



Rapport annuel

2022

Editeur resp. : Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen
Collège des médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.547

La reproduction de tout ou partie du présent rapport est autorisée moyennant mention de la source.

Mise-en-page et impression : Artoos s.a.

Rapport annuel
2022

Hot Topics en 2022

Dans un premier chapitre, le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'en raison de l'augmentation des salaires dans le secteur des soins de santé, une bénéficiaire d'une pension de survie du secteur public qui travaille comme salariée dans le secteur des soins de santé s'est vue récupérer une partie de sa pension de survie (récupération du pourcentage de dépassement et perte totale de son supplément minimum garanti) car elle y a poursuivi son activité professionnelle, sans changement, pendant la crise du coronavirus. L'augmentation salariale a été accordée à ceux qui ont adhéré au système de l'Institut de Classification de Fonctions : ils ont reçu une augmentation salariale structurelle, entre autres due à la crise du coronavirus, dont une partie a été payée rétroactivement sous forme de prime. La loi du 7 mai 2020 portant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale - qui a été rédigée alors que l'on ne savait pas encore que les salaires dans le secteur des soins de santé seraient effectivement augmentés - prévoyait que les pensionnés pouvaient travailler davantage sans que cela ait un impact sur leur pension (la loi disposait toutefois : « pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus COVID-19 »). Les pensionnés qui entamaient une activité professionnelle dans le secteur de soins de santé étaient également autorisés à cumuler sans limites durant la pandémie de coronavirus. Le Service Fédéral des Pensions a appliqué la législation au pied de la lettre. L'Ombudsman a dès lors demandé au SFP s'il ne convenait pas mieux ici de procéder à une interprétation a fortiori de la loi. Une interprétation a fortiori permettrait en effet d'étendre le champ d'application de la loi à des cas qui n'étaient pas encore couverts au moment de sa rédaction - l'augmentation effective des salaires suite à la crise du covid - mais qui tombent avec tellement d'évidence dans l'objectif prévu par cette nouvelle loi. Au moment de l'élaboration de cette législation, il n'y avait aucun problème pour les pensionnés qui continuaient à travailler, au même rythme de travail, dans le secteur des soins de santé. En l'espèce, on peut dire : qui peut le plus, peut le moins. Tant que la loi du 7 mai 2020 restait d'application, le SFP est resté sur sa position qui consistait à appliquer celle-ci de manière littérale. Le Collège se doit de confirmer qu'il s'agit-là d'une application défendable de la loi. Toutefois, si l'on applique strictement la loi, la seule option possible pour le personnel soignant qui bénéficie d'une pension (de moins de 65 ans, et principalement des bénéficiaires de pension de survie) pendant la crise du coronavirus (pour éviter une sanction) serait justement de travailler moins (ou plus) du fait de cette augmentation des salaires. Dans le cadre de sa fonction-signal, le Médiateur pour les pensions se devait d'attirer l'attention du législateur sur le cas de ces pensionnés obligés de faire le choix de réduire leur activité durant la crise du coronavirus en raison d'une augmentation de salaire obtenue précisément pendant la crise du coronavirus (ou tout du moins implicitement à cause de la crise du coronavirus). Cela semble en éminente contradiction avec l'idée que toutes les mains secourables étaient plus que bienvenues dans le secteur des soins de santé durant la crise du coronavirus.

Dans un deuxième chapitre, le Médiateur pour les Pensions lance un certain nombre d'appels aux futurs retraités et aux services des pensions. Ces appels sont fondés et également corroborés sur la base des plaintes que le Médiateur pour les Pensions a réceptionnées au sujet des informations fournies sur mypension. Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions demande aux services des pensions de poser, dans un plus grand nombre de cas aux futurs pensionnés, la question relative à des périodes manquantes de la carrière qui auraient été consacrées à l'éducation d'un enfant de moins de 6 ans. Ensuite, il invite les futurs retraités à ne pas oublier de vérifier les données de carrière enregistrées dans mypension quelques années avant d'atteindre l'âge de la pension le plus proche. En effet, il existe des cas exceptionnels où les services de pension ne disposent pas de toutes les informations nécessaires et celles-ci ne peuvent actuellement être fournies que par les pensionnés. A titre d'exemple est évoqué l'absence de mention dans le mypension d'un plaignant d'une condamnation de l'ONEM à payer des allocations de chômage rétroactivement. Dans un troisième appel, le futur retraité est invité à vérifier

régulièrement ses données de carrière dans son mypension et cela dès son entrée dans la vie active. En effet, si le futur retraité attend plus longtemps, il y a un risque qu'un employeur cesse son activité, ce qui rend plus difficile l'adaptation des données relatives à la carrière. Quatrièmement, si, après cette vérification, le (futur) retraité signale une erreur présumée, les services des pensions sont appelés à enquêter sur celle-ci dans les plus brefs délais et de la corriger si nécessaire. Cinquièmement, les services de pension sont appelés à vérifier de manière proactive l'exactitude des données de carrière quelques années avant la date de départ à la retraite la plus proche et, si nécessaire, à les ajuster et à éliminer les anomalies dans les modules de calcul. Actuellement, le Service fédéral des pensions examine la carrière des citoyens qui n'ont pas encore pris leur retraite 19 mois avant la date légale. Le sixième appel s'adresse également aux services de pension : il leur demande de ne pas publier la date de départ à la retraite la plus proche sur mypension lorsqu'il y a encore une erreur dans le module de calcul, afin que le futur retraité ne voie pas dans mypension une éventuelle date de départ à la retraite la plus proche erronée sur la base de laquelle il ferait à tort certains choix de fin de carrière. Le dernier appel aux services des pensions est de résoudre complètement les problèmes de téléchargement des réponses aux questions posées par les retraités ou les futurs retraités dans mypension afin qu'elles soient définitivement consultables. En effet, l'analyse d'une plainte montre que le fait que certaines réponses ne soient pas reprises dans mypension, entraîne un risque de conséquences financières négatives pour le (futur) pensionné. Enfin, nonobstant ces exemples, le Médiateur pour les Pensions se doit de faire l'éloge du site mypension qui répond en grande majorité aux besoins toujours croissants des (futurs) retraités d'obtenir des informations sur leurs pensions. Ce site est exemplaire de la manière dont une administration moderne sert ses citoyens.

Dans un troisième chapitre, il est expliqué que le Médiateur fédéral a réceptionné une plainte d'un contribuable qui, lors du remplissage de sa déclaration d'impôt, avait oublié d'indiquer le paiement de la cotisation de régularisation pour l'inclusion de sa période d'études dans le calcul de sa pension, avec pour conséquence qu'elle n'était donc pas déductible fiscalement.

Le Médiateur fédéral a contacté le Médiateur pour les pensions car les attestations fiscales émises par le SFP concernant le paiement de la cotisation de régularisation ne mentionnaient pas qu'elles servaient à remplir la déclaration d'impôts et que les montants de régularisation n'étaient pas pré-remplis par les autorités fiscales dans la déclaration, mais devaient l'être par le citoyen lui-même. Le Médiateur fédéral a suggéré d'ajouter ces informations. Il a donc fait appel à son collègue le Médiateur des pensions. Une co-instruction a eu lieu.

Le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de compléter le texte des attestations fiscales relatives à la régularisation des périodes d'études pour la pension en indiquant en plus que le contribuable devait lui-même déclarer la cotisation de régularisation sur la déclaration d'impôt. Il a également demandé au SFP d'ajouter un lien vers son site Internet où des informations supplémentaires sont disponibles sur la rubrique à compléter.

Après une longue médiation, le SFP a décidé de procéder à cet ajustement.

Lors de l'instruction de cette problématique, le Médiateur pour les pensions a constaté que la méthode d'établissement et d'envoi de ces attestations fiscales différait selon le secteur de pension dans lequel la régularisation avait lieu (régime de pension des salariés ou régime de pension des fonctionnaires ainsi que selon le rôle linguistique). Ainsi, les attestations néerlandophones étaient envoyées tout au long de l'année au moment du traitement du dossier, les attestations francophones une fois par an (à la fin du mois d'avril : la période se situant juste avant l'échéance de la déclaration d'impôt). Dans le service chargé de la régularisation dans le régime des salariés, on ajoutait dès 2022 la mention que les attestations étaient utiles pour compléter la déclaration de revenus, dans le service en charge des fonctionnaires ce ne sera qu'à partir de 2023. Le texte de l'attestation et sa date d'envoi seront entièrement harmonisés à partir de 2023 suite à la médiation du Médiateur pour les pensions.

Le chapitre quatre évoque un certain nombre de médiations réussies, particulièrement parlantes.

Dans la première, le Médiateur pour les pensions contribue à ce que les fonctionnaires de niveau C puissent également bénéficier d'une bonification pour diplôme lorsque la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur était une condition de promotion.

Dans un deuxième exemple, le Médiateur pour les pensions a constaté que pour un couple marié, tous deux nés le même mois et prenant leur retraite ensemble à l'âge de 65 ans, il n'y avait pas eu d'enquête d'office par le SFP sur leurs droits éventuels à une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Un montant de 12.217,19 euros d'arriérés de garantie de revenus aux personnes âgées et également 3.196,67 euros d'intérêts sont payés au couple par le SFP après médiation. Le couple réclamait également le tarif social pour le gaz et l'électricité en cette période de prix élevés de l'énergie. Aujourd'hui, cette situation ne devrait plus se produire car dorénavant il y aura un contrôle automatique par le SFP dans le mois suivant le 65ème anniversaire sur la base des pensions payées afin d'examiner les droits éventuels à la GRAPA (procédure appelée autoigo job).

Dans un troisième exemple de médiation, l'INASTI notifie une décision de pension à un pensionné indiquant qu'il peut cumuler sans limite sa pension avec des revenus professionnels puisqu'il prouve une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension. Toutefois, cette décision de pension ne précise pas explicitement que pour calculer ces années, les périodes pour lesquelles des cotisations provisoires auraient été payées, sont prises en compte puisque, au moment où la décision de pension est prise, les cotisations définitives ne sont pas encore connues (car les autorités fiscales doivent encore déterminer le revenu professionnel imposable final). Cependant, l'intéressé n'a pas payé à temps ses cotisations définitives pour une de ces années (et a également demandé, avec retard, une exonération de cotisations, étant donné la difficulté financière temporaire dans laquelle il se trouvait en raison de la crise du corona), de sorte qu'il ne remplit finalement pas la condition de 45 ans pour cumuler sans limite avec sa pension. C'est encore toujours néanmoins à tort que l'INASTI mentionne sur une nouvelle décision de pension, ne prenant pas cette année en compte, que le pensionné remplit bien la condition pour cumuler sans limite. Par la suite, l'INASTI lui a réclamé le remboursement de la pension pour une année, puisqu'il avait dépassé la limite de cumul, à défaut de compter une carrière de 45 années valables !

Grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions, compte tenu des informations erronées fournies sur la décision de pension et des attentes légitimes créées dans le chef du pensionné qu'il pouvait cumuler sans limite, la décision de récupération est annulée.

Dans un quatrième exemple, une retraitée se plaint de ce que sa pension pour cause d'inaptitude physique n'est pas indexée par Ethias. Comme elle perçoit déjà cette pension depuis le 1er novembre 1991, date d'entrée en vigueur de la loi du 26 juin 1992, sa pension minimum reste calculée sur la base d'une disposition transitoire prévoyant qu'une pension calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum en vigueur au 31 décembre 1992 tant que le calcul de la pension sur la base de l'ancienne législation reste plus avantageux pour l'intéressé que sur la base de la loi du 26 juin 1992. Toutefois, cette mesure transitoire prévoyait également que si la pension continuait à être calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum et que celle-ci était plus avantageuse, son montant ne serait plus indexé. Cependant, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'Ethias n'a pas appliqué correctement le suivi de la législation à appliquer. Après le signal du Médiateur pour les pensions, Ethias a appliqué la législation relative à la pension minimum du 26 juin 1992 ce qui a augmenté le montant de la pension de 435,13 euros à 446,69 euros par mois à partir du 1er avril 2022 et la pension est dorénavant indexée.

Dans le cinquième exemple de médiation, après intervention du Médiateur pour les pensions, une enquête approfondie est menée par le service de gestion des carrières sur les périodes manquantes de la carrière professionnelle (jours de chômage situés avant 1991) et les données figurant sur les bons de cotisation sont confirmées par cette enquête complémentaire.

Dans le sixième exemple de médiation, lors de l'examen du droit à la pension de survie d'un conjoint survivant, le Service fédéral des pensions constate que la pension qui a toujours été payée au mari décédé l'avait été au taux d'isolé. Il s'est avéré par la suite que le conjoint survivant était travailleur indépendant, dont les revenus ne dépassaient pas la limite légale autorisée et cela déjà dès la prise de cours de la pension du défunt mari, de sorte que celui-ci aurait pu bénéficier d'une pension au taux de ménage. Lorsque le conjoint survivant demande au SFP d'accorder rétroactivement la pension au taux de ménage et de payer les arriérés, le SFP fait valoir que cela n'est pas possible. En effet, selon le SFP, seul l'ayant droit à une pension peut demander la révision de sa pension. Ce n'est donc plus possible étant donné le décès. Or, sur ce plan, le Médiateur pour les Pensions note que le fait dans le chef du SFP de ne pas demander de clarification dans le cas d'un élément douteux peut être considéré comme une erreur matérielle telle qu'exprimée dans l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967. Il n'y avait

aucune trace dans le dossier de l'envoi d'une déclaration d'activité professionnelle, élément nécessaire pour octroyer une pension au taux de ménage ou au taux d'isolé. En cas d'erreur matérielle, le SFP est habilité à rectifier l'erreur de sa propre initiative. Après une médiation, la pension au taux de ménage a été accordée rétroactivement et les arriérés ont encore été payés.

Dans le septième et le dernier exemple de médiation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que sur la décision de pension du SFP octroyant une pension de survie dans le régime du secteur public, il n'était pas fait mention de la possibilité de percevoir et de cumuler cette pension de survie, bien que limitée au montant de base de la GRAPA, pendant un an avec un revenu de remplacement (allocations de chômage ou indemnités de maladie par exemple). Après médiation du Médiateur pour les pensions, les futurs retraités en ont été informés et finalement remplis de leurs droits.

Au chapitre 5, l'Ombudsman recommande au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement, destinée à compenser la différence de période de préavis entre ouvriers et employés depuis 2014, ne devrait pas être incluse dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 et dans lesquels le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension pour les travailleurs salariés. En effet, le pensionné reçoit son pécule de vacances en mai, sauf pour l'année de la prise de cours de sa pension. Cela évite qu'au cours de la première année de pension, il perçoive deux fois le pécule de vacances (d'une part, celui calculé et payé par le dernier employeur sur la base de l'activité professionnelle de l'année précédente et celui payé par le Service Fédéral des Pensions). Ce n'est que si le salarié a bénéficié d'une année complète d'allocations de chômage, de maladie ou d'invalidité au cours de l'année précédant son départ à la retraite qu'il recevra un pécule de vacances du SFP. Les personnes qui reçoivent une indemnité en compensation du licenciement pour une année complète ne reçoivent pas de pécule de vacances pendant la première année de leur pension : ni de la part de l'ONEM, ni de la part du service des pensions. L'indemnité en compensation du licenciement, qui vise à compenser la différence de préavis entre les ouvriers et les employés, a été nouvellement introduite en 2014 et n'a donc pas pu être incluse, en 1994, lors de l'établissement des règles d'attribution du pécule de vacances pour les salariés, dans la liste des cas exceptionnels dans lesquels le pécule de vacances est bien payé par le SFP dans le régime des salariés.

Au chapitre 6, le Médiateur pour les Pensions réitère son appel aux services de pensions (SFP, Ethias, ONSS) d'améliorer l'échange de données concernant la cotisation AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel lorsqu'un pensionné perçoit une pension légale à charge de plusieurs services de pensions. Il s'agit de faire en sorte que les services de pension puissent consulter en temps réel les dossiers de pension des uns et des autres. Ce n'est qu'ainsi que les cotisations AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel pourront être déduits correctement et à temps dans tous les cas.

Plusieurs indexations ont eu lieu en 2022, rendant encore plus aiguë la question de ne pas prélever ces retenues à temps et correctement.

Plus spécifiquement, le Médiateur a reçu cette année un certain nombre de plaintes concernant le prélèvement d'une cotisation AMI temporairement trop élevée sur la pension payée par le SFP lorsque celle-ci est combinée avec une pension payée anticipativement par Ethias, durant le mois où la pension payée par le SFP est indexée et alors que les montants de la pension ne sont que légèrement supérieurs au seuil AMI.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le SFP a, de manière incorrecte, indexé fictivement les pensions Ethias payables dans la première moitié du mois pour calculer la cotisation AMI - car ces pensions ne sont indexées que le deuxième mois suivant le dépassement de l'indice pivot - ce qui a entraîné un trop-perçu de cotisation AMI dans un certain nombre de cas (lorsqu'une cotisation AMI limitée devait être prélevée), trop-perçu qui n'est remboursé qu'à la fin de l'année. Dans ces dossiers, une nouvelle erreur s'est produite pour la deuxième fois lorsque le SFP a reçu les informations d'Ethias du montant de pension payée via un flux électronique avec un mois de retard. En effet, lors de ce flux, le SFP est encore informé des montants de pension payés par Ethias non encore indexés, alors que pour la cotisation AMI de ce mois, c'est bien le montant de la pension indexée d'Ethias qui devait être pris en compte.

Suite à la médiation de l'Ombudsman, un remboursement anticipé de la cotisation AMI excédentaire retenue a été obtenu dans tous les dossiers de plainte. De surcroît, le SFP a ajusté son programme de calcul afin que les cotisations AMI soient effectuées plus correctement et rapidement.

L'année dernière, le Médiateur pour les pensions a recommandé au législateur de modifier la législation afin que les pensions payées par Ethias soient également indexées à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot. En effet, le choix par l'employeur de l'institution de retraite à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions. Si cette recommandation est suivie, cette question ne se posera plus.

Au chapitre 7, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur d'adapter la législation sur les conditions de paiement de l'allocation spéciale complémentaire des travailleurs indépendants afin que la lettre de la loi corresponde à l'esprit de la loi et que la loi soit conforme aux pratiques administratives des services de pension. L'allocation spéciale pour les indépendants, créée en 1984, était destinée à réduire la différence entre les pensions des indépendants, qui à l'époque étaient encore calculées sur la base de montants forfaitaires par année de carrière, et le montant du revenu garanti pour les personnes âgées (ancêtre de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées). Plus on se rapprochait de cet objectif, plus l'avantage diminuait. Par conséquent, les conditions de paiement de l'allocation spéciale ont été ultérieurement liées à l'évolution du montant et des modalités d'octroi de la pension minimale. À partir de juillet 1994, l'intention du législateur (l'esprit de la loi) était de ne verser l'allocation spéciale qu'aux pensionnés indépendants qui n'avaient pas droit à la pension minimale. En bref, ceci correspondait aux pensions des indépendants calculées sur la base d'un montant forfaitaire ou sur la base des revenus professionnels. En 2014, la carrière étrangère a également été prise en compte pour vérifier si la carrière d'un indépendant retraité atteignait les 2/3 d'une carrière complète afin de pouvoir prétendre à une pension minimale en tant qu'indépendant. Les conséquences de cette modification de la législation sur l'allocation spéciale ont été perdues de vue par le législateur de l'époque. Néanmoins, dans leur pratique administrative, les administrations des pensions tiennent déjà compte de ces conséquences et ce, bien que ce soit en opposition avec la lettre de la loi.

Au chapitre 8, le Médiateur pour les Pensions constate que le futur pensionné pourrait être mieux informé du fait que le paiement de la pension légale à une date de prise de cours anticipée peut avoir pour conséquence qu'il ne puisse pas bénéficier du régime fiscalement le plus favorable lors du paiement de son capital de pension extralégale. En effet, la pension extralégale ne peut être payée qu'au moment de la liquidation de la pension légale, fût-elle même anticipée. C'est à ce même moment que la pension extralégale doit également être payée.

Sur le plan financier, la taxation plus sévère de la pension extralégale en cas d'octroi et de paiement de pension légale anticipée ne compense pas (toujours) l'avantage que le retraité retire de la prise de cours anticipée de sa pension légale.

Tant que la pension du salarié ou de l'indépendant n'a pas encore été mise en paiement, il est encore possible administrativement d'y renoncer. Le Médiateur pour les pensions apprécie que les services des pensions utilisent cette marge de manœuvre juridique dont ils disposent pour encore corriger l'erreur d'un citoyen lorsque celui-ci le sollicite.

Toutefois, une fois que la pension légale a été accordée et payée pour la première fois, il n'y a plus de possibilité, en vertu des dispositions légales, de renoncer à la pension légale et de la percevoir ultérieurement.

En bref, une fois la pension payée, la législation ne prévoit pas de droit à l'erreur ni de correction pour le (futur) pensionné qui est de bonne foi. De fait, un citoyen n'est pas toujours au courant de toutes les règles de droit. Une erreur qui n'est pas commise volontairement est souvent le résultat de compétences juridiques ou administratives limitées d'un citoyen. Par ailleurs, un citoyen n'agit pas non plus toujours de manière rationnelle : même ceux qui connaissent une règle peuvent oublier de l'invoquer à temps. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, en partant d'une perspective citoyenne réaliste, il n'est pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (manifestes). D'autant plus lorsqu'un processus de traitement automatisé permet au SFP d'assurer rapidement la mise en paiement d'une pension (ce qui est extrêmement efficace lorsque la décision d'octroi est prise juste avant la date de prise de cours de la pension).

Le Médiateur pour les pensions, qui a une vue d'ensemble du paysage des pensions, a constaté une bonne pratique dans le chef du SFP pour éviter qu'un citoyen perde le bénéfice du régime fiscal favorable en prenant sa pension légale trop tôt, à savoir inclure un avertissement dans la décision d'octroi de la pension concernant l'impact financier d'une prise de pension légale anticipée. Le Médiateur pour les pensions a demandé à l'INASTI de suivre également cette bonne pratique.

En ce qui concerne le droit à l'erreur, le Médiateur pour les pensions réceptionne chaque année plusieurs plaintes de retraités dont la pension anticipée ne peut prendre cours que plus tard que prévu, du fait que ceux-ci ont eux-même introduit leur demande de pension en retard. En effet, la pension d'un salarié et d'un indépendant peut commencer à courir au plus tôt le mois qui suit le mois au cours duquel la demande de pension a été introduite. (Contrairement aux pensions du secteur public, où dans un nombre limité de cas, il est possible de rétroagir à concurrence d'une année). Souvent, la demande de pension n'a pas été introduite parce que le retraité ne savait pas que cette formalité devait être accomplie avant la retraite ou pensait avoir introduit la demande en accomplissant d'autres formalités (par exemple, donner un numéro de compte bancaire au service des pensions et recevoir la confirmation de son enregistrement, se tromper et ne demander qu'une estimation de la pension au lieu de la pension réelle, supposer que c'est à l'employeur d'introduire une demande de pension lorsque le futur retraité l'informe qu'il veut prendre une retraite anticipée).

Le chapitre 9 est consacré au nombre de plaintes de 2022 concernant l'accessibilité téléphonique qui a sensiblement augmenté. En effet, le Médiateur pour les pensions a en particulier constaté une augmentation du nombre de plaintes concernant le temps d'attente sur la ligne pension 1765 en 2022. Si le SFP en est bien conscient, il évoque être confronté à des ressources budgétaires (et donc de personnel) qui ont leurs limites. Le marché du travail est également tendu, ce qui rend difficile le recrutement de nouveaux collaborateurs. Néanmoins, un certain nombre de bonnes pratiques sont suivies (fiches fiscales sur papier qui peuvent être demandées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à attendre pour parler à un membre du personnel) qui contribuent à un certain soulagement. Le Service de médiation pour les pensions encourage le SFP à continuer de considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique en ce compris de temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent aux responsables politiques de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet.

Le chapitre 10 montre que les plaintes relatives au fonctionnement et à la qualité du service des services de pension constituent un outil idéal pour identifier et ajuster les points à améliorer au sein d'un service de pension et sont donc une source d'information importante pour le service de pension. Elles peuvent également être utilisées pour évaluer les méthodes de travail et les procédures des services de pension en termes de convivialité et d'efficacité. De cette façon, un bon traitement des plaintes contribue non seulement à une meilleure relation entre le (futur) retraité et les services de pension, mais peut également contribuer à une meilleure qualité de service de la part des services de pension. A titre d'exemple, le Service fédéral des pensions travaille actuellement à l'amélioration de la procédure d'envoi d'un accusé de réception du certificat de vie. Lorsque ce projet aura été finalisé, l'accusé de réception ne sera plus envoyé que lorsque le certificat de vie aura été identifié et relié à un dossier précis, et donc plus lorsque le SFP n'aura pas encore pu relier le certificat réceptionné à un dossier précis. Cela permettra d'éviter que la personne qui reçoit un accusé de réception de son certificat de vie ne réceptionne ultérieurement le message selon lequel le paiement de sa pension sera interrompu parce qu'aucun certificat de vie n'a été enregistré dans son dossier.

Le chapitre 11 est consacré aux questions liées à la problématique de l'adaptation dans ses programmes des seuils de saisie et de cession. Au cours de cet exercice 2022, l'Ombudsman a, à nouveau, été confronté dans un certain nombre de dossiers de plainte à la problématique de l'adaptation dans ses programmes des seuils de saisie et de cession.

La première plainte discutée concerne le fait que, selon la réglementation en vigueur, l'adaptation des seuils n'a lieu uniquement qu'au mois de janvier de chaque année. En ces temps d'indexations successives particulièrement rapides (6 en l'an 2022), cela contribue à rendre les fins de mois encore plus compliquées pour nombre de retraités. Les seuils prévus par le législateur ont précisément comme but de permettre aux personnes concernées d'encore disposer d'un minimum de ressources pour subvenir à leurs besoins.

Cette première plainte a partiellement été rencontrée par la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie (articles 66 et 67) qui a provisoirement augmenté les seuils pour novembre et décembre 2022. Ces seuils peuvent dorénavant encore être augmentés par un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres et la mesure provisoire prolongée, par périodes maximales de trois mois. Un tel arrêté royal vient d'être pris le 21 décembre 2022 : arrêté royal portant modification des montants visés à l'article 66 et prolongation des articles 66 à 74 de la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie. Il prolonge la mesure jusqu'au 31 mars 2023.

Et à nouveau en 2022, l'Ombudsman a également encore réceptionné nombre de plaintes concernant la non-application dans les délais par le SFP des seuils en matière de saisie et cession tels qu'adaptés par l'arrêté royal d'application à partir du 1er janvier. En janvier 2022, comme lors des années précédentes au mois de janvier, le SFP n'a pas appliqué les nouveaux seuils. A cette fin, il faut que les nouveaux seuils soient publiés au Moniteur belge durant la première quinzaine de décembre. Cela n'a pas non plus été le cas en décembre 2021. Pour les plaintes qui avaient été réceptionnées par le Médiateur pour les pensions à ce sujet, le SFP a répondu favorablement à la demande de médiation et a procédé à un remboursement du montant de saisie ou de cession retenu en trop en janvier 2022. Comme déjà évoqué plus haut, les seuils ont pour but de permettre aux pensionnés concernés de continuer à disposer d'un revenu digne pour subvenir à leurs besoins. Une adaptation rapide des seuils est importante dans le contexte plus large de la lutte contre la pauvreté, en particulier compte tenu de la crise énergétique actuelle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions a appelé le SFP à appliquer correctement les nouveaux montants des seuils des saisies et cessions et cela également pour le mois de janvier 2023. Le SFP a promis de contacter le SPF Justice afin d'obtenir les informations nécessaires pour lui permettre d'appliquer les nouveaux seuils dès janvier dans les temps. Contrairement aux années précédentes et répondant ainsi à l'appel du Médiateur pour les pensions, les seuils de saisies ajustés ont été correctement appliqués dès janvier 2023. Et ce, malgré le fait que l'arrêté royal fixant les nouveaux seuils de saisie ait à nouveau été publié tardivement.

Le chapitre 12 porte sur certaines imperfections détectées dans les programmes de calcul des pensions. En effet, alors qu'auparavant, la pension était calculée manuellement, on constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés. Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas été en mesure, suite à une réaction du pensionné estimant que la décision prise était incorrecte, de détecter cette incomplétude de programmation, quoique souvent liée au caractère exceptionnel de la situation. Il s'agit d'un cas portant sur la manière dont le SFP détermine le nombre de jours à prendre en compte pour la détermination de la condition de carrière pour la retraite anticipée en tant que salarié pour l'année de prise de cours de la pension. Dans sa décision de pension automatisée, le SFP applique les dispositions légales prévues pour déterminer la rémunération à prendre en compte. Ces dispositions relatives au calcul de la rémunération prévoient précisément une exception pour l'année de prise de cours de la pension de salarié : ce n'est pas le salaire effectif de cette année qui est pris en compte, mais bien le salaire de l'antépénultième année qui précède celle de la prise de cours de la pension et, en cas d'activité inférieure à 104 jours équivalents temps plein au cours de cette antépénultième année, le salaire de l'année précédant immédiatement la pension. Étant donné que cette exception prévue par la loi ne concerne que le calcul de la rémunération à prendre en compte pour la pension, en ce qui concerne l'année de prise de cours pour la condition de carrière, il convient de tenir compte de la pratique normale, à savoir la prise en compte des jours ouvrables de cette année même. Après médiation de l'Ombudsman, la décision de pension résultant du programme informatique a été adaptée par le gestionnaire du dossier et les jours de travail réels de l'année de prise de cours ont été pris en compte. Là encore, il s'agissait d'une situation exceptionnelle : la pensionnée se trouvait dans une situation « limite » où soit elle remplissait tout juste la condition de carrière, soit elle ne la remplissait juste pas et, en outre, pendant l'année de prise de cours de sa pension, elle avait nettement plus travaillé que durant l'année précédente de sorte que cela avait un impact.

Le chapitre 13 porte sur la manière dont le Service fédéral des pensions examine une demande en révision de la GRAPA (lire une demande d'augmentation du montant de la GRAPA) à la suite de la diminution de biens mobiliers (tels que le capital épargné) qui ont été utilisés pour maintenir son niveau de vie, et selon laquelle la diminution de ces biens mobiliers doit être considérée comme une cession qui est dès lors à prendre en compte (fictivement) pendant une période de 10 ans. Le SFP applique correctement la réglementation prévue aux articles 32 et 33 de l'arrêté royal du 23 mai 2001. Le SFP n'admet pas la preuve contraire de la part du pensionné qu'il ne dispose plus de tout ou partie de ces biens mobiliers. Il est évident que le législateur a choisi de prendre en compte la cession de

biens afin d'éviter toute utilisation abusive de ce système résiduaire : et en effet, il n'est pas question que des personnes qui se mettraient volontairement dans une situation de pseudo-urgence puissent de ce fait bénéficier de la GRAPA. Néanmoins, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il n'est pas conforme à l'esprit de la législation de comptabiliser fictivement pendant une période de 10 ans un capital épargné qui a dû être utilisé pour compléter une petite pension afin d'avoir un revenu mensuel viable. Le Médiateur pour les Pensions invite donc le législateur à modifier la législation existante afin de garantir que dans de tels cas, une utilisation « normale » du capital épargné puisse être prise en compte.

Le chapitre 14 est consacré au suivi donné aux recommandations et suggestions du Médiateur pour les Pensions. Ainsi, la Cour constitutionnelle a décidé que « L'article 10bis (posant le principe de l'unité de carrière) de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, dans les versions qui sont applicables au 1er janvier 2007, ne sont ni pertinents ni raisonnablement justifiés de sorte qu'ils violent les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'ils empêchent que, dans le cadre de la fixation des droits individuels à la pension d'un assuré social ayant accompli une carrière professionnelle mixte en tant que travailleur salarié et travailleur indépendant, les années de carrière les moins avantageuses soient déduites de la carrière professionnelle, quel que soit le régime dans lequel elles ont été accomplies. » Cette discrimination avait déjà été soulevée par le Médiateur pour les Pensions dès le Rapport annuel 2010, pp. 66-74. Le Médiateur note que l'élimination de cette discrimination - bien que dans un nombre plus limité de cas étant donné les différents changements intervenus dans la loi entretemps - reste d'actualité.

Par ailleurs, les services des pensions ont adapté diverses pratiques suite aux suggestions faites par le Médiateur pour les Pensions. Un premier exemple est offert par Ethias qui a confirmé au Médiateur pour les pensions que, pour mettre fin à cette violation du principe de libre circulation des capitaux (selon laquelle l'exigence de remise d'un certificat de vie mensuel pour le paiement d'une pension du secteur public payée par Ethias est appliqué lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque étrangère alors qu'il ne l'est plus lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque belge), un protocole a déjà été conclu avec plusieurs communes, ayant confié à Ethias la gestion des dossiers de pension de leur ancien personnel, dans lequel elles ont confirmé leur accord pour ne demander un certificat de vie qu'une fois par an, indépendamment du fait que le paiement soit effectué sur un compte bancaire belge ou étranger. Un deuxième exemple porte sur la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement d'une pension. Le SFP a confirmé suivre la proposition de l'Ombudsman de sorte à ce que l'application de la loi respecte les principes généraux de sécurité juridique et de confiance légitime. En guise de troisième exemple, on mentionnera la problématique des cotisations AMI et des petites pensions complémentaires et la demande d'actualisation des coefficients de conversion du capital en rente fictive soulevée dans le Rapport annuel 2019 p.145 et suivantes ainsi que la recommandation 2020/4 du Médiateur pour les pensions concernant la perception correcte des cotisations AMI qui sont reprises dans l'avis du Conseil national du travail n° 2.282 du 29 mars 2022. Enfin, on évoquera que d'une dizaine d'items différents évoqués dans les derniers Rapports annuels du Médiateur pour les Pensions ont fait l'objet de questions parlementaires posées à la Ministre des pensions en Commission des Affaires sociales du Parlement en 2022. Lors d'une de ces séances, la Ministre a notamment répondu : « Le Rapport annuel est une source importante d'informations. Chaque année, les Médiateurs reflètent des plaintes pertinentes et formulent des recommandations importantes. Ils me donnent un outil pour voir où les choses deviennent difficiles pour les citoyens. (...) »

En outre, le 22 avril 2022, le Collège des médiateurs a été invité par la Commission des Affaires sociales, de la Santé publique, de l'Enseignement et du Sport du Parlement Benelux pour commenter les plaintes réceptionnées en matière de pension de nature transfrontalière. Suite à cette réunion, le 20 mai 2022, cette même Commission du Parlement Benelux a rédigé et discuté une proposition de recommandation sur les pensions transfrontalières. Cette recommandation a été approuvée par le Parlement Benelux le 18 juin 2022.

Enfin, les Recommandations des professeurs Guido Van Limberghen (VUB), Daniel Dumont (ULB), Freek Louckx (UA), Sarah Marchal (UA) et Bea Cantillon (UA) en réponse à la Recommandation n° 2019/C 387/01 du 8 novembre 2019 du Conseil de l'Union européenne sur l'accès à la protection sociale des travailleurs salariés et indépendants font également référence à deux appels du Service de médiation des pensions.

Le chapitre 15 est consacré aux données statistiques.

Le chapitre 16 explique comment le Service de médiation pour les pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant des institutions de pension étrangères, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les pensions n'est pas compétent.

