

Indus de pension

Le Médiateur pour les Pensions est régulièrement confronté à des plaintes concernant des dettes de pension. Le contenu de ces plaintes est variable. Les dettes de pension peuvent avoir diverses causes et origines : l'octroi d'une pension étrangère, une activité professionnelle exercée, le cumul avec un autre revenu de remplacement, un remariage, ...

Ci-dessous, 5 dossiers de plaintes sont examinés qui concernent des recouvrements pour diverses raisons. Dans tous les cas, la médiation du Médiateur a conduit à une réduction et/ou même à une suppression de tout solde de dette.

Ces commentaires portent sur la qualité du suivi en ce qui concerne l'application du délai de prescription retenu par le SFP ainsi que l'interruption de ce délai de prescription.

Dans de nombreux cas, le pensionné parvient à signaler que quelque chose ne va pas selon lui ou exprimer un doute, mais il ne peut pas exactement - par exemple en se référant à la législation et aux procédures à suivre ou en avançant toutes les contre-preuves disponibles - indiquer où cela a dysfonctionné selon lui. En bref, il pressent un problème sans pouvoir l'identifier avec précision.

Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions conseille d'enquêter de manière approfondie sur de telles plaintes et de vérifier l'ensemble du processus de récupération pour détecter d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Le Médiateur pour les Pensions conseille également au SFP de contacter en priorité le pensionné, si possible, avant de procéder au recouvrement d'une dette importante afin qu'il sache à quoi s'attendre et ne soit pas submergé par la surprise, voire la peur, lors de la réception de la notification de cette dette.

En même temps, le service de pension peut expliquer et donner des conseils sur la manière d'éviter notamment qu'une telle dette de pension ne se reproduise à l'avenir.

C'est également le moment idéal pour orienter les pensionnés dans les modalités de remboursement de la dette (par exemple, orientation vers un médiateur de dettes, demande de remise totale ou partielle auprès du Conseil pour le paiement des prestations).

Enfin, ce mode de fonctionnement donne au pensionné la possibilité de répondre ou d'expliquer une situation exceptionnelle.

DOSSIER 34377

Les faits

Au moment de son admission en prison, M. Desterck avait une dette envers le SFP qui avait été apurée par des retenues de 10 % sur sa pension.

En raison de son incarcération, le paiement de sa pension n'a pu être maintenu que pendant une année, c'est-à-dire jusqu'en mars 2015.

Lorsqu'il est libéré de prison, le SFP reprend le paiement de sa pension mais reprend dès lors également la retenue de 10 %.

L'intéressé écrit une lettre au Service fédéral de pension dans laquelle il déclare qu'il ne s'attendait pas à cette retenue sur sa pension. Le SFP interprète cette lettre comme une demande en renonciation à la récupération et demande à l'intéressé des informations complémentaires sur sa situation sociale et financière.

M. Desterck ne répond pas à cette demande mais introduit une plainte écrite au Médiateur pour les Pensions. En effet, comme on peut le lire dans le dernier paragraphe de sa plainte, M. Desterck fait référence au fait qu'il n'a jamais souscrit à un plan d'apurement parce qu'il n'avait pas de revenus en prison et « que la récupération avait duré trois ans » et que par la suite « elle n'avait plus eu lieu ». De ce fait, « la dette aurait dû être annulée ».

Commentaires

Au moment de son incarcération dans le courant de l'année 2014, l'intéressé avait encore une dette envers le SFP. Étant donné que le paiement de sa pension était limité dans le temps¹, cette dette pouvait encore être recouvrée durant cette année par des retenues de 10 %.

Au moment où les paiements et donc les retenues ont été stoppés, la dette restante s'élevait encore à 9.419,46 euros.

Une retenue mensuelle sur la pension provoque en principe à chaque fois une interruption de la prescription. Dès que la retenue cesse, le délai légal de prescription commence à courir. Le SFP doit se conformer aux dispositions légales régissant la prescription éventuelle d'une dette.

Ces dispositions légales se trouvent dans la loi du 13 juin 1966 relative aux pensions de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins navigant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres.

L'article 21, § 4 de la loi du 13 juin 1966 dispose : « *Outre les cas prévus au Code civil, la prescription est interrompue par la réclamation des paiements indus notifiée au débiteur par lettre recommandée à la poste ou par la décision rectificative dûment notifiée à l'intéressé par l'autorité administrative chargée de la fixation des droits.*

La prescription doit être interrompue à nouveau dans les six mois s'écoulant après le dernier acte de récupération. »

Comme les paiements de la pension avaient cessé et que, par conséquent, les retenues avaient également cessé, le SFP devait veiller à en interrompre la prescription par l'envoi d'une lettre recommandée tous les six mois. Cela a été fait dans un premier temps et à chaque fois un paiement mensuel a été demandé (plan d'apurement).

En réponse à la lettre recommandée du 27 novembre 2017 demandant d'exécuter des paiements mensuels, le CAW² a répondu le 6 décembre 2017 par un courrier indiquant que, compte tenu de sa détention, l'intéressé n'avait aucun revenu et demandait au SFP de lui accorder un report de paiements.

Bien entendu, cela ne signifiait pas que la prescription de la dette ne dût plus être interrompue. Dès ce moment, la demande exprimée par M. Desterck dans le dernier alinéa de sa plainte est apparue plus clairement aux yeux du Médiateur (voir ci-dessus - les faits - dernier paragraphe), à savoir qu'il n'avait jamais procédé à une reconnaissance de dette et que ce n'était qu'après trois années après sa détention, que des demandes de récupération de dettes lui étaient encore envoyées.

A défaut d'avoir trouvé d'indications directes dans le dossier de Monsieur Desterck du fait que la prescription avait été interrompue après la dernière lettre recommandée du 27 novembre 2017, le Médiateur a demandé au SFP de lui envoyer les copies des lettres recommandées par lesquelles la récupération de sa créance avait été interrompue.

