



Médiation réussies

CHAPITRE
8

Médiations réussies

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

Le premier exemple de médiation montre l'importance d'examiner un problème du point de vue du citoyen lui-même afin d'y donner le traitement le plus convivial. Dans un deuxième exemple, il devient évident qu'une qualification correcte de la nature de prestations sociales étrangères peut être cruciale pour déterminer correctement les droits à pension belges. Dans une troisième médiation, l'importance d'une bonne coordination entre les services du SFP et d'une enquête approfondie est (à nouveau) soulignée, en particulier lorsqu'une (grosse) dette est signifiée à un pensionné.

1. Lorsque le (futur) pensionné vient poser ses questions sur place lors d'un entretien, il convient de lui fournir d'initiative les informations complémentaires afin qu'il puisse décider de ses choix en pleine connaissance de cause

DOSSIER 33971 (AVEC RENVOI AU DOSSIER 32715)

Les faits

Mme Tierenteyn travaille pour la Ville de Gand en qualité de travailleuse contractuelle depuis de nombreuses années.

Le 1^{er} juillet 2019, elle a eu 65 ans et ses droits à une pension de salariée ont été examinés d'office.

En effet, le SFP a ouvert d'office l'enquête sur ses droits à pension dans le courant de l'année 2018. Les premières informations ont été envoyées à Mme Tierenteyn dès juillet 2018. Elle a été informée de ce que ses droits à pension en tant que salarié seraient examinés et pourraient prendre effet le 1^{er} août 2019.

Elle avait auparavant demandé à la Ville de Gand une prolongation de son contrat de travail après l'âge de 65 ans, et la Ville lui avait accordé deux prolongations de 6 mois.

A la réception des premiers formulaires d'information, elle se demande si elle pourra prendre sa pension alors qu'elle bénéficie de deux prolongations de son contrat.

Or, c'est par erreur que la Ville de Gand l'a en effet informée de ce qu'elle ne pourrait pas combiner sa pension avec un emploi à la Ville. Cette communication découle probablement de l'idée qu'un agent statutaire n'a en effet pas la possibilité de cumuler sa pension avec un traitement.

Convaincue qu'il en est ainsi, elle se rend personnellement au bureau régional du SFP. Une fois sur place, ignorant son erreur, elle signe le 13 septembre 2018 un document de renonciation à l'instruction de sa pension.

Par ailleurs, lors de cette entrevue, l'agent du SFP n'attire son attention sur le fait que la pension d'un salarié peut au contraire bien être cumulée indéfiniment avec des revenus professionnels à partir du 1^{er} janvier de l'année au cours de laquelle il ou elle atteint l'âge de 65 ans¹.

¹ Pour que la pension soit effectivement mise en paiement au 1^{er} janvier de l'année de son 65^{ème} anniversaire, il faut impérativement introduire une demande à cet effet, puisque cela reste une pension anticipée. Une telle pension anticipée peut donc au plus tôt démarrer au 1^{er} jour du mois qui suit celui de la demande, et sous réserve que toutes les conditions soient remplies pour en bénéficier bien évidemment. Or, l'intéressée n'a jamais procédé à une telle demande.

Le 7 novembre 2018, le SFP prend une décision selon laquelle l'enquête d'office sur les droits à pension en tant que salarié est clôturée suite à sa renonciation écrite à la poursuite de l'examen de sa pension.

En décembre 2019, elle apprend par un collègue, qui se trouve exactement dans la même situation, que celle-ci perçoit bien sa pension et qu'elle la cumule avec des revenus d'une activité professionnelle à partir du mois suivant l'âge légal de sa pension !

Elle en est toute retournée car elle se rend compte avoir perdu pendant tous ces mois son droit à la pension. Elle a le sentiment que l'agent du SFP ne l'a pas aidée en septembre 2018 et ne l'a pas pleinement informée de la réglementation relative au cumul de sa pension avec des revenus professionnels.