Dans le chapitre 17, sont examinés le fonctionnement et les ressources du Service du médiateur pour les Pensions. Il couvre le personnel, les ressources financières, l'informatique, les locaux, l'adhésion à des organisations de médiateurs, la coopération avec le monde universitaire, la publication de la jurisprudence des médiateurs, la formation continue, la modernisation de la base de données et la publication du rapport annuel et la coopération avec les autres médiateurs.

L'avant-dernier chapitre résume les recommandations.

Le dernier chapitre énumère quelques adresses utiles.



*Pension en cumul avec
une activité professionnelle durant
la période du covid*

CHAPITRE

Pension en cumul avec une activité professionnelle durant la période du covid

En raison de l'augmentation des salaires dans le secteur des soins de santé, une bénéficiaire d'une pension de survie du secteur public qui travaille comme salariée dans le secteur des soins de santé s'est vue récupérer une partie de sa pension de survie (récupération du pourcentage de dépassement et perte totale de son supplément minimum garanti) car elle y a poursuivi son activité professionnelle, sans changement, pendant la crise du coronavirus. L'augmentation salariale a été accordée à ceux qui ont adhéré au système de l'Institut de Classification de Fonctions : ils ont reçu une augmentation salariale structurelle, entre autres due à la crise du coronavirus, dont une partie a été payée rétroactivement sous forme de prime. La loi du 7 mai 2020 portant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale - qui a été rédigée alors que l'on ne savait pas encore que les salaires dans le secteur des soins de santé seraient effectivement augmentés - prévoyait que les pensionnés pouvaient travailler davantage sans que cela ait un impact sur leur pension (la loi disposait toutefois : « pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus COVID-19 »). Les pensionnés qui entamaient une activité professionnelle dans le secteur de soins de santé étaient également autorisés à cumuler sans limites durant la pandémie de coronavirus. Le Service Fédéral des Pensions a appliqué la législation au pied de la lettre. L'Ombudsman a dès lors demandé au SFP s'il ne convenait pas mieux ici de procéder à une interprétation a fortiori de la loi. Une interprétation a fortiori permettrait en effet d'étendre le champ d'application de la loi à des cas qui n'étaient pas encore couverts au moment de sa rédaction – l'augmentation effective des salaires suite à la crise du covid – mais qui tombent avec tellement d'évidence dans l'objectif prévu par cette nouvelle loi. Au moment de l'élaboration de cette législation, il n'y avait aucun problème pour les pensionnés qui continuaient à travailler, au même rythme de travail, dans le secteur des soins de santé. En l'espèce, on peut dire : qui peut le plus, peut le moins. Ceci devait évidemment être limité dans le temps aussi longtemps que la loi du 7 mai 2020 restait d'application. Le SFP est resté sur sa position qui consistait à appliquer celle-ci de manière littérale. Le Collège se doit de confirmer qu'il s'agit-là d'une application défendable de la loi. Toutefois, si l'on applique strictement la loi, la seule option possible pour le personnel soignant qui bénéficie d'une pension (de moins de 65 ans, et principalement des bénéficiaires de pension de survie) pendant la crise du coronavirus (pour éviter une sanction) serait justement de travailler moins (ou plus) du fait de cette augmentation des salaires. Dans le cadre de sa fonction-signal, le Médiateur pour les pensions se devait d'attirer l'attention du législateur sur le cas de ces pensionnés obligés de faire le choix de réduire leur activité durant la crise du coronavirus en raison d'une augmentation de salaire obtenue précisément pendant la crise du coronavirus (ou tout du moins implicitement à cause de la crise du coronavirus). Cela semble en éminente contradiction avec l'idée que toutes les mains secourables étaient plus que bienvenues dans le secteur des soins de santé durant la crise du coronavirus.

DOSSIER 36558

Le 5 avril 2022, la plaignante contacte le Médiateur pour les pensions parce que le SFP lui a notifié une décision de recouvrement indiquant qu'elle doit rembourser 5.046,08 euros de sa pension de survie du secteur public du fait d'un dépassement de 7 % en 2021 de la limite annuelle autorisée concernant le cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle.

Du fait d'un dépassement de 7 % de la limite autorisée, sa pension de survie doit être réduite à concurrence de 7 %, mais cela signifie surtout qu'elle doit rembourser l'intégralité du supplément minimum garanti !

L'intéressée travaille dans une maison d'accueil et de soins. Elle a bénéficié d'une augmentation de salaire au 1er juillet 2021 car elle a rejoint le système de l'Institut de Classification de Fonctions (IFIC)¹. Pour la période d'avril à juin 2021, l'augmentation a été accordée rétroactivement par le biais d'une prime².

Dans le sixième accord intersectoriel flamand du 30 mars 2021, on lit ce qui suit : « L'accord doit être placé dans un contexte où il est tenu compte :

- des ambitions formulées dans l'accord de coalition flamand et du plan de relance du gouvernement flamand - "Vlaamse Veerkracht" (Résilience) ;
- de l'énorme impact de COVID-19 sur les secteurs des soins de santé et de l'aide sociale ;
- de la tension sur le marché du travail et du nombre croissant de postes vacants dans les secteurs des soins de santé et de l'aide sociale ;
- des préoccupations des partenaires de la négociation concernant la poursuite de la croissance du pouvoir d'achat du secteur, du renforcement de l'offre, de la demande de personnel supplémentaire et des mesures de qualité. »

L'impact de la crise du covid-19 est ainsi explicitement mentionné.

En outre, le 26 juillet 2021, la plaignante avait contacté le SFP car elle devait recevoir une augmentation de salaire en 2021 et voulait savoir comment cela affecterait sa pension. Dans son e-mail, elle a explicitement mentionné le fait qu'elle travaillait dans une maison de retraite et de soins et qu'elle était entrée dans le système IFIC.

Le SFP lui a répondu le 2 août 2021 que sa pension pour l'année entière serait réduite du pourcentage de dépassement de la limite annuelle autorisée.

En réaction à cette lettre, elle a tenté de savoir par téléphone comment il était possible qu'elle se voie notifier une dette courant sur une année complète, alors qu'elle n'a bénéficié de l'augmentation de salaire qu'à partir d'avril 2021. D'après l'intéressée, le temps d'attente au téléphone a été si long qu'elle a mis fin à l'appel.

Le 3 août 2021, l'intéressée a écrit au SFP et nous la citons :

« Je vous ai déjà posé une question sur ma pension de survie. On m'a donné un code à quatre chiffres (9022) à appeler, mais après trois heures à essayer toutes les 15 minutes, je n'ai pas réussi à entrer en contact avec qui que ce soit. Je pose donc à nouveau ma question par cette voie-ci. J'ai compris que si je gagne trop et que mon salaire brut est trop élevé, vous déduisez de ma pension de survie ce que je gagne au-delà du montant autorisé. Mais ma question est : comment cela fonctionne-t-il ? Vous ne pouvez savoir ce que j'ai gagné en brut qu'à la fin de l'année. Alors quand et comment est-elle déduite ? Dois-je tout rendre à la fin de l'année ? Ou le remboursement aura lieu mensuellement ? Mais dans ce cas à partir de quand ? Comment pouvez-vous calculer cela ? Tout compte-t-il, notamment le pécule de vacances ou la prime de fin d'année, dont je ne connais pas encore le montant ? À partir de quand la pension de survie sera-t-elle moins élevée ? Pour cette année, je suis un peu dans le brouillard car je n'aurai reçu l'augmentation de salaire que pour 9 mois et non pour 12. Par exemple, si je ne touche que 1.000 euros et que, après quelques années, je prends ma pension de retraite personnelle, je toucherai ma pension et on ajustera encore ma pension de survie ? Est-ce qu'on l'ajuste aussi à 1.000 euros ou au montant total d'environ 1.200 euros, soit le montant total de ma pension de survie actuelle ? Cela est déjà mentionné dans votre courrier en réponse à ma première lettre, mais je veux en être sûre. Veuillez donc me faire parvenir une réponse claire à ce sujet. Il est plus facile de demander par téléphone mais oui. Cordialement, Bea Van Roosmalen »

Suite à la réception de la notification de la dette, elle a contacté le SFP. Ce dernier l'a informée que sa pension avait été réduite du pourcentage de dépassement de la limite annuelle mais que, du fait qu'elle avait dépassé la limite annuelle, elle n'avait pas droit au supplément minimum pour l'année entière.

1 Les barèmes décidés par l'Institut de classification des fonctions (IFIC) permettraient une augmentation des salaires pour plus de 80 % des salariés des établissements de soins, des hôpitaux et ceux en charge des soins à domicile. L'augmentation ne s'applique pas automatiquement à tout le monde mais seulement au personnel qui est entré dans le système IFIC. Dans ce contexte, on constate que l'accord social pour la période entre 2018 et 2020 introduisait déjà les nouvelles échelles salariales, mais qu'il n'a été décidé qu'en 2021 d'appliquer complètement les échelles salariales et donc l'augmentation salariale. Déjà en 2018, une partie importante du personnel soignant a été intégrée. Le choix d'adhérer à la fois en 2018 et en 2021 était libre, mais ceux qui choisissent le nouveau système le font de manière définitive. Ceux qui étaient déjà entrés en 2018 ont donc automatiquement perçu l'augmentation de salaire et la prime y afférente en 2021 avec effet rétroactif. Le système IFIC vise à rémunérer en fonction du travail réellement effectué et pas seulement sur la base du diplôme.

2 Il convient de noter que les personnes qui travaillent dans le secteur des soins aux personnes âgées en Flandre et qui n'adhèrent pas à la nouvelle classification des fonctions ont également droit à une prime supplémentaire d'environ 200 euros nets.

Le 23 août 2021, le SFP lui a également répondu. Il lui donne un exemple expliquant la réduction de sa pension et la manière dont les trop-perçus seront récupérés.

L'Ombudsman note que dans aucune des deux lettres, le SFP ne fournit d'informations spécifiques sur l'impact sur son supplément minimum garanti, ni de clarification sur les règles spéciales applicables à l'époque pour, entre autres, les revenus dans le secteur des soins de santé.

Le 1er avril 2022, madame reçoit une notification dans laquelle on l'informe de la décision de réduire sa pension. En même temps, elle reçoit un décompte des sommes perçues en trop. Le SFP lui réclame 5.046,08 euros.

Immédiatement après avoir reçu cet ordre de recouvrement, l'intéressée contacte le SFP. Elle n'a pas compris comment une réduction de 7 % de sa pension - c'est ainsi qu'elle a lu la décision de récupération - pouvait conduire à une récupération de plus de 5.000 euros. En outre, le montant mensuel de la pension pour l'année 2021 a été réduit de plus de 7 %.

Le 5 avril 2022, le service des plaintes du SFP lui fournit des explications supplémentaires. Il l'informe de ce que la diminution du montant était due, d'une part, à la réduction de sa pension de 7 % et, d'autre part, à la suspension du supplément minimum garanti (pour toute l'année).

Le Service des plaintes a fourni à la requérante des informations correctes concernant l'effet des revenus d'une activité professionnelle sur sa pension.

L'intéressée estime que le SFP lui a fourni des informations erronées, ce qui l'oblige à rembourser une importante somme d'argent. Elle se tourne donc vers le Médiateur pour les pensions.

Le Service de médiation pour les pensions analyse la plainte et aboutit aux conclusions suivantes.

En application de l'article 82 de la loi-programme du 28 juin 2013, la pension de survie est cumulable avec les revenus d'une activité professionnelle salariée, à condition que le revenu annuel brut de l'année 2021 ne dépasse pas 19.782 euros bruts. Si le revenu dépasse ce montant, le montant de la pension pour toute l'année civile est réduit du pourcentage de dépassement de la limite annuelle.

Toutefois, l'intéressée perçoit une pension de survie qui est complétée par un supplément minimum garanti. Dans le cas de bénéfice d'un supplément minimum, une autre disposition légale s'applique également : en vertu de l'article 124 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses, le supplément minimum est suspendu pour toute l'année civile si la pension de survie est réduite ou suspendue en vertu de la législation sur le cumul.

Étant donné que l'intéressée perçoit une pension de survie complétée par un supplément minimum garanti, le dépassement de la limite annuelle autorisée entraîne une réduction de sa pension de survie et simultanément la suspension totale du supplément minimum.

En raison des augmentations de salaire décidées par le gouvernement pour le secteur des soins, l'intéressée devait recevoir une augmentation de salaire en 2021. Suite à quoi, le 26 juillet 2021, elle a contacté le SFP pour demander ce qu'une augmentation de salaire dans le secteur des soins de santé signifierait pour sa pension.

Informations incomplètes

Premièrement, le Médiateur pour les Pensions considère que les informations incomplètes données par le SFP à l'intéressée en 2021 (les deux réponses envoyées par le SFP à l'intéressée en 2021) sont à la base du recouvrement du supplément minimum de pension.

Le Service de médiation pour les pensions estime que, sur la base des informations qui lui ont été fournies en 2021, l'intéressée ne pouvait pas savoir qu'une autre réglementation s'appliquerait au supplément minimum garanti, et a donc attiré l'attention du SFP en particulier sur les informations incomplètes qui lui ont été fournies en 2021. Cela constituait une violation de l'article 3 de la Charte de l'assuré social.

L'article 3 de la Charte de l'assuré social dispose : « *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...* »

La mission d'information à charge du SFP est importante afin que le pensionné puisse décider en toute connaissance de cause.

L'Ombudsman part du principe que si le SFP, dans ses réponses à la requérante, avait fait spécifiquement référence à sa situation particulière de bénéficiaire d'un supplément minimum (et aux conséquences du dépassement de la limite autorisée), elle aurait éventuellement pu éviter un recouvrement.

Ainsi, dans un mail du 6 avril 2022, l'intéressée écrit elle-même : « *Si j'avais su que je risquais de perdre mon supplément minimum garanti (puisque je ne savais même pas que ma pension était constituée de deux parties), je me serais adaptée.* »

Dans un premier temps, le SFP ne répond pas à la demande de l'Ombudsman.

Le SFP se réfère à l'application correcte de la législation et au fait que l'information sur le cumul du supplément minimum avec les revenus d'une activité professionnelle a été communiquée au moment de l'octroi de la pension de survie.

En outre, le SFP indique que les informations correctes concernant la suspension du supplément minimum de pension peuvent être trouvées sur leur site web : « *Le paiement du supplément dans le cadre de la pension de survie est **interrompu** si vous exercez une activité professionnelle qui mène à la suspension ou à la diminution de la pension de survie.* » https://www.sfpd.fgov.be/fr/montant-de-la-pension/calcul/types-de-pensions/pension-de-survie#minimum_fonct

L'Ombudsman a ensuite précisé son argumentation auprès du SFP et a notamment attiré son attention sur le fait qu'il avait fourni à plusieurs reprises de informations erronées à Mme Van Roosmalen.

Suite à quoi, le SFP accède à la demande du Médiateur pour les Pensions et limite la réduction de la pension de l'intéressée par le pourcentage de dépassement de la limite autorisée, à savoir 7 %. La dette de l'intéressée est ainsi réduite de 5.046,08 euros à 1.510,31 euros.

Influence du travail dans le secteur des soins de santé durant la période covid sur la pension

L'Ombudsman a également attiré l'attention du SFP sur la situation particulière du secteur des soins de santé. Il a interrogé le SFP sur l'application des dispositions de la loi du 7 mai 2020 sur les mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie de COVID-19 en matière de pensions, de pensions complémentaires et d'autres prestations complémentaires dans le domaine de la sécurité sociale pour la période allant jusqu'au 1er juillet 2022, qui est la date de fin des mesures favorables à propos du COVID-19 prévues à l'article 3/1 par la loi du 7 mai 2020 sur les mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie de COVID-19 en matière de pensions, de pensions complémentaires et d'autres prestations complémentaires dans le domaine de la sécurité sociale. En effet, la loi précise que, pour le cumul d'une pension avec les revenus d'une activité professionnelle, il n'est pas tenu compte des revenus d'une activité professionnelle exercée par le bénéficiaire de l'allocation ou son conjoint au cours de la période commençant le 1er mars 2020, dans la mesure où ces revenus résultent d'une activité professionnelle commencée ou prolongée dans le cadre de la lutte contre le coronavirus COVID-19 et dans la mesure où cette activité professionnelle est exercée dans l'une des entreprises des secteurs cruciaux ou dans les services essentiels, tels que listés dans l'annexe de l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 relatif aux mesures urgentes pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19.

L'intéressée avait informé le SFP (sur le formulaire qui lui avait été envoyé par le SFP le 7 mars 2022 dans le cadre de l'examen de ses revenus professionnels de 2021) qu'elle n'avait pas commencé ou étendu une quelconque activité professionnelle à la suite ou en relation avec la crise du coronavirus.

Comme indiqué plus haut, l'intéressée travaillait dans une maison d'accueil et de soins. Elle a bénéficié d'une augmentation de salaire le 1er juillet 2021 en raison de son entrée dans le système de l'Institut de Classification de Fonctions (IFIC). Pour la période d'avril à juin 2021, l'augmentation a été accordée rétroactivement par le paiement d'une prime.

L'intéressée ayant elle-même déclaré qu'elle n'a pas travaillé plus d'heures ou repris une activité dans le secteur des soins de santé pendant la période du coronavirus, elle ne remplit pas, selon une lecture littérale de la législation, les conditions telles que prévues par la loi du 7 mai 2020 contenant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, de pensions complémentaires et d'autres prestations complémentaires en matière de sécurité sociale. L'article 3 §1 de la loi du 7 mai 2020 prévoit en effet que les revenus résultant d'une activité professionnelle exercée... (dans le secteur des soins de santé) ne doivent pas être pris en compte dans la mesure où ces revenus résultent d'une activité professionnelle qui a été « entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ». Le SFP applique la loi littéralement, autant que correctement, ici.

Le Médiateur pour les Pensions demande donc si **une interprétation a fortiori** de la législation jusqu'au 1er juillet 2022 ne serait pas plus appropriée. Il a suggéré de ne pas tenir compte :

- De l'augmentation de salaire et de la prime octroyées avec effet rétroactif – étant donné que dans l'accord flamand il était clairement mentionné que celles-ci étaient introduites rapidement en vertu de la crise du covid :
- De manière limitée dans le temps : soit jusqu'au 1er juillet 2022, soit la date de fin des mesures spécifiques favorables dues au covid.

Le Médiateur a suggéré de n'appliquer cette interprétation que du 1er mars 2020 au 1er juillet 2022³, soit jusqu'à la date de fin des mesures exceptionnelles prises dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale et prévue à l'article 3/1 de la loi du 7 mai 2020, et modifiées par l'article 117 de la Loi-Programme du 27 décembre 2021. Ce principe a par la suite été repris dans les arrêtés royaux du 6 juillet 2020, 17 novembre 2020, 18 avril 2021 et 29 août 2021.

Par cette méthode d'interprétation, on étend la loi à un cas imprévu parce que les raisons pour lesquelles cette disposition a été rédigée – au moment de son vote - sont présentes avec encore plus de force dans ce cas. Dans ce cas, l'adage « *qui peut le plus, peut le moins* » devrait trouver à s'appliquer.

La loi du 7 mai 2020 - qui a été rédigée alors que l'on ne savait pas encore que les salaires dans le secteur des soins de santé seraient effectivement augmentés - prévoyait que les personnes pouvaient travailler davantage sans que cela ait un impact sur leur pension. En outre, ceux qui ont démarré une activité dans le secteur des soins de santé ont été autorisés à gagner un montant supplémentaire illimité pendant la pandémie de coronavirus. **Au moment où la législation a été élaborée, il n'y avait aucun problème pour le pensionné qui continuait à travailler dans le secteur des soins de santé au même rythme de travail.** Si la législation est appliquée strictement, la seule option pour le personnel des soins de santé percevant une pension (principalement des pensions de survie) pendant la crise du coronavirus est de travailler moins (ou plus) étant donné l'augmentation des salaires. Cela nous semble contredire l'idée selon laquelle toutes les mains secourables étaient plus que bienvenues durant la crise du coronavirus.

Le SFP n'a pas adhéré à la suggestion de l'Ombudsman de procéder à une interprétation a fortiori et l'a informé de ce que le législateur a clairement indiqué que les revenus supplémentaires dus au coronavirus n'affectaient pas les revenus pris en compte dans le cadre de leur cumul avec la pension. La réglementation signifie par-là que les personnes qui font des heures supplémentaires, augmentent leur temps de travail ou (re)commencent temporairement l'activité ne doivent pas être pénalisées par la réduction de leur pension. La loi a clairement prévu les termes qui « *entament ou étendent leur activité*

3 Lors de la discussion de l'article 18 du projet de loi du 20 novembre 2022 portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins (voir Ch., Doc. Parl. 55, 2888/01, p. 14), on peut lire dans l'exposé des motifs : « Compte tenu de la situation exceptionnelle actuelle, cette neutralisation est réintroduite pour les personnes concernées afin d'éviter les éventuelles conséquences négatives auxquelles les retraités pourraient être confrontés s'ils commençaient ou prolongeaient leur travail pour aider dans les secteurs de la santé et de l'éducation. En outre, il est nécessaire que les revenus résultent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue en application de la présente loi ou de la loi du 7 mai 2020.»

Toutefois, l'exposé des motifs indique expressément que la loi vise à prendre des mesures pour remédier aux pénuries de personnel à court terme dans le secteur des soins de santé. Elle indique que l'offre sur le marché du travail est insuffisante, ce qui se traduit par de nombreux postes vacants et, dans le même temps, par un important flux sortant, tant temporaire (absentéisme accru) que permanent (professionnels de la santé quittant le secteur des soins). Des besoins aigus sont également identifiés dans le secteur des soins infirmiers à domicile, les secteurs de soins relevant de la compétence des régions. Certaines de ces mesures étaient déjà applicables dans la lutte contre le coronavirus. Entretemps, il incombe à ce gouvernement et aux gouvernements des entités concernées de prendre des mesures plus structurelles, le cas échéant, afin de garantir une main-d'œuvre suffisante dans un secteur crucial comme celui des soins de santé.»

Cela montre clairement que la prolongation à partir du 1er juillet 2022 n'est plus liée en premier lieu à la crise du covid mais avant tout à la pénurie structurelle de personnel dans le secteur des soins. En outre, il ne peut plus être soutenu ici qu'au moment du vote de la loi, le législateur n'était pas au courant du fait qu'une augmentation salariale était accordée, entre autres, en vertu du covid. Ce sont donc les raisons pour lesquelles le Médiateur pour les pensions avait opté pour le 1er juillet 2022 comme date de fin de l'interprétation a fortiori dans sa suggestion.

professionnelle » aussi, selon le SFP, une augmentation de salaire est donc une modification structurelle de la rémunération et non un revenu supplémentaire temporaire.

En outre, le SFP note qu'un pensionné travaillant dans le secteur des soins de santé bénéficie également d'indexations et d'adaptations barémiques, ce qui peut également entraîner un dépassement des limites de cumul autorisées. Toujours selon le SFP, ce constat pose la question de savoir si ces augmentations de salaire doivent être ignorées ou non.

Cela signifie que si l'intéressée avait été correctement informée par le SFP de l'impact d'une augmentation de salaire sur sa pension, elle aurait dû rembourser la totalité de la dette. Donc, non seulement la réduction de 7 % de sa pension, mais aussi la perte du supplément minimum garanti.

Elle s'est toutefois efforcée de poursuivre son activité dans le secteur des soins de santé durant la période de coronavirus.

Enfin, à titre de comparaison, l'Ombudsman constate que la loi du 20 novembre 2022 portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins ne prévoit, là encore, la limitation de l'exonération des revenus que pour ceux qui entament ou étendent une activité professionnelle. En effet, l'article 18 précise que, pour le cumul des pensions « *avec les revenus provenant d'une activité professionnelle, il n'est pas tenu compte des revenus provenant d'une activité professionnelle exercée par le bénéficiaire de la prestation ou son conjoint, pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue en application de la présente loi ou la loi du 7 mai 2020 portant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale et pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui est exercée dans l'un des secteurs, établissements ou services déterminés dans l'article 2 de cette loi ou de l'article 3/1, alinéa 1er, 1°, 2° et 3°, de la loi du 7 mai 2020 précitée.* »

Toutefois, le Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, M. Vandenbroucke, a reconnu, lors de la discussion de cette loi, que cela pourrait potentiellement générer une discrimination entre le personnel travaillant déjà dans le secteur et celui qui vient travailler temporairement dans ce même secteur des soins de santé. Dans le rapport fait au nom de la Commission des Affaires sociales, la réponse donnée par le Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique⁴ à la question de savoir si l'intention était d'exclure la possibilité pour les personnes ayant récemment pris une pension anticipée de « *combiner les avantages de la pension anticipée avec une rémunération normale en tant que prestataire de soins de santé* » était formulée ainsi : « *Certains avis ont épinglé une potentielle discrimination entre le personnel du secteur et les personnes qui viennent travailler de manière temporaire dans les soins de santé, pour résorber le déficit de personnel dans le secteur. Le ministre comprend cet argument. Il souligne toutefois que la grande majorité du personnel des soins est ravie que des personnes viennent en renfort, ce qui permet de soulager en partie la charge de travail sur leurs épaules.* »

En effet, le personnel de soins qui entame activité professionnelle (c'est-à-dire qui vient travailler dans le secteur des soins) peut cumuler sans limites, celui qui travaille déjà dans le secteur des soins et qui n'étend pas son activité ne bénéficie pas de cette possibilité.

En conclusion, le Médiateur pour les Pensions reconnaît que l'interprétation du SFP est une interprétation défendable et donc correcte de la législation. Ce nonobstant, le Médiateur pour les Pensions estime nécessaire d'envoyer un signal au législateur car, compte tenu de cette formulation, le personnel des services de soins de santé qui bénéficie d'une pension anticipée⁵ ou d'une pension de survie et qui a bénéficié d'une augmentation salariale pendant la crise du covid - augmentation qui s'est accélérée compte tenu précisément du fait de cette crise - devrait réduire ses heures en pleine crise du covid (ou éventuellement les augmenter : ce qui n'est pas nécessairement possible pour tout le monde) afin ... de conserver sa pension intacte. Ce constat semble totalement contraire à l'idée que toutes les mains secourables étaient plus que bienvenues pendant la crise du covid !

Le 6 avril 2022, Mme Van Roosmalen a signalé qu'elle avait commencé à réduire ses prestations en 2022.

⁴ Voir le Rapport établi au nom de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions par Mme Florence REUTER concernant le projet de loi du 20 novembre 2022 portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins (art. 1er à 18 et 21) du 24 octobre 2022, Doc. Parl. 55, 2888/03, p. 14 Voorstel (lachimbre.be).

⁵ Une fois encore, l'Ombudsman insiste sur le fait que cela ne concerne que ceux qui ne sont pas autorisés à percevoir un revenu complémentaire illimité dans le cadre du régime normal et donc pas ceux qui ont une carrière de 45 ans à la date d'effet de la prise de cours de la pension ou pour les pensionnés concernés au 1er janvier de l'année de leurs 65 ans.

my **pension.be**

Votre dossier
de pension en ligne

SE CONNECTER

Difficultés à vous connecter?



Dernières nouvelles

Changements au 1er janvier 2022

En janvier 2022, des changements sont prévus pour les pensions et autres prestations sociales.

Le montant de votre pension peut changer en conséquence. Vous ne devez rien faire, nous ajusterons automatiquement votre pension ou votre GRAPA.

Vous recevrez des informations plus détaillées sur ces changements en janvier. Gardez donc un

En prévision de cela, nous listons tout sur mapensionchange.be.

L'équipe mypension.be

Sigedis informe les affiliés de leur nouvelle constitution de pension complémentaire

Le 30/11 Sigedis a commencé l'envoi des messages push à tous les affiliés connus au 1/1/2

De cette manière, Sigedis envoie plus de 3,9 millions de messages sur mypension.be

Information disponible
sur Mypension

CHAPITRE

2

Information disponible sur Mypension

Mypension.be est le portail des pensions en ligne pour toutes les informations personnalisées sur les pensions légales et complémentaires. En 2022, 4 millions de (futurs) retraités ont déjà visité le site web.

Le moteur de pension est un projet de collaboration entre les trois grands régimes de pension (fonctionnaires, salariés et indépendants) qui offre aux citoyens un point de contact unique via www.mypension.be pour consulter en ligne la date la plus proche de leur pension (depuis 2016) ainsi que le montant de leur pension (depuis 2017), qu'ils soient fonctionnaires, salariés ou indépendants. Actuellement, il est même possible de simuler la date de départ à la pension la plus proche possible et d'obtenir le montant de la pension correspondante à cette date, voire à différentes autres dates souhaitées.

Par le biais de mypension, les citoyens peuvent également demander leur pension ou demander la régularisation de périodes d'études.

Outre ces options pour les futurs retraités, mypension contient également toutes les données de paiement des pensions versées par le SFP (par exemple, les dates de paiement, les retenues sur les pensions, etc.), c'est-à-dire les pensions des salariés, des indépendants et la majorité des pensions des fonctionnaires. Les fiches fiscales peuvent également être trouvées via mypension. En outre, les pensionnés peuvent trouver dans mypension les réponses aux questions qu'ils posent au SFP ou à l'INASTI.

Mypension répond ainsi aux besoins d'information sans cesse croissants des retraités et des futurs retraités, ce qui en fait un exemple de la manière dont un service public moderne sert ses citoyens.

Toutefois, pour continuer à le faire, mypension est également constamment en cours de développement. À l'avenir, par exemple, il sera possible de multiplier les simulations d'impact des choix de carrière (et pas seulement le raccourcissement ou l'allongement des carrières, ce qui est déjà possible aujourd'hui) sur la retraite.

Compte tenu du succès de mypension, le Médiateur pour les pensions réceptionne bien évidemment aussi régulièrement des plaintes concernant les informations fournies sur mypension. Aussi, sur la base de l'analyse de ces plaintes, le Médiateur pour les pensions lance les appels suivants aux futurs retraités autant qu'aux services des pensions :

1. Appel aux services de pension afin de poser, dans un plus grand nombre de cas aux futurs pensionnés, la question relative à des périodes manquantes de la carrière qui auraient été consacrées à l'éducation d'un enfant de moins de 6 ans

DOSSIER 36724

Les faits

Mme Bernard travaille pour l'administration flamande. Depuis des années, elle bénéficie d'une interruption de carrière à mi-temps pour s'occuper de son mari malade. Elle consulte régulièrement mypension. Mypension renseigne la date du 1er mai 2023 comme date de pension la plus proche possible.

En vue de prendre sa pension le 1er mai 2023, Mme Bernard dépose sa demande de pension en mai 2022. Toutefois, elle n'indique pas comme date de départ à la pension la date du 1er mai 2023, mais « la date la plus proche possible ».

À sa grande surprise, le SFP l'informe du fait qu'elle pourra prendre sa pension à partir du 1er juin ... 2022 ! Elle demande une explication au SFP à ce sujet mais ne reçoit pas immédiatement d'informations claires.

Mme Bernard avait accumulé un maximum de jours de congé pour mettre fin à sa carrière avant le 1er mai 2023. Elle décide maintenant de prendre les jours de congé de manière anticipée et de prendre sa pension à partir du 1er novembre 2022.

Elle se plaint au Médiateur de ne pas avoir été informée plus tôt de la possibilité de percevoir sa pension avant le 1er mai 2023. Elle formule sa plainte comme suit : « *Compte tenu de ma situation familiale difficile, j'aurais été très, très heureuse de pouvoir connaître cette date plus tôt.* »

Commentaires

Pour pouvoir bénéficier d'une pension anticipée, c'est-à-dire avant l'âge normal de la retraite, l'intéressé doit remplir certaines conditions de carrière¹. Dans le secteur public, les années prises en compte pour la condition de carrière sont énumérées à l'article 46, § 1 de la loi du 15 mai 1984 relative aux mesures d'harmonisation des régimes de pension.

Cet article stipule entre autres (2^{ème} alinéa, 1^o) : sont « *également prises en compte, les années civiles pour lesquelles des droits à pension peuvent être ouverts en cas de retraite anticipée dans le régime des salariés (...).* »

Dans le régime des travailleurs salariés, l'article 4, § 2^o de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 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 dispose :

« Pour l'application du présent paragraphe et du paragraphe 3, sont prises en considération les périodes au cours desquelles l'intéressé a interrompu sa carrière professionnelle en vue d'éduquer un enfant n'ayant pas atteint l'âge de six ans accompli. Toutefois, ces périodes ne sont pas prises en considération si elles peuvent ouvrir un droit à la pension en vertu des régimes de pension visés à l'alinéa 1er. Les périodes visées par le présent alinéa et les périodes correspondantes qui ouvrent un droit à la pension en vertu des régimes de pension visés à l'alinéa 1er, ne peuvent être prises en considération qu'à concurrence d'une durée maximale de 36 mois complets. Le Roi peut fixer les conditions auxquelles les périodes visées au présent alinéa doivent satisfaire pour être prises en considération. »

A l'article 2 de l'arrêté royal du 21 mars 1997 portant exécution des articles 4, § 2, alinéa 2, 7, § 1, alinéas 10 et 11 et 8, § 7, alinéa 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 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 et apportant modification de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, le Roi a fixé ces conditions.

Cet article dispose : « *Les périodes visées à l'article 4, § 2 alinéa 3, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 sont prises en considération à condition que durant ces périodes l'intéressé, son conjoint dans le ménage ou la personne avec laquelle il formait un ménage ait été allocataire des allocations familiales pour l'enfant et pour autant qu'il ait repris une activité professionnelle susceptible d'ouvrir des droits à la pension en vertu d'un régime légal belge avant l'expiration de la cinquième année civile qui suit celle au cours de laquelle la carrière a été interrompue et que cette activité ait été poursuivie durant un an au moins.* »

Compte tenu du fait que pendant ces périodes d'interruption de carrière, les intéressés ne perçoivent aucune allocation, ni ne disposent de revenus professionnels (dans les deux cas, d'ailleurs, cette période pourrait, le cas échéant, être assimilée en application d'autres dispositions légales), ladite période d'éducation des enfants ne figure pas dans le compte individuel de l'intéressé. Par conséquent, le SFP n'a pas connaissance du fait que l'intéressé pourrait éventuellement remplir les conditions d'assimilation pour ces périodes consacrées à l'éducation des enfants.

¹ Actuellement, l'âge normal de la retraite est de 65 ans. Il sera de 66 à partir du 1er février 2025 et de 67 à partir du 1er février 2030. Pour prendre une retraite anticipée, la personne doit justifier d'une carrière de 44 ans pour obtenir la pension à partir de 60 ans, d'une carrière de 43 ans pour la retraite à partir de 61 ans et d'une carrière de 42 ans pour la retraite à partir de 63 ans.

Ces périodes n'apparaissent donc pas dans mypension et les personnes consultant leur carrière via mypension ne trouveront donc aucune donnée pour ces périodes. Comme les intéressés n'ont, par hypothèse, ni travaillé ni perçu de revenus pendant ces périodes, ils ne posent généralement pas de questions à leur sujet. Par conséquent, ils ne contactent pas le SFP.

Comme la date de départ à la retraite la plus proche indiquée dans mypension est calculée automatiquement par le programme sur la base des données de carrière connues (dans ce même programme), la date de départ à la retraite la plus proche indiquée dans mypension est donc possiblement - voire plutôt probablement - inexacte.

C'est également le cas pour Mme Bernard. Étant donné qu'elle a interrompu sa carrière pour élever son enfant et qu'elle n'a perçu durant cette période aucun revenu (professionnel ou de remplacement), elle ne se pose aucune question concernant ce « trou » dans sa carrière en 1998.

