

*"Depuis bien longtemps déjà nous ne sommes plus les hommes en noir de Balzac. Il faut une réflexion et une remise en question constante, c'est le sens de l'évolution."*



**iQera**

Créer la différence

## Interview de Xavier Titton

Huissier de Justice  
Associé Qualifié Commissaire de Justice fondateur  
de l'Étude Synergie Huissiers  
13 depuis 2010



### Racontez-nous votre parcours ?

#### Pour quelles raisons avez-vous choisi votre métier ?

Je ne vais pas vous surprendre, enfant je ne rêvais pas d'être Huissier de Justice, mais plutôt aviateur, médecin, marin, cascadeur...

J'ai commencé comme la plupart d'entre nous par une maîtrise en droit, à l'époque option « carrières judiciaires » puis j'ai intégré l'école nationale de procédure et passé l'examen professionnel à l'issue de mes deux ans de stage obligatoire.

Je me suis associé en 1996, date de ma prestation de serment, puis observant l'évolution de l'Étude, du métier, de la législation (réforme de la carte judiciaire notamment) nous avons prétendu en une synergie d'huissiers de justice, et décidé de nous réunir entre structures complémentaires sur le plan humain, sur celui des compétences et sur celui de l'implantation géographique ; c'est ainsi que mon Étude Synergie Huissiers 13 est née sous sa première forme en 2010.

Nous efforçant de conserver la même philosophie dans notre évolution, nous venons de fusionner avec deux autres Études sur les trois tribunaux judiciaires de notre département.

Cette évolution structurelle s'est toujours fondée sur la base de l'amitié, de valeurs communes et d'objectifs partagés.

Sur le plan personnel, J'ai pris la décision de devenir Huissier de Justice alors que je me destinais à la profession d'avocat, décision prise tout simplement au hasard des rencontres avec plusieurs huissiers de justice. J'ai choisi cette profession pour son dynamisme, son potentiel, et pour la diversité des fonctions qu'elle permet d'exercer.

J'ajoute que c'est aussi et surtout une profession de contacts, c'est la seule véritable profession de juriste de terrain, ce qui lui confère une forte dimension humaine, bien au-delà de l'image véhiculée dans l'inconscient collectif.

### Depuis quand travaillez-vous avec iQera ?

Mon Étude travaille avec iQera depuis 2007.

### Comment se déroule une journée type ?

Une journée type dans l'exercice de mon métier ? La profession pour des raisons liées à la diversité des activités que j'évoquais plus haut permet d'avoir des journées qui se ressemblent peu.

Ceci dit d'une manière générale je commence le matin par le terrain, les rendez-vous constats et l'exécution pour les dossiers judiciaires, ce qui implique repérages, prises de contacts, négociation parfois, mais aussi saisies bancaires, procédures immobilières, saisies et enlèvement de véhicules par exemple, pour ne citer que celles-là.

Il y a ensuite l'arrivée à l'étude, c'est le travail « d'intérieur », la gestion de l'Étude qui est une PME ; Échanges avec les associés, avec les collaborateurs, dossiers et questions urgentes, analyse des statistiques des portefeuilles et vision des prévisionnels, point avec le pôle amiable, notre call center.

### Vous travaillez seul ou en équipe ?

Je travaille bien sûr en équipe, c'est fondamental. Nous avons des équipes et des pôles dédiés à chacune de nos activités, je citerai ici pôle amiable et call center, service des actes, service des exécutions judiciaires, immobilières et pôle véhicules, notamment.

### Connaissez-vous des impacts (positifs ou négatifs) des évolutions technologiques sur vos métiers ?

Ces impacts sont un peu les mêmes je dirais que pour toutes les professions qui veulent se donner les moyens d'évoluer : Il y a la nécessité d'une adaptation permanente qui est devenue un challenge quotidien.

Les évolutions technologiques sont une chance en nous apportant de nouveaux outils performants tant informatiques (gestion et statistiques) que de communication (soft téléphonie, visio etc), mais surtout un atout de mobilité. Nous recherchons en permanence ce qui peut améliorer la performance de nos équipes et de nous-même, Cependant nous veillons à conserver au cœur de nos réflexions un principe fort : la proximité, qui consiste à ne pas nous éloigner de nos interlocuteurs ; nos clients bien sûr, mais aussi nos débiteurs.

C'est pourquoi nous avons fait le choix de 4 sites pour développer notre proximité et action sur l'amplitude horaires d'accueil téléphonique par exemple.

L'évolution permanente nous avons voulu en faire un peu notre ADN.

*"Depuis bien longtemps déjà nous ne sommes plus les hommes en noir de Balzac. Il faut une réflexion et une remise en question constante, c'est le sens de l'évolution."*



**iQ**  
**era**

Créer la différence

## Interview de Xavier Titton

Huissier de Justice  
Associé Qualifié Commissaire de Justice fondateur  
de l'Étude Synergie Huissiers  
13 depuis 2010



### La crise sanitaire actuelle vous a-t-elle amenée à modifier votre façon de travailler / de vous organiser ?

La crise sanitaire pour nous n'a fait qu'accélérer le développement du télétravail et de la mobilité des postes de travail.

Nous avons anticipé cette situation puisque nous travaillions déjà en « TSE », qui nous permet de nous connecter à distance et de « télé travailler » de n'importe où (pourvue qu'il y ait une connexion) tout en recevant nos appels.

Par exemple comme vous le savez en ce qui concerne notre pôle amiable, nos collaborateurs ont pu continuer à travailler efficacement pendant toute la période de confinement grâce aux outils technologiques mis à leur disposition.

Par ailleurs au titre de l'organisation et de la gouvernance, notre évolution multi-sites nous avait très tôt poussé dans l'évidence des pratiques de visio-conférences et autres téléconférences.

### Comment maximiser les résultats tout en conservant empathie et humanisme vis-à-vis des clients ?

La question de l'humanisme et de l'empathie dans notre relation à la clientèle, est une question fondamentale bien entendu : Elle en est, j'en suis convaincu, l'un des vecteurs principaux de progression, j'ai toujours eu en ce qui me concerne tendance à penser que l'huissier de justice qui n'avait aucune humanité ne pouvait pas réussir dans cette profession.

Mon expérience et le recul m'ont permis de vérifier l'exactitude de cette philosophie.

L'approche par l'empathie et l'humanisme, traduite par exemple par la notion moderne de « recouvrement responsable », éthique, vont dans ce sens. C'est véritablement un enjeu essentiel et permanent pour la profession. C'est précisément cette philosophie, cette approche de l'exercice que nous diffusons à nos collaborateurs.

### Qu'est-ce qui vous passionne le plus dans votre métier ?

A la réflexion c'est le double paradoxe d'une très vieille profession pourtant moderne, et d'une profession dure, pourtant sociale et dynamique dans sa dimension humaine.

Et puis au-delà de la diversité que l'on trouve dans ce métier, il y a un aspect managérial et une relation client qui nous challengent et nous font progresser.

Au quotidien, l'échange, le contact, la relation aux autres, l'accompagnement dans une culture de résultat, c'est tout cela qui en fait une profession passionnante.

### Quelles sont les erreurs à ne pas commettre ?

Comme pour toute aventure entrepreneuriale l'erreur serait de considérer que tout est acquis, que la fonction dispense de la remise en cause, de l'adaptation ; depuis bien longtemps déjà nous ne sommes plus les hommes en noir de Balzac.

Il faut une réflexion et une remise en question constante, c'est le sens de l'évolution.