (2) ont été résolus via un trajet alternatif.
- Dans 103 173 dossiers, un paiement a été effectué avant le lancement d'une procédure administrative (un titre exécutoire était disponible).

5. Chiffres clés 2024



✓ Économies pour les clients et donneurs d'ordre

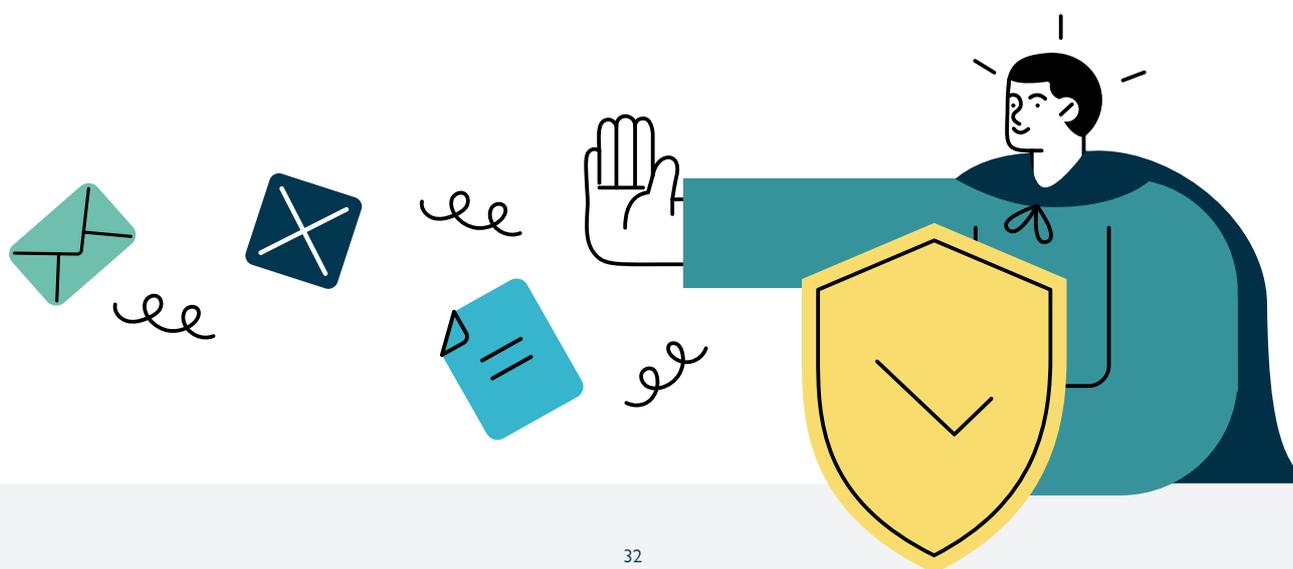
En évitant des actes et procédures inutiles, nous réalisons des économies directes sur les coûts qui pèseraient autrement sur le client ou le donneur d'ordre.

» Plus de 185.000 actes évités

Grâce à notre approche facilitatrice et au Solid-score, 185.773 actes introductifs n'ont pas été signifiés.

» Économie de 32 millions d'euros par an

Un acte introductif coûte en moyenne 175 €. En évitant 185.000 exploits, les clients et donneurs d'ordre économisent ensemble plus de 32 millions d'euros par an.



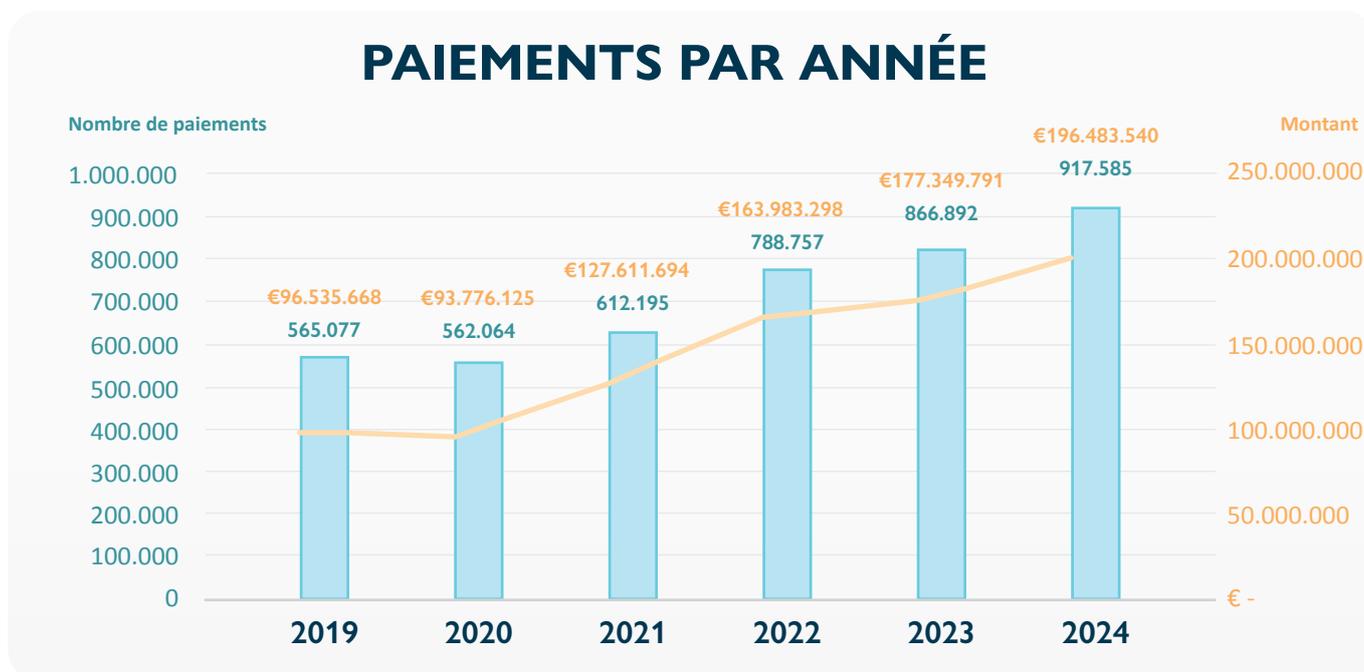


5.5 Paiements

Un paiement est une transaction financière entre deux parties.

Nous ne tenons compte que des paiements effectués à partir du transfert de la facture et après qu'une première action a été entreprise par Modero Anvers, à l'exclusion des paiements effectués dans le cadre de missions d'avocats.

5.5.1 Per année

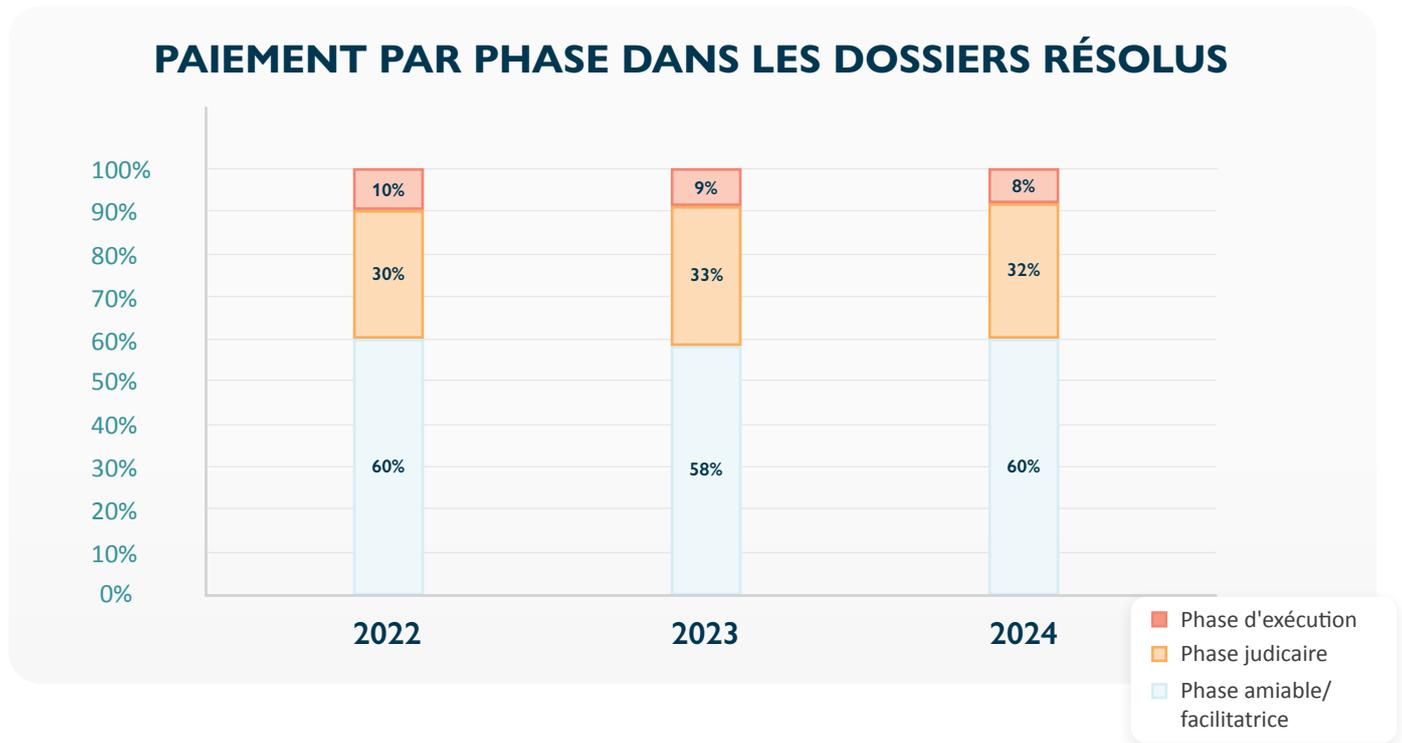


» En 2024, Modero a reçu **917.585 paiements individuels**, représentant un montant total de **196.483.54€**. Cela correspond à une **augmentation de 62%** du nombre de paiements et à une **hausse de 103%** du montant total reçu par rapport à 2019.

Nuance importante: les paiements liés aux dossiers d'avocats ne sont pas inclus dans ces chiffres, car ils fausseraient les résultats.