1 Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « Art. 70. § 1er. *Les pensions de retraite et de survie sont suspendues pour la durée de leurs incarcération à l'égard des bénéficiaires détenus dans les prisons ou des bénéficiaires internés dans les établissements de défense sociale ou des dépôts de mendicité.*

§ 2. *La jouissance de leur pension peut cependant leur être maintenue aussi longtemps qu'ils n'ont pas subi de façon continue douze mois d'incarcération. ».*

2 Centrum Algemeen Welzijnswerk (Centre pour le bien-être général en Flandre).

Conclusion

En réponse à cette question concernant les lettres recommandées dans le cadre de la dette de 9.419,46 euros, le SFP a d'abord répondu qu'aucune interruption du délai de prescription n'était intervenue depuis le 27 novembre 2017.

Le SFP a également en retour demandé au Médiateur une copie de la lettre du plaignant faisant référence à la prétendue demande en renonciation à laquelle le plaignant n'avait pas donné suite.

Cette réponse a conduit à une deuxième médiation.

Le Médiateur a alors constaté que le document que l'intéressé a renvoyé au SFP n'était pas tant une demande en renonciation à la récupération de la dette, mais plutôt une réponse au document qui lui avait été envoyé par le service recouvrement.

Et en effet, il ressort des remarques que l'intéressé a adressées au SFP, mais aussi de sa plainte auprès du Médiateur pour les Pensions, qu'il part du postulat qu'il n'a plus de dette. C'est probablement la raison pour laquelle il n'a pas renvoyé au service recouvrement les documents demandés concernant sa situation financière et sociale (nécessaires pour la suite du traitement de sa demande en renonciation).

L'Ombudsman a en outre informé le SFP de ce que, compte tenu de l'absence d'interruption du délai de prescription après le 27 novembre 2017, la dette était prescrite (article 21, § 4, premier alinéa de la loi du 13 juin 1966).

Le SFP a confirmé que la dette était en effet prescrite. Le 8 septembre 2020, le SFP envoie à M. Desterck un courrier explicatif indiquant que la dette restante est prescrite et que les montants retenus³ de 1.125,26 euros lui seraient remboursés.

Conclusion

Dans tous les cas, le SFP se doit de vérifier lui-même si les dispositions légales concernant la prescription ont été respectées lorsque le pensionné laisse entendre que la dette pourrait être éteinte ou que les dispositions légales régissant le recouvrement n'auraient pas été respectées. S'il constate que ce n'est pas le cas, il doit l'admettre franchement.

DOSSIER 35046

Les faits

Mme Davis (nom de jeune fille Kirkpatrick) a la nationalité canadienne, vit au Canada, est anglophone et perçoit une pension belge de conjoint divorcé du fait de l'activité de travailleur salarié de son premier mari, M. Williams.

Depuis le 1er mars 2016, elle perçoit une pension en tant qu'épouse divorcée. Cette pension a été arrêtée à partir du 1er janvier 2020. En effet, le SFP a entretemps constaté qu'elle s'était remariée le 19 avril 2014.

Aussi, le 13 mars 2020, le SFP envoie une lettre recommandée demandant le remboursement des paiements indus de pension.

Mme Davis, qui est anglophone, ne comprend rien à tout cela et reste convaincue d'avoir encore toujours droit à sa pension belge. Malgré plusieurs contacts avec le SFP à ce sujet par e-mail, celui-ci campe sur sa position et confirme la dette.

À bout de nerfs, elle trouve finalement le chemin du Service du Médiateur pour les Pensions et lui envoie une lettre de plainte détaillée le 18 décembre 2020.

³ Il s'agit des retenues de 10 % sur sa pension du 1er mars au 30 septembre 2020.

Commentaires

Mme Davis n'a jamais exercé elle-même d'activité professionnelle en Belgique. Cependant, son premier mari, dont elle a divorcé, a bien, lui, travaillé comme salarié en Belgique. Elle pouvait donc prétendre à une pension de salarié en qualité de conjoint divorcé.

La demande de ce droit dérivé à la pension doit être faite auprès de l'Administration canadienne de pension. Le 29 décembre 2014, l'administration canadienne de pension a transmis la demande au SFP et ceci suite à sa demande introduite pour obtenir sa pension canadienne.

La décision de pension de conjoint divorcé a été prise le 14 février 2017. Le SFP lui a accordé une pension de conjoint divorcé à partir du 1er mars 2016. Celle-ci lui a été versée jusqu'en décembre 2019.

Toutefois, les paiements ont été arrêtés par le SFP à partir du 1er janvier 2020. Il avait en effet été établi qu'elle était déjà remariée depuis le 19 avril 2014.

Il est très important de savoir que cette pension de retraite « de conjoint divorcé » ne peut être accordée qu'à un ex-conjoint *non remarié*. L'Ombudsman s'est empressé d'expliquer cela à Mme Davis.

Le 13 mars 2020, Mme Davis s'est ainsi vue notifier, par courrier recommandé, la récupération d'un indu de pension de conjoint divorcé de 6.063,64 euros. Comme le montant des pensions de novembre et décembre 2019 était entretemps déjà revenu au SFP, le montant de la dette a été revu à 5.735,48 euros le 18 août 2020.

Le SFP a appliqué le délai de prescription de trois ans pour calculer cette dette. En fait, il part du principe que l'intéressée aurait dû déclarer son remariage. Il se fonde en cela sur l'article 21, § 3, alinéa 3 de la loi du 16 juin 1966⁴ qui dispose : « *Le délai fixé aux alinéas 1er et 2 est porté à (trois ans) lorsque les sommes indues ont été obtenues par des manœuvres frauduleuses ou par des déclarations fausses ou sciemment incomplètes. Il en est de même en ce qui concerne les sommes payées indûment par suite de l'abstention du débiteur de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement.* »

L'attention de l'Ombudsman a été attirée par le fait que l'intéressée se soit vu accorder une pension de conjoint divorcé à partir du 1er mars 2016, alors qu'au moment de la demande officielle par l'intermédiaire du Service canadien de pension, elle était déjà remariée avec M. Davis (le 19 avril 2014).