Au moment où Mme Bernard introduit sa demande de pension, le SFP examine l'entièreté de son dossier. Le SFP constate qu'en 1998, elle avait un enfant à charge âgé de moins de 6 ans. Étant donné qu'au cours de cette période, elle a également perçu des allocations familiales (dénommé actuellement, en Flandre, « groeipakket » \kit croissance) et qu'elle remplissait toutes les autres conditions, les dispositions relatives aux périodes consacrées à l'éducation des enfants pouvaient être appliquées. Par conséquent, l'année 1998 pouvait être ajoutée à la carrière en tant qu'année de carrière éligible pour déterminer la date de départ à la retraite la plus proche possible.

L'application de cette disposition a permis à Mme Bernard d'obtenir sa pension à partir du 1er juin 2022.

Conclusion

L'Ombudsman a constaté que, dans mypension, l'intéressée n'était interrogée de manière automatique que sur les périodes de travail manquantes dans la carrière : Je ne suis pas encore pensionné(e) et il manque des périodes dans «Ma carrière pension». Que dois-je faire ? Il va de soi que Mme Bernard n'a pas cliqué sur cet item, puisque, à ses yeux, il n'y avait pas de périodes d'activité ou assimilée manquantes dans sa carrière.

Il est regrettable de devoir constater que certaines personnes qui pourraient bénéficier de leur pension à partir d'un certain âge n'en ont pas conscience parce que les périodes consacrées à l'éducation de leurs enfants ne peuvent pas être automatiquement mentionnées dans leur mypension.

Dans certains cas – et même si dans d'autres dossiers, cette question a bien été posée - mypension ne demande pas explicitement aux personnes de déclarer leurs périodes d'éducation des enfants.

C'est évidemment d'autant plus regrettable dans une situation comme celle de Mme Bernard. Ignorant qu'elle pouvait déjà partir en pension, elle a tout mis en œuvre pour pouvoir s'occuper de son mari malade et continuer à travailler. Ainsi, en raison de l'évolution de l'état de santé de son conjoint, elle a dû recourir aux régimes de congé existants et dû opter pour une interruption de carrière à mi-temps à côté de son mi-temps presté. Voici un extrait de sa plainte : *« Ces années furent particulièrement pénibles (...) et si j'avais su que je pouvais bénéficier de ma pension, je l'aurais bien sûr prise pour pouvoir mieux encore m'occuper de mon mari ! »*

L'Ombudsman a donc suggéré au SFP de faire en sorte que mypension ouvre systématiquement l'option permettant de déclarer d'éventuelles périodes consacrées à l'éducation d'un enfant de moins de 6 ans.

Le SFP a répondu : *« Nous examinerons la meilleure façon de procéder et le calendrier. Une piste consiste à renvoyer à notre site web où l'on peut trouver les périodes qui peuvent intervenir dans le calcul de la pension. »*

2. Appel aux futurs pensionnés qui devraient atteindre dans une ou deux années la date la plus proche de départ en pension afin de certainement vérifier les données disponibles relatives à leur carrière

Les chiffres du SFP montrent que 71 % des visiteurs de mypension.be ne sont pas encore pensionnés. La plupart des utilisateurs sont âgés de 56 à 65 ans. En bref, ce sont majoritairement des futurs pensionnés qui se retrouvent à la veille de leur pension. Et c'est en effet un moment où le Médiateur pour les pensions conseille tant aux services de pension qu'aux futurs pensionnés de consulter mypension.

C'est en effet un moment particulièrement opportun pour vérifier les données relatives à la carrière. De fait, la date la plus proche de pension ainsi que son montant dans mypension dépendent des données de carrière en mémoire dans le programme. Si des informations sont manquantes (par exemple, des années de carrière qui ne sont pas mentionnées, un emploi à l'étranger qui n'est pas connu) ou si le programme contient des informations incorrectes, la date de pension la plus proche possible et/ou son montant estimés ne seront probablement pas corrects.

En priorité, il est vivement conseillé au futur pensionné de vérifier toutes les données de sa carrière qui sont disponibles dans mypension et cela, plusieurs années avant sa pension afin, le cas échéant, de signaler toute donnée manquante, incomplète ou erronée. Ce contrôle lui incombe car, dans certains cas, les services de pension ne disposent pas de toutes les informations nécessaires et celles-ci ne peuvent actuellement être fournies que par les futurs intéressés eux-mêmes.

C'était notamment le cas dans l'exemple cité dans le Rapport annuel 2021 aux pages 12 et suivantes. On y constatait que, suite à une condamnation de l'ONEM à payer des allocations de chômage rétroactivement pour une période se situant dans le passé, cette nouvelle période de chômage reconnue après jugement n'était pas reprise dans les données du mypension de l'intéressé.

Il en va de même pour la période, d'une durée maximale de trois ans, pendant laquelle l'intéressée aurait interrompu sa carrière pour s'occuper de l'éducation d'un enfant de moins de six ans. L'Ombudsman se réfère à cet égard au dossier 36724, qui a été examiné en détail dans l'appel lancé au point 1.

Toutefois, il importe de souligner également, qu'il n'y a pas non plus d'obligation pour un employeur public d'encoder des prestations d'avant 2011 par le biais de Capelo dans mypension lorsque le fonctionnaire a quitté le service avant le 31 décembre 2011 et que le Service de pensions n'a pas lui-même demandé de les introduire dans Capelo. Ce n'est que si le futur pensionné le signale que les services des pensions peuvent être au courant de cette période d'activité et, le cas échéant, interroger le service public dans lequel l'intéressé aurait eu des prestations avant le 1er janvier 2012 afin de les faire introduire dans Capelo.

Lorsque l'intéressé a une carrière mixte avec une activité en qualité de salarié, à l'âge légal un dossier d'octroi d'office est ouvert pour sa carrière comme salarié. Au terme de l'instruction il reçoit une décision de pension ; sur cette décision de pension se trouve mentionné qu'il doit également déclarer, le cas échéant, qu'il était fonctionnaire.

S'il a une carrière mixte avec une activité de travailleur indépendant, un dossier de pension d'office est ouvert pour sa carrière d'indépendant à l'âge légal. Lors de l'instruction de ce dossier, il recevra un questionnaire de l'INASTI dans lequel il devra également déclarer, le cas échéant, son activité en tant que fonctionnaire.

Toujours uniquement sur la base de ces déclarations, une pension de fonctionnaire peut encore être accordée d'office (en application des règles de polyvalence) pour une activité en tant que fonctionnaire qui a eu lieu avant le 31 décembre 2011 lorsque le fonctionnaire a quitté son activité dans le secteur public avant cette même date du 31 décembre 2011.

A contrario, s'il n'y a eu qu'une activité en qualité de fonctionnaire avant le 31 décembre 2011 et que le fonctionnaire a quitté le service avant le 31 décembre 2011, aucune enquête d'office sur les droits à pension ne sera ouverte si le futur pensionné n'a pas consulté mypension ni signalé cette activité. Cette question est illustrée par les commentaires suivants sur la base d'une autre plainte traitée.

Les faits

Mme Lasuisse perçoit une pension dans le régime des salariés. Elle souhaite renoncer à cette pension car elle estime que cela lui permettrait d'échapper à l'obligation de s'affilier à une mutuelle en qualité de titulaire (et de payer les cotisations y afférentes). Mais le SFP a refusé. Elle s'est donc tournée vers le Médiateur.

Commentaires

L'enquête du Médiateur pour les pensions montre que le SFP a eu raison de ne pas accéder à sa demande de renoncer à sa pension. Selon les dispositions légales qui régissent le régime de pension des salariés, cela n'est possible que dans un nombre limité de cas. L'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 et celui du 21 décembre 1967 (règlement général) ne prévoient cette possibilité que dans quatre situations.

Le cas du changement de statut en matière d'affiliation à une mutuelle ne fait pas partie des cas exhaustifs permettant de renoncer au bénéfice du droit à la pension lorsque celle-ci a pris cours.

Toutefois, au cours de son enquête, le Médiateur pour les pensions a constaté que l'intéressée a également mentionné ce qui suit dans sa plainte :

« J'ai travaillé à temps partiel au SPF Finances pendant plus de 15 ans (de 1983 à 1999). »

L'intéressée pensait que sa pension avait déjà été calculée sur la base de cette période. En revanche, l'Ombudsman constatait que cette période n'apparaissait pas dans le calcul de la pension (et donc encore moins dans la décision de pension).

Lors de son instruction, l'Ombudsman constate que cette période n'apparaît pas dans mypension. L'aperçu de la carrière dans le dossier électronique auprès du SFP n'indique rien non plus pour cette période. Un examen plus approfondi du dossier de pension montre que nulle part dans ce dossier il n'est fait mention d'une activité professionnelle de 1983 à 1999.

Étant donné que l'employeur n'avait pas introduit les données relatives à la carrière de l'intéressée dans le fichier électronique (Capelo) et que celle-ci n'a pas signalé cette période au cours de l'enquête du SFP, celui-ci ne pouvait avoir connaissance de cette activité professionnelle et, par conséquent, les droits à pension pour cette période n'ont pas été examinés.

La loi du 29 décembre 2010 portant des dispositions diverses (I) régit la déclaration des données de carrière par les employeurs du secteur public. L'exposé se limite ici aux données dites historiques de la carrière, et en particulier à celles qui concernent les périodes antérieures au 1er janvier 2011.

L'article 143 dispose : *« L'employeur est tenu pour chaque membre du personnel en service au 1er janvier 2011, de délivrer et de valider avant le 1er janvier 2016 une attestation électronique relative aux données de carrière et de rémunération pour la période s'étendant jusqu'au 31 décembre 2010 inclus. (...) »*

L'article 146 précise : *« Le dernier employeur auprès duquel un membre du personnel a cessé ses fonctions avant le 1er janvier 2011 sans avoir obtenu une pension de retraite, est tenu de délivrer et de valider une attestation électronique « données historiques » dans le délai d'un mois à partir de la réception de la demande d'une pension de retraite. »*

Suite à l'appel lancé par le Médiateur pour les pensions dans son Rapport annuel 2016, page 59, de faire en sorte qu'une mise à jour des données soit également possible dans mypension lorsque le pensionné signale des lacunes, le législateur a, par l'article 18 de la loi du 13 avril 2019, inséré un article 147/1 dans la loi du 29 décembre 2010 portant des dispositions diverses, qui dispose : *« Le dernier employeur auprès duquel un membre du personnel a cessé ses fonctions avant le 1er janvier 2011 sans avoir obtenu une pension de retraite, est tenu de délivrer et de valider une attestation électronique « données historiques » dans le délai d'un mois à partir de la réception de la demande introduite à cette fin par une institution de pension du secteur public ».*

Ce dernier article prévoit que lorsqu'un futur pensionné constate dans mypension que des données de carrière sont manquantes et le signale au SFP, celle-ci en informe son dernier employeur public qui est alors tenu de procéder à l'introduction de la carrière dans Capelo endéans le mois qui suit.

Il est clair que Mme Lasuisse n'a pas vérifié sa carrière sur mypension et n'a donc pas signalé qu'une partie de sa carrière manquait.

A défaut de réaction de l'intéressée concernant la partie manquante de sa carrière dans mypension, l'employeur n'était pas légalement tenu d'introduire la carrière dans Capelo.

Ceci dit, nonobstant la mention explicite sur sa notification de pension du 23 juin 2022 relative à sa carrière de salariée « *Veillez informer le Service fédéral des pensions si vous avez exercé l'une des activités suivantes : une carrière de fonctionnaire (...)* », Mme Lasuisse n'a pas signalé cette activité.

Il est donc compréhensible que le SFP n'ait pas enquêté davantage sur son activité après 1982. En effet, le compte individuel de l'intéressée ne faisait état que d'une activité de 1979 à 1981. Par la suite, Mme Lasuisse n'a plus eu d'activité connue, que ce soit en tant que salariée ou en tant qu'indépendante. Par conséquent, le SFP n'avait aucune raison de croire qu'elle aurait pu encore travailler dans le secteur public, d'autant plus que malgré l'avertissement sur la décision de pension de le signaler, Mme Lasuisse n'y avait pas réagi.

Ce n'est qu'en mentionnant son activité au SPF Finances dans sa plainte au Médiateur pour les pensions que la question des droits à pension pour cette période a été soulevée.

Après l'intervention du Médiateur, le SFP a demandé à l'employeur de compléter la carrière. Par la suite, il a pu déterminer les droits à pension.

L'intéressée ayant été nommée à titre définitif durant cette période, il lui a été accordé une pension dans le régime du secteur public de 1.005,26 € brut par mois à compter du 1er octobre 2021.

Conclusion

Le Médiateur pour les pensions appelle à nouveau tous les citoyens à vérifier les données de carrière apparaissant dans mypension et à signaler les périodes manquantes via le lien prévu à cet effet. De fait, toutes les données relatives à la carrière ne sont pas nécessairement reprises dans mypension.

Il faut également rappeler ici l'importance de la relecture de la décision. S'il y a le moindre doute sur les périodes prises en compte pour la pension, l'Ombudsman conseille de contacter le SFP via son formulaire de contact ou via mypension. Ceci vaut, bien entendu, également pour toute autre question que les citoyens auraient concernant leur dossier de pension.

Ces dernières années, le SFP a encouragé le recours à mypension de différentes manières. Sur le site de mypension, est mentionné que les données de carrière manquantes peuvent être signalées. Ce n'est donc que justice.

3. Inviter les futurs retraités à vérifier régulièrement leurs données de carrière dès qu'ils commencent à travailler

Le Médiateur pour les pensions recommande également de vérifier régulièrement les données de carrière enregistrées sur mypension dès le début d'une activité professionnelle. En effet, plus tôt une erreur est détectée, plus facile il est de recueillir les preuves nécessaires pour corriger les données.

Si le futur retraité attend plus longtemps, il y a un risque qu'un employeur cesse son activité, ce qui rend plus difficile la correction éventuelle des données sur la carrière.

C'est donc une bonne nouvelle de constater que 45 % des visiteurs de mypension ont moins de 55 ans et qu'en 2021, le nombre de visiteurs de moins de 25 ans a augmenté de plus de 150 % par rapport à 2020. Pour les visiteurs âgés de 26 à 35 ans, l'augmentation durant cette période a encore été de plus de 50 %.

4. Appel aux services de pension afin de faire vérifier l'exactitude des données de carrière dans les plus brefs délais lorsque le pensionné signale une erreur présumée et de les corriger si nécessaire

Le Médiateur pour les pensions doit constater que le nettoyage des données de carrière ne se fait pas toujours immédiatement lorsque le futur pensionné s'adresse lui-même au SFP. Bien que le Médiateur pour les pensions comprenne parfaitement que, d'une part, compte tenu des ressources budgétaires au niveau du personnel, la priorité soit donnée aux questions ou commentaires des futurs pensionnés proches de leur date de prise de cours de pension. D'autre part, le Médiateur comprend également que plus on se situe loin avant la date de départ à la pension la plus proche, plus le risque est grand que la réglementation change encore et donc que, nonobstant une correction des données de carrière, le risque existe de devoir recommencer une deuxième fois à la suite précisément d'un tel changement de la réglementation². Ce fut le cas dans la plainte commentée qui suit.

DOSSIER 36505

Les faits

Le mypension de M. Demey ne renseigne aucun montant pour sa pension future. Il souhaite toutefois connaître le montant brut approximatif de sa pension au 1er janvier 2023. Il contacte donc le SFP via mypension le 21 octobre 2021 car il veut pouvoir déposer sa demande de pension à temps.

Le SFP ne répond pas. Son rappel reste également sans effet. Il contacte donc le Médiateur à la fin du mois de mars 2022.

Commentaires

M. Demey a eu 60 ans en mars 2021. Il prévoit de prendre sa pension à partir du 1er janvier 2023.

Le SFP lui répond le 25 octobre 2021 que le programme de calcul de mypension ne peut pas procéder à une estimation automatique car, selon les données que l'employeur avait initialement introduites dans le fichier électronique en 2020, sa carrière du secteur public ne comportait plus de prestations après le 31 décembre 1983.

Sa demande est alors en même temps transmise au bureau technique compétent pour une estimation manuelle.

Pour les pensions prenant effet à partir du 1er janvier 1984, l'arrêté royal n° 206 du 29 août 1983 réglant le calcul de la pension du secteur public pour les services à prestations incomplètes a adapté la méthode de calcul des pensions du secteur public.

En bref, l'article 2 § 1 a) stipule comment le calcul doit être effectué. Les services rendus à partir du 1er janvier 1983 sont pris en considération pour leur durée réelle s'il s'agit de services à prestations complètes et, s'il s'agit de services à prestations incomplètes, à concurrence de la fraction qu'ils représentent par rapport aux mêmes services à prestations complètes. Ce principe général n'est appliqué strictement que sur les services prestés à partir du 1er janvier 1983. La période courant à partir du 1er janvier 1983 est appelée période de référence, qui comprend au moins 5 années.

Pour la période d'activité antérieure au 1er janvier 1983, le pensionné est réputé avoir presté des services correspondant à la moyenne des services rendus depuis le 1er janvier 1983. Toutefois, le retraité peut apporter la preuve contraire que la moyenne des prestations réelles pour la totalité de la période concernée est supérieure à la moyenne susmentionnée.

Toutefois, si la carrière de l'agent ne comporte pas cinq années de service à partir du 1er janvier 1983, le mode de supputation défini ci-avant s'applique également aux services antérieurs au 1er janvier 1983, dont la prise en compte est nécessaire pour former une durée de cinq ans.

² L'Ombudsman fait ici référence au transfert de cotisations entre le régime des salariés et le régime du secteur public : ainsi par exemple, pour les pensions du secteur public, à partir du 1er mai 2019, la condition de carrière de 5 ans pour ouvrir le droit à la pension a été supprimée, et, à titre d'autre exemple, pour les personnes qui ont fait l'objet d'une nomination à titre définitif à partir du 1er décembre 2017, et pour les pensions qui prennent cours à partir du 1er mai 2018, la jurisprudence administrative selon laquelle ceux qui ont d'abord travaillé comme contractuels dans le secteur public et ont ensuite été nommés à titre définitif, ouvrent des droits à pension dans le régime de pension de la fonction publique pour la période en qualité de contractuel, a été supprimée. Si la carrière avait déjà été correctement introduite dans mypension compte tenu de l'ancienne législation et donc avant ces changements, elle devait nécessairement être réajustée dans mypension dès que ces changements étaient d'application.

Si, à partir du 1er janvier 1984, aucune prestation du secteur public ne donne droit à une pension du secteur public, la méthode de calcul ci-dessus ne doit pas être appliquée.

Le SFP a décidé de ne pas inclure dans le programme de calcul automatique cette situation où les intéressés ne peuvent faire valoir des prestations dans le secteur public après le 31 décembre 1983. Seule une estimation manuelle permet de résoudre ces cas. C'est pour cette raison que le SFP a répondu qu'aucun montant de pension ne pouvait être consulté via mypension.

L'intéressé a travaillé dans le secteur public pendant un total de 16 mois³.

Au cours de l'enquête, le SFP constate que des informations relatives à des traitements (salaires) manquent toujours dans le fichier électronique. Il contacte donc l'employeur du secteur public de M. Demey, le Ministère de la Défense nationale. Il rappelle cette question en mai 2022.

N'étant pas habilité à intervenir auprès de l'employeur, l'Ombudsman contact son collègue, le Médiateur fédéral.

L'employeur introduit finalement les données relatives aux traitements dans le fichier électronique le 24 mai 2022. Le 14 juin 2022, M. Demey réceptionne un nouveau relevé de carrière.

Conclusion

Le 30 juin 2022, M. Demey obtient l'estimation de ses pensions. Il ne peut toutefois toujours pas consulter d'estimation automatique via mypension. Il ne lui est donc pas possible de simuler sa pension à une date autre que la date de prise de cours demandée, à savoir le 1er janvier 2023.

Les personnes concernées se sont tournées vers le service du Médiateur pour les pensions car elles ont été privées de ce qu'elles considèrent comme un droit à l'information. Comme leurs collègues et leur entourage peuvent accéder à toutes les informations via mypension, même ceux qui sont parfois plus jeunes, elles estiment qu'elles devraient elles aussi avoir accès à l'estimation de leur pension ou à la détermination de la date la plus proche possible de leur départ à la retraite.

Cependant, si l'on creuse plus profondément afin d'identifier la cause de l'absence d'estimation du montant de la pension dans mypension, il faut également comprendre l'attitude du SFP. En ces temps où les ressources humaines et financières sont rares, le SFP doit faire des choix.

Il n'est donc pas injustifié qu'il fasse le choix de donner priorité à la programmation des carrières «normales» et à celle des particularités les plus courantes. Aux yeux de l'Ombudsman également, c'est à juste titre, compte tenu de ce qui précède, que les exceptions ou les scénarios de cas en voie d'extinction (tels que la situation où aucune prestation n'a encore été effectuée dans le secteur public après 1983 – soit il y a 40 ans) ne sont donc pas prioritaires.

En revanche, ce qui n'est certainement pas acceptable, c'est que lorsque la personne contacte le SFP plusieurs années avant la date la plus proche possible de sa retraite pour connaître le montant de sa pension, le SFP mette autant de temps à lui répondre. Le Médiateur joue donc le rôle de médiateur dans ces cas afin que les intéressés obtiennent les informations qu'ils ont demandées dans un délai acceptable.

5. Appel aux services de pension de vérifier de manière proactive l'exactitude des données de carrière quelques années avant la date de prise de cours de la pension la plus proche possible

Dans le Rapport annuel 2021, aux pages 11 et suivantes, le Médiateur pour les pensions a demandé aux services de pension de revoir de manière proactive les données relatives aux carrières (y compris les diplômes pris en compte) plusieurs années avant la date la plus proche possible de la prise de cours

3 Notons que depuis l'entrée en vigueur de l'article 5 de la loi du 30 mars 2018 relative à la non prise en considération de services en tant que personnel non nommé à titre définitif dans une pension du secteur public, modifiant la responsabilisation individuelle des administrations provinciales et locales au sein du Fonds de pension solidarisé, adaptant la réglementation des pensions complémentaires, modifiant les modalités de financement du Fonds de pension solidarisé des administrations provinciales et locales et portant un financement supplémentaire du Fonds de pension solidarisé des administrations provinciales et locales, la condition de cinq années de service pour avoir droit à une pension du secteur public a été supprimée au 1er mai 2019.

de la pension (par exemple autour de 57 ans) ainsi que de procéder à un nettoyage en ce qui concerne les anomalies dans les modules de calcul.

La Ministre des Pensions, Karine Lalieux, a répondu à une question parlementaire orale devant la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants le 22 juin 2022⁴ concernant le suivi réservé à l'appel du Médiateur pour les pensions : « *Les citoyens ne doivent pas contrôler eux-mêmes les données de leur carrière. Je mise dès lors sur un contrôle proactif et automatique. En cas de doute sur la qualité ou l'exhaustivité des données de carrière, mypension.be ne donne aucune estimation de la date et/ou du montant de la pension. Mon ambition est que chaque citoyen sache avant sa date de pension la plus proche quand il pourra partir à la retraite. Actuellement, le Service fédéral des Pensions examine déjà les carrières des citoyens qui ne sont pas encore partis à la retraite 19 mois avant la date légale de leur pension. Mes services sont déjà encouragés à répondre rapidement et adéquatement.* »

Ce point a également encore été abordé lors de la discussion du Rapport annuel 2021 au SFP le 28 novembre 2022. Le SFP a confirmé qu'il a également pour ambition de revoir de manière proactive les données de carrière (y compris les diplômes pris en compte) déjà avant la date de départ à la pension la plus proche possible, ainsi que de procéder à un nettoyage concernant les anomalies dans les modules de calcul. Le SFP a également indiqué que les progrès qu'il peut réaliser dans ce domaine sont liés aux ressources humaines dont il dispose.

6. Appel aux services de pension de ne pas publier la date de prise de cours de la pension la plus proche possible lorsqu'une erreur a été identifiée dans le module de calcul

Dans le cadre des présents commentaires liés à mypension, le Médiateur pour les pensions appelle également les services de pension à ne pas publier la date de prise de cours de la pension la plus proche possible sur mypension lorsque des anomalies peuvent être trouvées dans les formules de calcul conduisant à cette date incorrecte. En voici un exemple.

DOSSIER 36848

Les faits

Mme Audenaert consultait régulièrement mypension. Depuis plusieurs années, elle pouvait constater que la date de prise de cours de pension la plus proche possible (date P) était fixée au 1er mai 2023. En avril 2022, elle a eu 60 ans. De ce fait, elle souhaitait être sûre de sa date de pension.

Elle contacte son syndicat. À sa grande surprise, celui-ci l'informe que sa date P est fixée au 1er janvier 2024. Elle contacte ensuite le SFP par téléphone. Dans sa plainte, elle informe l'Ombudsman du fait que le SFP lui aurait alors confirmé la date du 1er mai 2023.

Même si elle en est quelque peu soulagée, elle demande par l'intermédiaire de mypension de vérifier son dossier.

Le SFP confirme que sa date P est bien le 1er janvier 2024. Elle estime qu'une telle erreur d'information dans mypension n'est pas acceptable et se tourne vers le Médiateur.

Commentaires

Pour le personnel temporaire de l'enseignement, la loi du 20 avril 1971 relative à l'admissibilité, en matière de pensions à charge du Trésor public, de services antérieurs à la nomination définitive des membres du personnel enseignant dispose en son article 1 qu'un coefficient multiplicateur est appliqué, et cela tant pour le droit à pension que pour son calcul. Pour les pensions du personnel enseignant contractuel, les services (contractuels) rendus par l'intéressé sont donc multipliés par 1,2. De fait, le membre du personnel contractuel est affecté à ses fonctions du 1er septembre au 30 juin. Si la carrière n'était pas ainsi compensée, les mois de juillet et août n'ouvriraient jamais de droits à pension.

4 CRIV 55 COM 829 Rapport intégral, Question orale de Mme Nahima Lanjri en Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions, 22 juin 2022, 4ème session, 55ème législature, p. 25-27

Ce coefficient compensatoire n'est cependant pas appliqué pour l'année scolaire au cours de laquelle a lieu une nomination définitive. La période de vacances de cette année-là sera de toute façon comptabilisée.

Or, la programmation de mypension prévoit une augmentation de 1,2 dans tous les cas de services contractuels. C'est ce qui a causé la date P erronée de Mme Audenaert.

En raison de cette adaptation, Mme Audenaert ne remplit pas la condition de carrière de 43 ans au 1er mai 2023 (61 ans)⁵. Elle ne pourra obtenir sa pension anticipée qu'à partir du 1er janvier 2024.

Conclusion

Le service du Médiateur pour les pensions avait déjà précédemment identifié cette erreur dans la programmation de mypension, ce dont il avait informé le SFP.

En partie suite à des constatations du Médiateur dans des dossiers précédemment traités, le Service fédéral des pensions a ajusté la programmation dans les cas de services contractuels dans l'enseignement. Le système détecte désormais dans de tels cas une anomalie de carrière. Le SFP reçoit une alerte du système indiquant que des problèmes de carrière peuvent survenir. Le SFP examine et ajuste ensuite ces carrières.

En passant, l'Ombudsman souligne que Mme Audenaert l'a informé du fait que plusieurs collègues avaient également vu leur carrière ajustée, alors que d'autres non. Cela est plus que probablement dû à la vérification déclenchée par l'anomalie de carrière, même si tous les dossiers concernés ne sont pas ou ne peuvent pas être vérifiés en même temps.

Étant donné que le pensionné s'est vu indiquer une date de prise de cours de pension la plus proche possible incorrecte, le Médiateur pour les pensions préconise, comme dans le cas de M. Demey - qui est expliqué plus en détail au point 4 - que les informations erronées dans mypension soient temporairement supprimées jusqu'à ce que l'anomalie soit résolue.

7. Appel aux services des pensions afin de résoudre entièrement les problèmes de téléchargement des réponses dans mypension afin que les réponses aux questions posées par les (futurs) retraités puissent toujours être retrouvées dans mypension

Mypension permet également d'avoir un aperçu de toute la correspondance entre la personne concernée (pensionné ou futur pensionné) et les services de pension de l'INASTI et du SFP. Toutefois, en 2022, le Médiateur pour les pensions a constaté que certaines réponses aux questions des retraités n'étaient pas téléchargées dans mypension. Dans certains cas, cela peut avoir des conséquences financières négatives. En voici une illustration.

DOSSIER 36318

Les faits

Mme Vandewalle réceptionne une notification de saisie le 3 juin 2021.

A la notification de saisie, un document avait été ajouté permettant de fournir la preuve éventuelle de charge d'enfant, permettant d'augmenter les planchers non saisissables. En effet, l'objectif du législateur est que les personnes qui ont un enfant à charge puissent assumer cette responsabilité au mieux de leurs possibilités et dans la limite de leurs moyens financiers, et assurer les conditions de vie nécessaires à son développement.

Mme Vandewalle est informée de ce qu'elle doit retourner par recommandé ce document dûment rempli au tiers saisi (càd au SFP) et qu'à défaut, elle ne pourra pas bénéficier des planchers de saisie majorés.

⁵ Pour la condition de carrière, toutes les années comptant au moins 4 mois 4 mois d'activité ou d'assimilation sont prises en compte. Pour le personnel enseignant, 12 mois comptent pour 12,6 mois en appliquant le coefficient d'augmentation de 1,05. Ce coefficient de majoration a été introduit par la loi du 28 décembre 2011 portant diverses dispositions car la pension du personnel enseignant est calculée au taux avantageux de 1/55 (au lieu de 1/60). En conséquence, la pension maximale est atteinte après 41,25 ans au lieu de 45 ans lorsqu'elle est calculée au taux de 1/60.

En outre, cette notification l'informe qu'elle ne doit pas renvoyer ce formulaire - extrait du texte de cette notification - : « *si vous bénéficiez déjà de l'application du plancher préférentiel pour enfant à charge ou si ce plancher préférentiel vous a déjà été refusé et que votre situation est restée inchangée.* »

Estimant que le SFP est déjà au courant du fait qu'elle a charge d'enfant pour le paiement de sa pension, elle contacte le Service fédéral des pensions. Le 7 juin 2022 et le 11 juin 2022, elle envoie une question écrite au SFP à ce sujet.

Le SFP lui répond assez rapidement par écrit, le 15 juin 2021, qu'elle n'a plus rien à faire pour cela. Cette réponse est publiée sur son mypension, où elle peut également la lire.

Ce n'est que fin octobre 2021 qu'elle se rend compte du fait que sa charge d'enfant n'a finalement pas été prise en compte pour le calcul de sa saisie, et ce pour les mois de juillet 2021 à octobre 2021.

Elle demande au SFP le remboursement du montant excédentaire de saisie mais reçoit une réponse négative.

Elle s'adresse alors Médiateur pour les pensions, affirmant qu'en raison des informations erronées qui lui ont été fournies, pendant plusieurs mois (de juillet à octobre 2021), en ce qui concerne la saisie de sa pension, son enfant à charge n'a pas été pris en compte et, par conséquent, et que 71 euros par mois de saisie ont été prélevés en trop par le SFP.

Commentaires

Le 9 juin 2021, une notification de saisie a été envoyée par recommandé à Mme Vandewalle.

Cette lettre recommandée indique clairement que les revenus (lire la pension) sont protégés jusqu'à un certain montant et que ce montant immunisé peut être augmenté pour chaque enfant à charge. Les conditions de prise en compte de cette charge d'enfant y sont également mentionnées en détail.

En outre, il est précisé que si les conditions de prise en compte de la charge d'enfant sont réunies, le formulaire (qui a été envoyé en annexe du courrier recommandé) doit être retourné dûment rempli au tiers saisi (lire le SFP) immédiatement.

Si la preuve (avec ce formulaire) est fournie, il peut y avoir une augmentation (pour charge d'enfant) du montant immunisé par la loi à partir du mois suivant la réception de cette déclaration de charge d'enfant par le tiers saisi pour autant qu'il dispose d'un délai minimum de 10 jours ouvrables entre le moment de la réception de la déclaration et celui du paiement des revenus concernés (lire pension) au cours du mois suivant.

Le tiers saisi soutient en outre que si la preuve de la charge d'enfant n'a pas été fournie de manière adéquate, le tiers saisi ne peut pas procéder à l'application immédiate du plancher majoré.

L'Ombudsman constate qu'à la réception de cette lettre recommandée, Mme Vandewalle avait effectivement posé une question spécifique au SFP le 7 et le 11 juin 2021 concernant la preuve de charge d'enfant en rapport à la saisie notifiée. Voici sa question du 11 juin :

« Cher,

(...) on va saisir une partie de ma pension tout prochainement.

Pourriez-vous vérifier pour moi si votre dossier mentionne que j'ai mon fils de 15 ans comme personne à charge à part entière (...), et en tenir compte dans le calcul de la déduction mensuelle.

Une question supplémentaire est de savoir si vous pouvez faire le calcul pour moi et m'informer du montant de la saisie mensuelle.

Puis-je vous demander de me répondre d'urgence car je n'ai que 14 jours pour faire adapter mes données montrant que j'ai un enfant à charge.

Merci d'avance pour votre réponse. »

Cependant, la réponse à ces questions lui a été fournie par la cellule fiscale du SFP le 15 juin 2021 :

« Cher,

En réponse à votre demande, je vous informe que le Service fédéral des pensions a connaissance de votre situation familiale fiscale correcte, à savoir un enfant à charge.

Veillez nous informer de tout nouveau changement à l'avenir.

Si vous avez une autre question d'ordre général sur votre affaire, veuillez envoyer un courriel à info.nl@SFPD.fgov.be ou appeler le 1765.

Si vous avez des questions sur cette lettre, veuillez envoyer un courriel à socfis@SFPD.fgov.be ou téléphoner au 1765 - appuyez sur 1-1-7810.

Cordialement, »

Cette réponse (rédigée par la cellule fiscale du SFP) à sa question est postée sur son mypension. A la relecture attentive de la question et de la réponse, on peut comprendre que l'intéressée en ait déduit qu'elle n'avait pas à fournir de preuve supplémentaire concernant son enfant à charge (... dans le cadre de sa saisie).

Le 18 juin 2021, le service « Dettes et soldes » du SFP établit une notification de tiers saisi qui est accompagnée du rappel d'apporter la preuve de la charge d'enfant : « *Si vous nous renvoyez l'attestation en annexe relative à une charge d'enfant dûment complétée et par recommandé accompagné d'un document de composition de famille, il sera tenu compte de votre enfant à charge.* » Toutefois, un examen approfondi révèle que cette information importante ne lui a été ni envoyée par lettre ni publiée sur son mypension.

Ce concours de circonstances, à savoir, d'une part, le traitement de ses questions des 7 et 11 juin 2021 sur la charge d'enfant en relation avec la saisie par la cellule fiscale du SFP (de sorte qu'une réponse a été apportée en termes de retenues fiscales) et, d'autre part, le fait qu'elle n'avait pas connaissance de la lettre du service des saisies du SFP du 18 juin 2021, a fait qu'elle pouvait effectivement partir du principe qu'elle n'avait pas à prouver la charge d'enfant.

Ce n'est qu'après de nouveaux contacts avec le Service fédéral des pensions qu'elle lui a envoyé les documents nécessaires (par e-mail) le 5 novembre 2021.

L'Ombudsman a donc entamé une médiation à ce sujet avec le Service fédéral des pensions.

Il a demandé si la situation (avec prise en compte de la charge d'enfant) pour la période de juillet à octobre 2021 pouvait encore être rectifiée et pour quelle raison l'information sûrement très cruciale, à savoir l'avis de signification d'une dette de tiers assorti du rappel des besoins de preuve de la charge d'enfant, ne figurait pas dans son mypension.

