



CHAPITRE 7

Médiations réussies

Médiations réussies

Ce chapitre contient l'exposé d'un certain nombre de médiations réussies. Nous aimerions attirer l'attention du lecteur sur le fait qu'un certain nombre de médiations réussies sont également exposées dans les autres chapitres thématiques.

1. Administration provisoire des biens non prise en compte – Qui paie mal, paie deux fois !

DOSSIER 32010

Les faits

Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte très détaillée d'un administrateur provisoire concernant le paiement de la pension de Mme Van Boxstael.

En résumé, l'administrateur se plaint du fait que le SFP a versé la pension pour les mois de mai et juin 2018 directement par assignation à Mme Van Boxstael elle-même, bien que le SFP ait été informé en temps utile de sa mise sous administration provisoire.

Cependant, Mme Van Boxstael, une personne protégée sous administration, avait totalement dilapidé les sommes de pension perçues, de sorte que l'administrateur ne pouvait pas recevoir les fonds de pension nécessaires. De ce fait, l'administrateur n'a pas pu payer le loyer pendant deux mois. La position de Mme Van Boxstael a été sérieusement compromise et une procédure d'expulsion du logement était l'une des conséquences possibles.

L'administrateur avait précédemment écrit au SFP et demandé un double paiement de la pension pour les mois de mai et juin 2018 en se référant à l'adage : « Qui paie mal, paie deux fois ».

Cependant, le SFP lui avait répondu le 26 juillet 2018 qu'il n'accéderait pas à la demande de l'administrateur car, selon le SFP, il n'y avait plus de créance envers Mme Van Boxstael puisque les pensions avaient néanmoins été versées.

L'administrateur a expressément demandé la médiation du Service de médiation pour les Pensions pour le recouvrement des montants de pension. Il a indiqué qu'il voulait surtout éviter une citation devant le tribunal.

Commentaires

Mme Van Boxstael est placée sous administration provisoire (par jugement) pour raisons médicales depuis septembre 2003. A l'époque, elle bénéficie de prestations de maladie.

Comme Mme Van Boxstael va atteindre ses 65 ans dans le courant du mois d'avril 2018, l'INASTI entame d'office l'examen des droits à la pension dans le courant de 2017. L'intéressée n'a qu'une carrière de travailleur indépendant. La demande de premières informations nécessaires à l'instruction de la pension d'indépendant est envoyée à Mme Van Boxstael elle-même. Celle-ci remplit les documents et les renvoie à l'INASTI le 18 mai 2017.

Le même jour, le SFP ouvre un examen d'office des droits à la Garantie de revenus aux personnes âgées. Les premières informations nécessaires à l'enquête sur la GRAPA, c'est-à-dire une enquête sur les moyens de subsistance (biens meubles et immeubles), sont également demandées directement à Mme Van Boxstael.

Elle remplit le questionnaire et le renvoie au SFP à la fin du mois de juin 2017.

Le SFP demande des informations complémentaires sur les biens mobiliers le 4 juillet 2017 et rappelle cette question le 11 septembre 2017. Mme Van Boxstael remet finalement le questionnaire dans la boîte aux lettres de l'administrateur provisoire.

Le 11 octobre 2017, l'administrateur provisoire informe le SFP (services d'attribution salariés - bureau régional) que Mme Van Boxstael se trouve sous administration provisoire et il demande expressément au SFP de tenir compte de son intervention.

En même temps, il envoie également une copie de son rapport annuel ainsi que de toutes les décisions (jugements) prises à cet égard. Il demande également au SFP de l'informer concrètement de ce qu'il doit faire d'autre.

Le 17 octobre 2017, le SFP répond à l'administrateur qu'il a reçu toutes les informations concernant Mme Van Boxstael et qu'il n'attend que la décision de l'INASTI sur la pension d'indépendant pour pouvoir statuer en matière de Garantie de revenus aux personnes âgées.

Numéro de dossier	Date
	17/10/2017
Enquête GRAPA	
Cher Monsieur,	
Concerne:	
NN:	
Nous vous remercions de la réception des informations sur la susmentionnée.	
Nous enquêtons pour l'instant sur la Garantie de revenus aux personnes âgées pour Madame et nous possédons maintenant toutes les informations la concernant.	
Nous attendons encore des informations de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.	
Dès que nous aurons reçu toutes les informations, nous vous transmettrons la notification.	
Bien à vous,	
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs,	
Pour l'Administratrice générale,	

C'est à ce stade-ci du dossier que le SFP s'est montré négligent. En effet, ni l'INASTI⁶², ni son propre service de paiement⁶³ ne sont informés de l'administration des biens de Mme Van Boxstael. Cela relève-t-il d'un manque de connaissance de la méthode de travail à suivre en cas d'administration ou simplement d'un oubli ?