Lors de l'examen de ses droits à pension en tant que conjoint divorcé, le Service fédéral des pensions s'est appuyé sur les formulaires officiels qui lui ont été transmis par le Service canadien de pension et sur les premiers renseignements renvoyés par Mme Davis le 26 janvier 2017.

À l'époque, le SFP n'avait pas remarqué qu'elle était remariée. C'était donc à tort que la pension de conjoint divorcé lui a été octroyée.

Après un examen approfondi du dossier, l'Ombudsman aboutit aux conclusions suivantes :

- La décision d'attribuer la pension de conjoint divorcé a été prise le 14 février 2017. Suite à la demande introduite le 19 décembre 2014, une pension de conjoint divorcé a été octroyée à partir de mars 2016.
- Sur le formulaire de liaison, le service de pension canadien a bien coché la case indiquant « divorcé(e) ». Toutefois, ce même service a également indiqué le nom de son conjoint actuel dans la rubrique « conjoint ». Cette rubrique est censée être complétée par le seul nom du conjoint actuel et pas celui des ex-conjoints. Il y a donc eu transmission d'informations contradictoires. Ceci semble avoir échappé à l'attention du SFP et de ce fait aucune autre information n'a été demandée à l'intéressée.
- Dans le formulaire « premiers renseignements pour la demande de pension » qu'elle a renvoyé au SFP le 27 janvier 2017, nulle part elle n'a été interrogée sur son état civil à ce moment-là. Dans ce même document, tout comme dans la lettre d'accompagnement qu'elle a rédigé, elle a signé sous le nom :

⁴ Loi relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres.

Carry DAVIS
(était Carry WILLIAMS)
(née Carry Kirkpatrick)

Dans la plupart des provinces canadiennes anglo-saxonnes, il est d'usage de prendre le nom du conjoint après mariage. Cet usage est répandu dans nombre de pays anglo-saxons, comme par exemple l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Pakistan, Gibraltar, les îles Falklands, l'Inde, les Philippines, et les Etats-Unis.

- Trois mois après la décision d'attribution et les premiers versements de la pension de conjoint divorcé, le 19 mai 2017, l'intéressée a renvoyé le certificat de vie nécessaire dans lequel il est très clairement indiqué qu'elle est mariée à M. DAVIS (idem en 2018 et 2019). Apparemment, cela a également échappé à l'attention du SFP. En effet, cette information n'a pas été transmise au Bureau des Conventions internationales (BCI) du SFP par le service des certificats de vie.
- Le nom DAVIS qui était toujours et sans exception mentionné par l'intéressée, indique clairement selon nous qu'à ce moment-là, elle est mariée à un second époux. Pour le surplus, l'Ombudsman n'a trouvé aucune autre déclaration erronée ou incomplète. Elle mentionne à chaque fois, DAVIS comme nom.
- Dans la décision de pension, il est souligné qu'elle doit notifier tout changement d'état civil, mais à ce moment-là, elle est remariée depuis plusieurs années et il n'y a donc, à ses yeux, aucun changement pour elle à cet égard.
- Ce n'est qu'après avoir reçu le certificat de vie en 2020 que l'on s'aperçoit de son mariage avec monsieur DAVIS. A ce moment, le certificat de vie est transmis au BCI qui, suite à cette notification, procède finalement à une révision (lire suspension) de ses droits en tant qu'épouse divorcée remariée (avec un délai de prescription recommandé par le service des paiements du SFP de 3 ans).

Selon l'Ombudsman, il y avait des indications contradictoires dans le dossier de pension concernant l'état civil de Mme Davis qui pouvaient laisser supposer qu'elle était déjà remariée avant la demande introduite via le service de pension canadien. Lors de l'enquête sur les droits à pension, aucune information supplémentaire n'a été demandée à ce sujet, alors que cela s'imposait.

En outre, le SFP n'a pas pris en compte les déclarations fournies par l'intéressée elle-même (certificat de vie de 2017 et 2018).

Sur la base de ses constatations, l'Ombudsman a estimé que la période de recouvrement de trois ans ne se justifiait pas. Le Service fédéral des pensions aurait pu savoir/soupçonner dès l'instruction du dossier de pension qu'il y avait eu un remariage.

Conclusion

L'Ombudsman a écrit au Service fédéral des pensions, en exposant ses arguments et en demandant s'il ne serait pas plausible, dans ce cas, de convertir le délai de prescription de trois ans en une erreur administrative dans le cadre de l'article 21bis du Règlement général⁵.

Le Service de pension a suivi notre point de vue. Concrètement, cela signifie que le Service fédéral des Pensions a envoyé à Mme Davis une nouvelle décision, revue, avec une lettre d'accompagnement dans laquelle il confirmait appliquer l'article 21bis du Règlement général et indiquait que la dette de 5.735,48 euros ne devait pas être remboursée.

DOSSIER 35086

Les faits

Le 5 janvier 2021, Mme Vankeer, après s'être plainte auprès du SFP, contacte le Médiateur pour les Pensions à propos des notifications relatives au paiement de sa pension et, en outre, du fait que le

5 Article 21bis de l'Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, l'Office prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle.

La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.

Sans préjudice de l'application du § 2 du présent article ou de l'article 21 de la loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres, la nouvelle décision produira toutefois ses effets, en cas d'erreur due à l'administration, le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui accordé initialement.

Lorsque l'Office constate que l'erreur de droit ou l'erreur matérielle a provoqué un paiement supérieur au droit à la prestation, il peut, par mesure conservatoire, limiter le paiement au montant qu'il estime légalement dû. Dans ce cas, nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, la décision rectificative réduisant le montant de la prestation rétroagit au premier jour du mois au cours duquel la mesure conservatoire a été appliquée. »

Service fédéral des pensions lui a demandé de rembourser le montant de la pension, en ce compris le précompte professionnel !

Commentaires

Mme Vankeer percevait une pension de survie du secteur public et une petite pension de survie du secteur salarié.

Sa pension personnelle de salarié a été examinée d'office à l'âge légal de la retraite (65 ans, soit à partir du 1er décembre 2020). Le SFP a démarré l'examen du dossier au début du mois de novembre 2019.