Le SFP a répondu qu'il n'était pas habilité, sur la seule base des données du Registre national, transmises par le BCSS⁶, à prendre en compte une charge d'enfant dans le cadre d'une procédure de saisie, et se référait sur ce plan aux dispositions pertinentes du Code judiciaire⁷ qui prévoient que l'intéressé doit remettre l'acte par courrier recommandé tant au tiers saisi qu'au créancier.

Le SFP se référait en outre à la signification de la saisie exécutoire (datée du 3 juin 2021) par l'huissier de justice, et qui lui avait été adressée par courrier recommandé accompagnée du formulaire de déclaration « enfants à charge », et indiquant clairement les formalités de preuve de la charge d'enfant.

Le SFP a également fait valoir que le créancier avait ainsi rempli ses obligations légales en envoyant un formulaire de déclaration vierge avec la notification et que le tiers saisi (c'est-à-dire le SFP) n'avait aucune obligation de le faire.

⁶ Banque carrefour de la sécurité sociale.

⁷ Article 1409, al. 1 et § 1er, al. 4 ; arrêt royal du 27 décembre 2004 portant exécution des articles 1409, § 1er, al. 4 et 1409, § 1bis, al. 4 du Code judiciaire relatifs à la limitation des saisies lorsqu'il y a des enfants à charge.

Enfin, le SFP a indiqué à Mme Vandewalle qu'il ne pouvait pas légalement prendre en compte l'enfant à charge avant d'avoir reçu les documents nécessaires (elle les a finalement transmis par courriel le 5 novembre 2021). Concrètement, ce n'était donc possible qu'à partir de novembre 2021.

La SFP lui a également envoyé une explication détaillée à ce sujet le 5 avril 2022 et l'a également informée de ce qu'elle pouvait encore demander la réduction de la saisie pour charge d'enfant pour la période en question auprès de l'huissier de justice lui-même. Voici une partie de cette réponse :

« Chère Madame,

Suite à votre plainte auprès du bureau du médiateur, nous avons réexaminé votre dossier.

Correspondance non reçue

Nous constatons que notre déclaration initiale de tiers saisi vous notifiant la créance et la retenue sur votre pension ne vous a pas été remise en raison d'une erreur technique. Nous sommes conscients de cette imperfection technique et nous faisons actuellement tout notre possible pour l'éviter à l'avenir. Nous nous en excusons donc.

Formulaire pour enfants à charge

Vous avez reçu un ordre de saisie-arrêt de l'huissier de justice avec en annexe un formulaire «enfant à charge», nécessaire pour prendre en compte votre enfant à charge dans la procédure de saisie-arrêt.

Nous n'avons pas reçu ce formulaire officiel, ni de vous ni de l'huissier.

Ce n'est qu'avec votre e-mail du 05/11/2021 que nous avons reçu une copie du formulaire que vous avez rempli. La réduction de 71 euros a été appliquée à partir de novembre 2021.

Si vous souhaitez obtenir la retenue pour la période échue de juillet 2021 à octobre 2021, vous pouvez adresser cette question à l'étude d'huissier (...), les retenues ayant été intégralement versées à leur étude.

Preuve d'envoi en recommandé

Nous avons fait une concession en novembre 2021 en acceptant les formulaires nécessaires par e-mail.

Toutefois, ce formulaire doit être envoyé par courrier recommandé ou remis en nos bureaux.

Veillez tout de même nous envoyer la preuve de l'envoi recommandé ou le reçu afin que nous puissions mettre votre dossier en ordre. »

Enfin, toujours sur la recommandation de l'Ombudsman, Mme Vandewalle a contacté elle-même l'huissier, qui a proposé à son tour une solution pragmatique au SFP. Il a suggéré d'accepter de toute façon la charge d'enfant rétroactivement et de l'incorporer dans la saisie suivante. Il s'agit donc de 4 mois à 71 euros soit 284 euros.

De plus, suite à notre insistance, le SFP a procédé à un règlement complémentaire de la saisie trop perçue en janvier 2022 (46 euros). En effet, le SFP n'avait pas appliqué dès janvier 2022 les nouveaux barèmes entrés en application⁸ dès ce 1er janvier 2022.

Ainsi, pour le mois de juillet 2022, seule une saisie de 4,79 euros⁹ a été retenue sur la pension.

⁸ L'arrêté royal mentionnant les nouveaux seuils de saisie à partir de janvier 2022 a été publié en retard au Moniteur belge. De ce fait, le SFP n'a pas pu appliquer ces nouveaux montants dès janvier. Pour une analyse détaillée de cette problématique voir le Rapport annuel 2018, pp. 67 et suivant. ainsi que dans le chapitre de ce Rapport annuel intitulé « Lutte contre la pauvreté : Appel afin de publier à temps les nouveaux seuils relatifs aux saisies et aux cessions en matière de pension lors de leur adaptation et de permettre ainsi leur application par le SFP ».

⁹ Normalement 334,79 euros ; mais il faut compenser les 284 euros et 46 euros ou 334,79 euros - 330 euros = 4,79 euros.

Conclusion

Le problème ici réside principalement dans une mauvaise communication.

Une question posée concernant la charge d'enfant en cas de saisie est traitée par le mauvais département. La réponse donnée par la cellule fiscale du SFP était correcte d'un point de vue fiscal, mais pas pour la saisie qui impose que la charge d'enfant soit déclarée explicitement et selon les dispositions légales du Code judiciaire et à l'aide d'un formulaire bien défini.

Si la déclaration de tiers saisie par le SFP destinée à l'intéressée était effectivement apparue sur son mypension, cela aurait pu lui faire faire « tilt ». De fait, cette lettre apportait des précisions supplémentaires sur la saisie et le document nécessaire pour prouver la charge d'enfant :

« Cher,

Le 28/05/2021, à la demande de l'office d'huissier de justice (...), une saisie exécutoire a été signifiée à mes services (...).

Le Service fédéral des pensions vous doit une pension nette de 1.722,62 euros par mois (à majorer des prestations annuelles éventuellement dues, comme le pécule de vacances).

En raison du covid, le Gouvernement a décidé d'augmenter temporairement les montants limites mentionnés à l'article 1409 du Code judiciaire. Par conséquent, la saisie sur votre pension sera réduite de juillet 2021 à septembre 2021 : seuls 122,45 euros seront déduits de votre pension.

Si les mesures Covid ne sont pas renouvelées, la retenue à partir d'octobre 2021, sera de 351,82 euros. La retenue sera plus élevée lors du paiement des prestations annuelles dues, comme le pécule de vacances du mois de mai.

Si vous remplissez l'attestation d'enfant à charge ci-jointe et que vous la renvoyez à notre service par courrier recommandé accompagnée d'un certificat de composition familiale, votre ou vos enfants à charge seront pris en compte.

Cela signifie que, pour l'instant, jusqu'en septembre 2021, 84 euros par enfant seront déduits de votre pension. À partir d'octobre 2021, la réduction sera de 71 euros.

Pour toute question concernant la nature et le solde de cette créance, vous devez contacter le créancier. »

Ayant constaté dans d'autres dossiers de plaintes que certaines réponses n'étaient pas affichées sur mypension, l'Ombudsman a donc interrogé le SFP à ce sujet également.

Le SFP a répondu être conscient du fait qu'actuellement il ne peut pas afficher tous les documents et la correspondance sur mypension.be.

Des projets internes sont en cours pour revoir à la fois la stratégie de communication et le back-office technique. Le projet « Docapi (API) » apportera une solution à ce problème. Ce projet est actuellement en cours.

L'importance d'une bonne communication est décisive dans ce cas, et l'on peut aisément imaginer qu'il en est de même dans d'autres cas.

Les réponses qui n'apparaissent pas sur Mypension doivent être considérées comme une lettre qui n'a pas été postée ou un e-mail qui n'a pas été envoyé.

Il est clair que dans des situations bien précises, comme celle-ci, cela peut avoir des conséquences financières considérables.



*Contenu et établissement des attestations
fiscales relatives aux cotisations de
régularisation de périodes d'études*

3
C H A P I T R E

Contenu et établissement des attestations fiscales relatives aux cotisations de régularisation de périodes d'études

Le Médiateur fédéral a reçu une plainte d'un contribuable qui, lors du remplissage de sa déclaration d'impôt, avait oublié d'indiquer le paiement de la cotisation de régularisation pour l'inclusion de sa période d'études dans le calcul de sa pension, avec pour conséquence qu'elle n'était donc pas déductible fiscalement.

Le Médiateur fédéral a contacté le Médiateur pour les pensions car les attestations fiscales émises par le SFP concernant le paiement de la cotisation de régularisation ne mentionnaient pas qu'elles servaient à remplir la déclaration d'impôts et que les montants de régularisation n'étaient pas pré-remplis par les autorités fiscales dans la déclaration, mais devaient l'être par le citoyen lui-même. Le Médiateur fédéral a suggéré d'ajouter ces informations. Il a donc fait appel à son collègue le Médiateur des pensions. Une co-instruction a eu lieu.

Le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de compléter le texte des attestations fiscales relatives à la régularisation des périodes d'études pour la pension en indiquant en plus que le contribuable devait lui-même déclarer la cotisation de régularisation sur sa déclaration d'impôt. Il a également demandé au SFP d'ajouter un lien vers son site Internet où des informations supplémentaires sont disponibles sur la rubrique à compléter.

Après une longue médiation, le SFP a décidé de procéder à cet ajustement.

Lors de l'instruction de cette problématique, le Médiateur pour les pensions a constaté que la méthode d'établissement et d'envoi de ces attestations fiscales différait selon le secteur de pension dans lequel la régularisation avait lieu (régime de pension des salariés ou régime de pension des fonctionnaires ainsi que selon le rôle linguistique). Ainsi, les attestations néerlandophones étaient envoyées tout au long de l'année au moment du traitement du dossier, les attestations francophones une fois par an (à la fin du mois d'avril : la période se situant juste avant l'échéance de la déclaration d'impôt). Dans le service chargé de la régularisation dans le régime des salariés, on ajoutait dès 2022 la mention que les attestations étaient utiles pour compléter la déclaration de revenus, dans le service en charge des fonctionnaires ce ne sera qu'à partir de 2023. Le texte de l'attestation et sa date d'envoi seront entièrement harmonisés à partir de 2023 suite à la médiation du Médiateur pour les pensions.

DOSSIER 35123

Les faits

Lors de l'examen d'une plainte concernant la déclaration d'impôt de M. Batjoens, le Médiateur fédéral a constaté que les attestations fiscales émises par le Service Fédéral des Pensions concernant le paiement de la régularisation d'années d'études ne contenaient pas de référence à la rubrique appropriée de la déclaration à l'impôt des personnes physiques dans laquelle introduire ces montants.

En outre, il est apparu qu'aucun flux automatisé n'avait été créé entre le SFP et le SPF Finances pour transmettre ces attestations fiscales et que celles-ci ne se retrouvaient donc pas automatiquement incluses dans la déclaration d'impôt. Les pensionnés concernés doivent (songer à) compléter eux-mêmes cette rubrique dans leur déclaration d'impôt. Il y a donc un risque que le retraité suppose que

cette rubrique a été pré-complétée, tout comme pour les autres données de sa déclaration d'impôt relatives à sa pension.

Le Médiateur fédéral a également constaté que depuis l'entrée en vigueur de la législation sur le rachat des années d'études fin décembre 2017, les informations sur la manière de déclarer les montants se retrouvent sur Internet mais pas dans les notes explicatives de la déclaration du SPF Finances, et que les informations à ce sujet dans les articles généralistes des médias ne contiennent pas toujours les bonnes informations.

Le Médiateur fédéral a contacté le Médiateur pour les pensions car les attestations fiscales émises par le SFP à propos du paiement de la cotisation de régularisation ne contenaient pas de lettre d'accompagnement renseignant la rubrique appropriée de la déclaration d'impôt ni le fait que l'intéressé devait lui-même introduire ces données dans sa déclaration fiscale (puisqu'elles n'avaient pas été pré-encodées par le fisc).

Commentaires

Comme l'a souligné le Médiateur fédéral, l'attestation fiscale de l'intéressé ne contenait aucune référence à la rubrique fiscale à remplir, ni au site Internet du Service Fédéral des Pensions où des informations sur ce sujet sont données.

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – Esplanade de l'Europe, 1– 1060 Bruxelles				
Service régularisations regularisations@sfpd.fgov.be Numéro gratuit : 1765		«BlocAdresse»		
Notre référence «NISS»/ /Art7-2017	Votre référence	Votre communication du «DateDem»	Date	Annexes
ATTESTATION DELIVREE EN VUE DE COMPLETER LA DECLARATION FISCALE				
NN : NOM ADRESSE				
Le soussigné déclare que, en cours d'année 2018, il lui a été payé				
<input checked="" type="checkbox"/> Par celui-ci				
<input type="checkbox"/> Par le tiers dénommé ci-dessous				
La somme de 7.000 euros correspondant à la régularisation des cotisations pension de sa période d'études en application de l'article 7 de l'AR du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salarié (Moniteur belge du 16 janvier 1968).				
Fait à Bruxelles, le				
Pour l'Administrateur général,				

Le Médiateur pour les pensions est intervenu à plusieurs reprises auprès du SFP à ce sujet.

Le 14 janvier 2021, il a demandé pour la première fois au SFP s'il était possible d'envoyer les informations nécessaires avec ou dans l'attestation fiscale qui est transmise aux intéressés, c'est-à-dire dans quelle rubrique de la déclaration fiscale la régularisation doit être mentionnée et le fait que cela doit être rempli par les personnes concernées sur cette déclaration.

La réponse du SFP à notre question laissait entendre que les attestations fiscales en question n'étaient pas transmises au SPF Finances et ne se retrouvaient donc pas automatiquement incluses dans la déclaration. Voici la première réponse du SFP à notre interrogation initiale :

« Il appartient à la personne concernée d'indiquer les montants régularisés dans la bonne rubrique.

Quant à l'information fiscale correcte du pensionné, le SFP répond que la transmission de cette information relève principalement de la responsabilité du SPF Finances.

Néanmoins, depuis la nouvelle législation sur la régularisation des études, le SFP a mis les informations nécessaires à disposition sur son site web.

Pour pouvoir déduire les primes versées, l'intéressé doit indiquer le montant dans sa déclaration d'impôt sous la rubrique 1257/2257 « cotisations sociales personnelles non retenues ».

Le SFP est d'avis que la mention de cette information sur l'attestation elle-même n'ajoute aucune valeur à sa communication et avance les arguments suivants à cet égard :

- *le fait que l'intéressé doive déclarer lui-même les cotisations est expressément mentionné dans l'objet du document « Déclaration délivrée en vue de remplir la déclaration d'impôt »,*
- *Si les données fiscales, par exemple l'intitulé à utiliser, devaient être modifiées par le SPF Finances, il y aurait un risque que des données incorrectes apparaissent sur un certain nombre d'attestations. Ce risque existe aussi pour les informations sur le site web, mais il est plus limité car il peut être modifié plus rapidement. »*
- *Le SFP termine son message ainsi : « J'espère qu'avec cette explication, vous comprendrez pourquoi nous préférons garder nos attestations inchangées. »*

L'Ombudsman a réagi à cette réponse en demandant :

- pour quelle raison aucun flux automatique n'avait été créé entre le SFP et le SPF Finances qui aurait permis que les montants se retrouvaient automatiquement dans la déclaration d'impôt des intéressés et
- pour quelle raison le SFP mettait-il, via son site Internet, les informations relatives à la rubrique à remplir sur le formulaire de déclaration de revenus, mais pas sur les attestations elles-mêmes ?

Aucun flux automatique¹ n'a été créé car, comme le souligne le SFP, cela ne concerne qu'un nombre limité de cas et donc, compte tenu des coûts/bénéfices, il n'était pas opportun de créer un flux automatique, d'autant que la législation relative à l'harmonisation² de la régularisation des périodes d'études (financièrement plus avantageuse) n'avait qu'une durée limitée et que, par conséquent, on pouvait présumer que les demandes de régularisation pour les années d'études diminueraient sensiblement au terme de la période transitoire fixée dans la législation.

Peu après, le 20 mai 2021, le SFP a confirmé suivre notre proposition, à savoir une adaptation proactive (lire : amélioration) des informations contenues dans l'attestation puisque ces montants ne sont pas automatiquement transmis à l'administration fiscale et que ces personnes doivent elles-mêmes veiller à inclure ces montants dans leurs déclarations. L'ajustement de la lettre aurait lieu relativement rapidement. Des copies des attestations adaptées nous seraient alors envoyées.

Finalement, le SFP n'a pas voulu inclure le code correspondant sous lequel le montant de la régularisation devait être mentionné dans la déclaration d'impôt, car il y avait une incertitude quant à savoir si les codes fiscaux en question changeraient ou non à l'avenir.

1 Une notification numérique directe au SPF Finances du montant de la cotisation régularisée afin qu'elle soit automatiquement incluse dans la déclaration.

2 La loi du 02.10.2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension concerne une réglementation des trois piliers légaux : pouvoir public, salariés et indépendants.

Le SFP a également déclaré que, lors de l'élaboration de sa stratégie de communication, il a choisi de faire suivre les informations provenant d'organismes externes via un lien sur son propre site où ces informations peuvent être trouvées. Cela leur permet d'adapter très rapidement les informations en cas de changement (adapter leur propre site est plus rapide que de programmer les textes des mailings, pour lesquels ils doivent faire appel à une petite équipe de spécialistes). Selon le SFP, cette manière de procéder garantit l'exactitude des informations fournies aux citoyens.

Interrogé sur la réalisation de ce projet, le SFP a indiqué qu'en ce qui concerne la régularisation des périodes d'études dans le régime de pensions des salariés, c'est effectivement le cas pour les attestations envoyées en 2022. L'attestation mise à jour se présente comme suit :

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – Esplanade de l'Europe, 1- 1060, Bruxelles

Service régularisations
regularisations@sfpd.fgov.be
Numéro gratuit : 1765

«BlocAdresse»

Notre référence «NISS»/Art7-2017	Votre référence	Votre communication du «DateDem»	Date	Annexes
-------------------------------------	-----------------	-------------------------------------	------	---------

ATTESTATION FISCALE
Régularisation de périodes d'études en régime salarié

Le soussigné déclare qu'au cours de l'année « Année », un montant de «Montant_» € a été versé au Service Fédéral des Pensions en faveur du prénommé et par lui, en vue de la **régularisation de périodes d'études** en application de la section 4, Art. 5 à 10, de la loi du 2/10/2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension.

Attention : la cotisation de régularisation de périodes d'études n'est pas encodée automatiquement. **Vous devez introduire vous-même le montant que vous avez payé dans votre déclaration d'impôt.**

Pour plus d'informations sur la manière de déclarer ce montant, vous pouvez vous rendre sur le site du Service Fédéral des Pensions :
<https://www.sfpd.fgov.be/fr/carriere/annees/regulariser/periodes-d-etudes#Exonerationfiscale>

N'hésitez pas à vérifier auprès du SPF Finances que ce code est encore valable pour cet exercice de taxation.

Pour l'Administratrice générale,

Dans le régime de pensions du secteur public, cette programmation n'a plus pu aboutir pour les attestations envoyées en 2022. Cependant, le SFP nous a confirmé que les mêmes données seront mentionnées sur les attestations qui seront envoyées en 2023.

Par ailleurs, l'Ombudsman a constaté que les services francophones de « régularisation des périodes d'études » du SFP envoyaient les attestations, chaque année durant le mois d'avril.

En revanche, les services néerlandophones de « régularisation des périodes d'études » du SFP envoyaient les attestations au fur et à mesure tout au long de l'année, après paiement de la cotisation de régularisation et donc au moment de la clôture du dossier de régularisation. Les attestations adaptées ont été envoyées pour la première fois à partir de mai 2022.

Comme le SFP a indiqué que cela concernerait un nombre limité de (futurs) pensionnés, nous avons également demandé les chiffres :

Paiements NL+FR	FR salariés	NL salariés	Totaal salariés	FR fonction- naires	NL fonction- naires	Total fonction- naires	Total général
2018	723	798	1.521	505	948	1.453	2.974
2019	1.368	2.065	3.433	1.944	3.798	5.742	9.175
2020	2.121	4.045	6.166	3.239	7.263	10.502	16.668
2021	3.171	6.111	9.282	4.148	10.140	14.288	23.570
Total général	7.383	13.019	20.402	9.836	22.149	31.985	52.387

Conclusion

Un flux de données automatisé aurait bien sûr été le meilleur moyen de garantir qu'un citoyen ne puisse pas oublier de l'introduire dans sa déclaration d'impôts. Cependant, le flux de données automatisé n'a pas été créé du fait que l'analyse des coûts-bénéfices l'emportait au détriment d'une coordination plus efficace³.

De son côté, le SFP – qui a souligné qu'un flux ne pouvait être réalisé qu'après une concertation conjointe entre lui et le SPF Finances – a fait valoir que cela représentait un coût important pour un nombre relativement limité de cas.

Aujourd'hui déjà, le nombre de demandes est en baisse. Pour autant, ce n'est pas le nombre de demandes qui est important, mais le nombre de personnes qui régularisent effectivement leur situation : pour la période allant de 2018 à 2021, il s'agissait de 52.387 personnes.

On peut également présupposer qu'un nombre considérable de personnes qui ont introduit une demande ne procéderont finalement pas à la régularisation, parce qu'elles n'ont pas introduit cette demande dans les 10 ans suivant l'obtention de leur diplôme et/ou que le montant de la régularisation est donc calculé de manière actuarielle.

Qui plus est, au moment de la rédaction de ce rapport, les chiffres définitifs ne sont pas encore connus car un dossier de régularisation introduit en 2021 pourrait n'être clôturé qu'en 2022.

Le fait que l'avantage ait été limité dans le temps doit bien sûr être pris en compte dans l'estimation du nombre de cas concernés.

La méthode de travail du Service Fédéral des Pensions en matière de communication des codes fiscaux peut, pour le moins, être qualifiée de prudente. En effet, cette information pouvait se voir reprise sur son site sans qu'il fut toutefois possible de l'indiquer dans les attestations elles-mêmes.

Bien sûr, l'Ombudsman comprend que le SFP doive être prudent lorsqu'il communique les codes, puisque ces codes utilisés pour remplir la déclaration d'impôt sont en effet susceptibles de changer, et donc les codes peuvent changer. Cela ressort également de la mention figurant dans l'attestation elle-même.

Il est surprenant qu'une simple adaptation d'attestations, à savoir un renvoi aux informations à ce sujet sur le site internet du SFP et l'annonce que les intéressés devaient déclarer eux-mêmes la régularisation dans leur déclaration d'impôt, ait pris autant de temps.

³ Le Collège constate qu'il n'a pas été possible d'inclure automatiquement ces codes et montants dans les fiches fiscales établies par le SFP, ce qui aurait résolu tout problème.

Dans ce contexte, l'Ombudsman rappelle l'esprit de l'article 3 de la Charte de l'Assuré social : « Art. 3. *Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute informations 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 (...)* ».

Une demande de régularisation est une demande écrite et il semble évident que l'information donnée (lire ici l'attestation fiscale) doit contenir toutes les informations nécessaires au maintien de ses droits.

L'Ombudsman constate qu'il est ici question de l'application d'une législation qui vise à harmoniser la régularisation des périodes d'études dans les différents régimes de pension. Or, cette harmonisation ne se retrouvait pas dans les méthodes de travail des différents services du SFP qui traitaient ces demandes francophones - néerlandophones - fonctionnaires - salariés. Ainsi, les attestations néerlandophones étaient envoyées tout au long de l'année, les francophones une fois par an (fin avril). L'Ombudsman a demandé à harmoniser ces procédures.

Le SFP a entretemps confirmé que les procédures ont été entièrement harmonisées en ce qui concerne les attestations fiscales relatives à la régularisation des périodes d'étude depuis 2022. Concernant la date d'envoi, elle sera totalement harmonisée et unique à partir de 2023 (envoi une fois par an vers la fin avril), ce qui réduit d'autant le risque d'oubli par les intéressés d'encoder ces montants dans leur déclaration.

En ce qui concerne le contenu des attestations fiscales, la mention explicite d'un renvoi vers le site du SFP, du fait que c'est à l'intéressé lui-même d'encoder les montants dans sa déclaration et des références du Fisc à contacter en cas de doute, constituent un beau progrès.



Quelques médiations réussies

4
C H A P I T R E

Quelques médiations réussies

Ce chapitre évoque quelques-unes des nombreuses médiations réussies, ce qui ne veut pas dire qu'il n'y en pas d'autres mentionnées dans les autres chapitres mais elles y sont plus en rapport avec les thématiques respectives qui y sont abordées.

Dans la première, le Médiateur pour les pensions contribue à ce que les fonctionnaires de niveau C puissent également bénéficier d'une bonification pour diplôme lorsque la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur était une condition de promotion.

Dans un deuxième exemple, le Médiateur pour les pensions a constaté que pour un couple marié, tous deux nés le même mois et prenant leur retraite ensemble à l'âge de 65 ans, il n'y avait pas eu d'enquête d'office par le SFP sur leurs droits éventuels à une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Un montant de 12.217,19 euros d'arriérés de garantie de revenus aux personnes âgées et également 3.196,67 euros d'intérêts sont payés au couple par le SFP après médiation. Le couple réclamait également le tarif social pour le gaz et l'électricité en cette période de prix élevés de l'énergie. Aujourd'hui, cette situation ne devrait plus se produire car dorénavant il y aura un contrôle automatique par le SFP dans le mois suivant le 65ème anniversaire sur la base des pensions payées afin d'examiner les droits éventuels à la GRAPA (procédure appelée autoigo job).

Dans un troisième exemple de médiation, l'INASTI notifie une décision de pension à un pensionné indiquant qu'il peut cumuler sans limite sa pension avec des revenus professionnels puisqu'il prouve une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension. Toutefois, cette décision de pension ne précise pas explicitement que pour calculer ces années, les périodes pour lesquelles des cotisations provisoires auraient été payées, sont prises en compte puisque, au moment où la décision de pension est prise, les cotisations définitives ne sont pas encore connues (car le fisc doit encore déterminer le revenu professionnel imposable final). Cependant, l'intéressé n'a pas payé à temps ses cotisations définitives pour une de ces années (et a également demandé, avec retard, une exonération de cotisations, étant donné la difficulté financière temporaire dans laquelle il se trouvait en raison de la crise du covid), de sorte qu'il ne remplit finalement pas la condition de 45 ans pour cumuler sans limite avec sa pension. C'est encore toujours néanmoins à tort que l'INASTI mentionne sur une nouvelle décision de pension, ne prenant pas cette année en compte, que le pensionné remplit bien la condition pour cumuler sans limite. Par la suite, l'INASTI lui a réclamé le remboursement de la pension pour une année, puisqu'il avait dépassé la limite de cumul, à défaut de compter une carrière de 45 années valables !

Grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions, compte tenu des informations erronées fournies sur la décision de pension et des attentes légitimes créées dans le chef du pensionné qu'il pouvait cumuler sans limite, la décision de récupération est annulée.

Dans un quatrième exemple, une retraitée se plaint de ce que sa pension pour cause d'invalidité physique n'est pas indexée par Ethias. Comme elle perçoit déjà cette pension depuis le 1er novembre 1991, date d'entrée en vigueur de la loi du 26 juin 1992, sa pension minimum reste calculée sur la base d'une disposition transitoire prévoyant qu'une pension calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum en vigueur au 31 décembre 1992 est maintenue tant que le calcul de la pension sur la base de l'ancienne législation reste plus avantageux pour l'intéressé que le calcul sur la base de la loi du 26 juin 1992. Cette mesure transitoire prévoyait également explicitement que si la pension continuait à être calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum et que celle-ci était plus avantageuse, son montant n'était plus indexé. Cependant, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'Ethias n'a pas appliqué correctement le suivi de la législation à appliquer. Après le signal du Médiateur pour les pensions, Ethias a appliqué la législation relative à la pension

minimum du 26 juin 1992 ce qui a augmenté le montant de la pension de 435,13 euros à 446,69 euros par mois à partir du 1er avril 2022 et la pension est dorénavant indexée.

Dans le cinquième exemple de médiation, après intervention du Médiateur pour les pensions, une enquête approfondie est menée par le service de gestion des carrières sur les périodes manquantes de la carrière professionnelle (jours de chômage situés avant 1991) et les données figurant sur les bons de cotisation sont confirmées par cette enquête complémentaire.

Dans le sixième exemple de médiation, lors de l'examen du droit à la pension de survie d'un conjoint survivant, le Service fédéral des pensions constate que la pension qui a toujours été payée au mari décédé l'avait été au taux d'isolé. Il s'est avéré par la suite que la veuve était une travailleuse indépendante, dont les revenus ne dépassaient pas la limite légale autorisée et cela déjà dès la prise de cours de la pension du défunt mari, de sorte que celui-ci aurait pu bénéficier d'une pension au taux de ménage. Lorsque le conjoint survivant demande au SFP d'accorder rétroactivement la pension au taux de ménage et de payer les arriérés, le SFP fait valoir que cela n'est pas possible. En effet, selon le SFP, seul l'ayant droit à une pension peut demander la révision de sa pension. Ce n'est donc plus possible étant donné le décès. Or, sur ce plan, le Médiateur pour les Pensions note que le fait dans le chef du SFP de ne pas demander de clarification dans le cas d'un élément douteux peut être considéré comme une erreur matérielle telle qu'exprimée dans l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967. De fait, il n'y avait aucune trace dans le dossier de l'envoi à l'époque d'une déclaration d'activité professionnelle, élément nécessaire pour octroyer une pension au taux de ménage ou au taux d'isolé. En cas d'erreur matérielle, le SFP est habilité à rectifier l'erreur de sa propre initiative. Après une médiation, la pension au taux de ménage a été accordée rétroactivement et les arriérés ont encore été payés.

Dans les septième et huitième exemples de médiation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que sur la décision de pension du SFP octroyant une pension de survie dans le régime du secteur public, il n'était pas fait mention de la possibilité de percevoir et de cumuler cette pension de survie, bien que limitée au montant de base de la GRAPA, pendant un an avec un revenu de remplacement (allocations de chômage ou indemnités de maladie par exemple). Après médiation du Médiateur pour les pensions, les futurs retraités en ont été informés et finalement remplis de leurs droits.

1. Après médiation du Médiateur pour les pensions, le SFP accorde une bonification pour diplôme à un fonctionnaire (statutaire) de niveau C parce que la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur était une condition de promotion.

DOSSIER 36528

Les faits

Mme Van Gaar s'adresse au Médiateur car le SFP refuse de lui accorder une bonification de diplôme. Le SFP fait valoir qu'aucun diplôme d'enseignement supérieur n'est requis pour les promotions au niveau C. Ce n'est que pour les nominations ou promotions au niveau B ou A qu'une bonification pour diplôme peut être octroyée à la condition que le diplôme d'enseignement supérieur soit requis.

Commentaires

La bonification pour diplôme est régie par les articles 32 et suivants de la loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public. L'article 33 précise que les diplômes de l'enseignement supérieur universitaire et non universitaire à cursus complet donnent lieu à l'octroi d'une bonification de temps, si la possession de ces diplômes a constitué une condition à laquelle l'intéressé a dû satisfaire, soit à l'occasion de son recrutement, soit à l'occasion d'une nomination ultérieure.

Le Médiateur pour les pensions a pu établir que la plaignante était titulaire d'une nomination de niveau C. Pour accéder à un poste de niveau C, selon la réglementation applicable à l'intéressée, il faut être titulaire au minimum d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (sauf en cas de promotion à partir d'un niveau inférieur). Il est clair que la législation applicable en matière de bonification pour diplôme ne prévoit pas la possibilité de bonifier un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Toutefois, le Médiateur pour les pensions a également pu constater que Mme Van Gaar a obtenu la promotion au niveau C après avoir participé à un examen de promotion qui exigeait spécifiquement la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type court.

Compte tenu du fait que la législation régissant les bonifications pour diplômes ne prévoit aucune limitation quant au niveau auquel se situe le poste, le Médiateur a considéré que le SFP devait lui accorder une bonification pour diplôme.

Conclusion

Le SFP a réexaminé ce cas et a répondu à la demande de renseignements du Médiateur pour les pensions. L'intéressée a obtenu une bonification pour diplôme de 24 mois. Cette durée a finalement été ramenée à 20 mois en application des nouvelles dispositions (article 36 quater de la loi du 9 juillet 1969) relatives aux bonifications pour diplôme.

En effet, pour les pensions prenant effet à partir du 1er décembre 2018, la bonification pour diplôme a été supprimée.

Des mesures transitoires prévoient toutefois encore une bonification pour diplôme limitée pour les agents nommés à titre définitif avant le 1er décembre 2017. Pour eux, la bonification pour sera toujours accordée sur la base du rapport entre le nombre de mois de services et de périodes ouvrant le droit à la pension (en tenant compte des régimes salarié, indépendant et autre et calculé comme prévu pour déterminer le nombre d'années éligibles à la condition de carrière pour l'octroi d'une pension anticipée dans le régime salarié : Article 4 § 2 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) et le nombre 540 (carrière complète, 45 x 12 mois).

2. Le SFP, après médiation du Médiateur pour les pensions, accorde une garantie de revenus aux personnes âgées avec effet rétroactif au mois suivant le 65ème anniversaire à un couple marié, car le SFP n'avait pas, à tort, mené d'examen d'office à ce sujet.

DOSSIERS 35969 - 35970

Le Service de médiation des pensions réceptionne une lettre de M. et Mme Decorte le 14 septembre 2021.

Le couple déclare que leur pension commune n'est pas vraiment suffisante pour faire face à leurs dépenses. En outre, la lettre indique qu'à la date d'effet de leur pension (tous deux à partir du mois suivant leur 65ème anniversaire, soit le 1er février 2013), un contact a été pris (par téléphone) avec l'administration des pensions par l'intermédiaire des services communaux concernant leurs droits à la pension légale, mais sans résultat positif.

Un article de presse concernant la pension minimum les a incités à demander au Médiateur pour les pensions si tout, et en particulier la pension légale plutôt faible de Mme, était calculé correctement.

Au moment de la plainte (septembre 2021), la pension de Madame s'élevait à 457,27 euros et celle de M. Decorte à 1.280,07 euros par mois.

Après avoir examiné les droits à pension légaux de l'épouse, le Médiateur a pu établir que la pension mixte en tant que salarié et indépendant était correctement calculée sur la base des carrières connues en tant qu'indépendant et salarié.

Madame a effectivement une petite pension d'indépendant, mais cela est dû au fait qu'aucune cotisation n'a été versée pendant la majeure partie de la période de son activité en tant que travailleur indépendant¹. Par conséquent, aucun droit à pension ne peut être accordé à ce titre.

¹ Les cotisations sociales au titre d'activité principale n'ont été versées que pour la période du 1er avril 1997 au 31 décembre 1998.

Comme dans toutes les plaintes similaires concernant un faible montant de pension, le Médiateur a également vérifié si une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) pouvait être accordée.

Deux brèves simulations ont eu lieu en ne tenant évidemment compte que des revenus provenant des droits à la pension légale et ce, au 1er septembre 2021 et à la date effective de la pension (1er février 2013) :

Au 1er septembre 2021 :

- Montant de base de GRAPA pour les cohabitants = 821,38 EUR
- Revenu total du ménage en matière de pension :
1.280,07 euros (pension homme) + 457,27 euros (pension femme) = 1.737,34 euros
(exonération de 10 % sur la pension) = 1.563,61/2 = 781,80 euros

Si l'on ne tient compte que des pensions, une demande d'octroi de la GRAPA peut donc être faite.