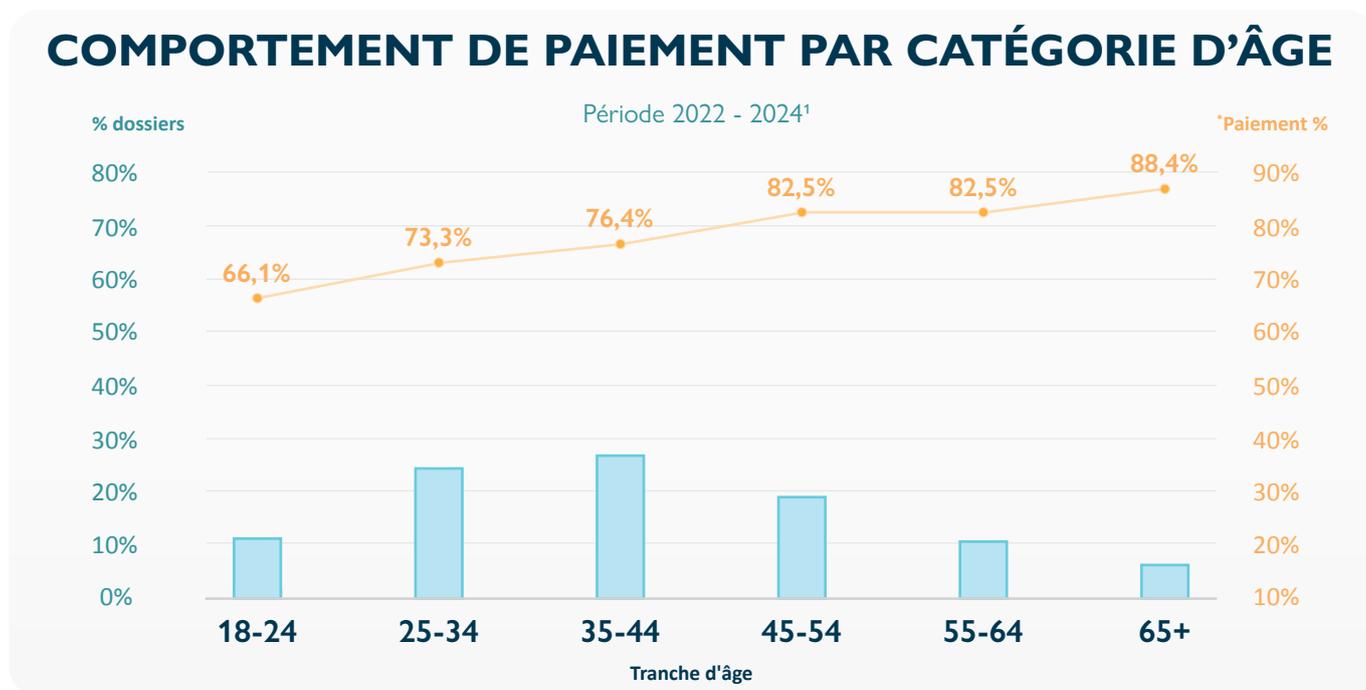
À titre d'exemple, dans un seul dossier judiciaire pour un avocat, Modero a reçu un montant de **137.035.562€**.

5.5.2 Par année et par phase



- 60% de tous les paiements dans les dossiers résolus ont lieu pendant la phase amiable/facilitatrice, qui représente 90 % de l'ensemble des dossiers. Les 40% restants proviennent des 10% de dossiers qui se trouvent dans la phase judiciaire.
- La réception de paiements est la tâche principale d'un huissier de justice, et reste la raison principale de la résolution des dossiers.

5.5.3 Par tranche d'âge

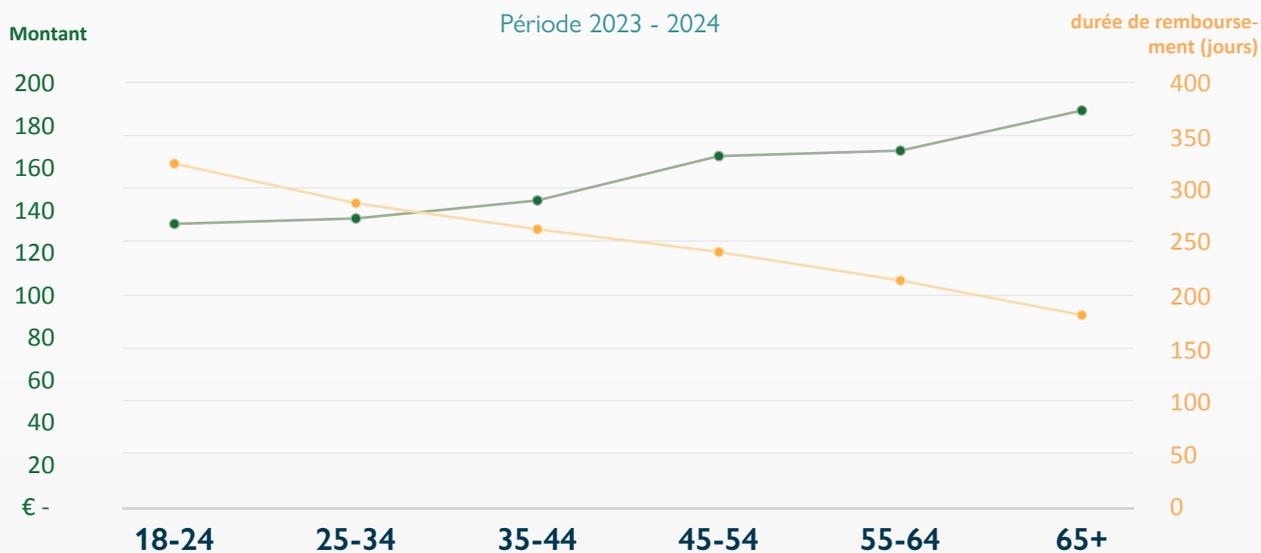


» Les taux de paiement moyens augmentent avec l'âge : de **66,1 %** chez les **18 à 24 ans** à **88,4 %** chez les **65 ans et plus**.

¹ Pourcentage de paiement des dossiers traitables.

5.5.4 Montant et durée du (remboursement) paiement

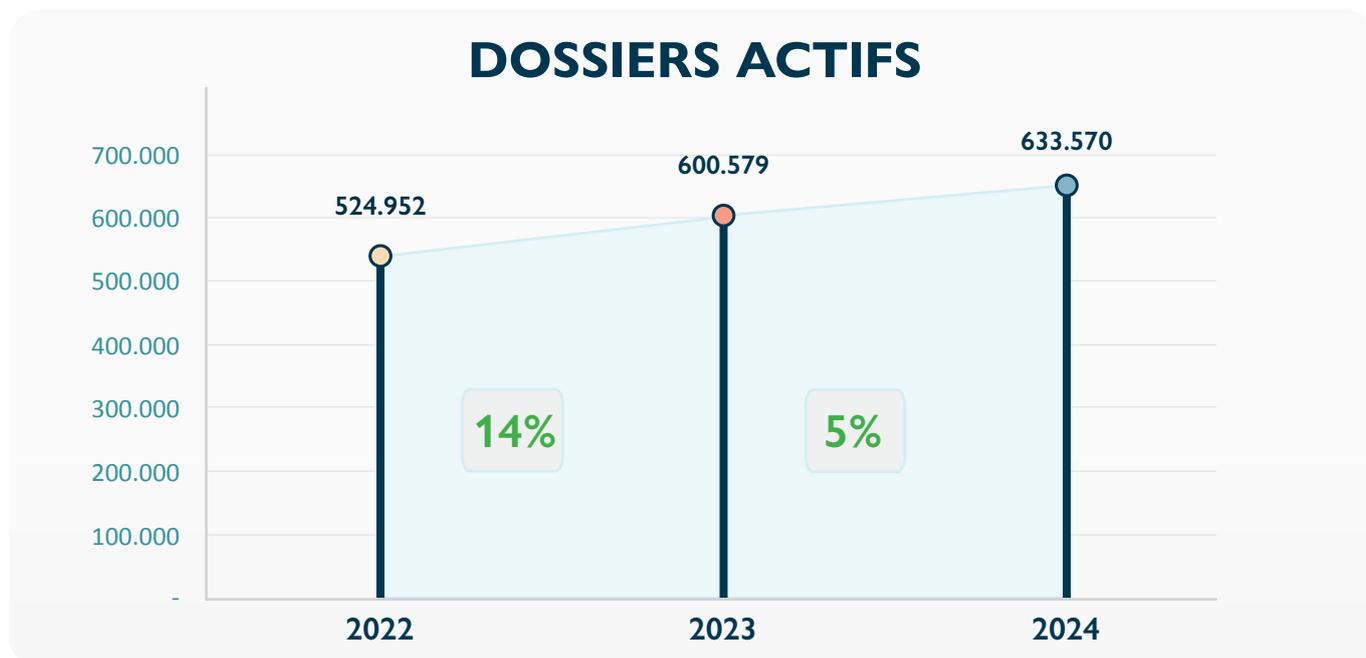
MONTANT ET DURÉE DU (REMBOURSEMENT) PAIEMENT



- Nombre moyen de remboursements par dossier réglé : **2,3 remboursements**
- Durée moyenne de remboursement d'un dossier réglé : **245 jours**
- Montant moyen d'un remboursement (d'un dossier réglé) : **195,47 €**

5.6 Nombre de dossiers actifs

Un dossier actif fait référence au statut d'un dossier et signifie qu'il était encore actif fin décembre 2024, quel que soit le moment de sa création.