Le 27 janvier 2020, le SFP lui a octroyé une pension de retraite de salarié avec effet au 1er décembre 2020 et, parallèlement, sa pension de survie de salarié a été suspendue à compter du 1er décembre 2020 en raison des dispositions applicables en matière de cumul.

L'Ombudsman a constaté que la pension de retraite de salarié a été payée, que la pension de survie du secteur salarié n'a plus été payée, mais que la pension de survie du secteur public a été maintenue, à tort, à 100 %. En effet, suite à l'octroi de la pension de retraite de salarié, une réduction de la pension de survie du secteur public devait également avoir lieu, conformément aux règles de cumul.

Toutefois, la décision de paiement qui a réduit (à juste titre, selon les dispositions réglementaires applicables) la pension de survie du secteur public à partir du 1er décembre 2020 n'a été notifiée que le 14 décembre 2020.

L'Ombudsman ne peut que remarquer que le délai pour prendre cette décision, tel qu'il est stipulé dans la Charte de l'assuré social⁶, a été largement dépassé. Par ailleurs, il est également constaté que la décision du 14 décembre 2020, qui portait sur un recouvrement d'un montant brut de 609,20 euros, ne mentionnait pas de délai de prescription.

L'article 15, 4^o de la Charte de l'assuré social stipule que la décision doit indiquer le délai de prescription pris en compte. Cette motivation prévue, dans l'intérêt du pensionné, constitue une exigence de forme prescrite à peine de nullité. En d'autres mots, à défaut d'être mentionnée explicitement, la décision est réputée ne pas exister⁷.

Cette notification lui a été adressée par recommandé le 18 décembre 2020, en même temps que le décompte des montants perçus indûment.

Accessoirement, l'Ombudsman a remarqué que le SFP ne déduisait pas le précompte professionnel dans son calcul du montant à récupérer. Il notifie en effet la récupération du montant imposable brut perçu indûment, alors qu'il serait bien plus acceptable d'opérer la récupération sans tenir compte du précompte professionnel.

Or, Mme Vankeer n'est en aucun cas responsable elle-même de cette récupération et ne pourra récupérer le précompte que le SFP lui a demandé de rembourser (± 350 euros) au plus tôt que fin 2021.

L'Ombudsman a émis les questions/commentaires suivants au SFP :

1. Les services de recouvrement du SFP notifient une dette sans mentionner de délai de prescription. De plus, la coordination entre les différents services du SFP (service d'octroi du secteur salarié et service cumul du secteur public) n'a pas répondu à ce qu'un pensionné est en droit d'attendre. La récupération sans la mention du délai de prescription n'est pas juridiquement valable (article 15, paragraphe 4 et dernier alinéa de la Charte de l'assuré social).
2. Afin d'informer correctement l'intéressé, il convient certainement de lui envoyer une décision corrigée (avec mention du délai de prescription) et surtout de réclamer ici le remboursement du montant indu, à l'exclusion du précompte professionnel. Cela nous semble beaucoup plus convivial dans ce cas et peut/va renforcer la confiance dans le SFP en tant qu'administration des pensions.

⁶ 4 mois pour l'attribution et 4 mois pour le paiement, soit 8 mois au total.

⁷ Il convient toutefois de tenir compte ici de la finalité de l'obligation de motivation : si le pensionné comprend la portée de la décision et est en mesure de faire valoir ses droits, la décision même insuffisamment motivée ne devrait pas être annulée. Dans le cas contraire, comme en l'espèce, elle doit être annulée.

Conclusion

Le SFP a réagi positivement à la proposition de l'Ombudsman.

Une nouvelle décision, désormais juridiquement valable, a été envoyée en indiquant le délai de prescription applicable et, le 17 février 2021, le SFP a informé Mme Vankeer de ce que le montant à rembourser était ramené à un indu net de 261,34 euros.

L'Ombudsman en conclut que le SFP n'avait initialement pas appliqué correctement la réglementation relative au délai de prescription à appliquer.

Il a déjà abordé en détail la question d'une récupération incluant le précompte professionnel de l'année fiscale en cours dans son Rapport annuel 2020 (pages 55 à 63).

Cette discussion dans le Rapport annuel 2020 a débouché sur une question parlementaire posée à la Ministre des Pensions⁸. La Ministre a répondu : « (...) Suite à l'intervention du Médiateur en janvier 2021, il est déjà possible pour un pensionné de demander le remboursement du montant net d'un paiement indu communiqué par le SFP au lieu du montant brut. Toutefois, la procédure de remboursement d'un montant net n'est actuellement possible que manuellement. Elle n'est pas encore informatisée (...) ».

DOSSIER 35204

Les faits

Le 27 janvier 2021, M. De Vuyst se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions de se voir réclamer une dette de 3,723,79 euros à l'égard du Service fédéral des Pensions.

Il doute particulièrement de l'exactitude du calcul du solde de la dette et demande au Médiateur de le vérifier de manière approfondie.

Commentaires

Par sa décision provisoire du 16 mars 2017 (décision définitive le 10 décembre 2019), le SFP octroie à M. De Vuyst une pension de salarié et un complément de travailleur frontalier de 482,12 euros par mois à partir d'avril 2017 (mesure transitoire du fait que la date de prise de cours de la pension se situe avant janvier 2016).

Pour l'attribution du complément de travailleur frontalier, le SFP prend en compte la carrière professionnelle transmise par la Sociale Verzekeringsbank (SVB) des Pays-Bas.

Toutefois, lorsque la SVB a transmis les données relatives à sa carrière aux Pays-Bas au SFP, elle n'a pas tenu compte de son activité en tant que travailleur indépendant à titre principal en Belgique (en vue d'identifier les périodes d'activité concomitantes aux Pays-Bas et en activité principale en Belgique, pour lesquelles il n'y a pas d'AOW), mais uniquement de sa carrière en qualité de salarié en Belgique.

Les informations relatives à son emploi en tant que salarié en Belgique sont d'abord transmises séparément par le SFP alors qu'en tant qu'organisme de liaison pour la Belgique, il aurait normalement dû transmettre à la SVB toutes les données de carrière belges de manière coordonnée (ou au moins lui signaler que les données de carrière d'un autre régime de pension belge allaient suivre également).