À la date d'effet de la pension, soit au 1er février 2013 (le mari et la femme ont tous deux eu 65 ans en janvier 2013) :

- Pour les cohabitants - montant de base = 661,20 euros
- Revenu de pension total du ménage : 1.060,42 (mari) + 315,142 (femme) = 1.375,56 - 137,55 = 1.238/2 = 619 euros

Abstraction faite des autres ressources que les pensions, à cette date également, il pouvait y avoir un droit potentiel à octroi de la GRAPA et une enquête d'office aurait dû avoir lieu à la date de prise de cours des deux pensions.

Le Médiateur pour les pensions a donc également constaté que dans les deux cas de pension, c'est par erreur que les droits à la garantie de revenus aux personnes âgées n'avaient pas été examinés d'office³.

Le Médiateur a immédiatement contactés les époux par téléphone pour les informer du fait qu'il était préférable pour eux deux d'introduire une demande de GRAPA dès que possible⁴.

Il a en même temps demandé au Service fédéral des pensions, le 16 septembre 2021, d'examiner la problématique de l'octroi d'office de la GRAPA et a continué de suivre le dossier.

Suite à l'enquête menée par le SFP à la suite de cette intervention à cette fin, il est apparu que tous deux avaient droit à une GRAPA depuis la date de prise de cours de leur pension légale.

Les décisions contenant les spécifications du calcul de la GRAPA leur ont été envoyées par le SFP le 19 octobre 2021.

À partir du 1er février 2013, M. et Mme Decorte auront tous deux droit à une garantie de revenus aux personnes âgées d'un montant de 38,33 € par mois.

En raison des indexations et des augmentations de la GRAPA, cela représente 81,62 euros par mois bruts versés en plus de la pension⁵ au 1er novembre 2021.

2 Le bonus de pension de l'épouse devait être repris dans les ressources et donc pas dans les montants de pension.

3 Article 10 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées.: « 10 § (1) Le (SFP) procède à l'examen d'office des droits à la garantie de revenus des personnes qui atteignent l'âge visé aux articles 3 ou 17 de la loi et qui bénéficient : (...) 3° d'une pension dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants, même si elle est octroyée anticipativement, à moins que son montant empêche l'octroi de la garantie de revenus. Le droit à la garantie de revenus prend cours le premier du mois qui suit celui au cours duquel l'âge visé à l'alinéa 1er est atteint. (...) ».

4 Avec le raisonnement sous-jacent que d'autres moyens de subsistance peuvent jouer un rôle et que le droit aurait pu ne pas être octroyé à la date d'effet. En ce qui concerne l'influence des autres ressources, veuillez consulter le site web du Service fédéral des pensions : La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) | Service fédéral des Pensions (fgov.be).

5 Pour Mme : montant net de la pension au 1er novembre 2021 : 563,89 euros.
Pour Monsieur : montant net de la pension à partir de novembre 2021 : 1.360,88 euros.

Les arriérés de GRAPA (ainsi que la prime Covid liée à la GRAPA) ont été calculés par le Service fédéral des pensions et s'élèvent à 6.057,44 euros (pour Monsieur) et 6.159,75 euros (pour Madame) pour la période du 1er mars 2013 au 31 octobre 2021.

La raison pour laquelle la GRAPA n'a pas été examinée d'office à la date de prise de cours de la pension est due au fait que les deux conjoints ont pris leur retraite exactement à la même date et que celle-ci correspondait pour chacun à l'âge légal de la retraite. En outre, un éventuel octroi d'office de la GRAPA s'avérait peu probable compte tenu du montant total de la pension du mari et de la femme. Il s'agit, il faut le reconnaître, d'une situation rare et particulière dont le contrôle a échappé au SFP.

Désormais, selon le SFP, cette situation ne devrait plus se produire car il existe désormais un contrôle automatique afin d'examiner la GRAPA à l'âge de la retraite (appelé autoigo job) qui repose sur les montants des pensions payées le mois suivant le 65ème anniversaire.

Le Médiateur a également demandé au SFP de vérifier la possibilité d'octroyer des intérêts sur les arriérés.

Le SFP a également fourni une réponse positive à cette question. Un montant de 1.614,08 € d'intérêts a été versé à Mme Decorte et de 1.582,59 € à M. Decorte au cours du mois de novembre 2021.

Par ailleurs, les époux ont ainsi également pu bénéficier du droit au tarif social pour le gaz et l'électricité⁶. En ces temps de prix élevés de l'énergie, il s'agit-là d'un avantage financier pour les retraités concernés qui ne peut être sous-estimé.

L'importance de la GRAPA est en outre soulignée par les intentions du Gouvernement, à savoir ajuster de manière significative les montants de base de la GRAPA dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. On se réfère à cet égard à la Note de politique Pensions, Intégration sociale, Personnes handicapées, Lutte contre la pauvreté, Beliris⁷, page 8, Phase 1, 2ème paragraphe :

« À côté du relèvement des pensions minimums, la GRAPA sera, là encore en plus des indexations et des adaptations au bien-être, relevée de 10,75 % durant cette législature. Un budget de 194 millions d'euros y est consacré. Ceci veut dire que le montant de base, qui était de 770 euros par mois, sera progressivement porté à 960 euros par mois en 2024, soit plus 190 euros par mois, ou encore plus 2.280 euros par an. Pour les isolés, le montant de base majoré sera porté à 1.440 euros par mois en 2024 (de 1.154 euros en 2020), soit plus 286 euros par mois ou 3.432 euros par an. »

À cette fin, entretemps, le montant de base de la GRAPA pour les cohabitants a été porté à 859,40 euros/mois au 1er janvier 2022. En 2020, ce montant était de 769,61 euros. Cela représente une augmentation de 89,79 euros/mois. Le montant de base majoré pour les isolés a été porté à 1.289,10 euros/mois au 1er janvier 2022, contre 1.154,41 euros en 2020, soit une augmentation de 134,69 euros/mois.

Cela signifie également que les retraités qui se voyaient auparavant refuser la GRAPA ou pour lesquels aucun examen d'office n'était possible à 65 ans pourraient ouvrir des droits à la GRAPA dans le cadre de cette augmentation et des augmentations annoncées dans la Note de politique (sous réserve de l'introduction d'une demande et après un examen des ressources).

Cela a également incité le Médiateur pour les pensions à attirer à nouveau l'attention sur la discussion mentionnée dans le Rapport annuel 2020⁸. Dans ce document, le Médiateur pour les pensions suggère une enquête automatique sur le droit à la GRAPA dans un plus grand nombre de cas. En outre, le Médiateur pour les pensions suggère un examen automatique périodique de la GRAPA. Cela pourrait être fait tous les cinq ans, par exemple. Il convient d'établir des critères de sélection faciles à gérer, afin que l'enquête automatique ne soit pas trop lourde sur le plan administratif pour le service des pensions. L'examen périodique automatique de la GRAPA est une mesure qui s'inscrit également dans la volonté du législateur, qui indique à l'article 8 de la loi du 11 avril 1995 établissant la «Charte» de l'assuré social que les prestations sociales doivent être accordées automatiquement chaque fois que cela est matériellement possible.

6 La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) | Service fédéral des Pensions (fgov.be).

7 <https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/55/2294/55K2294011.pdf>.

8 RA 2020, pages 92 et suivantes.

3. L'INASTI annule une décision de récupération d'une pension après que le Médiateur pour les pensions ait constaté que l'INASTI avait fourni au pensionné des informations erronées (et répétées) dans plusieurs décisions de pension qui avaient généré des attentes légitimes dans le chef du pensionné et lui faire croire qu'il pouvait cumuler sans limite.

DOSSIER 36634

Les faits

Monsieur Troupin a eu une carrière mixte en qualité de salarié et d'indépendant. Il a vu dans mypension qu'il pourrait partir en pension anticipée le 1er janvier 2018. Toutefois, il souhaiterait bénéficier de sa pension tout en maintenant une activité comme indépendant. Il pose dès lors la question par mail au SFP le 8 mai 2018 de ce qu'il pourrait encore gagner en cumul avec sa pension.

Par courrier du 17 juillet 2018, le SFP l'informe : « Il est à noter que les revenus d'une activité sont illimités pour les pensionnés à partir du 1er janvier de leur 65ème année ou si la carrière personnelle reconnue atteint les 45 années de 104 jours équivalents temps plein minimum à la date de prise de cours de la pension. D'après les données en notre possession, votre carrière (salarié + indépendant) comportera les 45 années de travail à la date de prise de cours de votre pension. Vous pourrez dès lors exercer une activité professionnelle avec revenus illimités tout en étant pensionné. »

Entretemps, le 11 juillet 2018, Monsieur Troupin introduit une demande de pension pour une date de prise de cours la plus proche possible. Avant d'introduire sa demande, il s'est renseigné sur le cumul du bénéfice de la pension et de l'exercice d'une activité professionnelle.

Le 6 septembre 2018, le SFP lui notifie une décision de pension octroyant une pension de retraite avec effet au 1er août 2018. Cette pension n'est pas payable car M. Troupin n'a pas encore renvoyé la déclaration relative à son activité professionnelle (= Modèle 74). Le SFP joint à cette décision un Modèle 74 de déclaration concernant l'activité professionnelle d'un pensionné, à compléter.

Le 25 septembre 2018, l'INASTI lui notifie une décision non payable : il n'a pas renvoyé la déclaration relative à l'activité professionnelle. Un formulaire « Mod 74 + 65 ans ou 45 années carrière » à compléter lui est communiqué par l'INASTI. Il l'envoie complété en déclarant poursuivre une activité professionnelle à partir du 1/01/2019 et choisit de cotiser à taux réduit et donc de ne plus se constituer des droits à la pension.

Sur cette décision, il est clairement mentionné que les cotisations pour la période allant du 1er janvier 2018 au 30 juin inclus ont bien été payées sur la base d'une activité professionnelle exercée à titre principal.

Par une décision du 22 novembre 2018, le SFP rend la pension payable en tant que salarié à partir du 1er août 2018 au vu du Modèle 74 du 10 novembre 2018. Sur ce Modèle 74, M. Troupin déclare qu'il « *exerce une activité professionnelle dont les revenus dépassent la limite légale autorisée après la date de prise de cours de la pension. Au moment de l'octroi de la première pension, j'ai 65 ans ou je justifie d'une carrière propre d'au moins 45 ans.* »

Le 6 décembre 2018, M. Troupin renvoie le Modèle 74 envoyé par l'INASTI et complété par ses soins. Il y déclare qu'il continuera à travailler à partir du 1er janvier 2019 et choisit de payer des cotisations réduites en tant que retraité et de ne plus générer de droits à pension.

Suite à ce Modèle 74, le 11 janvier 2019, l'INASTI lui notifie l'octroi d'une pension de retraite de travailleur indépendant payable à partir du 1er janvier 2019 avec pour justification « *suite à la modification de sa situation relative aux conditions de paiement de la pension au 1er janvier 2019* ». Le paiement de la pension est lui justifié de la mention : « *Vous remplissez les conditions pour exercer une activité sans limite de revenus* ». Sur cette nouvelle décision, il est clairement mentionné que les cotisations pour la période allant du 1er janvier 2018 au 30 septembre 2018 inclus ont bien été payées sur la base d'une activité professionnelle exercée à titre principal.

Le 25 janvier 2019, l'INASTI révisé toutefois les droits à la pension tels que notifiés dans la décision du 11 janvier 2019 parce qu'il a été informé par la Caisse d'assurances sociales que les cotisations pour

le quatrième trimestre 2018 ont été payées. Dans la décision, il est mentionné pour l'année 2018 : « 01/01/2018 au 31/12/2018, période pour laquelle les cotisations pour une activité à titre principal ont été payées en totalité. » Il est, une nouvelle fois, mentionné dans la décision que la pension est payable au motif : « Vous remplissez les conditions pour exercer une activité sans limite de revenus » !

Le 23 mai 2019, le SFP lui notifie une décision selon laquelle sa pension est augmentée et s'élève à 221,38 euros à partir du 1er janvier 2019, étant donné l'augmentation de la pension minimum pour quelqu'un qui a une carrière complète.

Dans sa plainte, M. Troupin avait également signalé avoir connu des difficultés financières pendant la crise du covid, à la suite desquelles il avait d'abord demandé un report des cotisations de régularisation pour l'année 2018, puis une exonération de cotisations pour l'année 2018.

Le 18 juin 2021, M. Troupin a reçu une décision de l'INASTI l'informant que l'exonération de cotisations en raison des difficultés financières temporaires réceptionnée par l'INASTI le 14 juin 2021 concernant les cotisations de régularisation qu'il devait payer pour les quatre trimestres de 2018 avait été introduite trop tard et était donc irrecevable. Toutefois, pour ses quatre trimestres de 2019, pour les deuxième, troisième et quatrième trimestres de 2020 et pour les premier et deuxième trimestres de 2021, l'exonération des cotisations était accordée.

Juste avant l'échéance, soit le 30 juin 2021, Monsieur Troupin paie encore les cotisations sociales du premier trimestre 2018.

Le 19 juillet 2021, l'INASTI révisé à nouveau les droits à la pension de l'intéressé suite à la réception d'un relevé de cotisations rectificatif (retrait de l'année 2018 jugée tardive et donc considérée comme non payée). Nonobstant ce qui précède, l'INASTI lui confirme à nouveau que la pension est payable au motif : « Vous remplissez les conditions pour exercer une activité sans limite de revenus »⁹.

Dans une nouvelle décision du 23 décembre 2021, l'INASTI informe M. Troupin qu'à partir du 1er janvier 2019, compte tenu des données transmises par sa caisse d'assurances sociales concernant le paiement de ses cotisations sociales (absence de paiement à temps des cotisations pour les 3 derniers trimestres de 2018 et également absence de demande d'exonération de cotisations à temps), il ne remplit plus les conditions pour bénéficier d'une retraite anticipée à partir du 1er janvier 2019.

Pour l'année 2018, les montants de pension valides n'ont été versés que pour un seul trimestre, soit le premier trimestre. Étant donné que M. Troupin, du fait de la disparition de l'année 2018, ne justifie pas de 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension, il doit limiter ses revenus à la limite légalement admissible dans la période située avant le 1er janvier de l'année de ses 65 ans. Quant à l'année 2019, il n'a pas respecté cette limite. Il convient donc de récupérer la pension qui lui a été versée pour 2019. En effet, la limite cumulable pour l'année 2019 était de 6.538 euros là où M. Troupin avait déclaré 50.133 euros.

Monsieur Troupin prend contact avec le Service de médiation pour les pensions. Il ne comprend rien à la récupération de sa pension. Il invoque s'être renseigné auprès des services de pension et ayant commencé à travailler très jeune, est convaincu de prouver 45 années de carrière à la prise de cours de sa pension. De plus, les (multiples) décisions de l'INASTI ont toujours confirmé sans équivoque qu'il pouvait cumuler sa pension avec une activité professionnelle sans limitation de revenus.

Commentaires

L'intéressé a toujours été convaincu qu'il était bien autorisé à exercer une activité sans limitation de revenus, puisqu'on lui confirmait, de manière répétée et sans équivoque, qu'il prouvait une carrière de 45 années civiles autorisant le cumul.

On peut en effet cumuler sans limite sa pension avec des revenus professionnels dès le premier janvier de l'année de ses 65 ans ou dès que l'on peut partir en pension anticipée à condition de prouver 45 années de carrière valables. Les années sont comptées de la même manière que pour partir en pension anticipée.

⁹ On remarquera que M. Troupin a bien payé à temps les cotisations sociales pour le 1er trimestre 2018. Mais on remarquera aussi que M. Troupin ne remplit pas la condition pour cumuler sans limite étant donné qu'à la première date de prise de cours de sa pension, il ne prouve pas 45 années de carrière.

Seront ainsi comptabilisées (selon des règles spécifiques) les années civiles de travail qui ouvrent des droits à pension dans un autre régime de pension légale belge (salarié, fonctionnaire, politique, mandataire, Sécurité sociale d'outre-mer), dans une institution de l'Union européenne, dans un pays de l'Espace économique européen ou en Suisse ou encore dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale.

Et plus spécifiquement encore : dans le régime des travailleurs indépendants, une année située après 1956 est prise en compte lorsque l'on s'y est constitué des droits à pension pour (au moins) 2 trimestres de cette année, c'est-à-dire des trimestres en tant qu'indépendant à titre principal ou des trimestres assimilés (par ex. période service militaire, maladie et invalidité). Dans le régime des travailleurs salariés et dans les autres régimes, il s'agit des prestations qui correspondent à au moins un tiers d'un régime de travail à temps plein (soit à 104 jours équivalent temps plein).

Une année civile ne peut être comptée qu'une seule fois, même si elle satisfait aux conditions dans plusieurs régimes différents.

L'examen du dossier de l'intéressé révèle que non seulement le SFP lui a explicitement confirmé par courrier avant l'octroi de sa pension qu'il remplissait les conditions permettant le cumul illimité.

Et l'INASTI le lui a également encore confirmé en lui communiquant un formulaire Mod. 74 adapté pour les pensionnés ayant atteint plus de 65 ans ou prouvant une carrière d'au moins 45 années, ce formulaire n'étant envoyé qu'aux futurs pensionnés répondant aux conditions pour exercer une activité sans limitation de revenus.

L'INASTI lui a ensuite encore notifié à 3 reprises qu'il pouvait exercer une activité sans limitation de revenus par décisions du 11/01/2019, 25/01/2019 et 19/07/2021.

Jamais il n'a été informé de restrictions possibles ! A aucun moment, il n'a reçu une information de la part des services de pension l'informant de possibles cotisations restant à payer et des conséquences que cela pourrait avoir sur le paiement de sa pension.

Examinons plus avant les conditions auxquelles doivent répondre les années en qualité de travailleur indépendant pour être valablement comptabilisées pour partir en pension anticipée. Il convient que ces années comptent au moins deux trimestres pour lesquels les cotisations ont été payées en principal et accessoires.

Les cotisations des travailleurs indépendants doivent être payées sur la base du revenu annuel imposable du travailleur indépendant. Il s'agit de l'ensemble des revenus de l'année complète après déduction des charges.

Les cotisations sociales définitives sont calculées sur le revenu net imposable dont le travailleur indépendant a bénéficié pendant l'année en question. Ainsi, un travailleur indépendant paie des cotisations sociales pour 2018 sur la base des revenus imposables de 2018 qui sont calculés par l'administration fiscale.

Mais comme ces revenus de 2018 ne peuvent être calculés par le fisc qu'un an ou deux plus tard, la caisse d'assurances sociales ne peut déterminer les cotisations sociales définitives qu'une fois que le fisc a calculé de manière définitive ces revenus pour 2018 et que ces données ont été transférées à la caisse d'assurances sociales.

Par conséquent, ce sont des cotisations sociales provisoires que l'indépendant paie à sa caisse d'assurances sociales en 2018. Ces cotisations provisoires sont calculées sur la base des revenus de la troisième année avant celle concernée.

Une fois que le fisc connaît et transmet le revenu professionnel définitif pour l'année de cotisation, la caisse d'assurances sociales procède au décompte définitif des cotisations sociales. Si le travailleur indépendant a payé trop peu, il doit payer la différence. Au contraire, s'il a payé trop de cotisations, il recevra un remboursement.

Le travailleur indépendant doit donc payer des cotisations provisoires pour chaque trimestre durant lequel il a été actif qui seront revus deux à trois ans plus tard une fois que les revenus définitifs seront connus.

Prenons l'exemple concret concernant les cotisations à payer pour 2018.

Ainsi, un travailleur indépendant paie les cotisations définitives pour 2018 sur la base du revenu professionnel déterminé par l'administration fiscale. Mais comme le revenu professionnel 2018 n'est déterminé par l'administration fiscale qu'un an ou deux plus tard, la caisse d'assurances sociales ne peut déterminer les cotisations sociales définitives qu'après que l'administration fiscale ait déterminé le revenu professionnel 2018 et que ces données aient été transmises à la caisse d'assurances sociales.

Par conséquent, le travailleur indépendant doit d'abord payer des cotisations sociales provisoires à sa caisse d'assurances sociales pour l'année 2018.

En résumé, compte tenu de la manière dont sont établies les cotisations sociales pour les travailleurs indépendants, en pratique¹⁰, le calcul de la pension se fait en deux phases. Premièrement, un calcul provisoire - même si la décision de pension ne précise pas qu'il s'agit d'un calcul provisoire - est effectué au moment de la pension et ce, sur la base des revenus professionnels sur lesquels des cotisations provisoires ont effectivement été versées pour les trimestres pour lesquels les revenus de référence ne sont pas encore définitivement connus. Deuxièmement, il est suivi d'un calcul définitif de la pension lorsque toutes les données de carrière (cotisations) ont été définitivement déterminées. Dès que les cotisations dues pour les dernières années précédant la pension sont connues et payées, l'INASTI procède au calcul définitif de la pension. Le montant final ainsi obtenu est octroyé avec effet rétroactif à la date de prise de cours de la pension.

Il faut constater que la notification de pension de l'INASTI du 11 janvier 2019 ne mentionne nullement qu'il s'agit d'un calcul provisoire ou, au moins, qu'il repose, pour l'année 2018, sur des cotisations provisoires.

Alors que la Charte de l'Assuré social dispose en son article 13 que la décision d'octroi d'un droit doit être motivée et stipule que la motivation doit avoir lieu dans un langage compréhensible pour le public, que la motivation doit également être conforme à la loi relative à la motivation formelle des actes administratifs du 29 juillet 1991 : elle doit donc être adéquate et la décision doit indiquer les considérations factuelles qui la sous-tendent.

L'article 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs stipule en outre que la motivation exigée consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait qui servent de fondement à la décision. Elle doit être adéquate.

En l'espèce, il y avait une absence de justification adéquate. En effet, l'absence de mention explicite du fait que le montant de pension renseigné pour 2018 avait été calculé sur la base de cotisations provisoires laissait accroire à M. Troupin qu'il prouvait effectivement une carrière valable de 45 années, lui permettant un cumul sans limites, et cela nonobstant le fait que pour certaines années les revenus réels n'étaient pas encore définitivement calculés.

Le fait que la justification utilisée dans le cas de M. Troupin était inadéquate est démontré une fois de plus par le fait que l'INASTI a depuis adapté cette justification. Pour les dernières années de carrière précédant la date d'entrée en vigueur, il n'est plus question de « *période pendant laquelle des cotisations complètes ont été versées pour une activité principale* », mais de « *présomption de versement de cotisations* » lorsque, au moment de la décision de pension, les cotisations définitives n'ont pas encore été déterminées.

Cependant, il faut déjà noter que M. Troupin avait été averti par sa caisse d'assurance sociales qu'il devait s'acquitter de cotisations sociales. Il n'a toutefois pas respecté les dates d'échéance des cotisations à payer ni demandé d'exonération de cotisations en temps utile. En effet, le 22 janvier

¹⁰ Rapport du Comité général de gestion de l'INASTI du 30 janvier 2020, « La nouvelle méthode de calcul des cotisations de sécurité sociale des travailleurs indépendants », publié à la suite de la loi réformant le calcul des cotisations de sécurité sociale des travailleurs indépendants, p. 19.

2020, sa caisse d'assurances sociales lui a envoyé le décompte des cotisations de régularisation pour les quatre trimestres de 2018.

M. Troupin, qui travaillait dans le secteur de l'événementiel, comme beaucoup d'autres, a été touché par la crise du covid. Par conséquent, il avait demandé un report de paiement d'un an en raison précisément de cette crise. Ses cotisations de régularisation pour 2018 étaient donc dues le 30 juin 2021. Cependant, le paiement des trois derniers trimestres de 2018 n'a eu lieu que le 10 novembre 2021. Le premier trimestre de 2018 a encore quant à lui été payé avant la date d'échéance, soit avant le 30 juin 2021.

Il est également possible de demander une exonération de cotisations lorsqu'on se trouve dans une situation financière temporaire. Plusieurs indépendants y ont eu recours pendant la période du covid. M. Troupin a demandé une exonération de cotisations (ainsi que des cotisations de régularisation) pendant plusieurs trimestres en raison de sa situation financière temporairement difficile. Mais ce faisant, il devait respecter le délai imposé par la loi pour introduire cette demande. Selon l'INASTI, il ne l'a pas fait pour les cotisations de régularisation des 4 trimestres de 2018 : ceci est à l'origine de la situation dans laquelle il s'est finalement retrouvé. En effet, la demande d'exonération de cotisations n'a été réceptionnée que le 14 juin 2021 (soit hors du délai de 12 mois).

Parmi les éléments décisifs avancés, le Médiateur pour les pensions a pointé l'information reprise dans la décision de pension du 19 juillet 2021. S'il y était mentionné que les cotisations sociales pour l'année 2018 n'avaient pas été payées, l'INASTI y déclarait également, et à tort, que M. Troupin remplissait les conditions permettant un cumul illimité. Sur la base de cette décision, M. Troupin pouvait légitimement croire que l'année 2018 n'était pas nécessaire pour atteindre et prouver les 45 années nécessaires au cumul illimité, il y avait là atteinte au principe de confiance légitime.

En outre, le Médiateur pour les pensions a soulevé que dans un courriel daté du 17 juillet 2018, le Service fédéral des pensions a explicitement confirmé à l'intéressé qu'il pouvait cumuler sans limite.

Le Médiateur fait également remarquer que le Modèle 74 envoyé par l'INASTI à M. Troupin n'est utilisé que pour les pensionnés qui ont atteint l'âge de 65 ans ou qui ont pu démontrer une carrière d'au moins 45 ans à la première date de prise de cours de leur pension leur permettant d'exercer l'activité dont les revenus ne doivent pas être limités.

L'INASTI a communiqué dans les trois décisions de pension, notamment celles du 11 janvier 2019, du 25 janvier 2019 et du 19 juillet 2021, qu'il pouvait exercer une activité sans devoir limiter ses revenus. Nulle part dans les décisions de pension qui lui ont été communiquées, il n'a été mentionné que celles-ci étaient basées sur des cotisations « provisoires » pour l'année 2018.

En outre, le Service de médiation pour les pensions note qu'au quatrième trimestre, après la date limite de paiement des cotisations de sécurité sociale, l'INASTI n'a pas informé M. Troupin de l'importance de payer ses cotisations de régularisation. En effet, il existe une procédure pour avertir des conséquences en cas de retard de paiement des cotisations de régularisation après que les cotisations provisoires ont, elles, bien été payées à temps. Cette procédure se trouve dans une note aux caisses d'assurances sociales du 22 mars 2018 et est reformulée dans ce qui suit.

Chaque trimestre - sauf lorsqu'un report de cotisations a été demandé (voir ci-dessous) - l'INASTI envoie, le 20ème jour du troisième mois, une liste des travailleurs indépendants à titre principal, des conjoints collaborateurs maxi-statut ou des travailleurs indépendants à titre secondaire qui ont payé des cotisations provisoires au moins égales à la cotisation minimale pour une activité principale, aux caisses d'assurances sociales pour lesquelles il est établi qu'ils n'ont pas payé les cotisations de régularisation lorsqu'ils ont payé les cotisations provisoires. Cela se produit lorsque le délai de 12 mois après le trimestre de régularisation n'a pas encore expiré. En effet, l'écoulement des 12 mois après la date d'échéance est un moment important. Le moment du paiement des cotisations de régularisation détermine le calcul de la pension. En voici en résumé les conséquences :

- Si les cotisations de régularisation sont payées avant la date d'échéance, les droits à pension sont recalculés sur la base de la régularisation (c'est-à-dire sur la base du revenu final) rétroactivement à la date de prise de cours de la pension.

- Si les cotisations de régularisation sont versées après la date d'échéance mais dans les 12 mois suivant cette date, le droit à la pension reste acquis et est recalculé sur la base de la régularisation à partir du mois suivant celui au cours duquel les cotisations de régularisation ont été versées.
- Si le paiement est effectué après la période de 12 mois suivant la date d'échéance, les trimestres concernés sont retirés de la carrière et le montant de la pension est réduit. Une fois les cotisations de régularisation payées, le montant de la pension est (re)calculé à partir du mois suivant le mois au cours duquel les cotisations de régularisation ont été intégralement payées.

En cas de non-paiement dans les 12 mois suivant l'échéance, la radiation des trimestres concernés peut entraîner la perte du droit à la pension minimale ou à la pension de retraite anticipée. Cette nouvelle décision de pension a alors un effet rétroactif à la date d'entrée en vigueur de la pension. Le Service des pensions récupère les montants de pension versés à tort.

On a commencé à envoyer ces listes à partir du 20 avril 2018.

Suite aux listes envoyées par l'INASTI, les caisses d'assurances sociales informent alors leurs membres concernés qu'ils sont à la retraite et que les cotisations de régularisation sont encore dues. Il est également clairement notifié que si ces cotisations de régularisation ne sont pas payées, la pension sera réclamée.

En plus du premier rappel, les caisses d'assurance sociale informent à nouveau les retraités qui n'ont pas encore payé au troisième trimestre de la période de 12 mois. Cette procédure s'applique donc aux pensionnés dont les cotisations de régularisation sont restées impayées pendant 6 mois.

En outre, au cours du quatrième trimestre suivant l'échéance de paiement des cotisations de sécurité sociale, l'INASTI informe les pensionnés de leur intérêt à payer leurs cotisations de régularisation dans les 12 mois suivant l'échéance.

Enfin, la caisse d'assurances sociales informe le pensionné concerné par téléphone quatre semaines avant le délai de 12 mois si elle dispose du numéro de téléphone de l'intéressé.

Cette procédure permet d'une certaine manière de remédier au fait que, dans la décision de pension, ces cotisations sont déjà prises en compte alors que seules les cotisations provisoires ont été payées, en partant du principe que si des cotisations de régularisation doivent être payées, ce paiement sera également effectué à temps.

Toutefois, en réponse à la question de l'Ombudsman de savoir pourquoi cette procédure n'a pas été appliquée dans ce cas, l'INASTI a déclaré que cette procédure n'est pas appliquée lorsqu'un report de cotisations est demandé.

Enfin, l'Ombudsman constate que la décision de recouvrement de l'INASTI du 23 décembre 2021 indique à tort que « *Selon les dernières données connues de votre caisse d'assurances sociales, il apparaît que les cotisations sociales définitives pour 2018 ont été payées après la date d'échéance.* »

Conclusion

Suite à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a accepté de revoir son dossier, en tenant compte des arguments invoqués par le Médiateur. Par une décision provisoire datée du 3 juin 2022, l'INASTI a rendu la pension du travailleur indépendant à nouveau payable à partir du 1er janvier 2019 et a annulé la récupération de la pension pour l'année 2019 - alors qu'il n'avait pas prouvé 45 ans à la date de départ à la retraite la plus proche possible - compte tenu des arguments soulevés par le Médiateur pour les pensions.

Ainsi, par une décision provisoire de l'INASTI du 3 juin 2022, une pension de retraite d'un montant de 11.953,31 euros a été mise en paiement avec effet au 1er janvier 2019 à titre provisoire, ceci dans l'attente des données les plus récentes de la caisse d'assurances sociales concernant le paiement des cotisations sociales.

Par décision de l'INASTI du 24 juin 2022, la pension de retraite des indépendants est à nouveau rendue définitivement payable à partir du 1er janvier 2019. Comme pour l'année 2018, seul le premier trimestre

2018 ouvre des droits à pension pour la période du 1er janvier 2019 au 30 novembre 2021. Le deuxième trimestre 2018 sera ajouté à la carrière avec effet au 1er décembre 2021, les cotisations du deuxième trimestre 2018 ayant été versées le 10 novembre 2021.

Les deux derniers trimestres de 2018 n'ouvrent pas de droits à pension, le SFP ayant toujours maintenu le 1er août 2018 comme date d'effet. Par conséquent, pour les deux derniers trimestres de 2018, les cotisations ont été calculées en tenant compte du fait que M. Troupin était déjà à la retraite. Par conséquent, les cotisations n'ont pas atteint le seuil minimal pour une occupation principale, de sorte qu'ils n'ouvrent pas non plus de droits à pension.

La décision stipule également que M. Troupin peut cumuler sans limite sa pension avec des revenus professionnels.

4. Le Médiateur pour les pensions constate qu'Ethias n'a pas assuré un suivi correct dans un dossier de pension pour cause d'inaptitude physique en particulier sur le plan de la transition de l'ancienne législation relative à la pension minimum vers la législation du 26 juin 1992

DOSSIER 36644

Le 4 mai 2022, Mme Bergmans s'est adressée au Service du Médiateur pour les pensions car Ethias n'avait pas répondu à ses questions.

La principale question qu'elle a posée à Ethias concerne l'absence d'augmentation de sa pension. Elle est retraitée depuis 1991 pour cause d'inaptitude physique et elle a remarqué que sa pension n'a jamais été augmentée. La vie devenant de plus en plus chère et les différentes indexations ayant eu lieu, elle estime avoir droit à une augmentation de sa pension. En effet, fait-elle valoir, «*toutes les pensions en Belgique sont de toute façon indexées*».

L'Ombudsman a demandé à Ethias de mener une enquête approfondie sur cette affaire et de fournir à Mme Bergmans les informations demandées.

Ethias a répondu à cette demande de médiation en juin 2022 comme suit :

« Mme Bergmans bénéficie d'une pension légale du premier pilier en raison des services qu'elle a rendus à la Ville d'Anvers.

La pension qu'elle perçoit a été calculée sur ses prestations du 1/1983 au 10/1991 (partiellement à temps plein, partiellement à mi-temps).

À ce moment-là, une pension nominale majorée a été calculée et un supplément minimum garanti a été octroyé (parce que sa pension relevait encore de l'ancienne législation).

Par conséquent, aucune indexation ne peut avoir lieu.

Dès qu'elle atteindra l'âge légal de la retraite, la pension devra être recalculée. Et le supplément minimum garanti devra être adapté. »

L'examen de cette réponse montre que la pension est correcte jusqu'en mars 2022. À partir d'avril 2022, cependant, un nouveau calcul devient plus avantageux.

L'Ombudsman a donc contacté Ethias pour lui demander de revoir le dossier.

Comment le calcul de la pension doit-il avoir lieu dans ce cas précis ?

Parce que sa pension calculée sur la base de la carrière effectuée dans le secteur public était inférieure au montant de la pension minimale garantie calculée sur la base de la législation applicable à la date de la retraite (novembre 1991), la pension a été complétée par un supplément minimum garanti en application de cette législation.

La loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses (en vigueur depuis le 1er janvier 1993) a réformé la pension minimum. Cette loi prévoyait notamment une disposition transitoire contenue à l'article 140, § 3 selon laquelle les pensions actuelles (tant qu'il n'y a pas de changement dans la

situation de l'intéressé) qui ont été calculées sur la base de la législation relative à la pension minimum en vigueur au 31 décembre 1992 continueront à être calculées sur la base de cette législation tant qu'elle est plus avantageuse pour l'intéressé.

Étant donné que la nouvelle législation relative à la pension minimum stipule que les autres revenus du ménage doivent être pris en compte lors de la détermination du supplément minimum (les revenus du conjoint sont également déduits du supplément sous réserve d'une petite exemption) et que l'ancienne législation ne contenait pas cette disposition, le calcul de la pension minimum basée sur l'ancienne législation était, au 1er janvier 1993, plus avantageuse pour Mme Bergmans.

Toutefois, cette mesure transitoire prévoyait également que si la pension continuait à être calculée sur la base de l'ancienne législation, son montant n'en serait plus indexé. C'est précisément la raison pour laquelle la pension de Mme Bergmans n'a plus été indexée.

Cependant, en comparant le montant minimum basé sur l'ancienne législation et celui basé sur la nouvelle législation (avec indexation), l'Ombudsman a constaté qu'à partir d'avril 2022, le calcul du minimum basé sur la législation du 26 juin 1992 devenait plus avantageux.