Fortement affectée, Mme Tierenteyn contacte le Service de médiation pour les pensions et demande sa médiation le 9 décembre 2019. Le Médiateur pour les pensions lui conseille de prendre contact avec le Service fédéral des pensions et d'introduire immédiatement une nouvelle demande de pension afin de sauvegarder ses droits à pension.

Mme Tierenteyn contacte le SFP le 10 décembre 2019 et soumet une nouvelle demande de pension dans laquelle elle déclare qu'elle souhaite que sa pension de retraite soit rétroactive à la date d'entrée en vigueur initialement prévue (1^{er} août 2019). Elle n'a pas été informée de cette possibilité.

Déçue, Mme Tierenteyn écrit au Service de médiation pour les pensions le 8 janvier 2020 et demande une médiation.

Commentaires

Mme Tierenteyn travaille comme contractuelle pour la Ville de Gand. A défaut d'avoir été nommée à titre définitif, elle peut prétendre à des droits à pension dans le régime des travailleurs salariés. L'examen d'office de ses droits à pension a démarré au 1^{er} août 2019.

Conformément à la réglementation qui régit les pensions, Mme Tierenteyn est potentiellement dans les conditions pour cumuler sans limites les revenus de son activité professionnelle avec sa pension de salariée.

Or, à un moment donné, la Ville de Gand l'a induite en erreur en l'informant du fait qu'elle ne pourrait pas cumuler sa pension avec la poursuite d'une activité professionnelle pour la Ville. Cette erreur découle probablement de l'idée qu'un fonctionnaire n'a en effet pas la possibilité de cumuler sa pension avec un traitement.

Fort de cette conviction, elle s'est rendue au bureau du SFP à Gand et là, en raison de ce malentendu, - et sans avoir conscience des conséquences - elle a signé un document de renonciation à l'examen de sa pension.

Nous présumons qu'elle a en effet été mal informée par la Ville de Gand sur la possibilité de cumuler sans limites des revenus professionnels avec sa pension.

Cependant, il nous semble étonnant qu'elle n'ait pas été complètement informée de la législation par l'agent rencontré du SFP au moment où elle est venue déclarer qu'elle renonçait à sa pension. De fait comme de droit, Mme Tierenteyn aurait en effet alors pu cumuler sans limites une activité professionnelle de salariée avec sa pension.

L'article 3 de la Charte de l'assuré social stipule que l'institution de sécurité sociale est tenue de fournir à l'assuré social, de sa propre initiative, toutes les informations complémentaires nécessaires au traitement de sa demande ou au maintien de ses droits. Il n'est pas exigé que l'assuré social ait préalablement demandé des informations par écrit concernant ses droits et obligations (Cass. 23 novembre 2009, S.07.0115.F, JTT 2010, 68, Conclusions de J. LECLERCQ ; voir aussi Cour du Trav. Mons 14 décembre 2016, JTT 2017, 173).

Pour nous, ce dernier argument était décisif pour initier une médiation.

Pour ce faire, nous relatons la plainte, mais spécifiquement du point de vue de la pensionnée (comment

elle a vécu son rendez-vous au SFP et ses conséquences) et nous la transmettons au Service fédéral des pensions en demandant d'examiner la possibilité d'une solution. Nous y évoquons également la plainte parallèle de Mr. Vandamme (dossier 32715) que nous avons réceptionnée et pour laquelle nous avons déjà procédé à une médiation avec un résultat positif au cours de l'année 2019.

Conclusion

Le SFP nous répond que le dossier contient un document établi lors de sa visite au bureau régional du SFP selon lequel l'intéressée a renoncé à la poursuite de l'examen de ses droits parce qu'elle voulait se constituer des droits à pension supplémentaires.

Cependant, suite à notre relation des faits tels que perçus au travers des yeux de la plaignante, le SFP comprend que la renonciation donnée par l'intéressée a mal été interprétée.

Aussi, le SFP est prêt à prendre une nouvelle décision selon laquelle la pension sera accordée rétroactivement à partir du 1^{er} août 2019.

Et, le 20 janvier 2020, le SFP prend une décision selon laquelle Mme Tierenteyn bénéficie d'une pension de salariée de 1.835,89 euros bruts par mois avec effet rétroactif au 1^{er} août 2019 (au lieu du 1^{er} février 2020 comme prévu) !