Par la suite, l'INASTI a bien transmis les données de carrière en tant qu'indépendant en Belgique à la SVB. Les deux services de pension belges avaient donc bien entièrement transféré à la SVB les informations relatives à l'activité professionnelle en Belgique.

Plus tard, lors de l'octroi effectif de la pension AOW (Algemene Ouderdomswet) néerlandaise, la SVB a constaté que l'activité professionnelle d'indépendant à titre principal en Belgique n'avait pas été prise en compte. La période d'activité d'indépendant à titre principal de M. De Vuyst en Belgique qui coïncidait à une période d'activité aux Pays-Bas devait être supprimée par la SVB des périodes

⁸ Source: Compte Rendu Intégral CRIV 55 COM 498 du 2 juin 2021, page 19 : <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ic498.pdf>.

y ouvrant le droit, de sorte que, pour la période avant le 1er janvier 2015, il n'y avait plus de période ouvrant droit à une AOW.

La SVB a notifié au SFP la rectification des données relatives à la carrière aux Pays-Bas.

En conséquence, le SFP a dû revoir le droit au complément de travailleur frontalier de l'intéressé. Ce complément ne pouvait plus lui être octroyé puisque la SVB n'accordait pas d'AOW pour la période de travail frontalier concernée⁹.

L'Ombudsman estime que cette révision était justifiée, mais émettait quelques réserves sur la décision de récupération.

L'article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966 s'applique dans cette situation et dispose :

« § 3. La récupération des prestations indûment versées s'éteint six mois après la date à laquelle le paiement a été effectué.

Lorsque l'indu a pour origine l'octroi ou l'augmentation d'un avantage étranger ou d'un avantage dans une autre réglementation que celle visée au § 1, la récupération se prescrit par un délai de six mois à compter de la date de la décision qui accorde ou augmente les avantages précités. »

Si la notification d'indu fait à juste titre référence à cet article de loi, son application appelle les réserves suivantes, mûrement réfléchies.

De fait, le SFP n'a pas envoyé la notification d'indu par envoi recommandé dans le délai de six mois qui suivait la décision étrangère, comme prévu par les dispositions réglementaires pertinentes.

Quelques précisions et clarifications s'imposent.

Les termes « à compter de la date de la décision qui accorde ou augmente les avantages précités » doivent être compris comme ne signifiant ni la date de la décision ni la date à laquelle la décision a été notifiée au pensionné, mais bien « la date à partir de laquelle la décision a été notifiée au Service fédéral des pensions ».

La Cour de Cassation¹⁰ a déjà indiqué en 2003 que ceci découle de l'historique législatif de l'article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966. En outre, la Cour a fait valoir que le Service fédéral des pensions ne peut décider de récupérer l'indu qu'au moment où il est informé de la décision à l'origine de l'indu, puisque le SPF ne savait pas à l'avance qu'un indu s'était créé ou pouvait l'être. Il est donc logique que le délai de prescription pour le service de pension ne commence à courir qu'à partir du moment où il en est informé et non avant.

La décision de la SVB a été transmise au SFP le 11 mai 2020.

Cette décision de la SVB du 11 mai 2020 indiquait clairement que la période du 31 octobre 2014 au 17 février 2017 (contrairement à ce qui avait été communiqué pour la première fois par la SVB le 29 juin 2017) n'avait pas été prise en compte pour l'octroi de l'AOW et, par conséquent, ne pouvait pas être prise en compte pour l'octroi du complément pour travailleur frontalier.

La décision de récupération a été envoyée par le SFP par courrier recommandé le 10 décembre 2020 et donc clairement en dehors du délai de 6 mois prévu par le législateur.

⁹ Article 5, § 7 de l'Arrêté royal portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions : « Le travailleur salarié qui tombe sous l'application du règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale et a) qui, antérieurement au 1er janvier 2015, a déjà été occupé habituellement en qualité d'ouvrier, d'employé ou d'ouvrier mineur dans un pays limitrophe de la Belgique, à condition qu'il ait conservé sa résidence principale en Belgique et y soit revenu en principe chaque jour; (...) peut obtenir un complément à la pension de retraite égal à la différence entre le montant de la pension de retraite qu'il aurait obtenu si cette activité en qualité de travailleur salarié avait aussi été exercée en Belgique et ceci pour les périodes de cette activité pour lesquelles une pension légale étrangère est octroyée et le montant total de l'ensemble des pensions légales et des avantages complémentaires, belges et étrangers. »

¹⁰ Cass. 21 novembre 2005, JTT 2006, 26; Cass. (3e Ch.) R.G. S.06.0007.F, 6 novembre 2006 (H.B. / O.N.P.), JTT 2007, 967, 44, Concl. J. LECLERCQ, C. Trav. Bruxelles, 12 mai 2006, R.G. 43281 et Cass., 3 novembre 2003, R.G. S.03.0045.N.

Le fait que le SFP ait demandé des informations complémentaires sur la décision de la SVB n'empêche pas de considérer que la transmission de la décision de pension étrangère de la SVB au SFP est le point de départ du délai de prescription à appliquer.

Aux yeux de l'Ombudsman, le fait que, par la suite, l'indication de la SVB du 30 septembre 2020 ait été utilisée comme une interruption du délai de prescription (et donc comme une décision), a plutôt semblé être utilisé par le SFP comme une opportunité de récupérer la totalité de la dette.

L'Ombudsman a donc demandé au SFP d'appliquer correctement le texte légal susmentionné et de limiter la récupération aux six mois précédant la notification recommandée du 10 décembre 2020.

Conclusion

Le SFP a d'abord répondu que lorsqu'il reçoit de la SVB des informations douteuses - dans le cas de M. De Vuyst, il s'agissait d'abord des informations confirmant l'octroi de l'AOW à la suite du travail frontalier et ensuite de la décision de refus -, il agit de manière conviviale en demandant des informations complémentaires à la SVB.