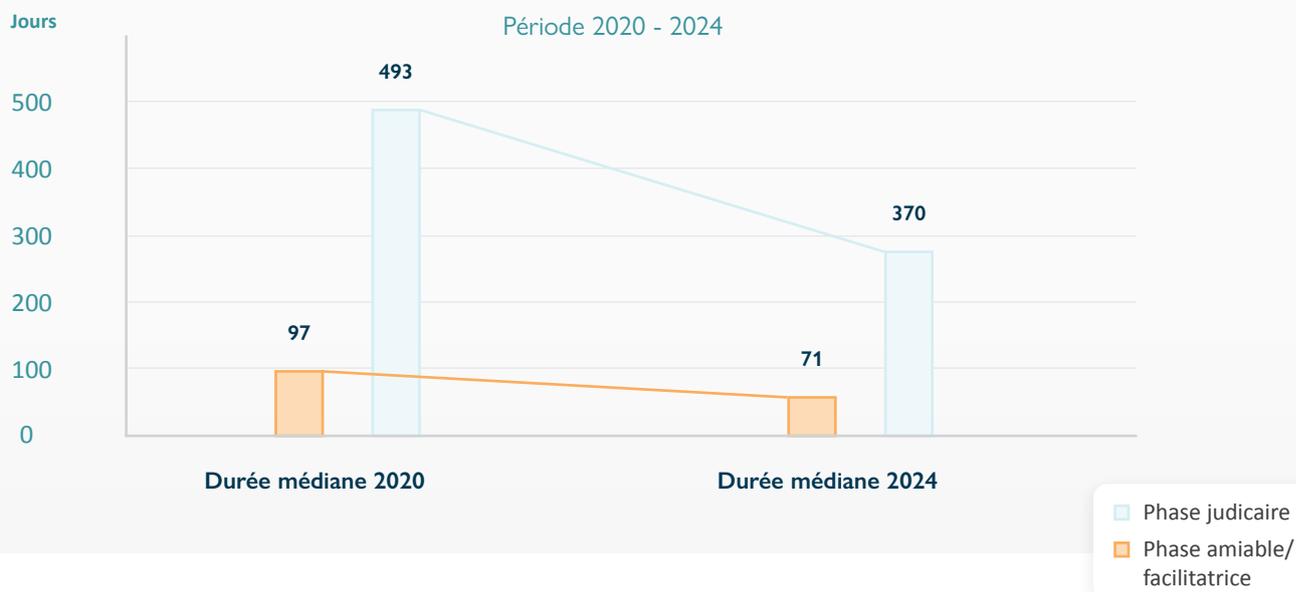


» En 2024, Modero gérait 633.570 dossiers actifs, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2023.

5.6.1 Durée de traitement par phase

La **durée de traitement** d'un dossier correspond au temps écoulé entre la réception du dossier et sa résolution finale. Conformément au principe d'unité de dossier, cette durée est calculée à partir de la réception du premier dossier concernant un client jusqu'à la résolution complète de l'ensemble des dossiers pour ce même client.

DURÉE DE TRAITEMENT PAR PHASE



- » La durée de traitement de la phase amiable/facilitatrice a diminué de **27 %** (de **97 à 71 jours**).
- » La durée de traitement de la phase judiciaire a diminué de **25 %** (de **493 à 370 jours**).
- » Un dossier amiable/facilitateur est **payé quatre fois plus rapidement** qu'un dossier judiciaire.

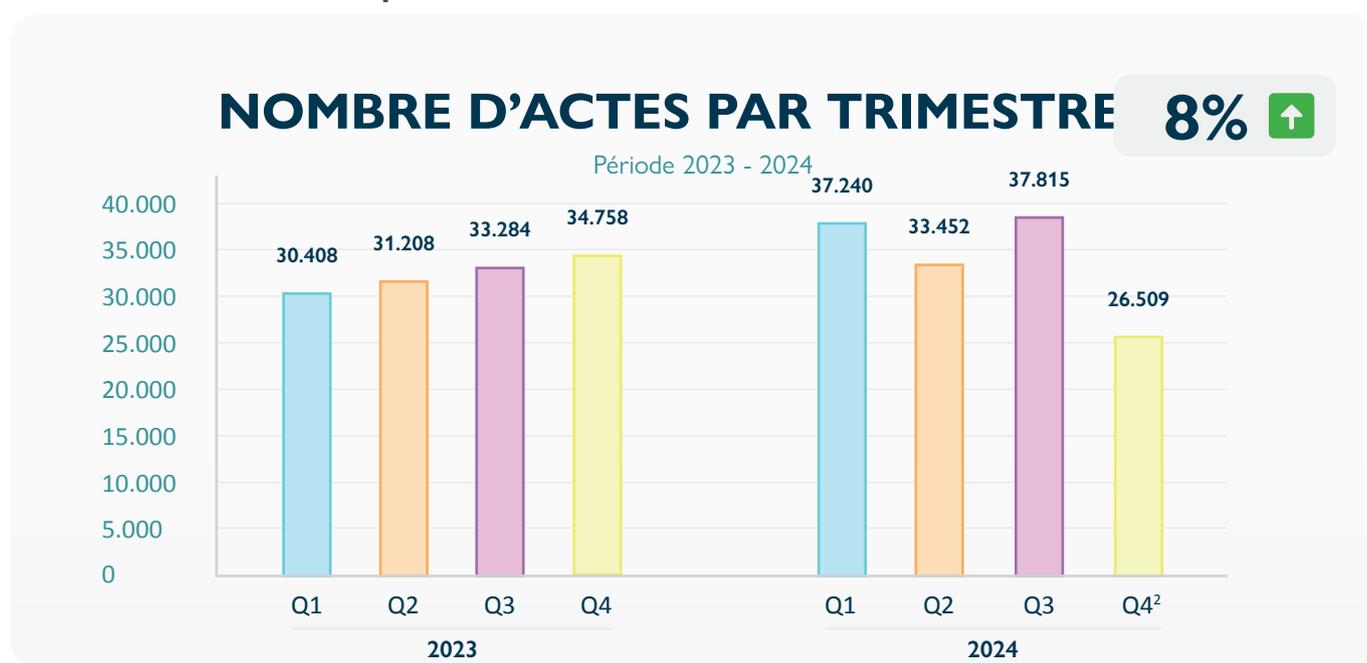


5.7 Nombre d'actes de missions communes

Un acte est un document officiel et authentique, dressé par un huissier de justice afin de servir de preuve et signifié par celui-ci à une partie destinataire.

À noter que les chiffres ci-dessous concernent uniquement les actes civils.

5.7.1 Nombre d'actes par trimestre¹

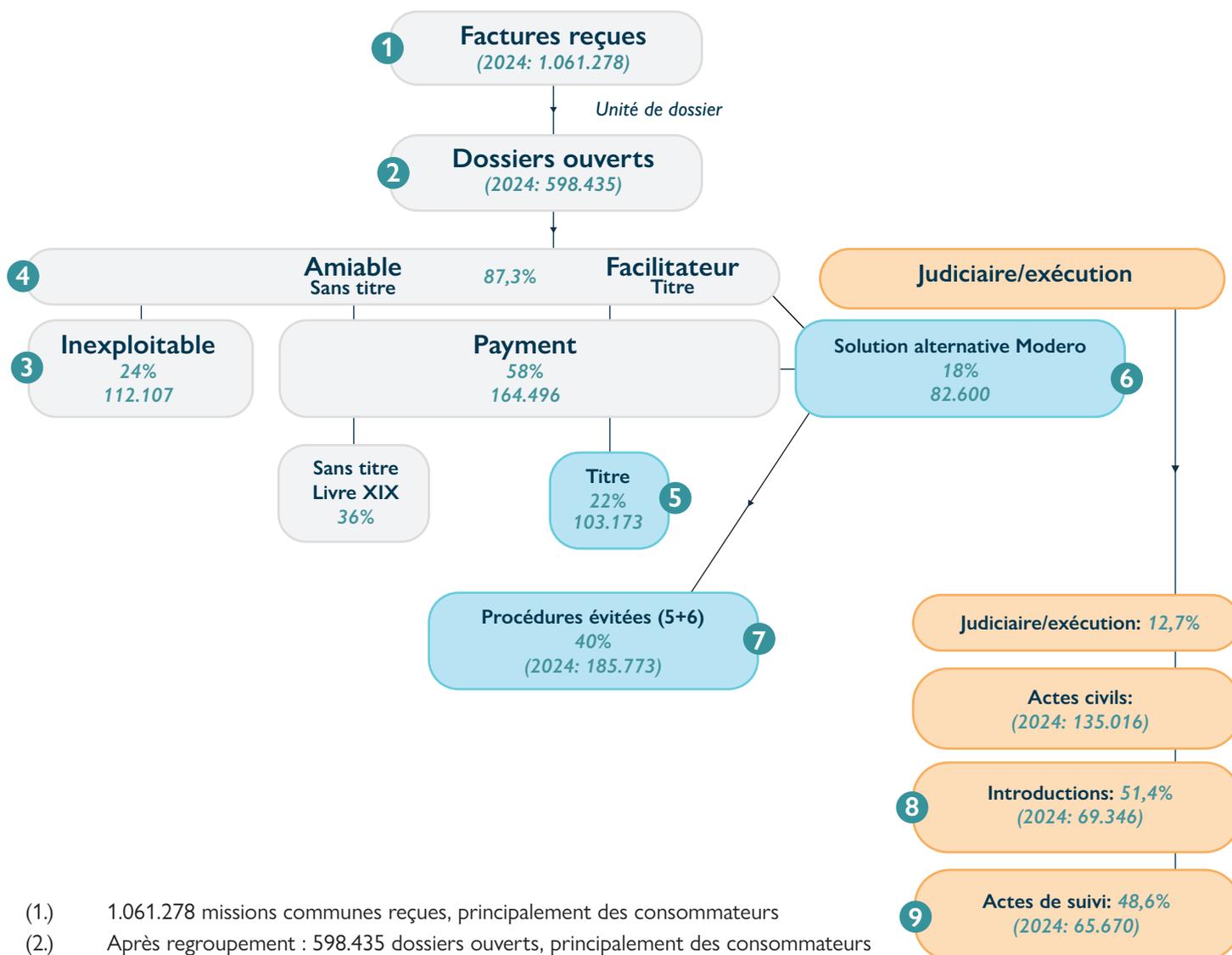


- » En 2024, le nombre d'actes issus de missions communes a augmenté de **8 %** par rapport à 2023.
- » La baisse observée au quatrième trimestre de cette année (**14 %**) n'est pas imputable à la loi sur le surendettement, puisque Modero applique déjà depuis 2016 une approche visant à éviter tant les procédures que les actes.

¹ Son nombre total d'actes issus de missions communes.