62 L'INASTI a été interrogé à ce propos et a répondu, nous citons : « L'INASTI n'a pas été informé par le Service Fédéral des Pensions du jugement qu'il a reçu le 11 octobre 2017 ».

63 Les services de paiement du SFP disposent d'une cellule spécifique qui suit ces affaires. Ce service est appelé « Tiers payant » et est responsable du suivi des dossiers d'administration, de médiation de dettes, ...

De plus, l'administrateur est tenu dans l'ignorance de la suite des événements (voir aussi ci-dessous). En raisonnant sur la base de ses propres tâches, mais sans tenir compte des tâches du service de paiement, le service d'attribution du SFP suppose que l'administrateur ne demande que ce qu'il doit faire et que ses questions ne concernent que l'examen de la Garantie de revenus aux personnes âgées. La réponse donnée ne répond donc que de ce point de vue à la lettre de l'administrateur.

Compte tenu de cette réponse, l'administrateur ne fournit pas d'autres informations.

L'enquête sur les droits à la pension de retraite de travailleur indépendant s'achève le 23 janvier 2018. Mme Van Boxstael peut prétendre à une pension de retraite d'un montant de 1.220,86 euros par mois à partir du 1^{er} mai 2018.

La décision est envoyée à l'adresse de Mme Van Boxstael. L'ordre de paiement est transmis par l'INASTI au service de paiement du SFP le 23 janvier 2018. L'octroi de la Garantie de revenus aux personnes âgées est refusé et la décision est envoyée à l'administrateur le 19 mars 2018.

En l'absence d'un numéro de compte, le paiement de la pension d'indépendante par le SFP est déclenché par assignation postale émise à l'adresse de Mme Van Boxstael.

Les indemnités de maladie s'éteignent à partir du mois de la retraite (mai 2018) et l'administrateur constate qu'aucune autre prestation n'est versée sur son compte. Il contacte la mutualité puis le SFP. Il finit par se rendre compte du fait que les pensions échues ont déjà été versés par assignation directement à son administrée.

Le service de paiement du SFP fait le nécessaire pour verser la pension sur le compte demandé à partir de juillet 2018.

Le 16 juillet 2018, l'administrateur soumet une plainte motivée au service des plaintes de première ligne du SFP et, compte tenu de la négligence du SFP, demande explicitement que les fonds de pension pour les mois de mai et juin 2018 soient payés une seconde fois. Après consultation du service juridique, le service des plaintes donne une réponse négative.

PLAINTES		Service Fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles
plaintes@sfpd.fgov.be		
Numéro de téléphone gratuit: 1765		A l'administrateur
Appuyez ensuite 1-1-6210 (code de 4 chiffres)		
Site web : www.sfpd.fgov.be		
Votre dossier sur www.mypension.be		
Numéro de dossier	Votre message du	Date
	16/07/2018	26/07/2018
Concerne : Madame		
Cher Monsieur,		
Le 11/10/2017 vous nous avez informés que vous aviez été nommé administrateur provisoire de Madame. Suite à votre demande d'être tenu au courant une copie de la décision de pension vous a été transmise le 16/03/2018.		
Vous n'avez pas fait part d'un numéro de compte en banque sur lequel la pension pourrait être versée, c'est la raison pour laquelle le paiement a été fait par assignation à Madame elle-même.		

Après votre appel du 21/06/2018, le nécessaire a été fait afin d'étendre votre désignation d'administrateur vers les paiements. A ce moment il était trop tard pour empêcher le paiement de juin vu que l'instruction automatique de paiement était déjà prévue dans notre système pour le 14/06/2018.

A partir de juillet la pension est payée sur le compte en banque communiqué.

Nous avons contacté notre service juridique concernant votre exigence de repayer la pension des mois de mai et juin 2018. Nous ne pouvons pas y accéder parce que ces montants sont finalement arrivés chez la personne à laquelle ils étaient destinés, nous n'avons donc plus de créance vis-à-vis de cette personne.

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse, vous pouvez vous adresser au Collège des Médiateurs pour les Pensions. Ce service est joignable à l'adresse suivante : « WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30 boîte 5, 1000 Bruxelles, Fax : 02 274 19 99 », par mail plainte@mediateurpensions.be ou via le site internet www.mediateurpensions.be.

Première médiation

Le Service de médiation pour les Pensions estime que les droits de la personne placée sous administration n'ont pas été respectés.