Comme les périodes d'assurance différaient de celles de la déclaration antérieure, il était dans l'intérêt de M. De Vuyst qu'une enquête complémentaire soit menée concernant l'exactitude du document (en raison des conséquences connues, à savoir la disparition de la période de travail frontalier).

Le SFP a en outre fait valoir que l'objectif de gagner du temps n'a pas joué de rôle ici pour pouvoir notifier la dette à temps. À la date à laquelle le SFP a remis en question les périodes néerlandaises (dans l'intérêt de l'intéressé), le SFP aurait déjà pu notifier la mise en demeure.

Le SFP a également indiqué qu'il serait opportun de maintenir cette ligne de conduite. A défaut, le BCI devrait simplement prendre en compte ces périodes à l'avenir (nonobstant le fait que dans le passé, de nombreuses décisions néerlandaises ont déjà été modifiées grâce à l'intervention du BCI). La conséquence en serait que l'intéressé devrait entreprendre les démarches nécessaires auprès du service de pension néerlandais.

Le Médiateur pour les Pensions a également formulé un certain nombre d'objections à cette réponse.

Le fait que le SFP (BCI) demande des informations complémentaires sur la décision prise par l'institution étrangère - lorsqu'il y a un doute raisonnable - est bien sûr très positif et témoigne d'une certaine convivialité à l'égard du pensionné.

Il relève bien entendu du devoir du SFP, dans le cadre de l'article 5, points 2 et 3 du Règlement européen 987-2009, de demander des informations complémentaires en cas de doute sur les périodes étrangères prises en compte.

Il n'était donc nullement dans l'intention de l'Ombudsman de contester la méthode de travail du BCI dans ce domaine.

Au moment où les informations complémentaires ont été obtenues concernant la décision réceptionnée des Pays-Bas le 11 mai 2020, le SFP pouvait anticiper une éventuelle prescription en envoyant une lettre recommandée à l'intéressé provoquant l'interruption du délai de prescription. En outre, prendre une décision de recouvrement en temps opportun ne signifie pas qu'elle ne peut pas être ajustée ultérieurement, en cas d'informations supplémentaires.

Ces objections pratiques ne changent rien au fait que le SFP est lié par les dispositions légales pertinentes et doit les appliquer correctement. A cet égard, il est clair, et cela est d'autant plus évident, que la prescription doit être interrompue dans les six mois de la réception de la décision du service de pension étranger. Comme déjà mentionné, la Cour de Cassation précise que « *à partir de la date de la décision* » doit être comprise comme « *à partir de la notification de la décision au SFP.* »

Une information supplémentaire fournie par le service de pensions étranger peut difficilement être considérée comme une décision. Si, par exemple, la SVB avait par la suite adapté sa décision du 11 mai 2020 et pris une nouvelle décision, la situation serait bien entendu différente.

Par conséquent, le Service de médiation pour les pensions maintenait sa position et demandait au SFP une application correcte du délai de prescription tel que stipulé dans la loi du 13 juin 1966, à savoir un recouvrement révisé et limité aux six mois précédant la notification recommandée du 10 décembre 2020. Cette manière de faire répondait en outre au principe de sécurité juridique à l'égard du ou des pensionnés concernés.

En effet, le Service de médiation pour les pensions ne peut que constater que le SFP dispose d'un délai de 6 mois après réception de la décision pour engager une procédure de recouvrement permettant de récupérer la totalité de la dette.

Le SFP a finalement admis que, compte tenu du déroulement des faits et de la pratique administrative de la SVB, la date de réception de la décision du 11 mai 2020 devait être considérée comme la date de début du délai de prescription.

Étant donné que la notification de dette n'a pas été suivie d'effet dans un délai de six mois après la transmission de la décision de la SVB au SFP, celui-ci ne pourra donc réclamer que six mois d'indu à partir du moment où la dette a été notifiée par courrier recommandé.

Finalement, une décision de recouvrement révisée a suivi le 17 février 2021 faisant application correcte du délai de prescription. Celle-ci a annulé la décision de recouvrement antérieure et a déclaré que le complément (travail frontalier) perçu en trop était prescrit. La dette de 3.723,79 euros qui avait été signifiée le 11 décembre 2020, a par conséquent été réduite à zéro !

DOSSIER 35598

Les faits

Mme Everaert prend sa pension (anticipée) le 1er juillet 2019.

Le 19 février 2021, elle réceptionne par envoi recommandé une notification d'indu assortie d'une demande de rembourser la somme de 15.036 euros représentant sa pension pour 2019.

Dans la décision de récupération d'indu, le SFP invoque un revenu professionnel de 9.325,60 euros que Mme Everaert aurait perçu après la date de prise de cours de sa pension anticipée alors que la limite autorisée pour cette période était de 4.086 euros. Étant donné que cette limite était dépassée de plus de 100 %, l'intéressée devait rembourser toute sa pension pour la période concernée.

Mme Everaert ne peut pas accepter cela. Elle a en effet cessé presque toutes ses activités professionnelles, à l'exception d'une toute petite activité. Elle ne comprend pas comment le SFP calcule ici ces revenus professionnels de plus de 9.000 euros.

Elle introduit auprès du SFP une demande en renonciation de récupération et envoie les documents relatifs à ses revenus professionnels. Elle téléphone également à quatre reprises au SFP, mais ce dernier ne modifie pas sa décision.

A bout de nerfs, elle contacte le Médiateur pour les Pensions le 12 mai 2021 et demande une réponse rapide, compte tenu du délai de recours qui se termine 5 jours ouvrables plus tard, le 19 mai (trois mois à compter de la date de la notification de la dette du 19 février).

Commentaires

L'Ombudsman contacte en priorité Mme Everaert pour l'avertir du fait qu'il dispose de trop peu de temps (5 jours ouvrables) pour entamer une enquête et surtout pour obtenir un résultat sur une éventuelle médiation avant le 19 mai.

En outre, il l'informe du fait que si elle introduisait un recours auprès du Tribunal du Travail contre la décision de recouvrement du 19 février 2021, il serait contraint de suspendre son enquête et sa médiation¹¹.

