

Date de dépôt : 16 mars 2016

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Murat Julian Alder : Poursuite pour dettes : délais légaux de notification des commandements de payer

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 26 février 2016, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Selon l'article 69, alinéa 1^{er}, de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite, du 11 avril 1889 (LP ; RS/CH 281.1) : « Dès réception de la réquisition de poursuite, l'office rédige le commandement de payer ».

Selon l'art. 71, al. 1 LP : « Le commandement de payer est notifié au débiteur à réception de la réquisition de poursuite ».

Or, dans notre canton, il est malheureusement notoire que, entre le moment où l'office des poursuites reçoit une réquisition de poursuite et celui où le commandement de payer est notifié à son destinataire, il peut s'écouler plusieurs mois.

Cette situation est non seulement constitutive d'une violation du droit fédéral, mais de surcroît elle porte atteinte aux intérêts des créanciers, notamment lorsqu'un débiteur s'apprête à quitter le canton.

Ce dysfonctionnement force ainsi certains créanciers à devoir requérir un séquestre, pour autant qu'il sache où se trouvent les biens du débiteur, démarche fort coûteuse et qui n'aurait pas lieu d'être si les délais légaux de notification étaient respectés.

De tels retards doivent être corrigés dans les meilleurs délais.

Pour ce faire, il convient de faire la lumière sur l'origine de tels dysfonctionnements.

Au vu de ce qui précède, le Conseil d'Etat est respectueusement invité à répondre aux questions suivantes :

- 1. Dans le canton de Genève, en moyenne sur les cinq dernières années, quelle est la durée du délai entre le moment de la réception de la réquisition de poursuite par l'office des poursuites et celui de la notification du commandement de payer au débiteur ?*
- 2. Pour quelles raisons les délais légaux de la LP ne sont-ils pas respectés dans le canton de Genève ?*
- 3. Quelles sont les mesures préconisées par le Conseil d'Etat afin de rendre la situation conforme aux art. 69 al. 1 LP et 71 al. 1 LP ?*

Que le Conseil d'Etat soit remercié d'avance de sa prompte réponse.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat apporte les éléments de réponse suivants à la présente question écrite urgente.

1. Temps de traitement entre la réception de la réquisition de poursuite et la notification du commandement de payer

L'office des poursuites ne dispose d'aucune statistique ni des outils techniques permettant de connaître le nombre (moyen ou médian) de jours écoulés entre la réception de la réquisition de poursuite et la notification du commandement de payer.

Avec l'outil informatique actuel et les applications périphériques existantes, cette donnée n'est pas disponible (ou alors en procédant manuellement et de manière unitaire, pour chaque poursuite).

En tout état de cause, bien que cette information soit intéressante en soi, le temps écoulé entre la réception de la réquisition de poursuite et la notification du commandement de payer est en bonne partie tributaire du comportement du débiteur lui-même et de sa propension à donner suite, ou non, aux notifications et actes de l'office.

Le processus de notification est initié par une remise de l'acte à la Poste, qui procède à une première tentative au domicile du débiteur, par l'intermédiaire des facteurs (unité PostMail). En cas d'échec, un avis postal invitant le poursuivi à retirer l'acte dans un délai de 7 jours est déposé auprès d'un guichet postal. Si le débiteur ne retire pas l'acte en temps utile, celui-ci est remis à l'unité Postlogistics, qui va effectuer encore trois tentatives de notification.

Si l'acte n'a toujours pas été notifié, Postlogistics dépose, lors du troisième passage, pour le compte de l'office, une convocation auprès du débiteur et retourne l'acte à l'office. À ce stade, environ 40% des actes sont retournés non notifiés.

On notera à ce niveau que le délai (d'ordre) de l'article 71 de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP) (dont la teneur est sensiblement la même que celle de la loi d'origine, datant de 1889) n'est déjà plus respecté.

En l'absence de réaction, l'office adresse au débiteur une sommation et, selon la situation, requiert du procureur général la délivrance d'un mandat de conduite destiné à provoquer, moyennant le recours à la police, la venue de l'intéressé.

Si malgré les tentatives précitées, la notification n'est toujours pas intervenue, l'office recourt à ses propres notificateurs, qui procèdent à plusieurs tentatives auprès du débiteur.

Dans l'hypothèse où, au final, la notification n'est toujours pas intervenue et que l'office peut démontrer que le débiteur s'y soustrait obstinément, il est procédé par la voie édictale (art. 66, al. 4, chiffre 4, LP), dans la mesure où le créancier consent à en avancer le coût. A défaut, l'office délivre un non-lieu de notification.

A titre d'indicateur démontrant la difficulté pour l'office d'atteindre les débiteurs, le taux de retour des envois par recommandé (non réclamés, partis sans laisser d'adresse, etc.) s'élève, tous actes confondus (convocations, sommations, etc.), à 90%.

2. Temps de traitement entre la réception de la réquisition de poursuite et l'édition du commandement de payer

L'office tient une statistique indiquant le délai, en jours, entre la réception de la réquisition de poursuite et l'édition du commandement de payer, qui correspond à l'indicateur 1.1 mentionné chaque année dans le rapport sur les comptes du Conseil d'Etat (programme H06).