5.8 En résumé: 185 773 procédures évitées grâce aux solutions Modero !



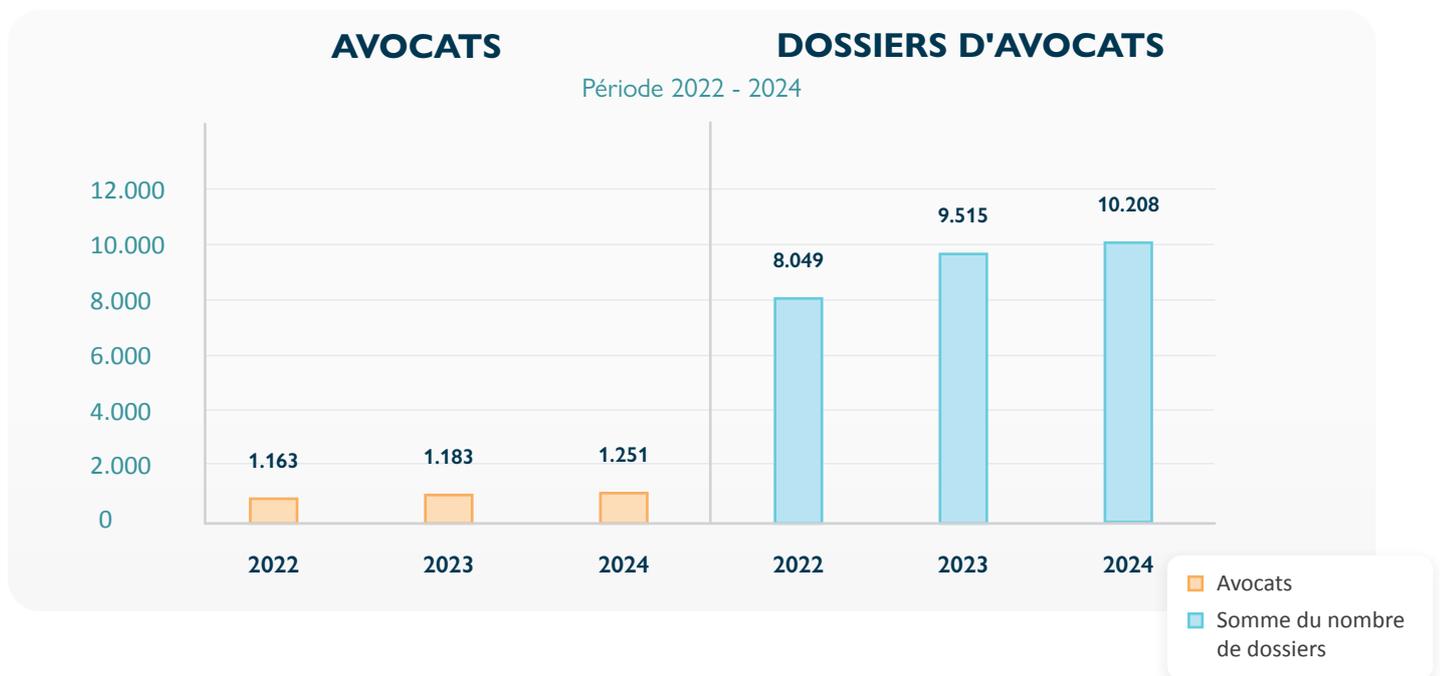
- (1.) 1.061.278 missions communes reçues, principalement des consommateurs
- (2.) Après regroupement : 598.435 dossiers ouverts, principalement des consommateurs
- (3.) 112.107 dossiers inexploitable (contestations, pas d'adresse, collectivité, etc.)
- (4.) 164.496 dossiers réglés Livre XIX (sans titre, sans acte)
- (5.) 103.173 dossiers réglés avec titre sans acte
- (6.) 82.600 solutions alternatives sans contrainte ni citation
- (7.) 185.773 procédures évitées (5) + (6) : soit 2,68 procédures évitées par introduction
- (8.) 69.364 actes introductifs : citation, contrainte, sommation de payer
- (9.) 65.670 actes de suivi, soit 1 introduction mène à 0,95 acte de suivi



5.9 Mandats d'avocats

Les **avocats** représentent des clients dans des procédures judiciaires et font régulièrement appel à un huissier de justice.

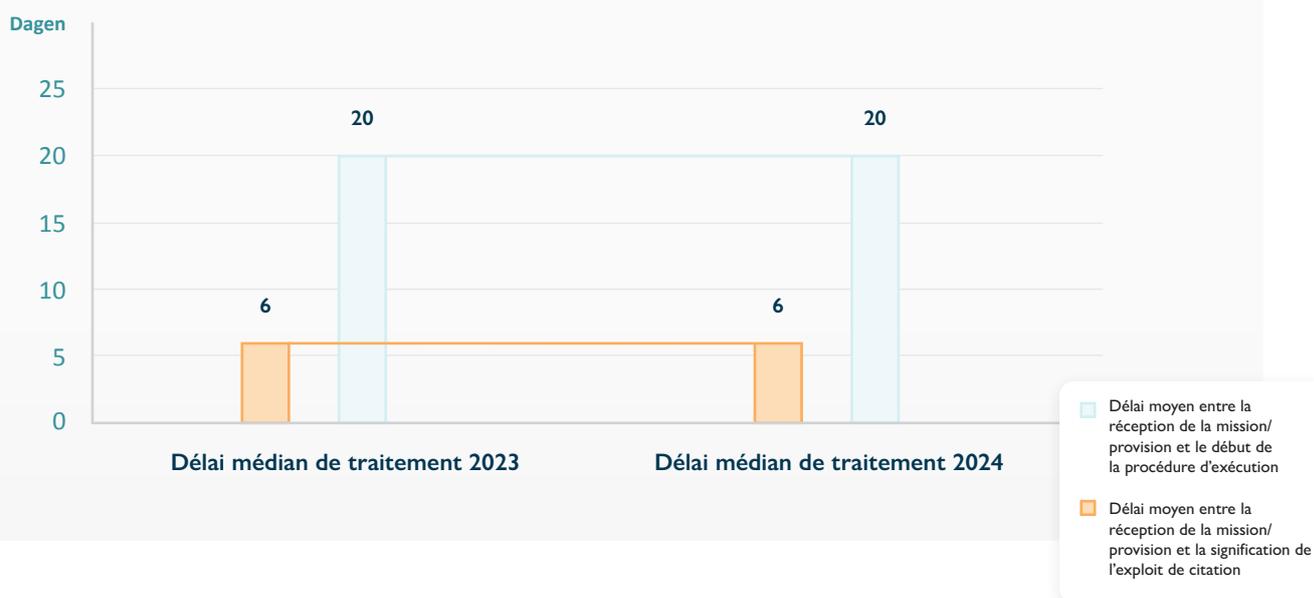
Ce rapport annuel comprend à la fois les mandats d'avocats individuels et ceux de cabinets comptant plusieurs avocats, chacun étant enregistré comme donneur d'ordre distinct auprès de Modero Anvers.



» Entre 2022 et 2024, le nombre de clients avocats a augmenté de 7,6 % et le nombre de mandats d'avocats de plus de 25 %.

5.9.1 Délai de traitement

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'AVOCATS



- » Le délai moyen entre la réception d'un mandat individuel et la signification de l'acte de citation est de **6 jours**.
- » Le délai moyen entre la réception d'un mandat d'exécution et la signification du premier acte est de **20 jours**. Ce délai est prolongé par la demande de provision et la délivrance par le greffe du tribunal.

5.10 B2B

B2B signifie "Business-to-Business" et fait référence aux transactions commerciales et aux relations entre deux ou plusieurs entreprises. Dans une relation B2B, tant les **personnes morales que les personnes physiques** peuvent intervenir en tant que parties commerciales, pour autant qu'elles agissent dans le cadre de leur entreprise.

Dans le présent rapport annuel, le terme **personne morale** est exclusivement défini comme désignant des entreprises ou organisations dotées d'une personnalité juridique propre, telles qu'une SRL, une SA ou une ASBL.

Personne physique – entreprises dans le cadre de relations B2B, sont des entrepreneurs indépendants sans personnalité juridique distincte. Eux aussi peuvent intervenir dans une relation B2B. Il s'agit par exemple d'un travailleur indépendant qui fournit des services à une société ou d'un plombier indépendant qui travaille pour une entreprise de construction.



5.10.1 Entreprises – personnes morales

Une **entreprise – personne morale** est une entité juridique qui poursuit un objectif économique de manière durable et qui est enregistrée avec un numéro unique dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE).

5.10.1.1 Taux de paiement par date de création



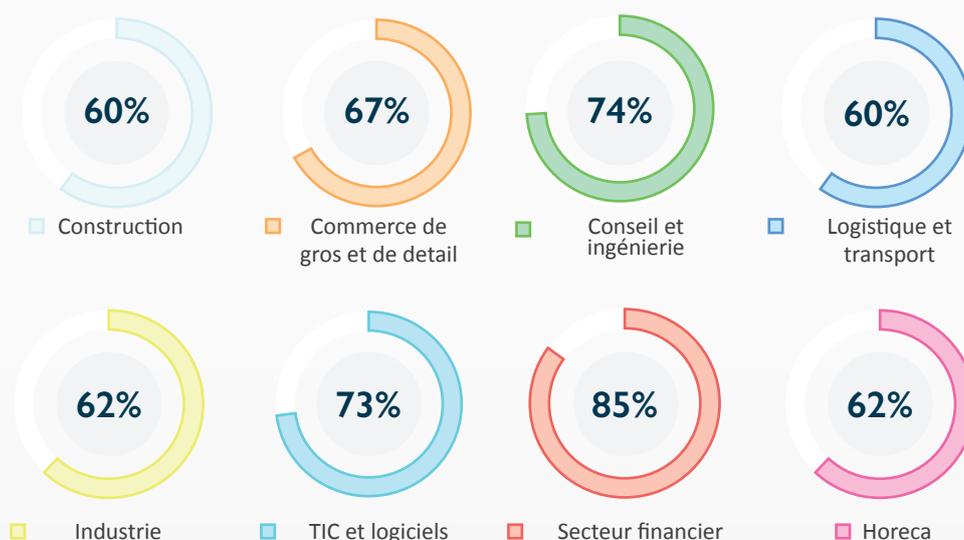
- » Le taux de paiement des entreprises – personnes morales nouvellement créées est presque deux fois plus faible que celui des entreprises âgées de plus de 20 ans : **43,9 %** contre **81,3 %**.
- » 10 % de tous les dossiers reçus concernent des entreprises – personnes morales qui, **dès leur première année**, laissent des factures impayées. Comme ces entreprises ne publient leur premier bilan qu'à l'approche de leur deuxième année d'existence, **aucune information financière publique** n'est disponible pour cette tranche. Modero dispose toutefois d'autres informations pertinentes que les comptes annuels non encore déposés, ce qui permet un suivi efficace.
- » Il existe une **corrélation claire entre l'âge d'une entreprise – personne morale et son comportement de paiement** : plus l'entreprise est ancienne, plus le taux de paiement est élevé. Les personnes morales actives depuis plus de 5 ans présentent notamment un taux de paiement nettement supérieur.

¹ Pourcentage de paiement des dossiers exploitables.