¹¹ Le recours judiciaire a un effet suspensif sur le traitement de la plainte auprès du Service de Médiation Pensions, conformément à l'article 15 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. (M. B. du 16 mai 1997).

Mme Everaert confirme qu'elle veut attendre l'enquête du Médiateur pour les Pensions, quelle que soit sa durée.

Au téléphone, on comprend mieux l'impact d'une dette de plus de 15.000 euros sur Mme Everaert. Elle n'arrive pas à maîtriser ses émotions et est émue aux larmes par le fait que le SFP n'a ni écouté ni donné suite aux objections qu'elle a soulevées lors de sa demande en renonciation et pour lesquelles elle a contacté le SFP par téléphone à plusieurs reprises.

Le Service du Médiateur pour les Pensions lui confirme par écrit la conversation téléphonique.

Mme Everaert transmet encore par la suite à l'Ombudsman différents documents, dont un courriel d'un contact avec son employeur (et son secrétariat social) dont il ressort qu'elle a cessé de travailler le 30 juin 2019. Elle était en absence non-autorisée. Cependant, elle avait travaillé pour un autre employeur pendant un jour après sa retraite.

Il s'en est suivi une procédure de médiation écrite avec le SFP, en argumentant comme suit.

Sur le compte individuel, l'Ombudsman a constaté que l'employeur de l'intéressée l'avait inscrite comme étant en situation d'absence non-autorisée à partir du 1er juillet 2019 (date de prise de cours de ses pensions). Il en ressort que l'intéressée n'a plus travaillé pour cet employeur depuis la date de prise de cours de sa pension, soit le 1er juillet 2019. On peut donc supposer que le paiement d'octobre est un règlement de salaires encore en souffrance.

Pour l'année civile 2019, son revenu professionnel est donc de 81,20 euros. Ce montant résulte d'un emploi d'un jour chez un autre employeur. La limite autorisée n'a pas été dépassée puisque les arriérés de salaire ne peuvent pas être pris en compte au titre de revenus professionnels. Toutefois, le Service fédéral des Pensions n'est pas en mesure d'identifier automatiquement qu'il s'agit d'arriérés.

Le SFP a justifié la décision prise au vu des flux informatiques. Le SFP a déclaré qu'il pensait initialement que Mme Everaert avait encore un emploi en octobre et décembre 2019 et donc qu'elle avait également reçu un salaire normal pour cette activité. De fait, le C4 a montré que l'activité professionnelle n'a été interrompue qu'à partir du 25 octobre 2019.

Cependant, le 27 mai 2021, le SFP a informé l'Ombudsman du fait qu'il avait revu sa décision de recouvrement. Suite à son intervention, il s'est maintenant rendu compte de ce que Mme Everaert avait effectivement cessé son activité professionnelle le 1er juillet 2019.

En conséquence, une décision rectificative lui a été envoyée, ramenant la dette à zéro.

Dans ce contexte, l'Ombudsman rappelle son analyse dans le dossier 34861 du Rapport annuel 2020 (pages 40 et suivantes). Pour les constatations et les conclusions, l'Ombudsman s'est en partie basé sur l'étude de l'Ombudsman national néerlandais « Een burger is geen dataset : ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid¹² ».

L'Ombudsman a alors conclu que le Service fédéral des pensions, en tant que service fédéral moderne, fait d'énormes efforts en matière d'informatisation, ce qui implique que les données et les algorithmes sont de plus en plus utilisés.

C'est également le cas ici : il s'agit du contrôle de l'activité professionnelle autorisée d'un pensionné par lequel le Service fédéral des pensions utilise des données provenant d'un autre service public, la déclaration Dmfa soumise à l'ONSS (et donc pas les données fiscales). Cela en améliore évidemment l'efficacité.

12 Rapport numéro 2021/021 du 2 mars 2021 du Nederlandse Nationale Ombudsman, voir : https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/DEF%202.0%20Rapport%20E2%80%93%20Een%20burger%20is%20geen%20dataset_o.pdf. Cette étude a été initiée tant sur la base de la littérature sur le sujet que des discussions menées avec des citoyens et des administrations auxquels la question centrale posée était : à quoi correspond selon vous la bonne gestion en matière de recours aux données et à leurs algorithmes par les services publics ?

Dans la plupart des cas, ceci conduit également à un meilleur service (contrôle plus rapide du dépassement des montants limites autorisés) de sorte que, en cas de dépassement, le pensionné est informé plus rapidement et peut prendre les mesures nécessaires pour réduire à l'avenir ses revenus professionnels afin qu'ils ne dépassent plus la limite autorisée.

La procédure évite également à la plupart des pensionnés une charge administrative : la procédure de contrôle mise en place supprime en effet la nécessité pour les pensionnés d'introduire une déclaration.

Or, dans ce cas, le pensionné est victime du fait que, pour certaines situations exceptionnelles (arriérés de salaire), le flux informatique créé par le service de pension vers la déclaration Dmfa ne permettait pas d'établir qu'il s'agissait d'arriérés de salaire d'une activité professionnelle avant pension, qui ne peuvent être pris en compte pour le contrôle du cumul.

Toutefois, cela ne doit pas conduire à de mauvaises décisions. Le retraité ne doit pas être victime d'une prise de décision qui dépend en grande partie d'un contrôle automatisé. Lorsqu'il utilise des données collectées par d'autres organismes publics, le SFP doit soigneusement définir leur finalité : par exemple, il doit être clairement établi au préalable pour quelles situations les données utilisées peuvent ou non être utiles.

Il ressort de l'instruction 378 du 3 juillet 2013 que le Service fédéral des Pensions est conscient du fait que les arriérés de primes, salaires et traitements ne peuvent pas être identifiés automatiquement. Dans cette note, le SFP conclut donc que la charge de la preuve incombe au pensionné.

En bref, face à cette lacune du système, le retraité doit prouver qu'il a raison.

Tout le monde n'est pas capable de le faire. Certainement pas les groupes les plus vulnérables de notre société.