Sa confiance dans les services de pension avait été sérieusement ébranlée, mais elle a été restaurée par cet arrangement.

Suite à notre médiation, la pension est finalement bien accordée rétroactivement à partir d'août 2019 au lieu du 1^{er} août 2020. À partir de février 2020, sa pension sera versée mensuellement.

Si Mme Tierenteyn n'avait pas contacté le du Médiateur pour les Pensions (et avait donc travaillé deux fois 6 mois de plus que ce qui avait été convenu contractuellement), elle aurait perdu une année de droits à pension d'un montant brut de 22.030,68 euros (1.835,89 x 12), puisqu'elle n'aurait demandé sa pension qu'à partir du 1^{er} août 2020.

Comparativement, une année de travail en plus lui aurait permis d'augmenter le montant brut annuel de sa pension d'environ 700 euros. Cela signifie approximativement que l'intéressé n'aurait compensé la perte d'un an de droit à la pension qu'après 31 années, soit vers ses 97 ans !

2. Qualification erronée du revenu de remplacement provenant d'Allemagne, rectifiée après médiation

DOSSIER 33789

Les faits

Mr. Marcelis vit en Allemagne et bénéficie d'une allocation d'invalidité belge ainsi que d'un revenu de remplacement allemand. Il aura 65 ans le 23 juin 2019.

Il s'adresse au Service de médiation pour les pensions car, depuis juillet 2019, il ne perçoit plus d'allocation d'invalidité.

Sa mutuelle l'a informé de ce qu'il ne pourra plus percevoir d'allocations d'invalidité à partir de 65 ans et qu'une mutuelle n'est pas compétente pour octroyer une pension.

Commentaires

Nous constatons que Mr. Marcelis a bien introduit sa demande de pension auprès du service allemand des pensions conformément aux Règlements européens. Le service allemand des retraites a informé le SFP à ce sujet et lui a demandé des informations en janvier 2020.

Le 14 janvier 2020, nous avons demandé au SFP de poursuivre le traitement de ce dossier de pension dans les meilleurs délais. Le SFP a demandé à Mr. Marcelis des informations complémentaires.

Le 17 février 2020, le SFP a pris une décision en matière de pension. Il accorde la pension belge à partir du 1^{er} mars 2020.

Le SFP a calculé cette date de prise de cours sur la base des informations fournies au SFP par Mr. Marcelis lui-même et par le service des pensions allemand.

Nous avons toutefois des réserves quant à la détermination de la date de prise de cours de la pension belge.

Nous avons en effet constaté que le SFP considérait que Mr. Marcelis avait perçu des indemnités de maladie en Allemagne jusqu'à la fin du mois de février 2020.

L'article 25 de l'arrêté royal n° 50 relatif à la pension de retraite et de survie des salariés dispose : « *Sauf dans les cas et sous les conditions déterminées par le Roi, la pension de retraite et la pension de survie ne sont payables que si le bénéficiaire n'exerce pas d'activité professionnelle et s'il ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, par application d'une législation de sécurité sociale belge ou étrangère, ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière (, de crédit-temps) ou de réduction des prestations, ni d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle.* »

Par contre, la pension peut être cumulée avec une pension d'invalidité étrangère en vertu de l'article 64quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Cet article est libellé comme suit : « *La pension d'invalidité ou toute prestation en tenant lieu accordée en vertu d'un régime d'un pays étranger ou d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international public est considérée comme tenant lieu de pension de retraite pour l'application des articles 20, alinéa premier, et 25 de l'arrêté royal n° 50 ainsi que des dispositions de l'article 3, §§ 5, 6 et 7 de la loi du 20 juillet 1990 (et l'article 5, §§ 5, 6 et 7 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996).* »

Cela signifie qu'il est nécessaire d'examiner si Mr. Marcelis a bénéficié d'une allocation de maladie ou au contraire d'une allocation d'invalidité en Allemagne jusqu'à la fin du mois de février 2020.