5.10.1.2 Taux de paiement par secteur

TAUX DE PAIEMENT PAR SECTEUR¹

Période 2022 - 2024



- » Il existe des différences claires de comportement de paiement entre les secteurs. Les secteurs à forte intensité de connaissances tels que les finances, les **TIC** et le **conseil** affichent des taux de paiement plus élevés, tandis que les secteurs **à faibles marges** ou à **risques élevés** comme la **construction**, le **transport** et **l'Horeca** obtiennent des scores plus faibles.
- » Parmi tous les dossiers reçus concernant des **entreprises – personnes morales**, les secteurs de la construction et du **commerce de gros et de détail** sont les plus représentés, avec respectivement **26 %** et **17 %** du total.
- » Le comportement de paiement des **personnes morales - entreprise** présente donc une plus grande dispersion que celui des **personnes physiques - entreprises**, comme les **indépendants** (voir 5.9.2). Cette différence s'explique par l'accès facilité à **l'entrepreneuriat** et la **responsabilité limitée** dont bénéficient généralement les personnes morales.

Grâce aux **informations publiques sur les entreprises** et à notre expertise, le comportement de paiement des personnes morales est toutefois **plus prévisible** pour Modero. Le screening de solvabilité (voir pilier 5) dans les relations B2B est selon nous **essentiel** pour assurer une **trésorerie stable** et **limiter le risque d'insolvabilité**.

¹ Pourcentage de paiement des dossiers exploitables.

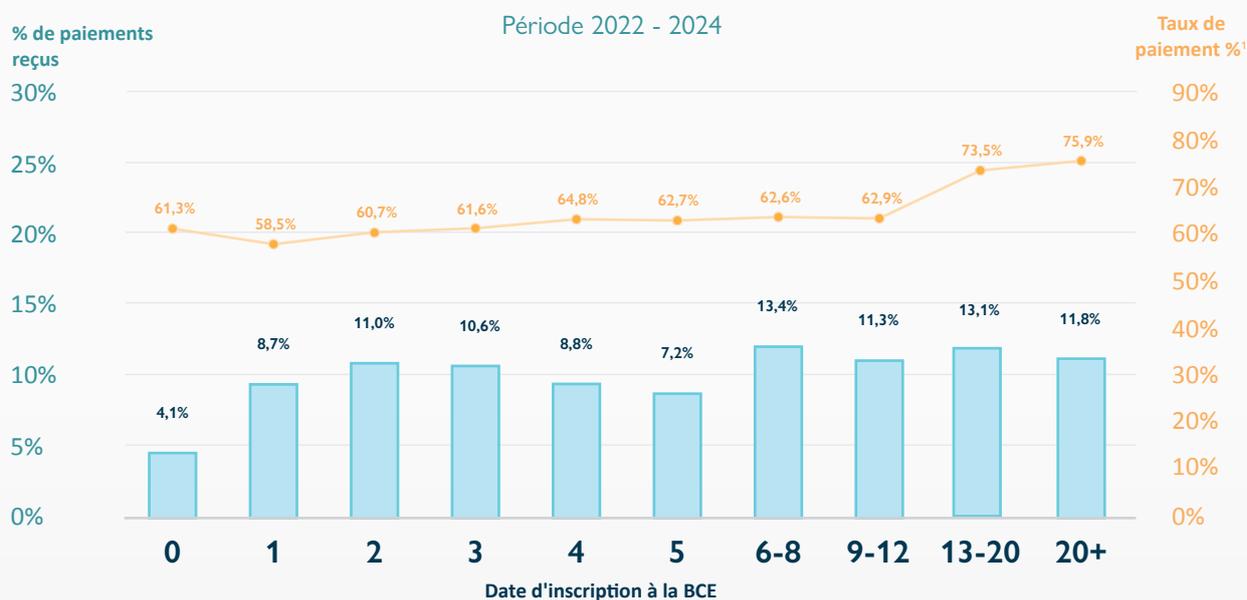
5. Chiffres clés 2024



5.10.2 Entreprises – personnes physiques

Une **entreprise – personne physique** est une personne physique qui poursuit un objectif économique de manière durable et qui est enregistrée avec un numéro unique dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE).

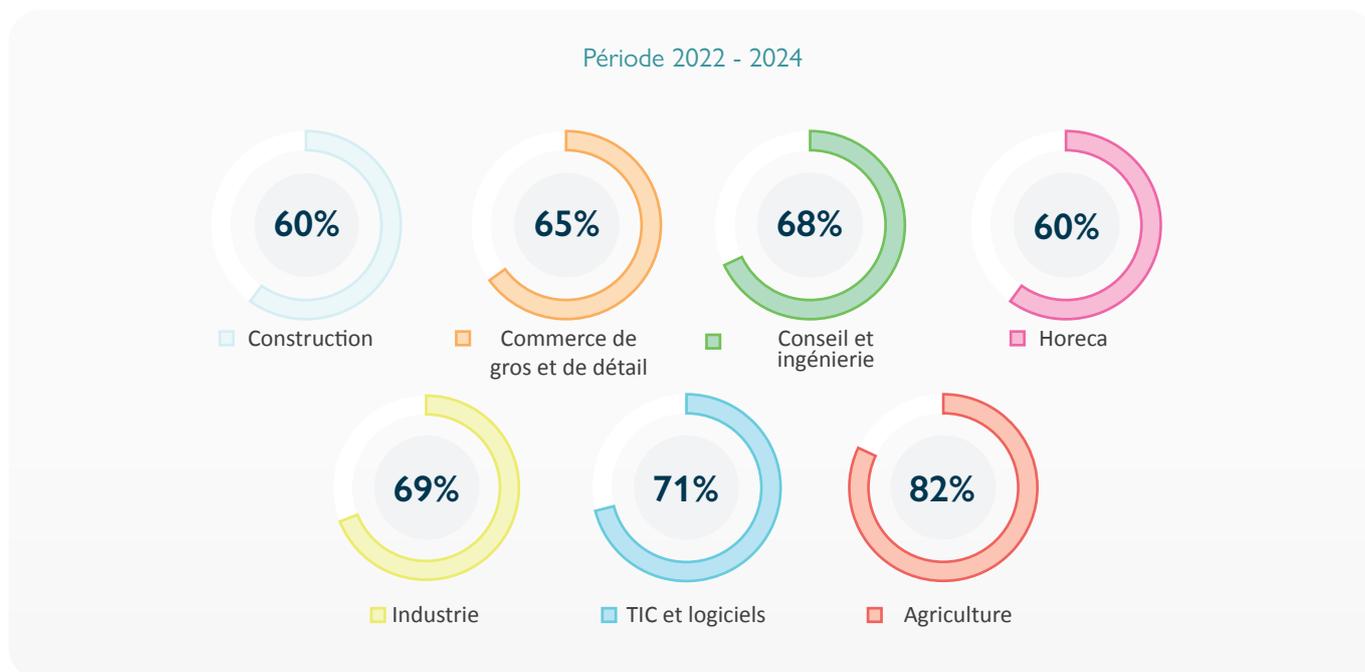
5.10.2.1 Taux de paiement par date d'inscription à la BCE



- » Il existe une **corrélation relativement limitée** entre l'ancienneté de l'activité indépendante et le taux de paiement. Cette corrélation est **moins marquée** que chez les personnes morales.
- » **Durant les cinq premières années d'existence**, le taux de paiement des indépendants est **nettement plus élevé** que celui des personnes morales.
- » Près de **13 %** des entreprises – personnes physiques ayant un dossier chez Modero présentent un **retard de paiement dès la première année** de leur activité.
- » En moyenne, le taux de paiement des entreprises – personnes physiques (indépendants) est **inférieur de 2,8 %** à celui des entreprises – personnes morales.

¹ Pourcentage de paiement des dossiers exploitables.

5.10.2.2 Taux de paiement par secteur

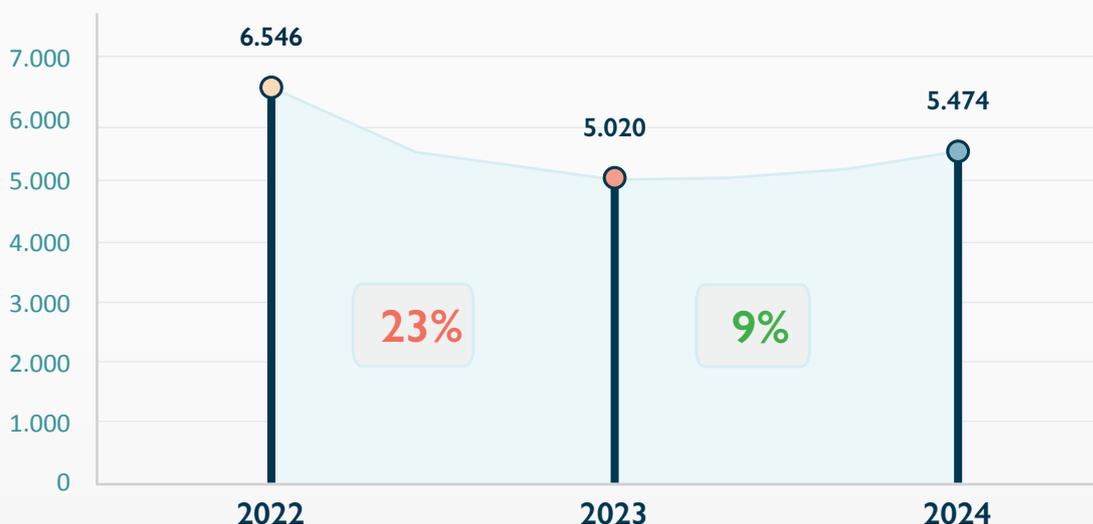


- » Le **secteur agricole** affiche le **taux de paiement le plus élevé** parmi les entreprises – personnes physiques (indépendants) sur la période 2022–2024, avec **82 %**. Le **secteur industriel** obtient également un score supérieur à la moyenne. Les secteurs de la **construction** et de **l'hôtellerie-restauration** présentent des taux plus faibles, avec seulement **60 %**.
- » Dans les dossiers concernant les personnes morales, les secteurs de la construction et du commerce de gros et de détail sont les plus représentés.
- » Dans les dossiers concernant les personnes morales, les secteurs de la construction et du commerce de gros et de détail sont les plus représentés, avec respectivement 24 % et 17 % de l'ensemble des dossiers reçus. En résumé, la responsabilité personnelle de la personne physique joue un rôle crucial dans le processus de recouvrement pour les entreprises en nom propre (indépendants). Le non-respect des obligations de paiement a en effet des conséquences directes sur le patrimoine privé. Il n'est donc pas surprenant que le comportement de paiement des entreprises en nom propre (indépendants) se rapproche davantage de celui des particuliers que de celui des personnes morales. Nous appliquons des paramètres différents pour l'évaluation de la solvabilité des entreprises en nom propre (indépendants) par rapport aux personnes morales, afin d'obtenir le meilleur résultat possible en matière de recouvrement.