La désignation d'un administrateur est en soi une décision judiciaire en rapport avec l'incapacité de l'intéressée et doit être traitée avec toute la minutie requise.

Cette question a même été traitée précédemment par la loi⁶⁴. En exécution⁶⁵ de cette loi, depuis le 1^{er} janvier 2015, le représentant (ou la personne) qui assiste un adulte doit être inscrit au registre national.

Pour le Médiateur, il est évident que cette information est à considérer comme très importante et vise principalement à informer plus rapidement les parties impliquées dans un acte authentique sur la capacité juridique des personnes concernées, en l'occurrence ici le pensionné qui n'est plus reconnu capable de gérer lui-même le paiement de sa pension.

En outre, dans sa médiation, le Médiateur souligne le fait que l'administrateur a informé le SFP de son administration en temps utile. En dépit de cela, le SFP ne lui a pas fourni toutes les informations qui, selon le SFP, étaient nécessaires pour payer la pension de la personne protégée sur un compte courant. On se réfère ici à l'obligation d'information dans le cadre des dispositions de la « Charte » de l'assuré social⁶⁶.

Le Médiateur relève également le fait qu'il y a eu un manque de coordination entre le service d'attribution du SFP et le service de paiement. En effet, dès réception d'une administration provisoire, le dossier de paiement est automatiquement transféré au service « Tiers payant » compétent (voir aussi ci-dessus) du service de paiement du SFP. Il incombe ensuite à ce service de demander et de suivre toutes les informations nécessaires concernant le dossier de paiement.

Le Médiateur demande au SFP d'appliquer l'adage : « qui paie mal, paie deux fois », déjà demandé précédemment par l'administrateur, et d'effectuer le paiement pour les mois de mai et juin 2018 une seconde fois sur le compte courant de l'administrateur.

Le SFP ne fait que réitérer ce que le service de plaintes avait déjà répondu à l'administrateur le 26 juillet 2019 et confirme cette position.

⁶⁴ Loi portant des dispositions diverses concernant la simplification administrative du 15 décembre 2013

⁶⁵ Arrêté royal du 4 mai 2015 modifiant l'arrêté royal du 16 juillet 1992 déterminant les informations mentionnées dans les registres de la population et dans le registre des étrangers et l'arrêté royal déterminant les types d'information associés aux informations visées à l'article 3, alinéa 1er, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques, afin de compléter l'information relative à la capacité juridique.

⁶⁶ Art. 3. Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits (...).

Deuxième médiation

Le Service de médiation pour les Pensions a discuté oralement de ce dossier avec le SFP.

Au cours de la discussion, il est également question de la mise en œuvre automatique des données relatives à l'administration et de celles disponibles dans le registre national.

Le Médiateur souligne que la décision de mise sous administration est communiquée au bourgmestre. Les informations sont inscrites dans le registre de la population ou des étrangers. Ce registre contient non seulement la décision sur l'incapacité de l'adulte, mais aussi les nom, prénom et adresse de l'administrateur des biens ou de la personne. Le Médiateur se demande donc s'il ne serait pas opportun d'introduire une demande pour être autorisé à récupérer ces informations dans le registre national et à modifier l'application de pension afin que ces informations puissent être directement saisies.

Dans ce contexte, il convient de noter que l'administration provisoire est également publiée par extrait au Moniteur belge. Pour savoir si une personne a un administrateur, il suffit de se rendre sur le site suivant du Moniteur belge : http://www.ejustice.just.fgov.be/doc/rech_f.htm. Ensuite, dans la section « mot(s) du texte », il faut inscrire le nom de la personne et le mot « administrateur ». Si vous appuyez sur le bouton « recherche » puis « liste », vous trouverez une liste de toutes les décisions du juge de paix concernant cette personne et la mesure de protection judiciaire prise. Les décisions sont énumérées par ordre chronologique. La publication donne également les coordonnées de l'administrateur et son adresse.

Au cours de la discussion, le SFP promet d'approfondir cette question.

Le 20 décembre 2018 le SFP envoie son analyse et son point de vue concernant ces dossiers :

« Administrateur provisoire » et « qui paie mal, paie deux fois » :

En règle générale, le SFP analysera ceci dossier par dossier conformément à ce qui suit (dans l'attente de la jurisprudence établie) :

Le SFP n'est tenu d'effectuer un deuxième paiement à l'administrateur que dans le cas où le SFP a versé la pension au bénéficiaire après que l'administrateur l'a informé de sa nomination et que le SFP aurait pu arrêter le paiement, mais ne l'a pas fait.