Comme le SFP avait considéré que le revenu de remplacement allemand de Mr. Marcelis était une prestation de maladie et non une allocation d'invalidité, la pension ne pouvait donc pas être cumulée avec le revenu de remplacement allemand et la pension de retraite belge ne pouvait être accordée qu'à partir du 1er mars 2020, date à laquelle le revenu de remplacement allemand avait été supprimé.

Le service allemand des pensions avait fourni au SFP les informations suivantes :

-8.1	Der Versicherte	hat folgende Leistungen beantragt:	bezieht folgende Leistungen:
8.2	Lohnfortzahlung im Krankheitsfall	()	()
8.3	Geldleistungen der Krankenversicherung wegen Arbeitsunfähigkeit	()	()
8.4	Geldleistungen bei Rehabilitation	()	()
8.5	Invaliditätsrente	()	(X)
8.6	Altersrente	(X)	()
8.7	Hinterbliebenenrente	()	()
8.8	Rente wegen Arbeitsunfalls oder Berufskrankheit	()	()
8.9	Aus Kfz-Haftpflichtversicherung zu zahlende rentenartige Leistung (Verkehrsunfallentschädigung)	()	()
8.10	Leistungen wegen Arbeitslosigkeit oder Vorruhestandsleistung	()	()
8.11	Familienbeihilfen	()	()
8.12	Beitragserstattung	()	()
8.13	Übertragung von Beiträgen	()	()
8.14	Sonstige Leistungen (welche?)	(X) Ja	() Nein
Leistung des Fürsorgeträgers			
8.15	Träger, die die unter 8.3 bis 8.11 aufgeführten Leistungen schulden (Bezeichnung, Anschrift, Nummer der Leistung)		
	8.5 Deutsche RV Rheinland Königsallee 71 DE 40215 Düsseldorf		
	8.6 Deutsche RV Rheinland Königsallee 71 DE 40215 Düsseldorf		
	8.14 Gemeinde Lückede Soziale Sicherheit Hauptstr. 81 D-58739 Lückede		

Sur la base de ces informations, nous nous sommes demandé si la prestation dont Mr. Marcelis avait bénéficié à charge de l'Allemagne n'était pas plutôt une allocation d'invalidité, ce qui la rendrait ipso facto cumulable avec la pension belge.

Après que le SFP nous ait confirmé une première fois que Mr. Marcelis percevait une allocation de maladie allemande, nous avons demandé un complément d'enquête. En effet, à notre avis, le terme « invaliditätsrente »(8.5) mentionné sur le formulaire E202D était d'une autre nature qu'une indemnité de maladie « Geldleistungen der Krankenversicherung »(8.3).

De l'examen complémentaire du dossier, le SFP conclut que Mr. Marcelis avait bien bénéficié d'une rente d'invalidité allemande jusqu'à la fin février 2020. Étant donné qu'elle pouvait être cumulée avec la pension belge, le SFP a finalement fixé la date de prise de cours de la pension au 1er juillet 2019, c'est-à-dire le mois suivant son 65ème anniversaire².

Conclusion

Une qualification correcte des prestations sociales étrangères peut être cruciale pour déterminer correctement les droits à la pension belge. Cela peut nécessiter une enquête approfondie afin d'obtenir des informations supplémentaires sur la nature, la philosophie sous-jacente et la raison d'être de l'avantage social étranger.

Après l'enquête approfondie - qui a été menée à l'instigation du Service de médiation pour les pensions - sur les informations que le service allemand des pensions a fournies au SFP, une qualification correcte des prestations étrangères a pu être effectuée.

La pension de Mr. Marcelis a ainsi pu lui être octroyée avec effet rétroactif. La date de prise de cours en a été avancée de 8 mois. Mr. Marcelis a reçu quelque 2.800 euros d'arriérés bruts.