5.10.3 Créances relevant de la procédure RCI

La procédure RCI ou procédure de recouvrement des dettes incontestées, est une procédure administrative et extrajudiciaire instaurée par la loi du 19 octobre 2015 (Loi Pot-pourri) et en vigueur depuis le 2 juillet 2016. Cette procédure permet aux créanciers de recouvrer rapidement et efficacement des créances incontestées entre entreprises, sans intervention du tribunal mais sous la supervision d'un magistrat. Elle contribue à réduire la charge de travail des tribunaux et permet un traitement plus rapide des créances commerciales incontestées.

NOMBRE DE DOSSIERS RCI



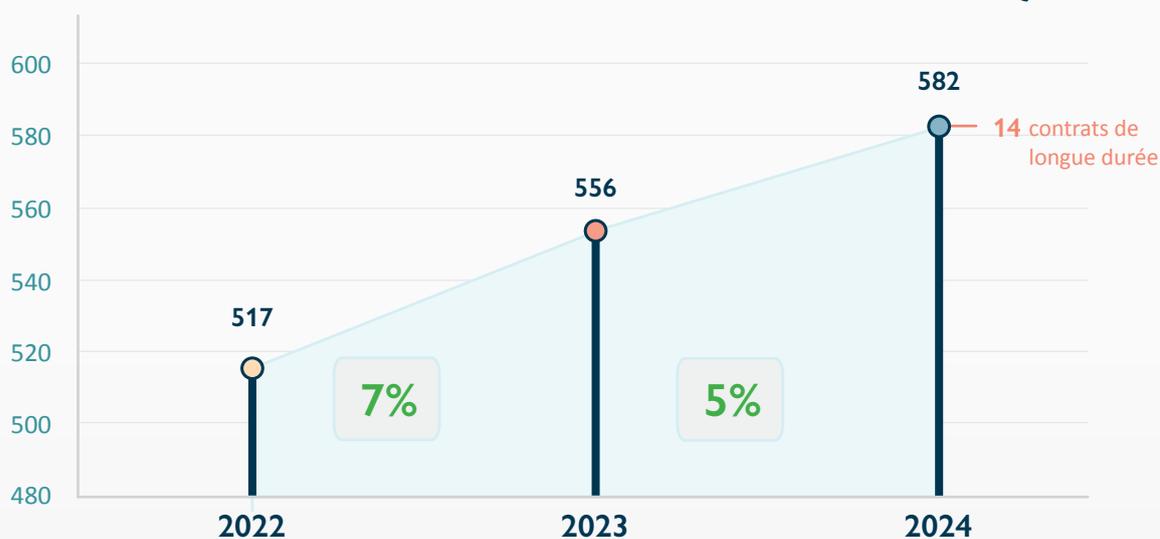
- » Cette procédure est principalement utilisée pour les factures non contestées de travailleurs indépendants, portant sur des montants relativement faibles (inférieurs à 10.000 €).
- » Les dossiers plus complexes, avec des montants plus élevés, suivent généralement la voie judiciaire traditionnelle.

¹ La loi du 19 octobre 2015 modifiant le Code judiciaire et contenant diverses dispositions en matière de justice (publiée au Moniteur belge le 10 novembre 2015) a modifié les articles 1394/20 à 1394/20 du Code judiciaire et a été mise en œuvre par l'AR du 16 juin 2016 fixant l'entrée en vigueur des articles 9 et 32 à 40 de la loi du 19 octobre 2015 portant modification du droit judiciaire et comportant diverses dispositions en matière de justice, et exécutant les articles 1394/25 et 1394/27 du Code judiciaire.

5.11 Nombre de donneurs d'ordre uniques

Un **donneur d'ordre** est le créancier qui fait appel à Modero pour le recouvrement de la créance.

NOUVEAUX DONNEURS D'ORDRE UNIQUES



- » En 2024, 582 donneurs d'ordre uniques ont confié leur premier dossier à Modero. Parmi eux, **14 nouveaux contrats de longue durée** (plus de quatre ans), ce qui contribue à une croissance structurelle.
- » La croissance entre 2023 et 2024 s'élève à 4,5 %, soit un peu moins que l'augmentation de 7 % entre 2022 et 2023.



6.1 Général – Centre d'expertise

Modero International est le service spécialisé au sein de Modero pour le recouvrement transfrontalier. Ce service traite les dossiers dont le client est établi en dehors de la Belgique. Nos experts disposent d'une connaissance approfondie de la législation européenne et internationale. Une attention particulière est accordée aux différences culturelles, juridiques et administratives, afin que les solutions proposées soient à la fois juridiquement correctes et pratiquement réalisables.

6.2 Just-ine : Plateforme européenne pour le recouvrement international

justine

Just-ine est la plateforme numérique de Modero International, spécialement conçue pour les procédures de recouvrement transfrontalières. Elle centralise la gestion des dossiers internationaux et garantit une approche uniforme, tout en tenant compte de la législation locale et des différences culturelles.

À noter : en raison du virus corona , Just-ine a été mise en pause pendant deux ans.

Comment cela fonctionne-t-il ?

- » **Échange de données:** conforme au RGPD, avec une disponibilité directe pour toutes les parties concernées.
- » **Gestion centralisée:** un fichier de données unique augmente l'efficacité, la transparence et le contrôle.
- » **Collaboration avec des partenaires locaux:** coopération étroite avec des études autorisées sur place.
- » **E-codex:** utilisation d'un échange électronique de données sécurisé.

Avantages clés:

- » **Réduction des coûts:** l'automatisation diminue les processus manuels, accélère les délais de traitement et limite les erreurs.
- » **Communication transparente:** toutes les parties travaillent avec les mêmes données, ce qui assure la clarté et un traitement plus fluide.
- » **Meilleur respect des règles locales:** grâce à la collaboration avec des partenaires locaux, la législation nationale est correctement appliquée et le taux de réussite des recouvrements augmente.

Développement continu

Modero investit en permanence dans le développement technologique de Just-ine, afin que la plateforme évolue avec les nouvelles exigences juridiques et les besoins des clients. Avec Just-ine, Modero se positionne comme un acteur de premier plan dans le recouvrement international et offre aux donneurs d'ordre un service de qualité, fiable et tourné vers l'avenir, où que se trouvent leurs clients.

6.3 Perspectives

Modero International prévoit plus **d'un million de dossiers internationaux** en 2025. Pour rester prêt à relever ce défi, l'accent est mis sur :

Poursuite de la digitalisation via Just-in:

- extension des réseaux internationaux ;
- formation continue des collaborateurs ;
- solutions innovantes pour un traitement rapide et juridiquement sûr des dossiers.

6.4 En chiffres

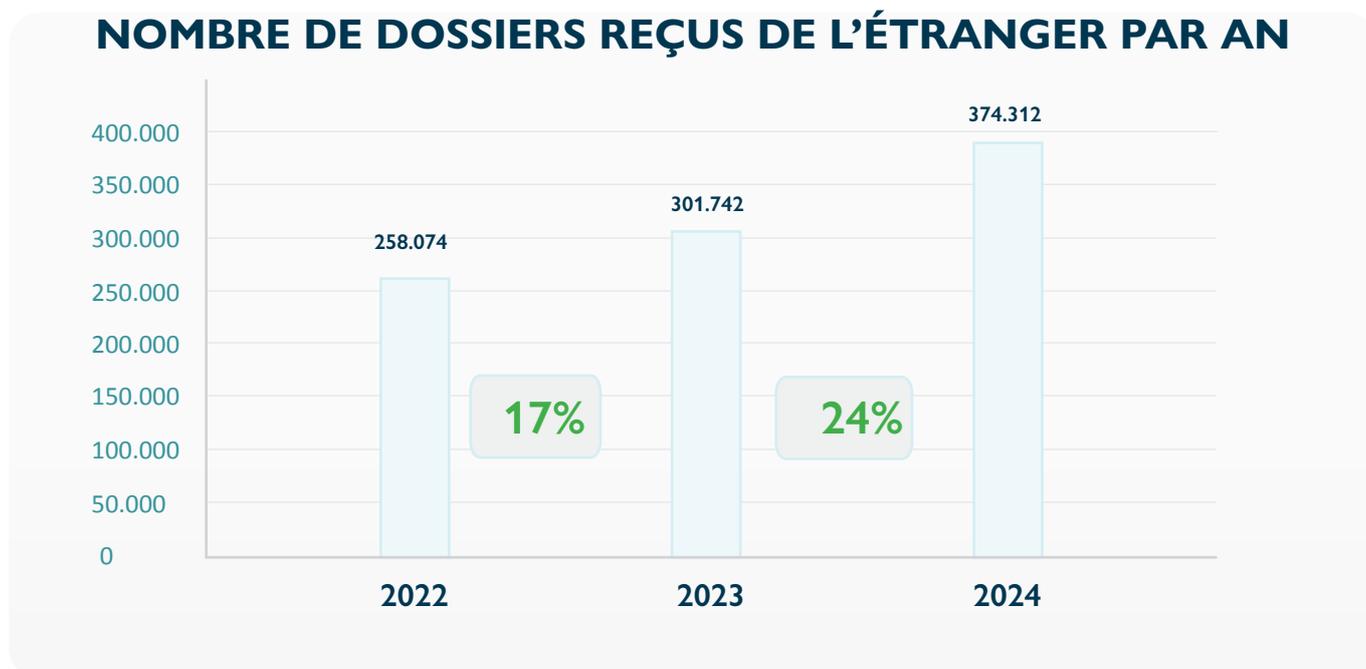
La mondialisation entraîne une forte croissance des dossiers de recouvrement internationaux. En 2024 :

- Le nombre de dossiers avec des clients étrangers a augmenté de plus de 24 % (passant de 301.742 à 374.312).
- Modero International a traité au total 950.516 dossiers transfrontaliers, un nombre record.





6.4.1 Nombre de dossiers reçus de l'étranger par an



- » Au total, Modero International a traité **950 516 dossiers** transfrontaliers, un nombre record.
- » On constate une forte augmentation du nombre de dossiers avec des clients étrangers, de plus de 24 % : de 301.742 à 374.312 dossiers. Cette hausse n'est pas surprenante, mais suit la familiarisation croissante du consommateur européen avec les achats en ligne ainsi que la croissance explosive du commerce électronique ces dernières années. Sur cette base, Modero s'attend à franchir le cap du million de dossiers internationaux en 2025.