En effet, l'administrateur doit respecter ses obligations dans le cadre de sa mission de telle sorte que le SFP ne puisse en aucun cas être tenu responsable d'un paiement à une personne ayant un statut protégé.

Ainsi :

- Au début de sa mission, l'administrateur provisoire doit dresser un inventaire des biens meubles corporels et incorporels, des biens immeubles, des actifs financiers, des dettes, ...^[1]
- L'administrateur doit vérifier le statut social de la personne protégée.
« Il contacte de préférence les institutions de retraite, les institutions de sécurité sociale, ... par écrit pour les informer de son intervention. Il demande, en sa qualité de représentant légal, de lui transférer les documents relatifs à la personne protégée et de déposer tout montant auquel la personne protégée a droit sur le compte bancaire ouvert au nom de la personne qu'il mentionnera^[2]. »
- Après l'acceptation de sa mission, l'administrateur doit présenter un premier rapport au juge de paix dans un délai d'un mois.
- L'administrateur doit exiger l'application de la législation sociale pour la personne protégée^[3] ; il doit donc surveiller régulièrement la situation sociale de la personne protégée et prendre les mesures nécessaires dans les meilleurs délais. ^[4]
- L'administrateur est tenu d'assurer sa responsabilité au moyen d'une police d'assurance.

[1] Art. 488 bis C, §2 du Code Civil

2 Hubert de Stexhe « La mission et les devoirs de l'administrateur provisoire », Bulletin de prévention, juin 2014, n° 24

3 Art. 488 bis, F, § 5 du Code civil

4 Hubert de Stexhe « La mission et les devoirs de l'administrateur provisoire », Bulletin de prévention, juin 2014, n° 24, page 6

Comme expliqué oralement le 20/11/2018, le SFP travaille à l'obtention de l'accès aux données relatives à l'administrateur provisoire (via flux).

Après réception de la position générale du SFP, le Médiateur lui demande de réexaminer ce dossier spécifique à la lumière de cette position générale. En effet, le Médiateur ne voit pas quel manquement pourrait être reproché à l'administrateur in casu.

Une fois encore, le Médiateur obtient une réponse négative à sa demande de deuxième paiement. Le SFP argue que l'administrateur n'a pas communiqué le numéro de compte. Ceci malgré le fait que le SFP n'a jamais demandé que le numéro de compte soit fourni.

Troisième médiation

Le Service de médiation pour les Pensions procède à un dernier examen approfondi de toutes les informations que l'administrateur a soumises au SFP le 11 octobre 2017. Il en ressort que le numéro de compte courant est bien mentionné dans le rapport annuel envoyé par l'administrateur.

Le Médiateur envoie une dernière médiation au SFP avec un relevé chronologique des faits pertinents du dossier (et les pièces jointes), qui conclut que, bien que le SFP ait eu connaissance de l'administration et du compte courant correct, la pension d'indépendante a simplement été payée par assignation à l'intéressée. En conséquence, les fonds ont été dépensés de manière irresponsable et un préjudice a été causé à l'intéressée, à savoir que l'administrateur n'a pas été en mesure de payer les frais fixes (logement, chauffage, ...) à charge de Mme Van Boxstael.

Une dernière fois, le Médiateur demande au SFP de payer la pension de Mme Van Boxstael sur le compte de l'administrateur dans le cadre de l'adage « *qui paie mal, paie deux fois* ». A défaut, le Médiateur enverra au SFP une recommandation officielle, compte tenu du fait que les critères d'évaluation en matière « d'application conforme des règles de droit » ont été ici violés, puisque le SFP ignore la forme juridique de l'administration.

Conclusion

Le SFP répond que, suite à notre demande de réexamen de la position déjà prise dans ce dossier, et sur la base des éléments et annexes fournis par nous, après (ré)analyse de tous les documents (supplémentaires), un nouveau paiement sera effectué pour les mois de mai et juin 2018.

Le SFP continue :

« La mention d'un numéro de compte dans un rapport annuel en annexe à une notification d'administration provisoire n'est pas non plus la forme de communication correcte en ce qui concerne le numéro de compte sur lequel le dépôt doit être effectué.

Je voudrais également attirer votre attention sur l'article 1239 du Code civil : « Le payement doit être fait au créancier ou à quelqu'un ayant pouvoir de lui, ou qui soit autorisé par justice ou par la loi à recevoir pour lui. Le payement fait à celui qui n'aurait pas pouvoir de recevoir pour le créancier, est valable, si celui-ci le ratifie, ou s'il en a profité. »

Il est indéniable que Mme Van Boxstael a perçu sa pension deux fois par assignation (mai et juin 2018) et que l'administrateur provisoire concerné n'a pris contact par téléphone avec le SFP que le 21/6/2018 (plus d'un mois et demi après le début de la pension), après quoi l'adaptation a eu lieu.