Compte tenu de l'absence de mention de jours ouvrables pour le salaire versé en octobre dans le flux électronique (alors que les jours ouvrables sont mentionnés en cas d'emploi ordinaire), combinée au fait que l'instruction 378 indique clairement au gestionnaire du dossier que toutes les informations sur la période à laquelle se rapporte le salaire ne sont pas disponibles via les flux électroniques, l'Ombudsman est d'avis qu'il aurait été préférable de contacter le pensionné avant d'envoyer une décision (ce qui présente encore plus d'avantages : voir conclusion).

Tout d'abord, le Médiateur pour les pensions plaide pour la transparence lorsqu'une décision est prise sur la base d'un contrôle automatisé. Le Médiateur pour les pensions recommande aux services de pensions de mentionner sur la décision la manière dont le contrôle est effectué (sur la base de la déclaration dmfa au lieu des données fiscales) ainsi que les éventuelles imperfections de cette procédure de contrôle.

Deuxièmement, en cas de décision qui porte sur des sommes importantes, le Médiateur pour les pensions suggère de contacter le pensionné avant de lui notifier la décision. Cela peut se faire, par exemple, en lui téléphonant. Ce contact aurait permis à l'intéressée d'expliquer sa situation spécifique afin qu'une enquête plus approfondie puisse être menée avant l'envoi de la décision.

Lorsqu'un pensionné fait des remarques sur la spécificité de son cas ou soupçonne une erreur dans la décision, il est important que celles-ci fassent l'objet d'une enquête approfondie afin que le principe de diligence soit respecté.

Après que Mme Everaert ait envoyé les informations concernant ses revenus du travail le 22 mars 2021 et ait contacté l'administration à plusieurs reprises, le SFP aurait certainement dû entamer une enquête approfondie à ce moment-là.

Une raison supplémentaire de le faire est qu'il s'agit d'une somme d'argent considérable qui doit être remboursée. Malheureusement, cela ne s'est pas produit non plus.

Conclusion générale

Dans tous les cas décrits, la réglementation sur le recouvrement des indus de pension a été mal appliquée.

Les dettes doivent être traitées avec prudence. Le pensionné n'est pas toujours en mesure de vérifier lui-même les dispositions légales pertinentes et de déterminer si la législation a été correctement appliquée.

L'Ombudsman constate que, dans le cas où le SFP récupère un montant (considérable) auprès d'un pensionné et qu'après contact (dans le cas de Mme Everaert, par exemple, cela s'est fait à la fois par téléphone et par écrit), un doute raisonnable surgit quant à l'exactitude du recouvrement, le SFP devrait traiter la plainte de manière appropriée et approfondie.

De même, lorsque le pensionné ne peut pas - par exemple en se référant à la législation et aux procédures à suivre ou avec toutes les preuves contraires en main - indiquer exactement où les choses ont mal tourné selon lui, une nouvelle enquête est nécessaire. Toujours sur la base d'une alerte ou d'un doute exprimé par le pensionné, l'ensemble du processus de récupération doit être vérifié pour détecter d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Les dettes peuvent être très dures à « encaisser » pour les pensionnés concernés et le SFP doit avoir pleinement conscience du fait que ses « clients » font partie des groupes les plus vulnérables de notre société et qu'ils ont immanquablement droit à une forme saine d'empathie.

À cet égard, l'Ombudsman se réfère également à sa conclusion dans son précédent RA 2020, plus précisément à la discussion aux pages 105 (bas) à 107.

Le Médiateur pour les Pensions conseille également de contacter d'abord le retraité, dans la mesure du possible, avant de procéder au recouvrement d'une dette. Le contact personnel est payant !

Le Médiateur pour les Pensions se réfère ici à la bonne pratique de l'INASTI qui, avant de prendre une décision qui pourrait impliquer un redressement sérieux suite au dépassement des limites légales de cumul d'une activité professionnelle avec une pension, fait occasionnellement visiter le pensionné par un inspecteur social, sur rendez-vous. Ces entretiens peuvent également avoir lieu par téléphone.

Une dette peut radicalement changer la vie du retraité et génère souvent surprise et peur. Le plus souvent, le fait de réclamer de l'argent à l'improviste entraîne le pensionné dans une spirale de sérieux problèmes (financiers).

Pour de nombreux retraités, leur pension est la seule source de revenus. Si celle-ci disparaît, le budget pour subvenir à leurs besoins quotidiens en est fort déséquilibré. Les réserves sont souvent inexistantes. Par la visite de l'inspecteur social ou par un appel téléphonique préliminaire, le pensionné peut déjà prendre conscience de ce qui l'attend.

De cette façon, les problèmes éventuels peuvent également être détectés plus facilement. En effet, c'est le moyen idéal pour le service de pension d'expliquer l'origine de la dette, le contexte qui a conduit à cette dette et la manière de l'éviter à l'avenir. En bref, de jouer la prévention pour l'avenir.

Les procédures à suivre, les obligations en matière de déclaration, etc..., souvent, tout cela est très complexe pour le retraité et une certaine clarification n'est pas un luxe. Pour le retraité, c'est le moyen idéal de sauvegarder ses droits à la défense : en effet, des arguments peuvent être échangés au cours d'une rencontre ou d'une discussion interpersonnelle.

Le pensionné peut également être informé des possibilités qui existent pour payer la dette qui va bientôt se présenter : par exemple, un plan de remboursement, l'introduction d'une demande en renonciation à la récupération de la dette auprès du Conseil pour le paiement des prestations lorsque la situation matérielle et financière le justifie.

Si le pensionné a déjà des dettes, un contact peut être pris avec le médiateur de dettes. Dans d'autres cas, il est utile d'établir un contact avec le département des services sociaux de la commune, qui peut également fournir l'aide et l'assistance nécessaires pour prendre les mesures requises pour rembourser

la dette. Maintenir le budget en ordre demande plus de perspicacité et de compétences que celles dont disposent de nombreux retraités.

En particulier dans le cas des groupes vulnérables, une dette supplémentaire peut avoir l'effet inverse et entraîner des coûts sociaux que le Gouvernement doit finalement aussi prendre en charge.