Mr. Marcelis a bénéficié de prestations d'invalidité belges et allemandes jusqu'à la fin juin 2019, toutes deux proportionnelles à la part d'activité professionnelle dans chaque pays concerné. En effet, les Règlements européens stipulent que les prestations de maladie et d'invalidité sont accordées de manière proportionnelle. En raison de cette proportionnalité, Mr. Marcelis a reçu jusqu'à la fin du mois de juin un revenu de remplacement pour la totalité de son activité professionnelle.

En raison de la suppression de l'allocation d'invalidité belge à l'âge de 65 ans en application de la législation belge et de la non-attribution de la pension belge à partir de cet âge en raison d'une qualification incorrecte, l'intéressé a perdu un avantage substantiel. En effet, l'allocation accordée par l'Allemagne ne correspondait pas à l'entièreté de son activité professionnelle.

En qualifiant correctement la prestation allemande de rente d'invalidité, celle-ci peut être cumulée avec la pension belge. En conséquence, Mr. Marcelis a de nouveau bénéficié d'un revenu de remplacement correspondant à son activité professionnelle totale (jusqu'à la fin février 2020, la rente d'invalidité allemande et sa pension belge et, à partir du 1er mars 2020, une pension allemande et une pension belge).

3. Une dette de pension de 35.539 euros injustement recouvrée auprès d'un pensionné est annulée après médiation

DOSSIER 34150

Les faits

Mme Deleeuw est devenue veuve en juin 1996 et perçoit depuis lors une pension de survie en tant que salariée. Elle poursuit toutefois son activité professionnelle en qualité d'agent statutaire. Elle veille à respecter les limites de cumul autorisées par la loi.

À compter du 1er septembre 2007, elle prend sa pension car elle a cessé son activité professionnelle en tant que fonctionnaire. L'octroi de sa pension aurait dû entraîner une réduction de sa pension de survie de salarié à partir de la même date, et cela en application des règles de cumul.

Cependant, cela ne s'est pas produit. La pension de survie a continué de lui être payée sans changement par l'Office national des pensions (ONP), à l'époque. Sa pension de retraite du secteur public lui a été payée par le Service central des Dépenses fixes (SCDF).

² Article 18 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés: « (...) La demande de pension de retraite de personnes qui ont atteint l'âge de la pension tel qu'il est visé aux articles 2, § 1er, et 3 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, est censée avoir été introduite le 1er jour du mois au cours duquel elles ont atteint ledit âge de pension. »

Au cours des années, le paiement des pensions du secteur public a été pris en charge par le Service des pensions du secteur public (SdPSP). Ce ne sera qu'après la fusion de l'ONP avec le SDPSP, que ses deux pensions seront (enfin) versées ensemble par le Service fédéral des pensions (SFP) dans le cadre du « paiement unique » démarrant le 1er janvier 2019.

Dans le cadre du projet « paiement unique », un certain nombre d'anomalies ont été identifiées concernant l'application de la règle de cumul des pensions de survie avec des pensions du secteur public. En juillet 2019, il a été constaté que dans le dossier de Mme Deleeuw, les règles de cumul n'avaient pas été appliquées correctement .

En juillet 2019, Mme Deleeuw en a été informée. Une note interne a été envoyée par le service « Conformité des droits » au « Service d'attribution des travailleurs salariés », en lui demandant de prendre une nouvelle décision de pension de survie.

Dans l'intervalle, les paiements de la pension de survie de salarié ont été ajustés par le service des paiements lui-même à partir d'août 2019, comme on peut le voir ci-dessous dans l'historique des paiements (uniquement en montants bruts).

Mois	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019
Pension de survie secteur salarié	1.837,49	1.837,49	580,18	580,18
Pension du secteur public	1.674,33	1.674,33	1.674,33	1.674,33
Total brut pensions	3.511,82	3.511,82	2.254,51	2.254,51

Les services d'attribution du SFP ont ensuite pris une nouvelle décision qui a réduit la pension de survie avec effet rétroactif au 1er septembre 2007 suite au cumul avec la pension du secteur public, avec proposition d'un délai de prescription de trois ans.