Je voudrais souligner le fait que le SFP analysera ceci dossier par dossier avant de prendre position.

Cette révision de position ne peut donc pas être considérée comme constituant un précédent pour d'autres dossiers. »

Compte tenu de la gestion des fonds publics en bon père de famille, le SFP a essayé d'éviter de devoir effectuer un deuxième paiement.

Toutefois, pour le Médiateur, l'essentiel de ce qui est en jeu ici est l'intention du législateur qui a créé cette forme juridique d'administration, notamment pour apporter une aide financière et psychosociale à une personne qui est totalement ou partiellement, temporairement ou définitivement incapable de gérer son patrimoine en raison de son état de santé, assistance visant à remédier aux dettes et à les prévenir.

Le créancier n'a jamais ratifié le paiement. Considérer comme un « avantage » le gaspillage d'argent par une personne placée sous administration - qui a justement été placée sous administration afin d'éviter cela -, situation qui met en danger le paiement du loyer, est un avis que le Service de Médiation pour les Pensions ne peut approuver.

Le fait que le délai de réaction de l'administrateur ait été de plus d'un mois et demi après la date de prise de cours de la pension semble également logique pour le Service de Médiation pour les Pensions. Après tout, la pension est versée vers le 24. En pratique, le mois et demi correspond donc à un bon trois semaines après la date de paiement.

En fin de compte, la médiation a été couronnée de succès et les procédures judiciaires ont été évitées.

2. Promesses non tenues d'annulation d'une décision de recouvrement de plus de 3.000 euros, solution après médiation du Service de médiation Pensions - Manque de coordination entre départements du SFP - Besoin d'une personne responsable de tous les contacts avec les clients

DOSSIER 32669

Les faits

Le 16 janvier 2019, Mme Vanloo a envoyé une plainte écrite détaillée au Service de médiation pour les Pensions. Il s'agit d'un relevé d'un certain nombre d'événements.

Depuis 2014, l'intéressée perçoit une pension de survie de salariée après le décès de son mari. Elle continue à travailler partiellement mais s'engage à ne pas dépasser les limites autorisées de son revenu professionnel.

En ce qui concerne le versement de sa pension de survie, notamment pour les déductions fiscales et sociales, elle informe le SFP qu'elle a encore un enfant à charge.

Dans les documents qu'elle reçoit par la suite (fiche fiscale et détails des paiements), il est toujours indiqué que le barème a été appliqué sans charge de famille.

A partir de novembre 2017, elle souhaite bénéficier de sa pension de retraite du secteur public. Le montant de sa pension de survie en tant que salariée sera limité en raison des règles de cumul applicables. Toutefois, la pension de survie a été versée quelques mois de trop, mais l'excédent de pension de survie sera remboursé en une seule fois par Mme Vanloo dès réception de l'avis de recouvrement.

Un mois plus tard, dans le courant du mois de février 2018, à son grand étonnement, l'intéressée reçoit un message lui indiquant que, suite au dépassement des limites autorisées en termes de revenus professionnels pour l'année 2016, elle est tenue de rembourser 3.159,31 euros.

Elle soupçonne que la charge d'enfant n'a toujours pas été prise en compte et contacte par téléphone le 23 février 2018 le service d'attribution des pensions de salariés du SFP. Elle a également été informée par téléphone que compte tenu de la charge d'enfant, la limite à respecter en matière de cumul entre revenus de travail et pension est la limite supérieure (et donc pas la limite inférieure pour une personne qui n'a pas d'enfant à charge). Par conséquent, la récupération devrait être annulée et il n'y aurait plus de dette.

Comme conseillé par téléphone, elle envoie ensuite la preuve de la charge d'enfants au SFP.

Le 16 avril 2018, elle reçoit un recalcul de sa pension mensuelle tenant compte de la charge d'enfant, mais la récupération prévue de 10 % de la pension débute quand même en mai 2018.

Mme Vanloo n'entame pas immédiatement d'autres actions, mais donne à l'administration le temps de rectifier la situation.

Finalement, après un entretien téléphonique avec le SFP début janvier 2019, il s'avère que la preuve de charge d'enfant s'est retrouvée dans le mauvais service.

Commentaires

L'examen du dossier conduit à un certain nombre de constatations.