6.4.2 Représentation proportionnelle par pays – 2024

% de dossiers actifs par pays – 2024

Allemagne	33,61%
France	19,54%
Pologne	10,24%
Pays-Bas	5,43%
Ukraine	3,85%
Roumanie	3,77%
Royaume-Uni	3,50%
Luxembourg	2,83%
Espagne	2,55%
Autres	14,68%
TOTAL	100,00%

7.1 Notre approche

Modero dispose de son propre service interne de gestion des plaintes, ce qui permet de suivre et de résoudre les plaintes plus rapidement et de manière ciblée. Chaque plainte est enregistrée, analysée et traitée. Ce processus s'inscrit dans notre ambition plus large d'amélioration continue, de communication transparente et d'action équitable, dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

Notre gestion des plaintes repose sur **quatre principes**:

- » Traitement rapide et motivé.
- » Dialogue orienté vers la solution avec toutes les parties concernées.
- » Acquisition d'informations pour améliorer les processus et la communication.
- » Action proactive. Ainsi, nous menons activement des opérations de mystery shopping, avec l'ajout mensuel de dossiers fictifs.

Nous enregistrons aussi bien les plaintes internes qu'externes et, si nécessaire, nous adaptons nos processus.

Les plaintes nous fournissent des informations précieuses sur la manière dont nous pouvons renforcer nos services. Elles font partie de notre démarche qualité et témoignent de notre volonté d'amélioration continue. Nous sommes également conscients que chaque plainte est une plainte de trop : chaque signalement nous aide à ajuster notre fonctionnement et à cibler les points à améliorer. Nous continuons donc à investir dans une politique de gestion des plaintes ouverte, fondée sur le professionnalisme, la transparence et une culture axée sur la recherche de solutions.



7.2 Nombre et nature des plaintes

7.2.1 Reçues via le formulaire de plainte en ligne

Top 3 des motifs de plainte:

- 35,5 % concernaient des contestations du montant dû (99 plaintes)
- 15,8 % portaient sur la qualité de notre service (44 plaintes)
- 14,7 % sur le contenu ou le ton de notre communication (41 plaintes)

Dans 24,3 % des signalements via le formulaire en ligne, il ne s'agissait pas d'une plainte, mais d'une demande **d'information** — par exemple, un relevé de solde ou un nouveau plan de paiement.

7.2.2 Reçues via des canaux de plainte externes

En 2024, Modero a enregistré :

- 11 plaintes auprès de l'Ombudsman national des huissiers de justice
- 3 plaintes auprès de la Chambre d'arrondissement d'Anvers
- 2 plaintes via Test-Achats
- 2 plaintes via le Tribunal
- 1 plainte auprès de la Commission disciplinaire, sous la supervision d'un magistrat indépendant
- 0 signalement de Lanceur d'alerte

Aucune de ces plaintes n'a été jugée fondée après enquête formelle.



7.3 Plainte particulière

Un citoyen a déposé une plainte contre Modero parce que nous utilisons en interne le terme « Service de médiation ». Bien que la mise en place d'un service de gestion des plaintes soit évidemment autorisée, il s'est avéré que l'appellation « Service de médiation » est légalement protégée par l'article XVI.2 du Code de droit économique.

Modero a donc adapté le nom en « Service des plaintes » et en a informé la Chambre Nationale des Huissiers de justice. Le 19 août 2024, celle-ci a ensuite informé tous les cabinets de cet article de loi peu connu, afin qu'ils puissent également adapter leur dénomination interne si nécessaire.

7.4 Accusations via les médias (sociaux)

7.4.1 Cas

Le 25 septembre 2024, un communiqué de presse a été publié par le Centre de soutien aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale et le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté. Ce communiqué accusait Modero d'avoir indûment facturé des frais dans des dossiers liés à la fraude dans les transports publics (STIB, De Lijn, Ville de Malines). Ces accusations se sont révélées infondées, tant en première instance qu'en appel.

La plainte a été rejetée en raison de l'application correcte de la législation et de la déontologie par Modero. Le Service d'appui pour les services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale a été invité le 28 juin 2024, mais Modero n'a reçu aucune réponse. La même invitation a été envoyée au Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté, qui est également restée sans réponse.

La diffusion publique d'informations juridiquement incorrectes ou insuffisamment étayées cause un préjudice considérable et ne correspond pas aux principes d'une collaboration respectueuse.

7.4.2 Stratégie sur les médias sociaux

Modero constate que les plaintes et les expériences trouvent de plus en plus leur chemin vers les médias sociaux et les plateformes en ligne.

Bien que nous ne soyons actuellement pas actifs sur ces canaux et que nous ne répondions pas systématiquement aux avis sur des sites comme Google, LinkedIn ou d'autres plateformes d'évaluation, nous sommes conscients que cet environnement numérique joue un rôle de plus en plus déterminant dans la perception du public.

C'est un terrain complexe, mais essentiel dans la manière dont les gens nous perçoivent ou vivent notre service. C'est pourquoi nous faisons de l'élaboration d'une stratégie réfléchie autour de la réputation numérique et des médias sociaux une priorité pour 2025.

8. Nouvelle législation et conformité chez Modero



L'entrée en vigueur de la loi du 15 mai 2024, publiée le 1er juillet 2024, entraîne des changements importants dans le paysage belge du recouvrement, avec pour objectif un recouvrement de dettes socialement responsable.

Modero applique ces principes depuis des années de manière volontaire et a contribué à la base de ces réformes législatives.

La réforme du tarif des huissiers de justice et la création du Fonds de solidarité sont également des innovations majeures, à considérer conjointement avec cette nouvelle législation.

8.1 Formation en tant que facilitateur

Les huissiers de justice sont désormais légalement tenus de faciliter activement des solutions. Cela s'accompagne de formations supplémentaires, dont au moins 24 heures de formation universitaire en communication empathique, médiation et solutions amiables en matière de dettes.

Modero soutient pleinement cette évolution et n'a pas attendu l'intervention du législateur. Déjà 12 de nos collaborateurs sont médiateurs agréés et suivent chaque année des formations complémentaires pour approfondir leur expertise.

8.2 Réforme du tarif des huissiers de justice

À partir du 1er octobre 2024, un système tarifaire simplifié entre en vigueur, avec trois catégories claires et un coût de dossier uniforme.

Cette réforme répond aux critiques de l'Observatoire des prix (rapport de juin 2023).

Les droits de quittance disparaissent et chaque dossier se voit appliquer un tarif unique et transparent, selon un barème national contrôlé par la Chambre Nationale.

Ce changement renforce la transparence, soutient le rôle social de l'huissier en tant que facilitateur et lutte contre le principe du « no cure no pay ».

Modero évalue positivement cette réforme en raison de sa structure claire et de sa simplicité.

Modero analysera les expériences issues de ces réformes et les partagera avec la CNHB et les autorités.

8.3 Obligation d'enquête de solvabilité

À partir d'octobre 2024, chaque étude d'huissier de justice doit effectuer une enquête de solvabilité à chaque étape des dossiers, y compris la consultation du Registre central des avis de saisie (FCA).

Depuis 2015, Modero applique systématiquement cette méthode et a réalisé en 2024 plus de 607.236 recherches dans le FCA, complétées par le principe de l'échelle© et le Solid-score.

Comme le montrent nos chiffres clés, et plus particulièrement le graphique « Phase des dossiers résolus », nous résolvons plus de 90 % des dossiers sans qu'aucune procédure judiciaire ou administrative ne soit nécessaire.

8.4 Fonds de solidarité

Depuis octobre 2024, le Fonds de solidarité limite les frais d'acte pour les consommateurs vulnérables dans des secteurs essentiels (énergie, eau, télécommunications, enseignement, soins médicaux).

Le fonds est alimenté par une contribution de 12,50 € par acte signifié. Modero Anvers a contribué en 2024 à hauteur de plus de 150.000 € et prévoit 800.000 € en 2025, un coût entièrement à la charge de Modero.

¹ Les droits de quittance et de perception étaient des frais que le débiteur devait auparavant payer à l'huissier pour le recouvrement d'une dette, mais ils ont été supprimés en Belgique depuis le 1er octobre 2024 et remplacés par un nouvel honoraire de recouvrement dégressif et un coût de dossier unique. Auparavant, il y avait un droit de quittance pour chaque paiement traité et un droit de perception pour le recouvrement total de la dette, mais ces frais ont été remplacés par un honoraire fixe de recouvrement, calculé en pourcentage de la dette, et un coût administratif de dossier de 50 €.

8. Nouvelle législation et conformité chez Modero



8.5 Conformité législative et protection des données

RGPD et gestion des données

Modero dispose d'une équipe DPO indépendante qui, en 2024:

- a traité 14 demandes ;
- a accompagné un contrôle par l'Autorité de protection des données ;
- a réalisé des audits et des analyses d'impact (DPIA) ;
- a assuré la formation et la mise en œuvre de politiques internes ;

Un audit externe a confirmé la conformité de Modero au RGPD.

Réglementation sur l'IA (AI Act)

Le Solid-score de Modero est considéré comme une application d'IA à haut risque selon la législation européenne.

Le DPO a suivi une formation spécialisée afin de garantir une conformité totale.

Cybersécurité et NIS2

Bien que la directive NIS2 ne soit pas encore obligatoire, Modero anticipe son application par :

- une inscription volontaire sur Safeonweb ;
- une politique de sécurité de l'information certifiée ;
- des préparatifs en vue de la certification ISO 27001.

8.6 Livre XIX du CDE

Depuis septembre 2023, le Livre XIX du Code de droit économique (CDE) est en vigueur, modifiant en profondeur les procédures de recouvrement à l'égard des consommateurs. Cette nouvelle législation a eu un impact majeur sur notre fonctionnement opérationnel.

Modero a également accompagné intensivement les donneurs d'ordre dans la mise en œuvre de ces changements.