Comment cela s'explique-t-il ? Comme déjà mentionné, en vertu de la nouvelle législation, les revenus du conjoint doivent être pris en compte et déduits. Toutefois, la déduction de ces revenus ne doit pas avoir pour conséquence que la pension soit inférieure au montant du minimum de base applicable à l'intéressée. Du fait des indexations successives de ce nouveau minimum de base, celui-ci devient plus avantageux que l'ancien montant minimum dont bénéficiait Mme Bergmans à partir d'avril 2022.

Le montant de pension de Mme Bergmans passe ainsi de 435,13 € à 446,69 € bruts par mois dès le 1er avril 2022.

Cette adaptation avait échappé à Ethias.

Grâce à l'intervention du Médiateur pour les pensions, Mme Bergmans bénéficiera d'une pension plus élevée (différence de quelques 11,50 € bruts par mois) à partir du 1er avril 2022, dorénavant indexée.

À ses 66 ans, soit au 1er février 2029, sa pension devra à nouveau être révisée. Dès lors, elle bénéficiera également d'une pension dans le régime des salariés pour son activité limitée dans le secteur privé.

5. Après médiation, le SFP procède à une enquête approfondie et détaillée sur les périodes de chômage manquantes dans la carrière professionnelle.

DOSSIER 36666

Le 10 mai 2022, Mme Christiana Peeters se plaint auprès du Service de médiation pour les pensions que les années 1982, 1983 et 1984 n'ont pas été prises en compte dans sa carrière professionnelle et que le Service fédéral des pensions a refusé de les compléter sur la base des bons de cotisations qu'elle a transférés de sa mutuelle.

Pour un travailleur salarié, le droit à pension de retraite est calculé sur la base de la durée de la carrière, de la rémunération perçue et de la situation familiale du retraité.

Les données individuelles de carrière pour la pension proviennent via la base de données de l'asbl Sigedis (« Sociale Individuele Gegevens - Données Individuelles Sociales ») (mycareer) elle-même régulièrement alimentée des données relatives aux prestations (par l'ONSS, qui collecte les cotisations de sécurité sociale pour le travailleur) et, en ce qui concerne les revenus de remplacement, par les institutions qui octroient ces revenus de remplacement (par exemple, l'ONEM pour les allocations de chômage).

Les données qui apparaissent dans mycareer sont ensuite converties en données de carrière permettant le calcul de la pension (mypension). Dans mypension (partie compte de pension), on peut donc trouver le nombre de jours de travail pour chaque année civile ainsi que la rémunération correspondante sur laquelle les cotisations de pension ont été perçues. Le compte de pension des salariés indique

également le nombre de jours assimilés pour chaque période. My pension est géré par le service de gestion des carrières du SFP en ce qui concerne le régime des salariés.

Ensuite, les règles de calcul de la législation sur les pensions sont appliquées à ces données de carrière pour calculer la pension.

L'examen des données de carrière enregistrées dans le dossier de Mme Peeters montre qu'aucune donnée de chômage n'a été initialement enregistrée pour les années civiles 1982, 1983 et 1984. Ceci est en contradiction avec les données mentionnées sur les copies des bons de cotisation de la mutuelle, qui reprennent bien une période assimilée (chômage) pour les années civiles concernées.

L'Ombudsman constate par ailleurs que le service de gestion des carrières du SFP n'a pas accepté la copie des bons de cotisation de la mutuelle soumise par Mme Peeters au titre de preuve suffisante et n'a donc pas ajusté les données pour les années en question. Cette copie des bons n'a été reconnue que valant comme début de preuve.

Ceci est logique puisque, en ce qui concerne une période de chômage, en principe, seul l'Office national de l'emploi (ONEM), en tant que source authentique des données sur le chômage, est habilité à délivrer une attestation officielle qui sert de preuve authentique pour l'ouverture des droits à pension.

En effet, les données figurant sur les bons de cotisation ne prouvent pas que des allocations de chômage ont été effectivement perçues (condition préalable à l'assimilation de ces jours aux fins de calcul de pension) : il est théoriquement possible que des ajustements aient eu lieu après l'inscription sur les bons de cotisation (par exemple, des allocations de chômage récupérées à la suite d'une sanction ou d'une suspension).

Selon le SFP, il y a d'autres raisons possibles pour lesquelles les jours de chômage assimilés n'auraient pas été comptabilisés pour cette période :

- l'ONEM a bien procédé à une déclaration de jours de chômage, mais ces données ont été incorrectement comptabilisées dans un autre compte de pension ;
- l'ONEM était (ou n'était pas) tenu d'en faire la déclaration ;
- l'ONEM a fait une déclaration incomplète des jours de chômage, de sorte que cette période n'a pas pu être valablement comptabilisée et a fini dans le fichier des archives de données non identifiables. Cela se produit lorsque les noms ou les numéros de pension sont incomplets.

Cependant, vers 2010, l'ONEM a décidé de détruire les anciennes archives contenant des données antérieures à 1991. Si cette décision a été annulée après quelques semaines, entretemps, de nombreux bureaux de chômage l'avaient déjà suivie. Dès lors, pour ces carrières, l'ONEM ne peut plus jouer son rôle de source authentique.

Dans de tels cas, le service de gestion des carrières du SFP demande à l'intéressé de présenter tout document (pouvant servir de début de preuve) qui prouverait qu'il a bien bénéficié d'allocations de chômage. Cela pourrait être :

- Une attestation du service de paiement de l'ONEM, à savoir la CAPAC, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage ;
- Une attestation du syndicat si celui-ci a effectué le paiement des allocations durant la période de chômage ;
- Une attestation fiscale ;
- Un avertissement-extrait de rôle ;
- Ou plus généralement, tout document permettant de prouver que le chômage a bien été octroyé.

Dans le cas de Mme Peeters, l'Ombudsman a constaté que :

- les données salariales sur les bons de cotisations correspondaient aux données salariales du compte individuel et

- en ce qui concerne les années 1982, 1983 et 1984, il n'y avait pas de jours de chômage enregistrés sur le compte de pension mais bien sur les bons de cotisation présentés ; sur le compte de pension, il n'y avait qu'une petite activité de 15 jours en 1982 et de 27 jours en 1984. Ceci laissait suggérer que des allocations de chômage auraient quand même été octroyées. D'autant plus que durant les années civiles qui précédaient et suivaient la période litigieuse, des jours de chômage avaient été enregistrés sur le compte de pension en plus de l'activité professionnelle.

L'Ombudsman était d'avis que des jours de chômage manquaient ici dans la carrière mentionnée dans le compte de pension (sauf dans l'hypothèse où une sanction aurait été prononcée par l'ONEM, ce qui n'aurait pas pu être vérifié en l'absence d'archives de l'ONEM).

Au vu de la situation décrite ci-dessus, l'Ombudsman a demandé au SFP si, d'une part, les données relatives aux jours de chômage figurant sur les bons de cotisation, qui avaient déjà été acceptées comme début de preuve, ne pouvaient pas exceptionnellement – et cela d'autant plus que l'ONEM ne disposait plus de ces données en tant que source authentique – être également acceptées comme preuve suffisante, ou si, d'autre part, au vu des données figurant sur les bons de cotisation, le Service de gestion des carrières du SFP allait procéder, dans ses propres dossiers et archives, à une enquête complémentaire sur la comptabilisation de la période de chômage.

Le service de gestion des carrières du SFP a répondu favorablement à cette dernière demande et a effectué des recherches supplémentaires. Il a recherché et consulté la microfiche des données de carrière. Mais il en est seulement ressorti que Mme Peeters n'a perçu des allocations de chômage que jusqu'en 1981 et à nouveau à partir de 1985 (données telles qu'elles apparaissent dans le compte de pension et telles qu'elles ont été prises en compte dans la décision de pension).

Néanmoins, le SFP a également finalement présumé qu'en plus de la petite activité déjà comptabilisée sur le compte de pension, des allocations de chômage avaient encore bien dû être accordées en 1982, 1983 et 1984. Si le SFP pouvait même imaginer que l'ONEM ait prononcé une sanction, cette hypothèse ne pouvait dorénavant plus être vérifiée.

Il est également apparu que toutes les allocations de chômage accordées à la plaignante l'ont toujours été par le même bureau de l'ONEM.

Pour cette raison, le service de gestion des carrières du SFP s'est efforcé de rechercher si ces données n'étaient pas enregistrées ailleurs (avec des personnes non identifiées ou avec d'autres personnes). Comme le nom de famille Peeters est assez répandu, la probabilité en était d'autant plus élevée. En outre, avec le prénom Christiana, il est également possible que ces personnes aient été inscrites sous un autre prénom tel que Christine, Christian, ...

Cette enquête a donc pris du temps. Mais finalement, le Service fédéral des pensions a constaté que le compte de pension d'une homonyme de Mme Christiana Peeters comportait des allocations de chômage provenant du même bureau de chômage que celui de la plaignante. Ils étaient de 295 jours en 1982, 312 jours en 1983 et 285 jours en 1984, soit justement les années pour lesquelles il y avait des périodes de chômage présumées manquantes dans le dossier de la plaignante. En outre, le dossier de pension indiquait que cette autre personne avait été fonctionnaire pour la période 1982-1984, de sorte qu'elle ne pouvait pas avoir bénéficié d'allocations de chômage.

En d'autres termes, tout indiquait qu'il s'agissait des données de chômage manquantes de Mme Christiana Peeters, la plaignante. Ces données ont donc été enregistrées par le service gestion de carrières dans la carrière de la plaignante.

En raison du changement de données de carrière, une nouvelle décision sur ses droits à pension a donc été prise. La pension mensuelle de Mme Peeters (à partir de juillet 2022) est donc passée de 512,53 euros à 648,28 euros bruts par mois.

6. Après médiation, le SFP accorde, après le décès du pensionné, une pension au taux de ménage au lieu du montant au taux d'isolé en raison d'une erreur matérielle (qui consistait à ne pas avoir clarifié un élément douteux).

DOSSIER 36998

Les faits

Le mari de Mme Belgar est décédé le 21 février 2022. Lors de l'examen du droit de Mme Belgar à une pension de survie, le Service fédéral des pensions a constaté qu'à l'époque, notamment par une décision du 13 octobre 2006, une pension de retraite au taux d'isolé avait été accordée à partir du 1er août 2006 au mari décédé alors qu'elle aurait dû être accordée au montant au taux de ménage.

En effet, Mme Belgar a encore exercé une activité professionnelle en tant qu'indépendante jusqu'au 27 août 2021 dont les revenus n'ont jamais dépassé la limite légale autorisée pendant toutes ces années. Depuis 2007, son revenu net en tant que travailleuse indépendante était nul. Cela a été révélé lors d'un entretien téléphonique avec le service des pensions.

Mme Belgar a alors demandé au SFP de réexaminer les droits à pension de son défunt mari et de lui accorder une pension au taux de ménage avec effet rétroactif. Le Service fédéral des pensions a rejeté sa demande, arguant que seul le bénéficiaire lui-même peut demander une révision de ses droits à pension.

Confrontée à des informations contradictoires de la part des services des pensions, elle a contacté le Service du médiateur pour les pensions.

Commentaires

Une personne mariée peut bénéficier d'une pension au taux de ménage si le conjoint n'exerce pas une activité professionnelle dont le revenu dépasse la limite légale autorisée et qu'il ne perçoit pas non plus de revenu de remplacement (indemnité de maladie, de chômage).

Il n'y a aucune trace dans le dossier de pension scanné que le document idoine attestant que les revenus du pensionné et de son conjoint dépassent ou non la limite autorisée, appelé Modèle 74, ait été envoyé au conjoint de Mme Belgar.

Dans le courant du mois de mai 2006, une décision de pension provisoire a effectivement été prise avec un Modèle 74 joint. Toutefois, d'après les informations figurant dans le dossier de pension scanné, cette décision n'a jamais été envoyée. En effet, aucune date n'a été inscrite dans la section « date d'envoi ».

Toutefois, le Service fédéral des pensions a envoyé un questionnaire de « première information » lors de l'examen de la demande de pension. A cela, le mari de Mme Belgar a déclaré le 7 mars 2006 qu'elle continuait à exercer une activité professionnelle.

Le mari de Mme Belgar a également répondu qu'il avait un enfant à charge. Il n'a pas mentionné que sa femme était toujours à charge.

L'Ombudsman n'a trouvé aucune trace dans le dossier que Mme Belgar ait jamais eu l'occasion de déclarer si ses revenus dépassaient ou non la limite légale autorisée.

Le SFP a fait valoir qu'il incombe au retraité, lorsqu'il souhaite demander une prestation, de fournir également la preuve qu'il remplit les conditions pour l'obtenir.

En outre, le SFP a indiqué que le défunt était le seul ayant droit à une pension qui pouvait demander la révision de celle-ci, citant l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

De la déclaration selon laquelle Mme Belgar continuait à travailler, combinée à celle selon laquelle elle n'était pas à la charge de son mari, le SFP a déduit à tort qu'elle exerçait une activité non autorisée.

Le Service de médiation des pensions a donc initié une médiation basée sur les éléments qui suivent.

L'article 19 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule que « *le service des pensions exige du demandeur les renseignements, documents ou preuves qu'il juge nécessaires* ».

Étant donné que le Service fédéral des pensions avait connaissance de l'exercice d'une activité professionnelle par l'épouse, le Service des pensions aurait dû mener une enquête approfondie sur cet élément.

Le fait de ne pas mener une enquête approfondie peut être considéré comme une erreur. Pour défendre son raisonnement, le Médiateur pour les pensions a fait référence à un arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 14 mars 2018¹¹.

Certes, il s'agissait d'un procès opposant l'ONEM à un assuré social, toutefois la Cour du Travail y a déclaré que l'ONEM devait respecter le principe de bonne administration.

Selon la doctrine juridique (J. JAUMOTTE, « Les principes généraux du droit administratif à travers la jurisprudence administrative », Le Conseil d'Etat de Belgique 50 ans après sa création (1946/1996), Bruxelles, Coll. Fac. Dr. ULB, 1999, p. 687), une autorité publique doit procéder à un examen minutieux des faits. Il doit réunir les informations nécessaires à la prise de décision et doit prendre en compte tous les éléments du dossier de sorte que la décision prise le soit en toute connaissance de cause après une évaluation raisonnable de tous les éléments utiles à la résolution du cas en question.

La Cour du Travail a jugé que lorsqu'il y avait un élément douteux dans le dossier, l'ONEM devait faire le nécessaire pour clarifier les choses. En bref, le dossier de l'assuré social devait être examiné sous un angle proactif. Le fait de ne pas le faire pourrait être considéré comme une erreur matérielle au sens de l'article 17 de la Charte de l'assuré social.

En outre, l'article 17 de la Charte de l'assuré social stipule que lorsqu'une erreur matérielle est commise par une institution de sécurité sociale, celle-ci doit, de sa propre initiative, prendre une nouvelle décision prenant effet à la date à laquelle la décision corrigée aurait dû prendre effet.

En outre, le principe de l'article 17 de la Charte de l'assuré social est également exprimé dans la législation sur les pensions à l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. Cet article stipule : « *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.* »

Si une enquête minutieuse avait eu lieu, où toutes les informations supplémentaires nécessaires auraient été demandées, il aurait été clair que la pension pouvait être accordée au taux de ménage.

Le défaut d'enquête approfondie constituant une erreur matérielle, contrairement à ce que prétendait le SFP, aucune demande n'était requise puisque l'article 17 de la Charte de l'assuré social stipule qu'en cas d'erreur matérielle, l'institution de sécurité sociale prend de sa propre initiative une décision rectificative.

Conclusion

Compte tenu des arguments invoqués, le Service fédéral des pensions accepte de revoir les droits à pension du conjoint décédé et d'accorder la pension au taux de ménage à partir du 1er août 2006. Les arriérés s'élevant à 25.138,97 euros bruts ont été versés à la veuve.

Suite à la demande explicite du Médiateur, ils ont été complétés des intérêts dus en vertu de la Charte de l'assuré social qui s'élèvent à 9.850,16 euros.

¹¹ Cour du Travail de Bruxelles, 14 mars 2018, RG 2015/AB/1.186.

7. Explication inadéquate donnée dans deux décisions de pension accordant une pension de survie par le Service fédéral des Pensions : lors de la médiation du Médiateur pour les Pensions, les futurs pensionnés ont reçu toutes les informations nécessaires afin d'éviter toute perte de droits à la pension.

DOSSIER 36437

Les faits

Le conjoint de Madame Thibaude travaille comme fonctionnaire. Il décède en 2003. La veuve interroge alors les services de pensions sur son droit à la pension de survie.

Par courrier du 12 septembre 2003, le Service des pensions du secteur public (SdPSP - anciennement en charge de l'octroi des pensions du secteur public), l'informe de ce qu'elle pourrait prétendre à un montant annuel de pension de survie de 8.926,83 EUR. Afin de vérifier si le paiement de la pension de survie est cumulable avec son activité professionnelle, le SdPSP l'invite à compléter la déclaration relative à son activité professionnelle (le Modèle 74).

Madame Thibaude ne donne pas suite à ce courrier, ne remplit donc pas le Modèle 74 mais contacte les services de pensions à plusieurs reprises par la suite, notamment pour obtenir une estimation du montant de sa propre pension de retraite de travailleur salarié ainsi qu'une estimation de sa pension de survie du secteur public, et notamment de la possibilité d'un cumul, sans jamais toutefois demander à en bénéficier.

En réponse, le SFP l'informe par courrier du 28 septembre 2017 que : « *En application des dispositions de l'article 40bis de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires, le cumul d'une ou de plusieurs pensions de survie avec une ou plusieurs pensions de retraite ne peut être autorisé qu'à concurrence d'un montant égal à 55 % du traitement maximum de l'échelle barémique attachée au dernier grade de l'agent défunt. Le montant de la pension de survie qui vous serait payé serait donc égal à 0 EUR. Tant à la date de prise de cours du 1er mai 2021 qu'à la date de prise de cours du 1er juillet 2026, votre pension de survie sera suspendue.* »

Le 30 janvier 2018, elle introduit une demande de confirmation de sa date « la plus proche » de départ à la pension anticipée. En réponse, le SFP l'informe qu'elle pourra bénéficier de la pension anticipée de salarié au plus tôt à partir du 1er mai 2021.

En 2019, elle reprend contact avec le SFP en signalant bénéficiaire de mesures d'aménagement du temps de travail dans le cadre d'une fin de carrière (secteur bancaire) depuis le 1er décembre 2018 et demande si elle peut d'ores et déjà prétendre à une partie de la pension de survie.

Le 5 avril 2019, le SFP lui répond alors en ces termes :

« *En vertu de l'article 91, alinéa 1er de la loi-programme du 28 juin 2013, les pensions de retraite et de survie du régime des fonctionnaires sont suspendues les mois calendrier au cours desquels leurs titulaires perçoivent effectivement un revenu de remplacement (allocation pour cause d'interruption de carrière ou de réduction des prestations ou de crédit-temps, allocation de chômage, prépension (allocation de chômage + indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle par l'ancien employeur), indemnité d'incapacité primaire ou une indemnité d'invalidité (mutuelle).*

Toutefois, en application de l'alinéa 2 du même article 91, par dérogation à cette règle générale, le cumul d'une pension de survie avec un revenu de remplacement est autorisé pour une période unique de maximum 12 mois civils consécutifs ou non.

Dans ce cas, le montant de la pension de survie est limité à un montant annuel brut à l'indice 138,01 (càd non indexée) de 4.933,40 EUR, soit une mensualité brute indexée de 687,96 EUR.

A l'issue de ces 12 mois, la pension de survie est suspendue à moins que l'intéressé renonce au revenu de remplacement.»

Et il conclut :

« Des renseignements qui nous sont transmis par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, il résulte que vous bénéficiez de tels revenus de remplacement.

Dès lors, votre pension doit rester suspendue au lieu de vous être liquidée sur base d'un montant annuel brut à l'indice 138,01 de 8.990,46 EUR. »

Le 25 février 2020 Madame Thibaude écrit à nouveau au SFP pour demander ce qu'elle doit faire pour bénéficier de la pension au 1er mai 2021 et de la pension de survie de son défunt mari.

Le SFP lui répond que si elle souhaite bénéficier de la pension de retraite avant l'âge de 65 ans, elle doit en faire la demande et transmettre une attestation de l'ONEM mentionnant la fin du bénéfice des allocations. Il confirme que, quelle que soit la date de prise de cours de la pension de retraite, la pension de survie ne pourra pas être payée.

Enfin, elle introduit le 27 septembre 2020 une demande de pension de retraite de travailleur salarié et de pension de survie du secteur public. Dans la rubrique « Commentaires » de la demande de pension, elle déclare : *« J'ai fait plusieurs demandes via le site, mais je n'ai jamais reçu de confirmation. Ma demande a-t-elle été retenue ? Mon mari, décédé en mai 2003, était ouvrier et avait droit à une pension de retraite en tant que salarié. N'ai-je pas droit à un supplément de pension puisque je n'ai jamais eu droit à une pension de survie ? »*

Le SFP lui octroie une pension de retraite de travailleur salarié d'un montant annuel de 26.058,94 EUR, soit un montant mensuel de 2.171,58 EUR payable à partir du 1er mai 2021.

Le SFP examine également les droits à la pension de survie et notifie à Madame Thibaude que la pension de survie du secteur public reste suspendue au 1er mai 2021. Son montant mensuel est par conséquent fixé à 0,00 EUR. La pension de survie du secteur public ne peut être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite d'un régime quelconque (régime des fonctionnaires, régimes des salariés...) qu'à concurrence d'un certain montant.

Ce montant est égal à 55 % du traitement maximum de l'échelle barémique attachée au dernier grade du fonctionnaire décédé, pris en considération pour le calcul ou pour la dernière révision de la plus élevée des pensions de survie.

Ses commentaires ne reçoivent aucune réaction.

Ne comprenant pas pourquoi elle ne peut pas bénéficier de la pension de survie de feu son conjoint, elle sollicite le Service de médiation pour les pensions afin d'obtenir les informations correctes à ce sujet.

Commentaires

La législation prévoit des règles de cumul entre l'octroi d'une pension de retraite et celui d'une pension de survie. Cette problématique a déjà été abordée en détail dans différents Rapports annuels notamment le RA 2013 (pp. 130-132) et surtout le RA 2018 (pp. 31-40). Dans le RA 2018, le Collège a analysé en détail les contours des obligations d'information et de conseil prévus par les articles 3 et 4 de la Charte de l'assuré social.

Dans le cas de Madame Thibaude, le montant de sa pension de retraite est tel qu'il ne permet pas, fût-ce partiellement, le cumul avec la pension de survie. Ainsi, dès qu'elle a demandé à bénéficier de sa pension de retraite de travailleur salarié, la pension de survie devait en effet être immédiatement suspendue en raison des règles de cumul.

La question que se posait toutefois l'intéressée était celle de l'octroi et du bénéfice possible de la pension de survie *avant* la prise de cours de la pension de retraite.

Il convient en effet de différencier l'octroi de la pension de survie de son paiement.

La pension de survie, même si elle est octroyée, n'est en principe pas payée tant qu'elle maintient une activité professionnelle et bénéficiait d'un revenu de remplacement. Toutefois, la législation prévoit des exceptions :

- Le cumul de la pension de survie avec une activité professionnelle est autorisé, à condition que le montant des revenus professionnels ne dépasse pas une certaine limite. Si les revenus perçus dépassent la limite fixée, la pension accordée est réduite du pourcentage de dépassement de la limite et
- La pension de survie peut être combinée avec un revenu de remplacement pendant 12 mois, la pension de survie étant limitée à un montant déterminé par la loi du 28 juin 2013.

La conclusion sur la décision de pension du 5 avril 2019 était incomplète. Le bénéfice cumulé d'une pension de survie avec un revenu de remplacement était en effet possible pendant une période de 12 mois à condition que la pension de survie soit limitée à 687,96 euros. Il est logique que Mme Thibaude ait conclu qu'elle ne pouvait pas bénéficier de sa pension de survie, même pendant 12 mois, combinée à un revenu de remplacement et qu'elle ait donc perdu ses droits à pension.

Lorsque Mme Thibaude a finalement obtenu une pension de retraite avec effet au 1er mai 2021, le SFP l'a informée que sa pension de survie ne pouvait plus lui être attribuée compte tenu de la règle de cumul, ce qui est pourtant exact.

Compte tenu du défaut de justification de la décision de pension du 5 avril 2019, le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP, après consultation préalable de Mme Thibaude à ce sujet, de rendre sa pension de survie payable à compter du 1er janvier 2020 et également de la réduire du pourcentage de dépassement de la limite autorisée par ses revenus. De cette façon, elle a encore pu bénéficier de sa pension de survie pendant un an, toutefois limitée ainsi que réduite du pourcentage de dépassement de la limite autorisée de l'activité complémentaire à la retraite.

Conclusion

Par décision du 17 mai 2022, le SFP réactive la proposition qui lui avait été faite et à laquelle elle n'avait pas réagi, et octroie à l'intéressée une pension de survie plafonnée d'un montant indexé de 8.420,78 euros diminuée de 16 % du fait du cumul avec l'exercice d'une activité professionnelle, mais payable du 1er janvier au 31 décembre 2020 en raison du bénéfice de revenus de remplacement, soit un montant définitif de 7.191,30 euros.

DOSSIER 36905

Les faits

Le mari de Mme Deniau est décédé le 27 septembre 2021. À cette époque, son mari travaillait encore en tant que salarié et ne percevait pas encore de pension. Mme Deniau a demandé une pension de survie le 10 janvier 2022 avec une date de prise de cours au 1er septembre 2021.

Le 19 avril 2022, le SFP lui accorde une pension de survie dans le régime des salariés avec une date de prise de cours au 1er septembre 2021. Cependant, la décision indique : « *Si vous souhaitez bénéficier de cette pension, vous devez renoncer à vos prestations sociales telles que les allocations de chômage, de maladie et d'invalidité. A cet effet, vous pouvez utiliser le document ci-joint sur lequel vous pouvez faire cette déclaration.* » Le document prévu à cet effet (appelé formulaire Modèle 74bis) est joint à l'envoi.

Le 21 juin 2022, Mme Deniau remplit le formulaire 74bis sur lequel elle déclare renoncer à ses allocations de chômage à partir du 1er septembre 2021.

Comme elle n'a pas reçu de décision de pension mettant en paiement sa pension ni pu joindre par téléphone le SFP pour savoir quand elle recevrait une décision, elle contacte le Service de médiation pour les pensions le 1er août 2022.

Commentaires

Lors de l'examen du dossier de pension, le Service de médiation pour les pensions constate que la décision de pension du 19 avril 2021 ne mentionne pas le fait que la jouissance de la pension de survie avec un revenu de remplacement pendant un an est effectivement possible pour autant que la pension

de survie soit limitée au montant prévu dans l'arrêté royal du 28 mai 2013 (821,38 euros). Le Modèle 74 ter n'offrait pas non plus la possibilité de choisir cette option.

Le lendemain de la réception de la plainte, le Médiateur a demandé au SFP de traiter le dossier. Le SFP a répondu le même jour que c'était en raison du congé du gestionnaire du dossier que le dossier n'avait pas été traité, et qu'il serait toutefois réactivé immédiatement.

Conclusion

Le SFP a reconnu que la possibilité de cumuler la pension de survie limitée au montant de la GRAPA pendant 12 mois avec les allocations de chômage n'était pas prévue sur le Modèle 74 ter qui avait été envoyé à Mme Deniau.

Le 3 août 2022, Mme Deniau réceptionne une décision rectificative indiquant que sa pension de survie limitée à 821,38 euros (montant GRAPA) pouvait être cumulée avec ses allocations de chômage pendant 12 mois, consécutifs ou non.

Après que Mme Deniau ait confirmé souscrire à cette option, le SFP a effectivement payé la pension de survie limitée pour la période d'un an, soit du 1er septembre 2021 au 31 août 2022.

Remarque

Par précaution, le Médiateur pour les Pensions a interrogé le SFP : la question se posait en effet d'identifier si les deux plaintes dans lesquelles il avait été constaté que les décisions de pension et/ou les déclarations concernant le bénéfice de prestations sociales ne mentionnaient pas toutes les options possibles, relevaient d'un problème ponctuel ou s'il s'agissait d'un problème structurel. Le SFP a entretemps répondu sans équivoque qu'il s'agissait de dossiers ponctuels.



« Indemnité en compensation du licenciement » et pécule de vacances pour l'année de la prise de cours de la pension dans le régime des salariés

5
C H A P I T R E

« Indemnité en compensation du licenciement » et pécule de vacances pour l'année de la prise de cours de la pension dans le régime des salariés

Dans le régime salarié, le pensionné reçoit son pécule de vacances en mai, sauf pour l'année de la prise de cours de sa pension. Cela évite qu'au cours de la première année de pension, il perçoive deux fois le pécule de vacances (d'une part, celui calculé et payé par le dernier employeur sur la base de l'activité professionnelle de l'année précédente et celui payé par le Service Fédéral des Pensions). Ce n'est que si le salarié a bénéficié d'une année complète d'allocations de chômage, de maladie ou d'invalidité au cours de l'année précédant son départ à la retraite qu'il recevra un pécule de vacances du SFP. Les personnes qui reçoivent une indemnité en compensation du licenciement¹ pour une année complète ne reçoivent pas de pécule de vacances pendant la première année de leur pension : ni de la part de l'ONEM, ni de la part du service des pensions. L'indemnité en compensation du licenciement, qui vise à compenser la différence de préavis entre les ouvriers et les employés, a été nouvellement introduite en 2014 et n'a donc pas pu être incluse, en 1994, lors de l'établissement des règles d'attribution du pécule de vacances pour les salariés, dans la liste des cas exceptionnels dans lesquels le pécule de vacances est bien payé par le SFP dans le régime des salariés. L'Ombudsman recommande donc au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement, destinée à compenser la différence de période de préavis entre ouvriers et employés depuis 2014, ne devrait pas être incluse dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 et dans lesquels le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension.

DOSSIER 36566

Les faits

Au cours du mois d'avril 2022, M. De Bie contacte le Médiateur pour les Pensions car il n'est pas d'accord avec le fait qu'il ne devrait pas obtenir de pécule de vacances en tant que pensionné du régime salarié en mai 2022 de la part du Service Fédéral des Pensions. Il précise la raison de son désaccord : « J'ai pris ma retraite le 1er mai 2022 car j'ai été informé que je recevrais un pécule de vacances en même temps que ma pension pour le mois de mai 2022. J'ai travaillé comme ouvrier jusqu'à fin juillet 2020, puis j'ai reçu une indemnité en compensation de licenciement de l'Office National de l'Emploi pendant 53 semaines et à partir du 9 août 2021, je suis passé en RCC (ancienne prépension c'est-à-dire le Régime de Chômage avec Complément d'entreprise) jusqu'à aujourd'hui. En 2021, j'ai reçu un pécule de vacances d'ouvrier pour la période de travail (année de travail 2020) courant du 1er janvier 2020 au 31 juillet 2020. La période couverte par l'indemnité en compensation du licenciement n'a pas été assimilée pour le pécule de vacances. Concrètement, pour la période allant d'août 2020 au 8 août 2021, je ne bénéficierai pas d'un pécule de vacances. Ceci est en contradiction avec une indemnité de départ normale. Dans le cas d'une indemnité de départ normale en tant qu'ouvrier, on peut prétendre à un pécule de vacances, et en tant qu'employé, le pécule de vacances est intégré dans le calcul de l'indemnité compensatoire. En 2021, je n'ai pas eu un seul jour de travail, donc je n'aurai pas non plus droit à des congés payés. Durant toute l'année 2021, je ne bénéficierai donc que de prestations sociales. Je me sens donc désavantagé car je ne pourrai pas prétendre à un pécule de vacances en tant que pensionné en 2022 et, si je l'avais su à l'avance, je n'aurais pris ma pension qu'à partir du 1er janvier 2023. »

Commentaires

La manière et les conditions dans lesquelles un pécule de vacances peut être accordé à un pensionné figurent à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

¹ T145 | Documentation | ONEM.

Jusqu'au 31 décembre 1994, le texte en était libellé comme suit : « § 1. Un pécule de vacances annuel et un pécule complémentaire au pécule de vacances sont accordés aux bénéficiaires d'une pension de retraite et de survie. § 2. Le pécule de vacances et l'allocation complémentaire sont accordés sans que l'obligation de résider en Belgique soit requise, à condition que les bénéficiaires visés au § 1 perçoivent effectivement la pension de retraite ou la pension de survie avant le mois de mai de l'année en cours. (...) »

L'arrêté royal du 5 juin 1994 modifiant, en ce qui concerne le pécule de vacances et le pécule complémentaire au pécule de vacances, l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés sur les pensions de retraite et de survie des travailleurs salariés prévoit le texte suivant pour les pensions prenant effet à partir du 1er janvier 1995 : « Il est attribué annuellement un pécule de vacances et un pécule complémentaire au pécule de vacances aux bénéficiaires d'une pension de retraite et/ou de survie.

Le pécule de vacances et le pécule complémentaire au pécule de vacances ne sont cependant pas octroyés durant l'année au cours de laquelle la pension prend cours effectivement et pour la première fois. Dans le courant de l'année suivante, le pécule de vacances et le pécule complémentaire sont alloués proportionnellement au nombre de mois pour lesquels l'ayant droit a bénéficié de la pension durant l'année de prise de cours de celle-ci. Ils sont octroyés intégralement pour les années suivantes. Lorsqu'il s'agit d'une pension de survie, l'année de prise de cours prise en considération pour l'application du précédent alinéa, est celle durant laquelle a pris cours effectivement et pour la première fois la pension de retraite du conjoint décédé lorsque celui-ci était titulaire d'une telle pension au moment de son décès. Par dérogation à l'alinéa 2, [...] le pécule de vacances et le pécule complémentaire sont attribués intégralement à partir de l'année au cours de laquelle la pension prend cours effectivement et pour la première fois s'il s'agit d'une pension de retraite, si le bénéficiaire a été titulaire d'une prépension ou s'il a bénéficié d'indemnités de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire [...] durant toute l'année civile qui précède l'année au cours de laquelle la pension de retraite prend cours... ».

Étant donné que le préambule de l'arrêté royal ne contient pas de justification explicite de son adoption, mais seulement une référence à l'avis du Comité de gestion (à l'époque de l'Office National des Pensions) daté du 25 avril 1994, l'Ombudsman a consulté cet avis afin de connaître l'intention du législateur. Cependant, cet avis ne précise pas non plus la raison de cette modification de texte.

Il convient donc de chercher l'intention probable du législateur, en tenant compte de la portée générale de la législation concernant les pécules de vacances du pensionné. Compte tenu de ce qui précède, l'Ombudsman suppose que la raison de cette modification législative a été d'éviter qu'un pensionné ne perçoive deux fois le pécule de vacances pendant l'année de prise de cours de sa pension, à savoir de son employeur (calculé sur la base de l'activité professionnelle de l'année précédente) et du service des pensions. Cette hypothèse est confirmée, entre autres, par la législation concernant les dérogations à la règle générale selon laquelle le pécule de vacances et l'allocation complémentaire ne sont pas accordés intégralement l'année de prise de cours de la pension.

Toutefois, un pécule de vacances est bien accordé aux bénéficiaires du régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC, ancienne prépension) ou à ceux qui perçoivent des allocations pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire pendant toute l'année civile précédant l'année au cours de laquelle la pension prend cours.