À partir d'avril 2014, Mme Vanloo a droit à une pension de survie de salariée. Cette pension lui a été versée sans tenir compte de sa charge familiale en ce qui concerne les déductions légales.

Mme Vanloo indique qu'elle poursuivra une activité professionnelle, mais que ses revenus resteront limités.

Cependant, un audit de ses revenus professionnels montre que Mme Vanloo avait un revenu professionnel brut de 21.562,25 euros, alors que la limite annuelle autorisée (sans charge d'enfants) était de 18.154 euros pour l'année civile 2016. Cela signifie que la pension de survie doit être réduite du pourcentage dépassant la limite annuelle autorisée. Le 16 février 2018, elle est informée par courrier recommandé du montant de pension trop perçu de 3.159,31 euros.

Comme cela lui a été recommandé lors de l'entretien téléphonique du 23 février 2018, elle envoie la preuve de la charge d'enfant, précisant que son enfant est reconnu comme personne handicapée pour une durée indéterminée. Elle le fait par une lettre adressée au bon service et demande une correction de son dossier de paiement. L'Ombudsman constate que la même attestation était déjà présente dans le dossier de paiement du conjoint décédé, d'où peut-être sa remarque selon laquelle elle l'avait déjà envoyée en 2014.

Via le centre de tri, l'attestation envoyée parvient à la cellule fiscale pour le paiement des pensions de salariés. Le 28 février 2018, le SFP lui envoie une réponse indiquant que la charge d'enfants a été prise en compte et que le précompte professionnel sera ajusté. En outre, il est précisé que l'excédent du précompte professionnel de l'année en cours sera remboursé.

Chère Madame,

En réponse à votre demande nous vous informons que le Service Fédéral des Pensions a pris connaissance de votre situation de famille fiscale correcte, c'est-à-dire un enfant handicapé à charge.

Le précompte professionnel retenu à tort pour les mois de janvier et février 2018, soit 65,06 euros, vous sera remboursé d'ici peu.

Le précompte professionnel retenu à tort les années précédentes a été régularisé par l'impôt des personnes physiques.

Dès le prochain paiement, le précompte professionnel sera calculé sur la base des informations communiquées.

Veillez nous tenir informés d'éventuels nouveaux changements dans le futur.

Le remboursement du précompte professionnel est exécuté rapidement (le 8 mars 2018). Toutefois, la retenue du précompte professionnel sur la pension de salarié ne change pas à partir de mars 2018.

La promesse faite lors de la conversation téléphonique du 23 février 2018, selon laquelle la décision de recouvrement sera révisée dès réception de la preuve de la charge d'enfant, ne sera pas tenue. En outre, le recouvrement de la pension est entamé à partir du mois de mai 2018.

Le 9 janvier 2019, l'intéressée reprend contact avec le SFP. Elle est informée qu'aucune décision de révision n'a encore été prise car la preuve de la charge d'enfant n'est pas parvenue au service compétent.

Une décision de révision est prise le 15 janvier 2019. La pension de survie de salarié redevient entièrement payable en raison de la nouvelle limite (supérieure) de revenu professionnel applicable. La décision est la suivante :

Numéro de dossier	Date
Révision de votre pension	
Chère Madame,	
Suite à la décision par laquelle le Service Fédéral des Pensions a réduit votre pension de 2016 de 19 %, nous avons bien reçu la preuve de la charge d'enfant/invalidité. Il n'en avait pas été tenu compte lors du traitement de votre dossier.	
C'est la raison pour laquelle nous avons réexaminé vos droits à pension.	
Cet examen a abouti au résultat suivant :	
Votre pension est déclarée à nouveau intégralement payable à partir du 01/01/2016. Cette décision remplace celle envoyée le 16/02/2018.	

Le Médiateur informe Mme Vanloo du fait que la décision de recouvrement a été annulée suite à sa médiation et qu'il continuera à suivre le dossier. Les montants déjà retenus seront remboursés.

Le Médiateur contacte le SFP et, étant donné que le SFP détenait déjà la preuve de la charge d'enfant nécessaire depuis près d'un an, il lui est demandé que les montants retenus soient remboursés dans les plus brefs délais. Le Médiateur demande également de vérifier le taux de précompte professionnel et de rembourser l'excédent du précompte professionnel retenu pour l'année en cours.