L'impact sur les opérations quotidiennes en 2024 se présente comme suit :

- 60 manuels de procédure adaptés
- 545 documents modifiés
- 100 heures de formation interne
- 475 heures de suivi et de formation client

8.7 Autres législations

Modero suit de près les évolutions législatives suivantes :

- Data Governance Act
- Cyber Resilience Act
- Règlement ePrivacy
- Digital Operational Resilience Act (DORA)

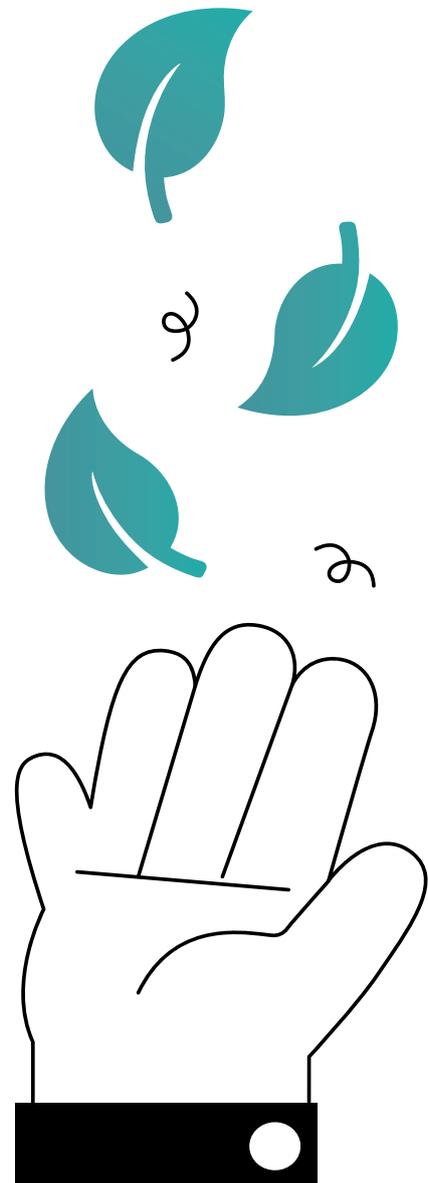


Modero fait le choix conscient de s'engager en faveur du développement durable, de la responsabilité sociétale et de la bonne gouvernance. Bien que nous ne soyons actuellement pas soumis aux obligations de la directive CSRD, nous la suivons volontairement depuis 2024.

9.1 Environnement

9.1.1 Réduction de l'empreinte écologique

- » Les collaborateurs sont encouragés à utiliser les **transports en commun** grâce au remboursement intégral de leur abonnement.
- » Une formule de leasing pour **vélos électriques** est disponible.
- » Des **bornes de recharge** ont été installées sur le lieu de travail, associées à un abonnement avantageux.
- » Une partie des bureaux a été entièrement **renovée** selon des **critères écologiques** et est depuis lors énergétiquement neutre.
- » Les centres de données utilisés fonctionnent exclusivement à l'énergie renouvelable et sont certifiés **ISO 14001 et ISO 50001**.
- » Lors de l'achat de matériel informatique, le choix se porte sur des appareils portant un **écolabel** reconnu (comme TCO ou EPEAT).
- » Une politique stricte de **gestion des déchets électroniques** garantit la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage via des opérateurs agréés.





9.2 Social

9.2.1. Diversité & inclusion sur le lieu de travail

Chez Modero, l'inclusion occupe une place centrale. Le recrutement et la sélection se font sur la base de la motivation et de la volonté d'évoluer au sein de l'organisation. Le niveau de formation peut constituer une valeur ajoutée, mais ne représente pas un obstacle. Les caractéristiques personnelles telles que l'origine, le genre, l'orientation sexuelle ou la religion ne jouent aucun rôle.

Des efforts actifs sont déployés pour offrir des perspectives d'évolution à tous les collaborateurs. De plus, un canal de signalement a été intégré dans le système de messagerie électronique, permettant de déclarer en toute confidentialité — et si souhaité, de manière anonyme — d'éventuels incidents.

Quelques chiffres concernant nos collaborateurs :

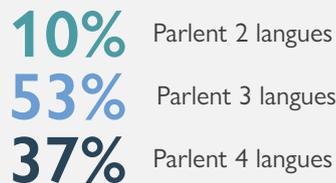
Genre



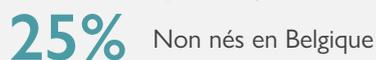
Répartition par âge — équilibre



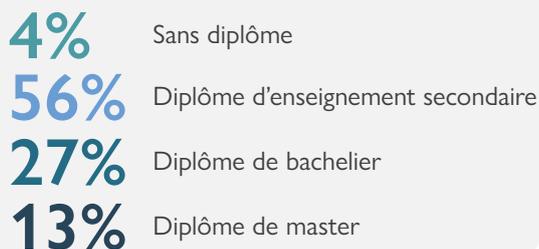
Compétences linguistiques



Pays d'origine



Niveau de formation



Nombre d'heures de formation

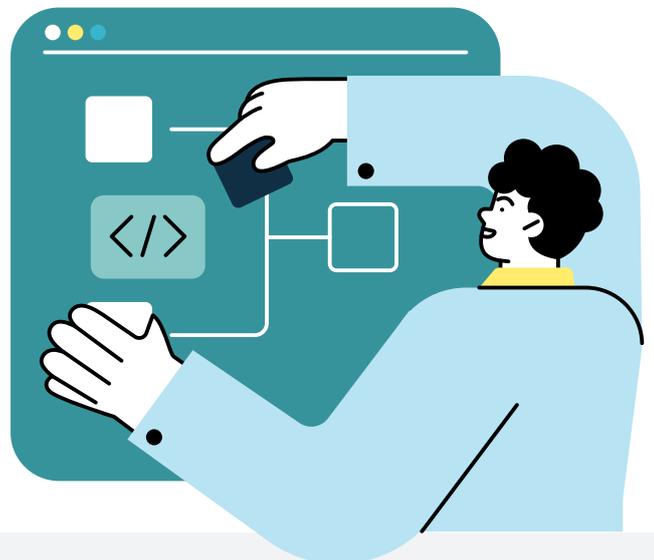


9.2.2 Bien-être & développement des collaborateurs

Modero prend des mesures structurelles afin de soutenir le bien-être et le développement professionnel de ses collaborateurs:

- » Assurance hospitalisation pour les employés et leurs familles.
- » Plan cafeteria flexible avec avantages extralégaux.
- » Trois jours par semaine, soupe et pain sont offerts gratuitement au bureau, complétés par des corbeilles de fruits hebdomadaires.
- » Chaque équipe dispose d'un budget pour des activités de team building.
- » Vaccinations gratuites contre la grippe.
- » Trousse de premiers secours disponible à chaque étage, ainsi que deux défibrillateurs par bâtiment.
- » Formations internes prévues en standard, notamment en matière de compétences linguistiques.

Les KPI liés à l'ESG sont intégrés dans les évaluations du management.





9.3 Gouvernance

9.3.1 Utilisation responsable des données

- » L'équipe interne DPO veille en permanence au bon usage des données et des données à caractère personnel. Les nouveaux collaborateurs reçoivent, dès leur entrée en fonction, une formation obligatoire sur le RGPD dans le contexte des huissiers de justice.
- » Grâce à l'application phished.io, tous les collaborateurs suivent des formations en cybersécurité, s'exercent à reconnaître les courriels de phishing et obtiennent des badges (bronze, argent, or). Phished.io tient également les collaborateurs informés des menaces actuelles au moyen de courriels simulés et de modules d'apprentissage.
- » Fin 2024, Modero a entamé le processus de certification de son Information Security Management System (ISMS) conformément à la norme ISO 27001. Les collaborateurs et partenaires sont liés par un code de conduite interdisant explicitement la corruption, les conflits d'intérêts et les pratiques de lobbying indésirables. Le signalement d'incidents ainsi que la participation aux formations en éthique en font partie intégrante.

9.3.2 Projets sociétaux

Modero est un partenaire financier fidèle et structurel de City Pirates, un projet de football social qui accompagne les jeunes à travers le sport tout en leur transmettant des valeurs telles que le respect, la discipline et l'esprit d'équipe. Sous la direction de son fondateur, le baron Michel Pradolini, City Pirates est actif dans six quartiers anversois, où plus de 1 500 jeunes issus de plus de 100 nationalités participent.

Modero soutient le projet de plusieurs manières :

- » **Financière:** via des collectes de fonds et des ventes aux enchères régulières.
- » **Personnelle:** les collaborateurs reversent intégralement à City Pirates tous les revenus issus de mandats, publications, conférences et autres activités.
- » **Professionnelle:** les jeunes ont la possibilité d'acquérir une expérience de travail saisonnier au sein de Modero. Jan De Meuter, président de la fondation, soutient personnellement cette initiative, car Modero croit à l'impact sociétal et aux valeurs partagées de



10. Conclusion



Modero fait la différence. Chaque jour.

Là où d'autres voient des procédures, Modero voit des solutions. Là où d'autres comptent des chiffres, Modero compte des personnes. Dans un secteur souvent perçu comme dur, Modero choisit une approche empreinte de bienveillance et d'impact.

Modero opte résolument pour un modèle où la technologie et l'empathie se renforcent mutuellement. Avec la technologie comme accélérateur, les personnes comme moteur et les valeurs comme boussole, Modero construit un modèle qui ne se contente pas de fonctionner, mais qui met l'accent sur la recherche de solutions. Un modèle qui fonctionne, et qui fonctionne pour tous. Là où l'IA et les données apportent rapidité et transparence, les personnes assurent nuance et humanité. Cette combinaison fait la différence : 87 % des dossiers ont été résolus sans lancement de procédure, donc sans signification d'exploits. Ce n'est pas un hasard. C'est une vision.

Cette vision se traduit également par de la croissance. Pas seulement en chiffres, mais en sens. Avec plus de 400 collaborateurs, 35 langues et un réseau de partenaires, Modero construit une organisation inclusive qui crée des opportunités, y compris pour ceux qui risquent d'être laissés pour compte. Le recouvrement devient ainsi un levier de progrès sociétal.

Sur le plan numérique aussi, Modero continue à innover. Des outils comme Modero One, Kiwi et GéPS rendent des processus complexes accessibles. En parallèle, d'importants investissements sont réalisés dans la sécurité et la fiabilité, en vue de la directive NIS2 et des certifications ISO. Car la confiance est la base de toute relation durable — y compris entre créancier et débiteur.

Du côté international, Modero poursuit son chemin. Avec des dossiers transfrontaliers et des plateformes comme Just-ine, l'expertise belge est partagée et renforcée au niveau européen. L'avenir n'est pas seulement local, il est transfrontalier.

2025 promet un affinement supplémentaire du Solid-score, l'extension des outils numériques et une lutte active contre l'exclusion numérique. Les objectifs ESG ne seront plus une condition annexe, mais un élément central de la stratégie. Modero prouve que le recouvrement peut être non seulement efficace, mais aussi humain et socialement pertinent.

*L'avenir du recouvrement de créances ?
Un avenir où le recouvrement n'est pas la fin,
mais le début d'une perspective, et où le paiement
retrouve un visage.¹*

Et Modero montre la voie.



¹ 'Donner un visage au paiement' © Modero

modero

FY24 Modero, Jaarverslag
www.modero.be