Sur la base de la liste limitative d'exceptions qui figure à l'article 56 précité de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, l'Ombudsman déduit que M. De Bie n'a effectivement pas droit à un pécule de vacances en tant que salarié pensionné en mai 2022. De fait, pendant l'année précédant l'année de la prise de cours de sa pension (soit jusqu'au 9 août 2021), il a bénéficié d'une indemnité en compensation du licenciement.

Cependant, depuis le 1er janvier 2014, les statuts des ouvriers et des employés ont été partiellement harmonisés en un seul statut de salarié. Par conséquent, de nouvelles règles pour déterminer le délai de préavis en cas de licenciement s'appliquent à partir du 1er janvier 2014. Pour les ouvriers, cela signifiait qu'ils auraient normalement droit à une période de préavis plus longue. Ces nouveaux délais de préavis ne sont pleinement applicables que si le contrat de travail a été conclu après le 31 décembre 2013. Si le contrat de travail a été conclu avant le 1er janvier 2014, l'ancienneté est divisée en deux parties :

- L'ancienneté avant 2014 donne droit à un préavis selon l'ancienne réglementation (moins avantageuse) ;
- L'ancienneté à partir de 2014 donne droit à un délai de préavis selon le nouveau régime.

Les délais de préavis désavantageux d'avant 2014 sont compensés par l'indemnité en compensation du licenciement. L'Office National de l'Emploi (ONEM) complète le délai de préavis ou l'indemnité jusqu'à l'équivalent du délai de préavis ou de l'indemnité auquel une personne aurait droit si son ancienneté avait été entièrement acquise dans le cadre du régime plus favorable à partir de 2014.

L'indemnité en compensation du licenciement est assimilée à une indemnité de licenciement et par conséquent, la période couverte par l'indemnité de départ est une période qui ouvre le droit pour l'ensemble des branches de la sécurité sociale (exception faite des vacances annuelles)².

Il ressort de cette information que M. De Bie, en raison de son « activité » au cours de l'année civile 2021 (du 1er janvier 2021 au 8 août 2021, il a perçu une indemnité en compensation du licenciement et du 9 août 2021 au 31 décembre 2021, il a perçu un R.C.C.), n'a pas constitué de droits au pécule de vacances en tant que pensionné.

Le fait que l'indemnité en compensation du licenciement n'ait vu le jour qu'en 2014 implique que cette forme de compensation n'aurait pas pu être incluse dans la liste d'exceptions datant de 1994.

L'Ombudsman recommande donc au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement ne devrait pas être incluse dans la liste limitative des cas exceptionnels dans lesquels le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension.

² Source : site web de l'ONEM.



*Appel afin d'améliorer l'échange
d'informations relatives aux retenues de
cotisation AMI, cotisation de solidarité
et de précompte professionnel*

6
C H A P I T R E

Appel afin d'améliorer l'échange d'informations relatives aux retenues de cotisation AMI, cotisation de solidarité et de précompte professionnel

Depuis plusieurs années (déjà dans le Rapport annuel 2013, p. 107), le Médiateur pour les pensions demande aux services de pensions (SFP, Ethias, ONSS) d'améliorer l'échange de données concernant la cotisation AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel lorsqu'un pensionné perçoit une pension légale à charge de plusieurs services de pensions. Il s'agit de faire en sorte que les services de pension puissent consulter en temps réel les dossiers de pension des uns et des autres. Ce n'est qu'ainsi que les cotisations AMI, de solidarité et le précompte professionnel pourront être déduits correctement et à temps dans tous les cas.

Plusieurs indexations ont eu lieu en 2022, rendant encore plus aiguë la question de ne pas prélever ces retenues à temps et correctement.

Plus spécifiquement, le Médiateur a reçu cette année un certain nombre de plaintes concernant le prélèvement d'une cotisation AMI temporairement trop élevée sur la pension payée par le SFP lorsque celle-ci est combinée avec une pension payée anticipativement par Ethias, durant le mois où la pension payée par le SFP est indexée et alors que les montants de la pension ne sont que légèrement supérieurs au seuil AMI.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le SFP a, de manière incorrecte, indexé fictivement les pensions Ethias payables dans la première moitié du mois pour calculer la cotisation AMI - car ces pensions ne sont indexées que le deuxième mois suivant le dépassement de l'indice pivot - ce qui a entraîné un trop-perçu de cotisation AMI dans un certain nombre de cas (lorsqu'une cotisation AMI limitée devait avoir été prélevée), trop-perçu qui n'est remboursé qu'à la fin de l'année. Dans ces dossiers, une nouvelle erreur s'est produite pour la deuxième fois lorsque le SFP a reçu les informations d'Ethias du montant de pension payé via un flux électronique avec un mois de retard. En effet, lors de ce flux, le SFP est informé des montants de pension payés par Ethias non encore indexés, alors que pour la cotisation AMI de ce mois, c'est bien le montant de la pension indexée d'Ethias qui devait être pris en compte.

Suite à la médiation de l'Ombudsman, un remboursement anticipé de la cotisation AMI excédentaire retenue a été obtenu dans tous les dossiers de plainte. De surcroît, le SFP a ajusté son programme de calcul afin que les cotisations AMI soient effectuées plus correctement et rapidement.

L'année dernière, le Médiateur pour les pensions a recommandé au législateur de modifier la législation afin que les pensions payées par Ethias soient également indexées à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot. En effet, le choix par l'employeur de l'institution de retraite à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions. Si cette recommandation est suivie, cette question ne se posera plus.

Les faits

Dossier 36609 : Le 26 avril 2022, Mme Fizez s'est plainte auprès du Service de médiation pour les pensions de la déduction excessive de la cotisation maladie et invalidité (AMI) sur sa pension.

Elle avait constaté que des cotisations trop élevées étaient prélevées sur sa pension de salariée payée par le SFP et sur la pension d'Ethias. Elle a contacté Ethias à ce sujet, où on lui a répondu qu'on prélevait effectivement trop de cotisations AMI, mais que cela relevait de la compétence du SFP.

Cependant, sa demande de remboursement du trop-perçu auprès du SFP a reçu une réponse négative.

Mme Fizez dit qu'en tant que personne isolée, « elle a dur » financièrement et demande au Service de médiation pour les pensions si cela peut être rectifié.

Les autres dossiers de plainte vont dans le même sens. Ils concernent tous des déductions trop importantes de cotisation AMI sur la pension payée par SFP ainsi que sur la pension payée anticipativement par Ethias.

Commentaires

Mme Fizez bénéficie d'une pension du secteur public payée anticipativement par Ethias et elle perçoit également une pension de salariée payée par le Service fédéral des pensions à la fin du mois.

Le SFP qui paie les pensions des salariés gère le registre des pensions et détermine la déduction de la ou des cotisations sociales¹ du total des pensions (statutaires et non statutaires) à prendre en compte à cet effet.

La cotisation AMI est une déduction légale qui a lieu sur la pension. Elle s'élève à 3,55 %, à condition que la déduction ne fasse pas tomber la pension (après déduction de la cotisation) en dessous d'un seuil légalement défini. Si tel est le cas, une déduction limitée doit être effectuée jusqu'au montant seuil.

À chaque indexation des pensions légales², ces montants seuils sont également adaptés à l'index correspondant.

Le service du Médiateur pour les pensions a pu identifier le problème assez rapidement.

Les seuils de la cotisation AMI et la pension du SFP sont adaptés dans le mois qui suit le dépassement de l'indice pivot. La pension Ethias payée anticipativement ne sera ajustée qu'au cours du deuxième mois suivant le dépassement³ de l'indice pivot.

Tout d'abord, l'Ombudsman rappelle ici les principes de base de la déduction (limitée) de la cotisation AMI.

La législation stipule qu'une cotisation AMI doit être prélevée sur les pensions légales. La cotisation AMI contribue au financement de l'assurance maladie et invalidité.

En ce qui concerne ces cotisations, le SFP s'appuie sur la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions et sur son arrêté d'exécution, à savoir l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions.

¹ La cotisation AMI et la cotisation de solidarité.

² Salariés, indépendants et pensions du secteur public payées à terme échu.

³ La pension d'Ethias est indexée à partir du zème mois suivant le mois où l'indice pivot est dépassé. Les deux services de pension appliquent donc correctement la législation applicable à la pension qu'ils paient respectivement.

Il ressort de la législation que pour déterminer la cotisation AMI correcte, il faut tenir compte de tous les revenus bruts de pension perçus par un même bénéficiaire, quelle que soit leur nature. Il s'agit des pensions légales (salariés, indépendants, fonction publique, etc.) et extralégales (assurances de groupe, fonds de pension, ...) ⁴.

Toutes les prestations de retraite⁵ perçues par un retraité sont stockées dans le « Cadastre des pensions ». Ce cadastre est mis à jour chaque fois qu'il y a des changements en matière de pension.

L'échange de données entre les différents services de pension et ce cadastre des pensions et entre les services de pension eux-mêmes doit avoir lieu par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale.

Pour la déduction de la cotisation AMI, le seuil légal⁶ était de 1.699,84 euros (montant au 1er janvier 2022 pour une pension de personne isolée).

C'est-à-dire que si le total de *tous les revenus de pension* dépasse ce seuil, une déduction de 3,55 % doit en principe être opérée. Toutefois, si la déduction totale de 3,55 % a pour conséquence que le total des prestations de retraite tombe en dessous du seuil, alors la déduction doit être limitée au seuil.

Pourquoi une cotisation AMI limitée devrait-elle être déduite de la pension de Mme Fizez le mois suivant le dépassement de l'indice pivot ?

Le fait qu'une cotisation AMI réduite doive avoir lieu est dû au fait que, d'une part, le seuil de la cotisation AMI est indexé le mois où la pension payée par le SFP est indexée mais que, d'autre part, la pension payée par Ethias anticipativement n'est indexée qu'un mois plus tard. En conséquence, des déductions limitées doivent donc être effectuées temporairement, notamment au cours du mois suivant le dépassement de l'indice pivot dans ces cas.

Avant janvier 2022, le seuil AMI⁷ était de 1.699,84 euros, à partir de mars 2022 le seuil est passé à 1.733,83 euros en raison de l'indexation des pensions ; en mai, il y a eu une nouvelle indexation et le seuil est encore passé à 1.768,51 euros.

Voici en clair ci-dessous le calcul de la cotisation AMI *réduite correcte* sur la base du paiement de la pension (brute) de Mme Fizez pour le mois de mars 2022, à savoir la pension de salariée de 275,40 € et la pension payée anticipativement par Ethias de 1.511,79 € soit un total de 1.787,19 € bruts :

- *En principe, 3,55 % doivent être retenus : ce qui donnerait une cotisation totale AMI de : $1.787,19 \times 3,55 \% = 63,45$ €, soit 53,67 € retenus par Ethias et 9,78 € retenus par le SFP.*
- *Mais cette déduction de 63,45 euros a pour effet que le montant de la pension passe alors en dessous du seuil, soit $1.787,19 - 63,45 = 1.723,74$ inférieur à 1.733,83 (seuil de mars 2022 - voir ci-dessus).*
- *Dans ce cas, la cotisation doit donc être limitée au seuil, soit $1.787,19 - 1.733,83 = 53,36$ euros.*

La pension de salarié (et le montant seuil AMI - voir ci-dessus) suit les adaptations de l'indice dans le mois même, mais la pension Ethias payée anticipativement n'est indexée que le mois suivant.

Pour déterminer correctement la cotisation AMI sur le total des différentes pensions, le SFP doit tenir compte des montants des pensions qui lui sont transmis par les autres organismes payeurs de pensions (Ethias dans ce cas). En pratique, cela a lieu au moyen d'un flux numérique qui n'est transmis au SFP que le mois suivant le paiement effectif.

Mais, pour déterminer les déductions correctes pour le mois en question, le SFP a besoin du montant brut (total) de la pension payée pour ce même mois, tandis que le montant exact versé ne lui est communiqué par le flux que le mois suivant.

4 Articles 3 et 4 de la loi du 13 mars 2013.

5 Article 1, b de l'arrêté royal du 8 décembre 2013.

6 Article 1, d de l'arrêté royal du 8 décembre 2013.

7 Pour les pensions simples.

Le SFP a proposé ici une solution pragmatique. Elle a lieu comme suit :

Les montants connus des pensions légales qu'il ne paie pas lui-même seront «*pré-indexés*» par le SFP lui-même au cours de ce mois particulier lorsqu'une indexation des pensions aura lieu. De cette façon, il peut immédiatement déterminer la déduction correcte (limitée ou non) pour ce mois particulier.

Si une retenue limitée doit alors être effectuée selon le SFP, il déduit cette cotisation limitée de la pension qu'il paie lui-même et en informe l'autre administration de pension, qui ne devra alors en principe plus effectuer de retenue AMI, à *partir du mois suivant s'entend*.

Toutefois, pour la programmation de ce système automatisé, le SFP n'a pas tenu compte du fait que les pensions payées par Ethias anticipativement (comme celles de tous les dossiers de plainte) ne sont effectivement adaptées à l'indice que le mois suivant.

Par la suite, l'Ombudsman a également encore constaté que les informations relatives au paiement envoyées numériquement par l'autre service de pension (le «*flux*» qui n'arrive que le mois suivant - voir également ci-dessus) ont écrasé la préindexation appliquée précédemment par le SFP. Ainsi, en cas d'ajustements multiples de l'indice, cela peut causer des problèmes supplémentaires à court terme pour déterminer la cotisation AMI correcte à prélever sur le montant total des pensions.

Voici, à titre d'illustration, les montants des pensions de mars et d'avril pris en compte par le SFP (1) et ce qu'ils auraient dû être en réalité (2).

MOIS/2022	Mars(1)	Mars(2)	Avril(1)	Avril(2)
Seuil AMI	1.733,83	1.733,83	1.733,83	1.783,33
DROITS				
SFP	275,40	275,40	275,40	275,40
ETHIAS	1.542,03 (erroné) pré-indexation par SFP	1.511,79 Montant effectif versé par Ethias	1.511,79 Flux numérique d'Ethias	1.542,03 Montant effectif versé par Ethias
TOTAL	1.817,43	1.787,19	1.787,19	1.817,40
Cotisation calculée par le SFP (1) et celle devant être effectivement retenue (2)	9,78	53,36 (déduction limitée)	53,36	9,78
Cotisation calculée par Ethias et celle à retenir effectivement (2)	53,67	aucune	56,31	54,74
TOTAL	63,54	53,36	109,67	64,52

Ce tableau montre le problème auquel le SFP est confronté. En effet, la pré-indexation en mars (1) est incorrecte car la pension Ethias n'est indexée qu'en avril et, de plus, en avril (1), les choses se gâtent à nouveau car le SFP reçoit alors le flux du paiement de la pension de mars, évidemment toujours sans montant indexé. La pension Ethias correcte payée en avril ne parvient au SFP avec le *flux* applicable qu'en mai 2022, ce n'est qu'à ce moment-là que les déductions AMI peuvent être à nouveau correctement ajustées.

En fait, ce n'est qu'en mars 2022 qu'il aurait fallu procéder à une déduction limitée de la cotisation AMI. À partir du mois d'avril, les deux pensions sont indexées et la déduction de la cotisation AMI est ramenée à 3,55 %.

Mais s'il y a plusieurs indexations, comme ce fut le cas en 2022⁸, qui, d'ailleurs, se sont succédées tous les deux mois depuis le début 2022, alors dans la quasi-totalité des cas⁹ où le montant total de la pension flirte avec le seuil de la cotisation AMI, il y a une cotisation AMI trop importante qui est prélevée, et ce sur une période de six mois. En effet, dès que la cotisation AMI se normalise (après deux mois), il y a une autre indexation de la pension SFP et une pré-indexation de la pension Ethias, après quoi le problème recommence et il n'y a de normalisation qu'après deux mois.

Chaque année (au cours du mois de février), le SFP examine automatiquement les retenues AMI sur la pension de l'année précédente pour chaque cas concerné. Le cas échéant, le SFP rembourse alors la cotisation AMI prélevée à tort.

Dans ce dossier (mais aussi dans d'autres dossiers de plainte analogues), l'Ombudsman a pu observer que la différence entre la cotisation AMI réellement retenue et la cotisation AMI à retenir effectivement augmentait sérieusement.

En conséquence, le 18 mai 2022, l'Ombudsman a demandé au SFP, d'une part, de rembourser le trop-perçu de cotisation AMI dans les plus brefs délais et, d'autre part, de trouver une solution à ce problème.

Le SFP a répondu rapidement et de manière appropriée à ces demandes de médiation. Dans le cas de Mme Fivez, l'excédent de cotisation AMI retenue pour la période de janvier 2022 à mai 2022 pour un montant total de 161,05 € lui sera remboursé. Suite à cette même intervention, le SFP a également constaté qu'un trop-perçu de cotisation AMI de 54,77 € avait également eu lieu pour le mois de juin 2022 et que ce montant avait également été remboursé à l'intéressée.

Au final, c'est un montant total de 215,82 euros de cotisation AMI déduite à tort qui a donc été remboursé à Mme Fivez. Les remboursements des autres cas similaires étaient également du même ordre.

L'Ombudsman a pu constater que la situation du dossier de paiement a été normalisée à partir du paiement de la pension du mois de juillet 2022. Par ailleurs, la cotisation AMI de 3,55 % a à nouveau été prélevée sur les deux pensions.

Conclusion 1

Le Médiateur pour les pensions est d'avis que si la somme des cotisations AMI excédentaires retenues s'accumule, le SFP devrait immédiatement les rembourser sur simple demande des intéressés (comme dans le cas de Mme Fivez). D'autant plus que, dans les différents dossiers traités, des montants assez importants étaient finalement en jeu.

Suite à l'introduction du paiement unique¹⁰, les pensions du secteur public payées (anticipativement) par le SFP sont indexées à partir du 1er janvier 2019 au cours du premier mois suivant le dépassement de l'indice pivot alors qu'auparavant, elles (comme la pension payée par Ethias) étaient également indexées deux mois après le dépassement de l'indice pivot.

Le SFP n'a pas ajusté de manière proactive sa programmation en termes de pré-indexation au moment de l'introduction du paiement unique pour tenir compte du fait que certains pensionnés payés par Ethias ne bénéficiaient de l'indexation que deux mois après le dépassement de l'indice pivot.

Ce problème n'apparaît que maintenant, en raison de plusieurs ajustements d'index (tous les deux mois, à savoir en janvier, mars et mai 2022) et à la suite de plaintes qui nous sont parvenues, ainsi qu'au SFP, à ce sujet.

En ce qui concerne l'adaptation de sa programmation, le SFP a informé l'Ombudsman qu'il filtrera les cas où l'autre pension est payée anticipativement. Dans cette situation particulière, la pré-indexation n'aura lieu que le mois suivant.

8 Au moment de notre discussion, il y avait déjà eu des indexations en janvier, mars et mai 2022.

9 où la pension Ethias est payée anticipativement.

10 À partir du 1er janvier 2019, toutes les prestations payées par le SFP sont payées ensemble en un seul versement. La conséquence de ce paiement « unique » a été que les pensions du secteur public payées par le SFP (anticipativement) sont désormais également indexées le premier mois suivant le dépassement de l'indice pivot, alors qu'auparavant, elles étaient indexées deux mois après le dépassement de l'indice pivot.

Bien entendu, cela ne change rien au fait que, dans le mois qui suit le dépassement de l'indice pivot, il peut encore y avoir un léger trop-perçu de cotisation AMI, à savoir la différence entre les 3,55 % sur le montant total de la pension et la cotisation réduite (jusqu'au seuil). Comme le montre également le tableau (voir ci-dessus), dans le cas de Mme Fivez, l'excédent de cotisation AMI retenu sera relativement limité (soit $63,54 - 53,36 = 10,18$ euros), mais ceci toutefois pour chaque mois où seules les pensions payées par le SFP sont indexées.

Comme mentionné plus haut dans cette discussion, la cotisation AMI retenue pour chaque année en cours sera ensuite automatiquement révisée dans le courant du mois de février de l'année suivante et remboursée si nécessaire. Si le montant de la cotisation AMI retenue à tort augmente (ce qui est possible en raison de diverses indexations successives et rapprochées au cours de la même année), l'Ombudsman s'attend encore toujours à ce que le SFP accède à la demande de remboursement anticipé d'une personne concernée.

Aux yeux de l'Ombudsman, la pré-indexation ajustée par le SFP dans sa programmation constitue une amélioration significative pour ces cas spécifiques.

Conclusion 2

Dans son Rapport annuel 2021 (mars 2022)¹¹, l'Ombudsman a fait une recommandation au législateur pour modifier la législation afin que les pensions payées anticipativement par Ethias soient également indexées à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot. En effet, le choix par l'employeur de l'institution de retraite à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif susceptible de justifier une telle différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions. Si cette recommandation est suivie, cette question ne se posera plus.

Conclusion 3

Depuis plusieurs années (déjà dans le Rapport annuel 2013 p. 107), le Médiateur pour les pensions demande aux services de pensions (SFP, Ethias, ONSS) d'améliorer l'échange de données concernant la cotisation AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel lorsqu'un pensionné perçoit une pension légale de plusieurs services de pensions. Il s'agit de faire en sorte que les services de pension puissent consulter en temps réel les dossiers de pension des uns et des autres. Ce n'est qu'ainsi que les cotisations AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel pourront être déduits correctement et à temps dans tous les cas.

¹¹ Voir le Rapport annuel 2021 du Médiateur pour les pensions, p. 119-122



Recommandation : Adapter les conditions de paiement de l'allocation spéciale pour les indépendants aux conditions d'octroi de la pension minimale pour les indépendants modifiées en 2014

Recommandation : Adapter les conditions de paiement de l'allocation spéciale pour les indépendants aux conditions d'octroi de la pension minimale pour les indépendants modifiées en 2014

L'allocation spéciale pour les indépendants, créée en 1984, était destinée à réduire la différence entre les pensions des indépendants, qui à l'époque étaient encore calculées sur la base de montants forfaitaires par année de carrière, et le montant du revenu garanti pour les personnes âgées (ancêtre de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées). Plus on se rapprochait de cet objectif, plus l'avantage diminuait. Par conséquent, les conditions de paiement de l'allocation spéciale ont été ultérieurement liées à l'évolution du montant et des modalités d'octroi de la pension minimale. À partir de juillet 1994, l'intention du législateur (l'esprit de la loi) était de ne verser l'allocation spéciale qu'aux pensionnés indépendants qui n'avaient pas droit à la pension minimale. En bref, ceci correspondait aux pensions des indépendants calculées sur la base d'un montant forfaitaire ou sur la base des revenus professionnels. En 2014, la carrière étrangère a également été prise en compte pour vérifier si la carrière d'un indépendant retraité atteignait les 2/3 d'une carrière complète afin de pouvoir prétendre à une pension minimale en tant qu'indépendant. Les conséquences de cette modification de la législation sur l'allocation spéciale ont été perdues de vue par le législateur de l'époque. Néanmoins, dans leur pratique administrative, les administrations des pensions tiennent déjà compte de ces conséquences et ce, bien que ce soit en opposition avec la lettre de la loi. L'Ombudsman demande donc au législateur de modifier la législation sur les conditions de paiement de l'allocation spéciale complémentaire des travailleurs indépendants afin que la lettre de la loi corresponde à l'esprit de la loi et que la loi soit conforme aux pratiques administratives des services de pension.

DOSSIER 36563

Les faits

Le 7 avril 2022, M. Jansen se plaint au Médiateur pour les Pensions du fait qu'après que ses droits de pension ait été revus par le Service fédéral des Pensions, il y a quelque chose qui cloche selon lui concernant le paiement des arriérés de pension. Plus précisément, il constate qu'une allocation qui lui était précédemment payée était désormais déduite des arriérés de pension. Il demande des éclaircissements au Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

La prestation à laquelle M. Jansen fait référence est l'Allocation Spéciale Indépendant (ASI) qui peut en principe, dans des conditions bien définies, être payée chaque année au mois de juillet aux bénéficiaires d'une pension d'indépendant. Il s'agit d'un complément destiné à réduire la différence entre la pension forfaitaire des indépendants¹ et le revenu garanti pour les personnes âgées (ancêtre de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées). Cette allocation a été introduite par l'article 152 de la loi du 15 mai 1984. Au fur et à mesure que cet objectif était atteint, le bénéfice diminuait. Par conséquent, son paiement a été lié par la suite à l'évolution du montant et des modalités d'octroi de la pension minimale.

¹ Pour les années de carrière jusqu'à 1983 incluse, la pension des indépendants était encore calculée sur la base d'un montant forfaitaire.

A partir du 1er juillet 1994, l'allocation spéciale a été supprimée pour ceux qui remplissaient au moins une des trois conditions suivantes :

- les indépendants pensionnés ayant une carrière qui représente au moins 2/3 d'une carrière complète, soit dans le régime belge des travailleurs indépendants seuls, soit dans le régime belge des travailleurs indépendants et des salariés ensemble ;
- ceux qui perçoivent une pension de retraite ou de survie supérieure à la pension minimale multipliée par la fraction de carrière en tant que travailleur indépendant ;
- les pensionnés qui perçoivent plusieurs pensions dont le montant mensuel total dépasse 1.690,01² euros pour une pension au taux ménage ou 1.352,44 euros pour une pension au taux isolé.

L'allocation spéciale est payée annuellement par le SFP au cours du mois de juillet aux indépendants (qui y ont droit) et qui, en cette qualité, perçoivent effectivement (paiement) une pension de retraite, une pension de survie ou une pension de conjoint divorcé - à l'exception de la pension inconditionnelle - au cours du mois de juillet concerné.

Dans un premier temps, l'allocation spéciale a bien été payée à M. Jansen parce que le calcul initial et l'octroi de sa pension d'indépendant au 22 décembre 2020 ont été effectués sur la base des revenus professionnels (et non sur la base de la pension minimum). Cette décision (avec effet au 1er avril 2021) était provisoire dans l'attente des données de carrière demandées à l'administration néerlandaise des pensions.

La carrière étrangère de M. Jansen a été prise en compte après réception des données, de sorte que sa carrière (belge et néerlandaise) remplissait dorénavant la condition des 2/3 d'une carrière complète. Ainsi, le montant pouvait être adapté à la pension minimum (multipliée par la fraction de carrière belge d'indépendant). La décision finale lui a été envoyée le 31 janvier 2022. Jusqu'en janvier 2022, la pension de M. Jansen avait donc encore été payée sur la base d'une décision provisoire.

Lors de son analyse, l'Ombudsman a effectivement constaté que l'allocation spéciale payée en juillet 2021 avait ultérieurement bien été récupérée sur les arriérés de pension qui lui ont été payés dans le courant du mois de février 2022.

L'Ombudsman a alors d'abord demandé au SFP d'examiner si M. Jansen avait, au final, droit au paiement de l'allocation spéciale.

Le 14 avril 2022, le SFP a envoyé à M. Jansen une explication détaillée des raisons pour lesquelles, selon le SFP, l'allocation spéciale ne pouvait pas lui être payée. La réponse indiquait les conditions qui ouvraient le droit au paiement de l'allocation spéciale :

Quelles sont les conditions d'éligibilité pour recevoir une allocation spéciale pour les indépendants en juillet 2021 (indice 147,31) ?

Pour avoir droit à l'allocation spéciale pour travailleurs indépendants, les conditions d'octroi suivantes doivent être remplies :

- Bénéficier effectivement d'une pension conditionnelle en tant que travailleur indépendant en juillet
- Avoir une carrière inférieure aux 2/3 d'une carrière complète
- Percevoir une pension en tant que travailleur indépendant dont le montant est inférieur à la pension minimale indépendant multiplié par la fraction de carrière correspondante
- Le montant total de toutes les prestations de retraite est inférieur à 1.352,44 euros.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? (situation 07/2021)

Puisque vous percevez une pension en tant que travailleur indépendant (721,30 euros) dont le montant est égal à la pension minimale pour les indépendants multipliée par la fraction de carrière correspondante (1.352,44 euros X 7.488 / 14.040 = 721,30 euros), vous n'avez pas droit à l'allocation spéciale pour les indépendants.

2 Il s'agit des montants au 1er juillet 2021.

Concrètement, le SFP fait savoir à l'intéressé qu'il n'a pas (ou plus) droit au paiement de l'Allocation Spéciale Indépendant car sa pension de retraite pour travailleurs indépendants conforme à la fraction de carrière était égale à la pension minimum pour travailleurs indépendants.

L'Ombudsman a vérifié de manière approfondie la réponse et les conditions fixées par le SFP en ce qui concerne les dispositions réglementaires applicables.

Les conditions pour obtenir le paiement de l'allocation spéciale sont inscrites à l'article 152 de la loi du 15 mai 1984³, nous citons :

« Art. 152, § 1. Il est payé annuellement par le Service Fédéral des Pensions, dans le courant du mois de juillet, une allocation spéciale aux personnes qui bénéficient effectivement pour le mois en cause, d'une prestation dans le régime de pension de travailleurs indépendants (...)

« Art. 152, § 2. Au 1er juillet 1993, les montants et le pourcentage visés au § 1er sont réduits de moitié :

pour les personnes qui, avant application des règles de cumul, ont droit pour la première fois à une pension minimum en vertu de l'article 131bis ;

pour les personnes bénéficiant d'une pension minimum, qui, avant application des règles de cumul, est effectivement augmentée après limitation éventuelle conformément à l'article 131bis, § 1, 3°.

« Art. 152, § 3. A partir du 1er juillet 1994, les dispositions du § 1er ne sont plus applicables aux personnes qui répondent aux conditions reprises aux a) et b) du § 2.

« Art. 152, § 4. A partir du 1er juillet 1994, les dispositions du § 1er ne sont plus applicables :

1° aux bénéficiaires qui répondent aux conditions de carrière prévues à l'article 131bis § 1er, 2° ;

2° aux bénéficiaires d'une pension dont le montant annuel est supérieur au montant de la pension minimum garantie visée à l'article 131bis, § 1er, alinéas 2 et 3, et § 3, multiplié par la fraction accordée à la carrière en tant que travailleur indépendant ;

3° aux bénéficiaires de plusieurs pensions dont le montant annuel, soit dans le seul régime des indépendants, soit dans le régime des indépendants et dans tout autre régime belge de pensions de retraite et de survie, ou tout autre régime analogue d'un pays étranger ou dans un régime qui est applicable au personnel d'une institution de droit international public, est supérieur au montant de la pension minimum visée à l'article 131bis, § 1er, alinéas 2 et 3, et § 3. »

Selon l'Ombudsman, si l'on s'en tient à la lettre de la loi, l'allocation spéciale dans la situation de M. Jansen devait être payée. En effet, l'intéressé ne remplit aucune des trois conditions sur la base desquelles l'allocation spéciale a été supprimée en 1994.

En ce qui concerne la deuxième condition. Au 1er juillet 2021, M. Jansen a une pension de 721,30 euros en tant que travailleur indépendant, ce qui ne dépasse pas 1.352,44 euros (= pension minimale pour un travailleur indépendant) x 7.488/14.040 (sa fraction de carrière travailleur indépendant) = 721,30 euros. Il ne remplit pas la condition qui supprime l'allocation spéciale.

En ce qui concerne la troisième condition, M. Jansen dispose au total de 61,59 euros de pension de salarié et de 721,30 euros de pension d'indépendant. Ce total de 782,89 euros n'est pas supérieur non plus à 1.352,44 euros. Il ne remplit donc pas non plus cette condition qui supprimerait l'allocation spéciale.

³ Loi portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions.

En outre, en ce qui concerne la condition qui consiste à avoir une carrière au moins égale aux 2/3 d'une carrière complète, il convient de noter ce qui suit :

A la lecture de l'article 152 § 4, 1° on constate qu'il n'y est fait référence qu'à l'article 131bis § 1, 2°, c'est-à-dire à la carrière mixte belge de salarié et d'indépendant. L'article 131bis § 1, 2° se lit comme suit : « (...) justifie d'une carrière professionnelle au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète, soit dans le seul régime des travailleurs indépendants, soit ensemble dans le régime des travailleurs indépendants et dans celui des travailleurs salariés ».

Or, à l'article 152 § 4, 1° il n'est pas fait référence à l'article 131ter § 1, 2° qui prévoit que depuis le 1er janvier 2015 la carrière étrangère soit prise en compte afin de vérifier si la carrière est au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète afin qu'une pension minimale de travailleur indépendant puisse être accordée :

« Article 131ter § 1. A partir du 1er janvier 2015 :

(...)

2° la pension minimum est allouable lorsque le bénéficiaire d'une pension de retraite ou d'une pension de survie de travailleur indépendant justifie, dans son propre chef ou dans le chef de son conjoint décédé, selon le cas, une carrière professionnelle au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète, soit dans le seul régime des travailleurs indépendants, soit ensemble dans le régime des travailleurs indépendants et dans celui des travailleurs salariés, soit ensemble dans le régime des travailleurs indépendants et dans un ou plusieurs régimes qui relèvent du champ d'application des Règlements européens de sécurité sociale ou d'une convention de sécurité sociale conclue par la Belgique concernant les pensions des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants et des travailleurs salariés et dans un ou plusieurs régimes qui relèvent du champ d'application des Règlements européens de sécurité sociale ou d'une convention de sécurité sociale ou d'une convention de sécurité sociale conclue par la Belgique concernant les pensions des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants (...). »

Selon les dispositions de l'article 131bis de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, la pension d'un travailleur indépendant peut être calculée sur la base de la pension minimum à condition que sa carrière professionnelle dans le régime des travailleurs indépendants seule ou dans les régimes des travailleurs indépendants et des salariés ensemble soit au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète. L'article 131ter a été inséré par l'article 2 de la loi du 24 avril 2014 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions en ce qui concerne la pension minimum des travailleurs indépendants. La loi du 24 avril 2014 vise à ajouter que la carrière professionnelle étrangère peut également compter pour la condition des 2/3 d'une carrière complète permettant l'accès à la pension minimale des travailleurs indépendants.

Lors de l'insertion de l'article 131ter, il n'a pas été tenu compte du fait que la carrière étrangère à prendre en compte pour l'accès à la pension minimum a également des conséquences sur le paiement de l'allocation spéciale, et ces situations spécifiques n'ont pas été exclues du paiement de l'allocation spéciale lors de l'application de l'article 131ter, § 4, 3 lorsque le montant de la pension belge cumulé avec la pension étrangère n'est pas supérieur à la pension minimum.

Apparemment, cela a également échappé à l'attention du législateur de l'époque.

L'intéressé n'a pas une carrière au moins égale aux 2/3 d'une carrière complète si l'on ne tient pas compte de sa carrière néerlandaise.

Le SFP a confirmé par téléphone au Collège que ses directives concernant le paiement ou non de l'allocation spéciale ne correspondaient effectivement pas au texte littéral de la législation. Le SFP nous a fait remarquer que le paiement des pensions des indépendants et donc aussi de l'allocation spéciale pour les indépendants est bien effectué par le SFP, mais conformément aux instructions de l'INASTI.

Le Collège a donc repris contact avec l'INASTI.

L'INASTI a confirmé l'analyse de l'Ombudsman. L'INASTI précise qu'il est effectivement exact que l'article 152 de la loi du 15 mai 1984 ne vise que l'article 131bis et non l'article 131ter. L'INASTI a en outre confirmé qu'il s'agit d'un oubli de la part du législateur et que cela sera corrigé ultérieurement.

L'INASTI a également confirmé que dans le cas particulier de M. Jansen, l'allocation spéciale lui serait bien payée.

L'allocation spéciale pour le mois de juillet 2021 lui a été remboursée et pour le mois de juillet 2022, le paiement de l'allocation spéciale est bien inclus dans le paiement mensuel de sa pension.