En conséquence, le SFP lui envoie une réponse motivée :

Numéro de dossier	Date
	29/01/2019
Rectification: enfant handicapé à charge	
Chère Madame,	
Suite à votre plainte introduite auprès du Médiateur pour les Pensions, nous avons examiné votre dossier. Nous voudrions d'abord exprimer nos sincères excuses pour les désagréments subis.	
Depuis janvier 2019, les pensions des trois régimes de pension (secteur public, salariés et indépendants) sont regroupées et payées à une seule date de paiement avec une situation fiscale unique. Lors de l'harmonisation des données fiscales, nous avons à tort repris la situation fiscale fautive de votre pension de salariée pour 2019. En ce qui concerne votre pension du secteur public, cette situation était correcte en 2018.	
Nous avons adapté les données dans notre base de données. Nous tenons désormais compte du fait que vous avez un enfant handicapé à charge.	
L'excédent du précompte professionnel retenu pour janvier et février 2019 vous sera bientôt remboursé par un paiement séparé.	
L'excédent du précompte professionnel retenu sur votre pension de salarié de l'année précédente sera régularisé par l'impôt des personnes physiques. Nous ne sommes pas autorisés de rembourser le précompte professionnel pour des années antérieures.	
Votre dette qui a été annulée par une révision le 15 janvier 2019 sera bientôt traitée par nos collègues.	
Si vous avez encore des questions concernant cette lettre, vous pouvez envoyer un e-mail à socfis@sfpd.fgov.be . Vous pouvez également nous appeler gratuitement au numéro 1765. Appuyez ensuite sur 1-1-7810.	

L'excédent du précompte professionnel pour les mois de janvier et février 2019, d'un montant de 280 euros, a été remboursé sur le compte de Mme Vanloo au début du mois de février. La situation fiscale a finalement été rectifiée à compter du versement de la pension de mars 2019.

Il reste à régler le remboursement des montants retenus. En effet, à partir du mois de mai 2018, une déduction de 10 % a été effectuée sur la pension de l'intéressée. Jusqu'à la pension du mois de mars 2019 incluse, un montant total de 956,80 euros a été retenu. Ce montant doit être remboursé.

À sa grande surprise, le Médiateur constate cependant que le SFP verse un montant brut total de 3.284,82 euros d'arriérés à l'intéressée. Sur ce solde, une contribution AMI de 125,63 euros a été retenue et un précompte professionnel de 379,05 euros.

L'Ombudsman demande au SFP de vérifier le décompte et d'informer l'intéressée de ce qui va se passer maintenant.

La réponse reçue est encore plus étonnante. En voici le contenu :

« Suite à la décision par laquelle le Service Fédéral des Pensions a réduit la pension de Mme de 19 % pour 2016, nous avons reçu la preuve de la charge/invalidité d'enfant qui n'a pas été prise en compte. Nous avons donc réexaminé les droits à pension.

Avec la notification du 15 janvier 2019, la pension a été déclarée à nouveau intégralement payable à partir du 1^{er} janvier 2016 (cette notification remplace la décision envoyée le 16 février 2018). En conséquence, un solde de 2.780,14 euros sera versé à Mme. Cela a été notifié à Mme le 20 février 2019.

Il sera demandé à Mme de payer immédiatement la dette restante. Si cette demande n'est pas respectée, nous continuerons à récupérer 10 % à partir du 1^{er} mai 2019 ».

Cette façon de travailler entraîne une lourde charge administrative pour l'intéressée.

Plus précisément, le SFP paie les arriérés de Mme Vanloo tout en sachant que le paiement de ces arriérés signifie automatiquement que le SFP devra récupérer une partie de ces arriérés, soit par un remboursement unique, soit au prorata de 10 %. De plus, en raison de la retenue du précompte professionnel, le solde n'est pas égal à la dette d'origine, ce qui ne facilitera certainement pas pour l'intéressée la compréhension de sa situation.

Le Médiateur s'aperçoit que la décision de recouvrement initiale résultant de la nouvelle décision de recouvrement est annulée et remplacée par la décision de récupération du 15 janvier 2019.

Cette méthode de travail nous amène aux commentaires et questions suivantes.

- Le SFP a-t-il respecté les conditions et les exigences formelles pour engager un nouveau recouvrement, étant donné que 10 % ont déjà été retenus pour le mois de mars 2019 afin d'apurer la « nouvelle » dette ?
- S'agit-il d'une procédure standard ?
- N'aurait-il pas été plus facile d'annuler le recouvrement et de rembourser simplement les montants retenus à l'intéressée ?

Le SFP répond : *« Le solde a déjà été transféré à Mme Vanloo. Elle est désormais libre de choisir de le payer intégralement et immédiatement ou, si cela lui convient mieux, de le faire déduire mensuellement de ses futures prestations ».*

Voici la lettre adressée à Mme Vanloo en date du 25 février 2019 :

Numéro de dossier

Date

25/02/2019

Révision de la dette notifiée

Chère Madame,

Suite à la décision par laquelle le Service Fédéral des Pensions a réduit votre pension de 19 % pour l'année 2016, nous avons reçu la preuve de la charge/invalidité d'enfant qui n'avait pas été prise en compte. C'est la raison pour laquelle nous avons réexaminé vos droits à pension.