Le 17 février 2020, l'intéressée se voit signifier un recouvrement d'un montant de 35.539,49 euros. Cette décision est justifiée ainsi : « *Les paiements indus résultent de l'absence d'une déclaration prescrite par une disposition législative ou réglementaire ou d'une déclaration résultant d'un engagement antérieur* ». Un délai de prescription de 3 ans est donc appliqué. Cela signifie qu'elle doit rembourser tous les paiements indus perçus au cours des trois dernières années.

Mme Deleeuw estime cependant avoir toujours agi de bonne foi. En 2007, elle estime avoir rempli tous les formulaires correctement et honnêtement lors de l'enquête sur les droits à sa pension de retraite du secteur public. Elle se souvient qu'à l'époque, elle avait informé ses gestionnaires de dossiers qu'elle percevait une pension de survie du secteur salarié. Dans les notes qu'elle a prises de ses entretiens avec le SFP, il est même mentionné qu'elle a signalé une deuxième fois à un agent du SFP qu'elle percevait déjà une pension de survie dans le régime des salariés.

Elle a fait part de ses constatations par téléphone au service des pensions. L'agent du service des paiements du centre de contact qui l'a eue en ligne a essayé la première fois de la mettre en relation avec la personne du Bureau des conventions internationales qui devait revoir le dossier. Le SFP reconnaît que le transfert a échoué en raison de la surcharge de la ligne au Bureau des conventions internationales, ce qui a interrompu la communication. L'intéressée a encore réessayé une deuxième et une troisième fois.

Dans sa plainte, elle écrit : « *J'ai déjà eu plusieurs contacts téléphoniques avec le SFP, mais je n'ai pas encore pu joindre la bonne personne en raison d'une absence ou d'une réunion. Lors de la dernière conversation téléphonique, il a été promis que la personne du Bureau des conventions internationales qui devait examiner le dossier me rappellerait. Mais cette promesse n'a pas été tenue.* »

L'intéressée en vient à perdre le sommeil et se reproche de ne pas avoir procédé aux déclarations nécessaires. Et cela, juste au moment où elle se trouve dans une période difficile compte tenu de sa convalescence après une lourde opération. Elle aimerait obtenir une réponse rapide car cela la rend nerveuse. Elle prend donc contact avec l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

Après un examen approfondi du dossier de pension, nous trouvons une déclaration écrite et signée de l'intéressée dans laquelle elle indique clairement qu'elle bénéficiera d'une pension de retraite du secteur public à partir du 1er septembre 2007.

Apparemment, malgré la réponse écrite du SFP du 22 février 2007, cette déclaration n'a pas été envoyée aux services d'attribution de l'époque pour une adaptation de la pension de survie.

Compte tenu du fait que Mme Deleeuw a fait les déclarations nécessaires de manière claire et dans les délais utiles, l'Ombudsman est d'avis que le paiement irrégulier de la pension de survie sur une base trop élevée à partir du 1er septembre 2007 repose sur une erreur administrative.

De fait, le SFP avait été informé en temps utile de la pension du secteur public et avait négligé de prendre une décision à ce sujet.

Nous avons donc demandé au SFP s'il pouvait prendre une nouvelle décision de recouvrement conformément à l'article 21 bis, troisième alinéa 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. »

Le SFP nous a fait savoir qu'il était d'accord avec notre analyse. Quelques jours plus tard, Mme Deleeuw a reçu une lettre l'informant du fait que la dette initiale de 35.539,49 euros était annulée et ne serait donc pas recouvrée.

Conclusions

Une décision dans laquelle une dette importante de plus de 35.000 euros est recouvrée auprès d'un pensionné et dans laquelle celui-ci se voit reprocher de ne pas avoir fait les déclarations nécessaires doit, plus encore que les autres lettres, toujours être soigneusement vérifiée avant d'être envoyée. En effet, de telles décisions ont un impact énorme sur le débiteur.

Une bonne coopération et coordination entre les différents services au sein du SFP est indispensable. Les promesses faites par le front office doivent être tenues par le back office. Nous réitérons donc ici notre suggestion du Rapport annuel 2019, aux pages 53 et suivantes, de rendre une personne responsable de l'ensemble du contact avec l'intéressé.