Durant les 5 années écoulées, le temps moyen d'édition des commandements de payer se présente ainsi :

2011	2012	2013	2014	2015
22 jours	28 jours	18 jours	20 jours	41 jours

3. Raisons expliquant de tels temps de traitement

Durant les années 2011-2015, l'office n'a pas été en mesure d'atteindre l'objectif d'édition des commandements de payer dans le délai moyen prévu, si ce n'est à deux reprises, soit en 2013 et 2014, fixé alors à 20 jours :

PB 2011	PB 2012	PB 2013	PB 2014	PB 2015
7 jours	10 jours	20 jours	20 jours	20 jours

Durant l'année 2015, le temps de traitement des réquisitions de poursuite a plus que doublé par rapport aux années précédentes, pour s'élever à 41 jours. Cette réalité procède de plusieurs causes.

En premier lieu, en 2014 et 2015, l'implication significative de quelque 30 collaborateurs référents de l'office dans le développement du nouvel outil informatique, durant la phase de développement (lors des ateliers de spécifications détaillées et leur validation), puis lors des nombreux tests et des formations dispensées aux autres collaborateurs, a impacté négativement et de manière significative le temps de traitement des dossiers à l'office, dont en particulier l'édition des commandements de payer.

Par ailleurs, la croissance constante ces dernières années des réquisitions de poursuite explique en partie les retards accumulés (288 535 réquisitions de poursuites en 2015, +1,2% par rapport à 2014, qui constitue un nouveau record pour l'office).

Surtout, durant l'année 2015, l'office a dû faire face, toutes réquisitions confondues (réquisitions de poursuite, de continuer la poursuite, de prises d'inventaire, de vente, et séquestres ordonnés par le Tribunal), à une

Réquisitions	2013	2014	2015	Variation	
				2014/2015	
Poursuites	281 668	285 125	288 535	+1,2%	+3 410
Continuations	173 686	170 921	178 589	+4,5%	+7 668
Inventaires	103	96	96	0,0%	0
Ventes	4 135	3 609	3 941	+9,2%	+332
Séquestres	752	609	579	-4,9%	-30
Total	460 344	460 360	471 740	+2,5%	+ 11 380

croissance de 2,5% de celles-ci, pour atteindre 471 740 réquisitions, comme le détaille le tableau suivant :

Dans le processus aboutissant à l'édition du commandement de payer, l'office doit, dans l'outil actuel, procéder, après réception et numérotation de la réquisition, au contrôle de celle-ci.

Le service du contrôle dédié à cette tâche (qui ne traite pas les ordonnances de séquestre, qui connaissent un processus distinct) n'a pas connu une augmentation de ses effectifs comparable à l'accroissement des réquisitions à traiter. Il comptait, à fin 2015, 12 collaborateurs, soit 9,8 équivalents temps plein (ETP) contre 9,7 ETP à fin 2014.

Ensuite, une fois le contrôle de la réquisition effectué, celle-ci doit être saisie dans le système. A fin 2015, ce sont 10 collaborateurs qui étaient affectés à cette tâche, soit 7,1 ETP (contre 8,5 ETP à fin 2014).

L'absentéisme qui subsiste à l'office a également impacté négativement le temps de traitement des dossiers. Toutefois, s'agissant des deux services précités en charge du contrôle des réquisitions et de l'édition des commandements de payer, il est demeuré relativement faible.

Enfin, l'application informatique actuelle, de 31 ans d'âge, et ses nombreuses applications satellites, ont globalement concouru négativement au temps de traitement des réquisitions. En particulier, l'office a connu à fin 2014 et durant le premier trimestre 2015 des instabilités importantes de cette plateforme qui ont occasionné de nombreuses pannes, impactant tant le service aux usagers (guichets) que les services précités.

4. Mesures entreprises pour réduire le temps de traitement des réquisitions

Dans le cadre de la loi 10579 votée par le Grand Conseil, la refonte informatique engagée est en passe d'aboutir au lancement de la nouvelle application, en vue d'une mise en production du nouvel outil le 4 avril prochain.

Celle-ci permettra globalement à l'office, après une phase de stabilisation nécessaire, de traiter les dossiers de poursuites dans des délais compatibles avec la loi sur la poursuite pour dettes et la faillite. Toutefois, il faut être conscient que les dossiers accumulés avant et pendant le processus de bascule informatique engendrent nécessairement un accroissement des stocks, l'office devant, durant cette phase, cesser de traiter les réquisitions qui ne doivent plus être injectées dans l'ancien système.

Le nouvel outil intègre des fonctionnalités avancées et des automatismes puissants, qui permettront à l'office et ses collaborateurs – qui constituent la plus grosse structure de Suisse – de se recentrer sur les tâches essentielles nécessitant réellement une intervention humaine, d'éviter des actions manuelles inutiles, de centraliser par ailleurs efficacement l'information à l'interne et donc la cohérence dans la gestion des dossiers.

L'outil permettra alors d'augmenter la qualité des prestations délivrées et de réduire le temps de traitement des dossiers. Par voie de conséquence, la productivité des collaborateurs et leur satisfaction au travail en sera améliorée, comme celle des usagers.

La mise en place de la nouvelle application appellera nécessairement des réajustements d'organisation et de réallocation de ressources internes de collaborateurs, impliquant une mobilité accrue.

Les collaborateurs et la direction ont de grandes attentes dans le nouvel outil et la mise en place de celui-ci constituera, après son introduction et la phase de réglage nécessaire, un renouveau positif pour l'office.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :

Anja WYDEN GUELPA

Le président :

François LONGCHAMP