Avec la notification du 15 janvier 2019, la pension a été rendue à nouveau entièrement payable à partir du 1^{er} janvier 2016 (cette notification remplace la décision envoyée le 16 février 2018). En conséquence, un solde de 2.780,14 euros a été versé le 22 février 2019. Cela vous a été notifié le 20 février 2019.

Comme ce solde est parti automatiquement, il n'a pas été tenu compte de la dette qui vous a été notifiée le 16 février 2018.

Compte tenu des montants déjà retenus, vous devez nous rembourser un montant de 2.202,51 euros. Puis-je vous demander de rembourser ce montant à l'aide du bulletin de virement ci-annexé au IBAN n° BE97 6790 0050 9349 du Service Fédéral des Pensions, Tour du Midi, 1060 Bruxelles sous mention de la référence : +++990/5729/97455+++ Si vous ne remboursez pas, la dette ouverte de 2.202,51 euros sera récupérée à raison de 10 % de vos montants mensuels et ce à partir de mai 2019.

Pour le Médiateur, il s'agit d'une nouvelle décision de récupération, qui remplace et annule la décision de récupération du 16 février 2018. Ceci est confirmé, après clarification, par le SFP.

Néanmoins, la question se pose encore de savoir si cette procédure est un cas isolé.

Le SFP répond à cette question qu'il suppose qu'il s'agit d'un cas isolé.

Conclusion

« L'effet papillon » est un principe qui stipule que des choses insignifiantes, comme le battement d'aile d'un papillon, dans certains systèmes sensibles peuvent avoir des conséquences majeures.

A la base, la preuve de charge d'enfant n'est pas traitée comme il se doit. Et puis il semble que la loi de Murphy s'invite également au dossier de Mme Vanloo. « *Anything that can go wrong, will go wrong* » (« Tout ce qui peut aller mal, ira mal »).

Tout ce qui pouvait aller mal, est allé mal. Revoyons tout cela.

- La preuve de « charge d'enfant » est envoyée par le centre de tri du SFP à la cellule fiscale chargée de l'application de la législation sur le précompte professionnel, alors qu'elle était initialement adressée à un employé du service « contrôle » qui est chargé du suivi des montants limites autorisés si une personne continue à travailler tout en étant déjà pensionnée.
- L'excédent de 65,06 euros du précompte professionnel sera remboursé. Il est également promis par lettre que le précompte professionnel sur le montant mensuel de la pension sera ajusté en raison de la charge d'enfant. Mais cette promesse n'est pas tenue : le précompte professionnel n'a pas été rectifié pour l'avenir.
- L'attestation, qui avait néanmoins été correctement adressée à l'employé concerné du service d'attribution « contrôle » s'occupant du cumul entre travail et pension, n'a pas été transmise par la cellule fiscale, avec pour conséquence que la dette n'a pas été annulée à temps et que le recouvrement a été entamé à tort.

- Près d'un an plus tard, l'attestation se retrouve là où elle aurait dû être. Le recouvrement est annulé, mais au lieu de rembourser les montants retenus, le montant total de la dette est remboursé.
- A partir de la mise en place du paiement unique (pension de retraite du secteur public et pension de survie de salarié) à partir du 1^{er} janvier 2019, la retenue du précompte professionnel est encore incorrecte. Cette situation ne sera rectifiée qu'après l'intervention du Médiateur, ce qui entraînera un remboursement supplémentaire du précompte professionnel de 280 euros.

Quelles conséquences peut engendrer une attestation mal traitée et/ou non transmise !

Ce dossier montre qu'une bonne coordination entre les différents services au sein du SFP est extrêmement importante.

Cela montre également que le fait de confier à une personne la responsabilité de l'ensemble du contact avec le client, y compris la finalisation du dossier, est une étape importante. La promesse originelle qui a été faite lors de l'entretien téléphonique du 23 février 2018, notamment d'annuler la décision de recouvrement, n'a pas été tenue. La promesse originelle d'adapter le précompte professionnel pour le futur, comme mentionnée dans la lettre de 28 février 2018, n'a pas été tenue non plus.

Dernière conclusion à tirer : après annulation d'une décision de recouvrement, il serait plus facile d'uniquement rembourser les montants de pension déjà retenus.