Toutefois, lorsque la pension néerlandaise sera payée, la somme de cette pension et des pensions belges ne pourra pas dépasser le montant de la pension minimale. Le cas échéant, M. Jansen perdra alors le bénéfice de l'allocation spéciale.

Conclusion

Il semble clair que l'intention du législateur était *de ne pas* payer l'allocation spéciale aux personnes dont la pension d'indépendant était accordée sur la base de la pension minimum. D'où également les conditions susmentionnées que l'INASTI a communiquées au SFP, à savoir qu'il y a un *droit à l'allocation spéciale uniquement lorsque la pension de retraite des indépendants est inférieure à la pension minimum pour la fraction de carrière correspondante, car cela signifierait qu'il n'y a pas de droit à la pension minimum.*

L'intention du législateur (l'esprit de la loi) était de n'accorder l'allocation spéciale qu'aux travailleurs indépendants qui n'avaient pas droit à la pension minimum et donc qu'aux pensions d'indépendants calculées sur la base d'un montant forfaitaire et sur la base des revenus professionnels (comme lors de l'octroi provisoire de la pension d'indépendant à M. Jansen).

Toutefois, lorsque la législation relative à l'octroi de la pension minimum a évolué en faveur du pensionné dont la carrière étrangère pouvait également être prise en compte (insertion de l'article 131ter en vertu de la loi du 24 avril 2014 - voir ci-dessus), le législateur n'a pas complété l'article 152, § 4, 1° par les nouvelles conditions assouplies d'accès à la pension minimum. À l'époque, cela a également échappé à l'attention du législateur.

A l'instar de l'analyse de l'INASTI, le Médiateur pour les Pensions est d'avis qu'il s'agit d'une omission dans l'adaptation de la législation concernée (outre la carrière du salarié, la carrière étrangère est également prise en compte pour l'octroi de la pension minimum).

L'Ombudsman ne souhaitait pas pour autant aller à l'encontre de l'esprit de la loi et n'a donc pas demandé au SFP ni à l'INASTI de procéder à une application littérale de la loi en matière d'allocation spéciale dans des cas similaires.

Afin d'éviter d'autres problèmes à l'avenir, le Médiateur pour les pensions recommande donc au législateur de modifier la disposition légale en question, à savoir d'ajouter à l'article 152, § 4, 1° de la loi du 15 mai 1984 une référence à l'article 131ter, § 1, 2° du 15 mai 1984 afin que le texte légal soit à nouveau conforme à l'esprit de la loi.



*Droit à l'erreur du
(futur) pensionné ?*

CHAPITRE

Droit à l'erreur du (futur) pensionné ?

Le Médiateur pour les pensions constate que le futur pensionné pourrait être mieux informé du fait que le paiement de la pension légale à une date de prise de cours anticipée peut avoir pour conséquence que le pensionné ne puisse pas bénéficier du régime fiscalement favorable lors du paiement de son capital de pension extralégale. En effet, la pension extralégale ne peut être payée qu'au moment de la liquidation de la pension légale, fût-elle même anticipée. C'est à ce même moment que la pension extralégale doit également être payée.

Sur le plan financier, la taxation plus sévère de la pension extralégale en cas d'octroi et de paiement de la pension légale anticipée ne compense pas (toujours) l'avantage que le retraité retire de la prise de cours anticipée de sa pension légale.

Tant que la pension du salarié ou de l'indépendant n'a pas encore été mise en paiement, il est encore possible administrativement d'y renoncer. Le Médiateur pour les pensions apprécie que les services des pensions utilisent cette marge de manœuvre juridique dont ils disposent pour encore corriger l'erreur d'un citoyen lorsque celui-ci le sollicite.

Toutefois, une fois que la pension légale a été accordée et payée pour la première fois, il n'y a plus de possibilité, en vertu des dispositions légales, de renoncer à la pension légale et de la percevoir ultérieurement.

En bref, une fois la pension payée, la législation ne prévoit pas de droit à l'erreur ni de correction pour le (futur) pensionné qui est de bonne foi. De fait, un citoyen n'est pas toujours au courant de toutes les règles de droit. Une erreur qui n'est pas commise volontairement est souvent le résultat de compétences juridiques ou administratives limitées d'un citoyen. Par ailleurs, un citoyen n'agit pas non plus toujours de manière rationnelle : même ceux qui connaissent une règle peuvent oublier de l'invoquer à temps. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, en partant d'une perspective citoyenne réaliste, il n'est pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (manifestes). D'autant plus lorsqu'un processus de traitement automatisé permet au SFP d'assurer rapidement la mise en paiement d'une pension (ce qui est extrêmement efficace lorsque la décision d'octroi est prise juste avant la date de prise de cours de la pension).

Le Médiateur pour les pensions, qui a une vue d'ensemble du paysage des pensions, a constaté une bonne pratique dans le chef du SFP pour éviter qu'un citoyen perde le bénéfice du régime fiscal favorable en prenant sa pension légale trop tôt, à savoir inclure un avertissement dans la décision d'octroi de la pension concernant l'impact financier d'une prise de pension légale anticipée. Le Médiateur pour les pensions a demandé à l'INASTI de suivre également cette bonne pratique.

En ce qui concerne le droit à l'erreur, le Médiateur pour les pensions réceptionne chaque année plusieurs plaintes de retraités dont la pension anticipée ne peut prendre cours que plus tard que prévu, du fait que ceux-ci ont eux-mêmes introduit leur demande de pension en retard. En effet, la pension d'un salarié et d'un indépendant peut commencer à courir au plus tôt le mois qui suit le mois au cours duquel la demande de pension a été introduite. (Contrairement aux pensions du secteur public, où dans un nombre limité de cas, il est possible de rétroagir à concurrence d'une année). Souvent, la demande de pension n'a pas été introduite parce que le retraité ne savait pas que cette formalité devait être accomplie avant la retraite ou pensait avoir introduit la demande en accomplissant d'autres

formalités (par exemple, donner un numéro de compte bancaire au service des pensions et recevoir la confirmation de son enregistrement, se tromper et ne demander qu'une estimation de la pension au lieu de la pension réelle, supposer que c'est à l'employeur d'introduire une demande de pension lorsque le futur retraité l'informe qu'il veut prendre une retraite anticipée).

Information à propos de l'incidence de la pension légale sur la taxation de la pension extralégale

DOSSIERS 36059 – 36506

Les faits

L'examen d'office de la pension de M. Vanopstal (dossier 36059) dans le régime des travailleurs indépendants et des salariés est en cours. La date de sa pension légale est fixée au 1er septembre 2021.

Au cours d'une conversation téléphonique avec un agent du Service fédéral des pensions, il est informé du fait qu'il pourrait prendre sa pension de retraite (anticipée) dès le 1er juillet 2021, car à cette date, il répondait à la condition de carrière pour une pension anticipée.

M. Vanopstal n'y voyant aucun inconvénient demande à l'INASTI et au SFP de bénéficier de sa pension dès le 1er juillet 2021.

Toutefois, après octroi et mise en paiement de sa pension, il s'est avéré qu'il ne pouvait pas bénéficier du régime fiscal avantageux pour son capital de pension extralégale, qui était dès lors plus lourdement imposé en raison de la date de prise de cours anticipée.

Le capital de pension d'un indépendant bénéficiant d'une pension libre complémentaire gratuite (PLCI) n'est pas imposé en une seule fois mais est converti en rente fictive (pendant 10 ou 13 ans).

Pour une PLCI, la taxation diffère selon le moment où le capital est payé : le taux d'intérêt est de 3,5 %, 4 % et 4,5 % pendant 13 ans lorsqu'elle est payée à partir de 59, 61 et 63 ans respectivement, et de 5 % pendant 10 ans lorsqu'elle est payée à 65 ans. Si la PLCI n'est payée qu'à partir de 65 ans et que le travailleur indépendant reste actif jusque-là, seuls 80 % du capital sont convertis en rente fictive.

Par la suite, il a demandé à l'INASTI et au SFP de renoncer à la date de prise de cours anticipée de sa pension afin de la percevoir au 1er septembre 2021, c'est-à-dire à partir de son 65^{ème} anniversaire.

Mme Vanherzeele (dossier 36506) a été confrontée au même problème. Dans sa situation spécifique également, elle a décidé, au cours de l'examen d'office, de faire démarrer sa pension quelques mois plus tôt, à savoir au 1er mai 2021 au lieu de l'âge légal de la retraite (1er août 2021).

Après une réponse négative de la part des services de pension, le problème a été soumis au Médiateur pour les pensions.

Commentaires

Les commentaires portent uniquement sur le dossier de M. Vanopstal. De fait, les autres dossiers de plainte sont similaires.

Dans le cas de M. Vanopstal, un agent du Service de pension l'informe par téléphone du fait qu'il peut bénéficier de sa pension deux mois plus tôt. À première vue, cela semble financièrement avantageux, d'autant plus que M. Vanopstal peut cumuler les revenus de son activité indépendante sans limites¹ avec la jouissance d'une pension légale.

La pension de l'intéressé a dès lors été octroyée de manière anticipée à partir du 1er juillet 2021, à sa demande.

¹ A partir du 1er janvier de l'année de l'âge légal de la retraite. L'âge légal de la retraite est actuellement de 65 ans. Il sera porté à 66 en 2025 et à 67 en 2030.

Toutefois, le paiement de la pension à une date de prise de cours anticipée peut avoir de graves conséquences fiscales sur le paiement du capital du deuxième pilier.

En effet, si M. Vanopstal avait pris sa pension 2 mois plus tard, à l'âge légal de la retraite (à partir du 1er septembre 2021 au lieu du 1er juillet 2021), il aurait pu prétendre à un régime fiscal plus favorable en ce qui concerne son capital de pension extralégale PLCI.

Le montant d'impôt supplémentaire dans le cas de M. van Opstal dépassait largement le montant de deux mois de pension.

Cette perte financière ne pouvait être compensée qu'à la condition de postposer la date de la pension anticipée de deux mois afin de la ramener à la date légale du 1er septembre 2021.

L'Ombudsman a consulté l'INASTI et le SFP à cet effet.

Le régime de pension des salariés et des indépendants ne prévoit la possibilité de renoncer qu'aussi longtemps que la pension n'a pas encore été mise en paiement. Or, la pension de salarié et de travailleur indépendant de M. Vanopstal a bien été octroyée et payée à partir du 1er juillet 2021.

La possibilité de renoncer à la pension de retraite en tant que travailleur indépendant est prévue à l'article 3 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général sur la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants :

« § 1. Sans préjudice des dispositions de l'article 9, § 1er, alinéa 3, de l'arrêté royal n° 72, le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie de travailleur indépendant ou d'un avantage en tenant lieu peut renoncer à cette prestation à l'effet de permettre l'obtention ou le maintien, dans son chef ou au profit de son conjoint, d'un avantage préférentiel dans un autre régime de sécurité sociale. (...) »

Concrètement, cela signifie qu'un pensionné ne peut renoncer à la pension d'indépendant qu'à condition que cela permette de bénéficier d'une prestation plus favorable dans un autre régime de sécurité sociale (par exemple, une allocation de chômage, une allocation de maladie, etc...)

Les dispositions relatives aux pensions des travailleurs salariés sont similaires.

Une renonciation à la pension de retraite dans le régime des indépendants afin de bénéficier du taux d'imposition plus favorable lors du paiement du capital de pension extralégale (2ème pilier) n'est donc pas prévue.

Conclusion

Les informations importantes concernant les conséquences de la décision de prendre leur pension anticipée sur la pension extralégale ont échappé aux plaignants concernés.

Dans les deux dossiers de plainte, l'Ombudsman constate qu'à partir du moment où le (futur) pensionné s'aperçoit qu'il a commis une erreur en prenant sa pension légale de manière anticipée, il n'a plus la possibilité de corriger cette erreur : il ne peut pas renoncer à sa pension ni encore déplacer la prise de cours de sa pension à une date ultérieure (ceci est valable tant dans le régime des salariés que dans celui des indépendants).

Dans les deux dossiers concernés, l'anticipation n'était que de deux ou trois mois par rapport à la date légale.

Lorsque la décision relative à la pension du premier pilier est prise juste avant la date de prise de cours de la pension, le processus de numérisation permet, dans de nombreux cas, d'encore payer la pension à temps. En bref, cela accroît l'efficacité du fonctionnement du service des pensions. Mais cela réduit également le délai dans lequel le futur pensionné peut encore agir. Ce n'est qu'entre le moment de la décision d'octroi de la pension et celui du paiement de la pension qu'une pratique administrative peut être suivie selon laquelle il est encore possible de renoncer à la pension de salarié. Cela vaut également pour la pension des indépendants. Le Médiateur pour les pensions apprécie que les services des pensions utilisent cette marge de manœuvre dont ils disposent pour corriger l'erreur d'un citoyen.

Si l'on examine le cas d'un point de vue purement financier, les conséquences du paiement de la pension extralégale ne l'emportent pas sur l'avantage que représente l'anticipation de 2 ou 3 mois de pension légale.

Il est donc de la plus haute importance que tous les retraités concernés en soient le mieux possible informés à l'avance.

Compte tenu de la prise de distance (helicopter's view) du Médiateur, il a pu constater au cours de son enquête que la notification du Service fédéral des pensions avertit bien les futurs retraités du fait que prendre sa pension de manière anticipée peut avoir des implications fiscales importantes sur leur capital extralégal.

En effet, à la page 2 de la notification de pension des salariés de l'intéressé, on peut lire :

« Pension complémentaire via votre employeur ou en tant qu'indépendant

Si vous avez constitué une pension complémentaire, celle-ci sera automatiquement payée lorsque vous recevrez votre pension de retraite légale. La compagnie d'assurance ou le fonds de pension qui gère votre pension complémentaire est informé de la date à laquelle votre pension de retraite légale prend cours. Si vous prenez une pension de retraite anticipée (c'est-à-dire avant l'âge légal de la retraite), cela peut avoir des conséquences négatives sur votre pension complémentaire en termes de constitution d'intérêts et d'impôts.

Pour plus d'informations, prenez contact avec la compagnie d'assurance ou le fonds de pension qui gère votre pension complémentaire.

Vous n'êtes pas certain(e) de vous constituer une pension complémentaire. Vous pouvez contrôler via www.mypension.be. »

En effet, une pension extralégale (assurance de groupe, fonds de pension) ne peut être payée qu'après la prise de cours de la pension légale, anticipée ou non. À ce moment-là, cette pension extralégale doit également être payée.

En fonction de l'âge du bénéficiaire à ce moment précis, un taux de 20 % s'applique en cas de paiement du capital à 60 ans, 18 % à 61 ans, 16,5 % à 62 ans.

Toutefois, ceux qui restent « effectivement actifs » jusqu'à l'âge légal de la retraite, fixé à 65 ans (66 ans à partir de 2025, 67 ans à partir de 2030), bénéficient d'un taux d'imposition distinct préférentiel de 10 % sur la part constituée par les cotisations de l'employeur. Cela correspond à un impôt de 10 % (plus les additionnels communaux). Une exception s'applique aux personnes qui peuvent prouver une carrière longue².

Cette information, importante malgré tout, par contre ne se retrouvait pas dans la notification des pensions des travailleurs indépendants.

Communiquer ces informations supplémentaires au moment opportun peut être extrêmement déterminant. Tous les gestionnaires de dossiers impliqués dans les deux services de pension doivent être conscients des conséquences possibles (lire : ne pas pouvoir bénéficier du régime financièrement favorable de la pension extralégale en cas de pension légale anticipée) d'une date de prise de cours anticipée.

Afin d'éviter autant et aussi bien que possible ces situations désagréables à l'avenir en fournissant la meilleure information préalable possible, l'Ombudsman a demandé à l'INASTI s'il était possible, comme au SFP, d'inclure un avis similaire dans les notifications de pension anticipée en tant

2 La notion de « carrière complète au sens de la législation sur les pensions » est définie comme étant « une carrière de 45 ans, dont chaque année remplit la condition pour être prise en compte pour la retraite anticipée ». Plus précisément, il s'agit d'une condition de carrière de 45 ans x 104 jours équivalent temps plein dans le régime des salariés.
Les indépendants sont soumis aux mêmes taux avantageux pour leurs pensions complémentaires dans la mesure où ils peuvent justifier d'au moins deux trimestres par année civile, y compris sur 45 ans. Dans le cas de carrières mixtes, un contribuable peut ainsi avoir travaillé une moitié d'année en tant qu'indépendant et une autre moitié en tant que salarié. Pour cette législation, il suffit de justifier d'un trimestre en tant qu'indépendant (78 jours) et de 26 jours en tant que salarié, soit 104 jours.

qu'indépendant. Ce faisant, on attirerait aussi incidemment l'attention des gestionnaires de dossiers qui préparent les notifications sur les éventuelles conséquences fiscales négatives pour le 2ème pilier.

L'INASTI a répondu le 20 septembre 2021 qu'il examinerait si à l'avenir, comme au SFP, un avis similaire pourrait être inclus dans les notifications lorsqu'il s'agit d'une date de prise de cours anticipée ou encore dès que la demande de pension aurait été introduite.

En bref, une fois la pension payée, la législation ne prévoit pas de droit à l'erreur ni de correction possible pour le (futur) pensionné qui est de bonne foi. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, dans une perspective citoyenne réaliste, il n'est pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (évidentes). D'autant plus lorsque, grâce à un traitement automatisé, le SFP peut assurer rapidement la mise en paiement d'une pension (ce qui est d'une efficacité redoutable lorsque la décision d'attribution intervient juste avant la date d'effet de la pension). Le droit à l'erreur est encore invoqué plus loin dans cette discussion.

Demande de pension introduite en retard

DOSSIERS 36955 – 36981 – 36593 – 36996 – 37044 – 37240 – 37270

M. Gevers, qui avait l'intention de prendre sa pension le 1er juillet 2022, a bénéficié du 1er juillet 2021 au 30 juin 2022 d'une interruption de carrière (pour prodiguer soins et assistance à un tiers). Il pensait que son employeur s'occuperait de tout pour qu'il puisse bénéficier de sa pension. Il ignorait que pour prendre une pension anticipée, il devait lui-même la demander. M. Gevers s'est donc fourvoyé sur les formalités à suivre.

Le 23 juillet 2022, M. Gevers constate que sa pension n'avait pas encore été payée et a contacté le SFP par téléphone à cette fin. Le 28 juillet 2022, il a enfin introduit une demande de pension.

L'article 4 § 1 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 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 stipule que la date de prise de cours choisie ne peut être antérieure au premier jour du mois suivant celui au cours duquel il a introduit sa demande.

Sa pension ne pouvait donc prendre effet que le 1er août 2022.

Compte tenu de la situation et afin d'éviter que l'intéressé ne soit trop longtemps sans revenu financier, le SFP a pris très rapidement une décision de retraite. Celle-ci a été prise dès le 28 juillet 2022. Après avoir reçu la déclaration selon laquelle il ne percevait plus de prestations à charge de l'ONEM, cette pension pouvait être mise en paiement.

Le 4 août 2022, l'intéressé introduit une plainte auprès du service des plaintes du SFP. Ce dernier ne peut que confirmer, avec autant d'empathie que possible, que la date d'effet de la décision de pension du SFP est correcte et que sa pension ne sera mise en paiement qu'après confirmation qu'il ne bénéficie plus d'allocations de chômage ni d'indemnités d'interruption de carrière à charge de l'ONEM à partir de la date de prise de cours de sa pension.

Mme Beyers quant à elle avait l'intention de prendre sa retraite avec effet au 1er août 2022. Le 14 avril 2022, elle a transmis son numéro de compte bancaire via mypension. Le 24 avril 2022, elle est informée par le SFP que son numéro de compte bancaire a été vérifié et accepté. Cependant, Mme Beyers n'a pas introduit de demande de pension. Elle s'est donc trompée en pensant qu'il suffisait d'entrer le numéro de compte bancaire dont la confirmation pouvait suffire et valoir comme demande.

Comme elle introduit finalement sa demande de pension le 30 août 2022, une pension lui est accordée et rendue payable à partir du 1er septembre 2022. Là encore, la législation s'appliquait selon laquelle la pension ne peut commencer à courir au plus tôt qu'à partir du mois suivant la demande.

Mme Beyers a donc ainsi perdu un mois de pension.

Mme Fizez a travaillé dans un hôpital pendant 42 ans. Fin octobre 2021, elle informe son service des ressources humaines qu'elle souhaite prendre sa retraite à compter du 1er juillet 2022. Un rendez-vous est fixé avec son responsable des ressources humaines au début du mois de novembre 2021. Cependant, en raison du covid, ce rendez-vous n'a pas lieu. Sa collègue des ressources humaines l'informe de ce que « tout est en ordre pour son dossier de pension ».

Par cette affirmation, sa collègue des ressources humaines entendait tout est en ordre en ce qui concerne les obligations et sa situation auprès de son employeur !

Cependant, Mme Fizez en conclut qu'elle n'a pas besoin d'entreprendre d'autres démarches - pas même à l'égard de son employeur - pour bénéficier de sa retraite anticipée. Elle a supposé, compte tenu de ce qui précède que la demande de pension qui devait être introduite l'avait bien été ... par son employeur.

On devine la suite ... Les mois de juillet et août 2022 s'écoulaient sans aucun paiement de pension. Fin du mois d'août 2022, Mme Fizez contacte par téléphone le Service fédéral des pensions à ce sujet. Au cours de la conversation, il lui est répondu qu'aucune demande de pension n'a encore été déposée et que la pension pourrait commencer à courir au plus tôt le mois suivant la demande, c'est-à-dire à partir de septembre 2022.

Même une lettre motivée rédigée et signée par son employeur indiquant clairement que Mme Fizez souhaitait prendre sa retraite au 1er juillet 2022, mais qu'en raison de circonstances particulières, aucune demande n'a pu être introduite, n'a pu aider.

Cette situation a durement touché Mme Fizez, qui a dû faire face à des difficultés financières. En dernier recours, elle a contacté le Médiateur pour les pensions.

Des informations erronées de la part de son service des ressources humaines ont entraîné une importante perte de revenus. La formulation de sa plainte reproduite ici permet de mieux comprendre son désarroi :

« Je comprends que tout doit être légalement en ordre et que toute l'administration doit suivre également de manière ponctuelle.

Mais en raison d'une information erronée de notre département des ressources humaines, je ne recevrai pas des milliers d'euros auxquels j'ai droit.

Je vis de manière très économe, mais je ne peux vraiment pas tolérer cette perte en tant que personne isolée.

Pour payer rembourser mon emprunt hypothécaire mensuel de 960 euros, je dois maintenant puiser dans mes dernières économies.

J'ai reçu un courriel du service des pensions disant qu'ils ne veulent pas me payer pour juillet et août.

Je me heurte vraiment à un mur de mauvaise volonté, d'incompréhension, d'interprétation de textes juridiques.

En effet, je ne les ai contactés que le 29 août... alors que je pensais que la demande avait été correctement effectuée par mon service des ressources humaines. Un tel malentendu... une mauvaise info qui m'a été donnée ! Après tout, il n'y avait plus rien à jouer pour moi selon eux.

Je suis même prête à travailler dans le centre de vaccination, pour le reste de l'année, gratuitement !!!

C'est la première fois que je fais appel à Votre service et j'espère vraiment recevoir des nouvelles positives.

J'ai travaillé très dur en salle d'opération en tant qu'infirmière pendant 42 ans. Ces dernières années dans des conditions terribles.

Vous pouvez comprendre que je perde maintenant mon courage. »

Le Médiateur pour les pensions mène une enquête très approfondie de cette plainte. Le moindre indice, tel par exemple qu'une conversation téléphonique qui aurait pu être enregistrée dans le dossier, permettrait déjà d'entamer une discussion.

Or, l'Ombudsman ne décèle la moindre trace dans le dossier de pension de l'intéressée qu'il y ait eu de sa part un quelconque contact avec le service des pensions dont on aurait pu déduire qu'elle souhaitait bénéficier de sa pension anticipée.

L'examen d'office (automatique) de la pension, c'est-à-dire sans aucune demande nécessaire, n'a lieu qu'à l'âge légal de pension (actuellement encore 65 ans). Si le pensionné veut que sa pension prenne

cours plus tôt, il doit en faire la demande et, en outre, selon les dispositions légales en vigueur³, cette pension anticipée ne peut commencer à courir que le mois suivant la demande.

La loi ne prévoit pas la possibilité d'accorder rétroactivement la pension anticipée des salariés.

Dans ce dossier, l'Ombudsman n'a pu que constater que la demande n'a été déposée que le 29 août 2022.

Le Service fédéral des pensions a ensuite réagi très rapidement et a pris une décision de pension dès le 31 août 2022 (avec octroi de la pension à partir du 1er septembre 2022).

Le SFP procède à une application correcte de la loi. Cette législation est d'ordre public, ce qui signifie que l'Ombudsman ne peut pas demander au SFP de ne pas l'appliquer.

L'Ombudsman a donc dû conclure que la date d'effet de la pension de Mme Fivez était correctement fixée ce dont elle a été informée. Malgré toute l'empathie témoignée, toute la compréhension pour l'oubli ou le malentendu avec son employeur, la situation inextricable n'a pas pu être dénouée. Il n'est pas non plus surprenant qu'après avoir reçu les conclusions de l'Ombudsman, Mme Fivez soit restée très déçue et frustrée de son impuissance face à cette situation.

Que les conséquences financières, en clair de rester deux mois sans aucun revenu, puissent être très graves, n'est pas discutable, certainement par les temps qui courent.

Ce que cette plainte apprend avant tout, c'est qu'il est possible de se tromper sur le fait d'avoir, ou pas, valablement procédé à l'introduction de sa demande de pension. Une erreur humaine, en d'autres termes.

Au final, dans ce cas comme dans d'autres évoqués dans ce chapitre, il ne fait aucun doute sur l'intention de la personne de vouloir prendre sa pension. Pour Mme Fivez, il s'agissait du 1er juillet 2022. L'Ombudsman constate simultanément que la réglementation actuelle n'offre aucune possibilité de rectification.

M. Vanbruwaene, qui travaillait dans une entreprise de confection sur mesure (atelier protégé), a également été confronté au même problème. Comme il était convaincu que son employeur avait tout réglé pour sa pension anticipée le 1er mai 2022, il a été surpris de constater que quatre mois après la date de prise de cours de sa pension, il n'avait toujours pas eu de nouvelles de la part du Service fédéral des pensions et n'avait donc pas encore touché de pension.

Ayant contacté le Service fédéral des pensions par téléphone le 1er septembre 2022 pour savoir quand il recevrait son premier paiement, il est apparu qu'aucune demande n'avait encore été déposée. Il a donc introduit une demande par téléphone au même moment. Le 8 septembre 2022, il a reçu sa décision et, à son grand désarroi, a constaté qu'on ne lui accordait la pension qu'à partir du 1er octobre 2022.

Il a également soumis son problème au Service du médiateur pour les pensions, car il estimait n'avoir pas reçu ses cinq mois de pension.

Le Médiateur pour les pensions a enquêté sur la plainte de manière très approfondie sans toutefois trouver la moindre trace dans le dossier de pension d'un quelconque contact antérieur avec service fédéral des pensions à propos d'une pension anticipée. Il n'y avait donc aucune base pour initier une médiation.

Dans un autre dossier également, le Médiateur pour les pensions n'a pu que constater que ce n'est que le 11 octobre 2022 qu'il y a eu un premier contact relatif à une pension anticipée. Le Médiateur pour les pensions a donc expliqué à la plaignante que le Service fédéral des Pensions et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ne pouvaient pas accorder la pension plus tôt. De plus, ils ont réagi très rapidement : début novembre déjà, les décisions de pension ont été prises pour permettre une prise de cours de la pension anticipée dès le 1er novembre 2022.

³ Articles 2, § 1er et 4, § 1 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.

Il en va tout autrement lorsque le service des pensions commet une erreur (par exemple, en ne répondant pas à la question de savoir quelles formalités doivent être remplies pour demander une pension) et que, de ce fait, le retraité demande sa pension trop tard.

En 2017, M. Meerts a décidé de commencer à préparer sa retraite compte tenu de sa carrière (salarié, indépendant et fonctionnaire statutaire en Belgique et indépendant en Espagne). Il a 57 ans à l'époque. À cette fin, le 29 mai 2017, il demande au Service fédéral des pensions de lui fournir une estimation de ses futurs droits à pension (date de départ à la retraite la plus proche et son montant).

Le 7 juin 2017, il reçoit l'estimation demandée du SFP. Dans la même lettre, le Service fédéral des pensions l'informe que sa demande d'estimation a également été transmise à l'INASTI et au SFP, secteur public, afin de lui fournir également ces estimations. Le SFP l'informe qu'il ne leur est pas possible de prendre en compte les périodes d'assurance à l'étranger. En effet, ces données ne sont mises à la disposition du Service des pensions qu'au moment de la demande de pension définitive. Cette estimation indique explicitement : « *Votre estimation de pension ne constitue ni une demande de pension ni une décision de pension. Elle n'a qu'un caractère informatif. Pour obtenir votre pension de retraite de manière anticipée, vous devez en faire la demande.* »

Le 7 janvier 2021, M. Meerts reprend contact avec le Service fédéral des pensions. Il signale que les détails de sa carrière professionnelle qui figurent dans les estimations qu'il a reçues sont incomplets et fournit au Service fédéral des pensions les compléments nécessaires.

Le 8 juin 2021, M. Meerts demande au SFP quels documents il doit fournir pour compléter sa carrière professionnelle en Espagne dans son relevé de carrière. Le Service fédéral des pensions l'informe le 17 juin 2021 que les détails de la carrière espagnole ont été provisoirement complétés et que, lors de l'examen définitif de la pension, le SFP prendra automatiquement l'initiative de demander à l'institution de pension étrangère compétente de confirmer ses prestations à l'étranger et qu'il n'a rien à faire lui-même à ce propos. Voici le texte qui lui est envoyé :

(Traduit par nous)

« Si, au moment de votre retraite, ces périodes ne sont pas confirmées par les autorités compétentes, cela peut avoir pour conséquence que vous ne pourrez prendre votre pension que plus tard et non à la date renseignée sur mypension.be.

Au moment où nous procéderons au calcul définitif de votre pension, nous prendrons automatiquement l'initiative de demander au service de retraite étranger compétent de confirmer vos prestations à l'étranger.

Vous ne devez rien faire pour cela vous-même. Il n'y a donc pas besoin de nous contacter plus avant pour cela. »

Lors de sa lecture, M. Meerts pense que les mots « *Vous ne devez rien faire vous-même* » font également référence à la demande de pension. Même si, bien sûr, cette lettre ne fait référence qu'au fait de compléter sa carrière avec les données de l'étranger.

Par ailleurs, dans une lettre datée du 8 juillet 2021, le SFP a informé l'intéressé qu'une demande de pension anticipée peut être faite au plus tôt un an à l'avance. Le SFP a également communiqué les modalités d'introduction de cette demande (l'intéressé vivant en Espagne). Nous citons :

(Traduit par nous)

« Demande de pension

Vous pouvez introduire votre demande au plus tôt un an à l'avance. L'endroit où vous pouvez demander votre pension dépend de votre lieu de résidence et de l'endroit où vous avez travaillé :

- Vous habitez aux Pays-Bas, au Danemark, au Canada ou en Australie ? Demandez votre pension à l'institution de retraite du pays où vous habitez, même si vous n'y avez pas travaillé.
- Vous habitez et travaillez ou avez travaillé dans un pays avec lequel nous avons un accord bilatéral (<https://www.sfpd.fgov.be/nl/buitenland/adressen#bilateraal>) ? Demandez votre pension à l'institution de retraite de votre pays de résidence.
- Vous habitez et travaillez ou avez travaillé dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse ou au Royaume-Uni (<https://www.sfpd.fgov.be/nl/buitenland/adressen>) ? Demandez votre pension à l'institution de retraite de votre pays de résidence ou, si vous n'avez jamais travaillé dans votre pays de résidence, à l'institution de retraite du pays (EEE ou Suisse ou Royaume-Uni) où vous avez travaillé en dernier lieu.
- Vous ne résidez pas dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse ou au Royaume-Uni, mais vous y avez travaillé ? Demandez votre pension à l'institution de retraite du pays (EEE, Suisse ou Royaume-Uni) où vous avez travaillé en dernier lieu. Cela s'applique également si vous vivez dans un pays avec lequel nous avons conclu un accord bilatéral, que vous n'y avez pas travaillé mais que vous avez travaillé dans l'EEE, en Suisse ou au Royaume-Uni.
- Si aucune des situations ci-dessus ne s'applique à vous, envoyez votre demande de pension, signée, à l'Office fédéral des pensions (Tour du Midi, Esplanade de l'Europe, 1, 1060 Bruxelles -BELGIUM). Vous pouvez également nous envoyer votre demande par e-mail (BCI@sfpd.fgov.be) ou par fax (02 529 32 43) (signé). Dans la demande, vous devez mentionner explicitement que vous n'ouvrez pas de droit à pension légale dans votre pays de résidence. »

Comme M. Meerts constate que son mypension renseigne une date de prise de cours la plus proche fixée au 1er mai 2022 (et que toutes les données de carrière y apparaissent bien), il part du principe que sa pension sera payée à partir du 1er mai 2022.

Par précaution, il reprend contact avec le SFP le 24 janvier 2022 car il souhaite cesser toutes ses activités indépendantes en Espagne (passer le relais à un autre indépendant). La lettre se lit comme suit :

« Madame, Monsieur,

J'ai déjà posé des questions par différents canaux sur ce que je dois faire. Actuellement, je suis toujours indépendant en Espagne, mais je voudrais prendre ma retraite à partir du 1er mai 2022. Ensuite, je veux aussi transmettre ou vendre mon entreprise. Mais je veux être sûr que je pourrai effectivement bénéficier de ma pension à partir de cette date. Je voudrais également savoir ce que je dois faire en Espagne, en termes de documents ou autres, en vous les fournissant éventuellement. Veuillez répondre par téléphone ou par courriel.

Merci d'avance. Gert Meerts »

Ne recevant aucune réponse, il pose à nouveau cette question au SFP le 8 mai. En voici le texte :

« Madame, Monsieur,

Tout d'abord, je tiens à m'excuser si ce courrier n'est pas pour vous. Cependant, il y a une explication à cela. D'après toutes les données sur mypension, je serais en pension anticipée à partir du 1er mai 2022. Il y a quelques mois, j'ai posé des questions concernant cette situation. Qu'en est-il de mon statut d'indépendant en Espagne ? Que dois-je faire à ce propos ? Puis-je arrêter mon activité ? Aurai-je droit à des prestations de retraite ? J'ai demandé un formulaire pour le compte bancaire espagnol. Ce formulaire a été signé avec une date et un cachet de la banque et renvoyé à vos services. Je n'ai reçu aucune confirmation ni réponse à ce jour. Comme je veux cesser toutes mes activités indépendantes en Espagne, lorsque je serai rassuré à 100 %, j'ai besoin de temps pour transférer mes activités à un tiers. Comme je ne sais donc plus où je pourrais obtenir des explications, je vous envoie ce courriel. Merci beaucoup pour tout commentaire utile. Cordialement, Gert Meerts »

Encore une fois, pas de réponse.

Il a entretemps également pu constater que, dans son mypension, la date de prise de cours de sa pension la plus proche possible a été modifiée depuis, passant du 1er mai 2022 au 1er juin 2022.

Il a donc reposé la même question le 3 juin 2022 et le 8 juin 2022. En effet, sur ma pension, il voit toujours sa date de départ la plus proche se décaler.

Le 14 juin 2022 - la date de prise de cours la plus proche, à savoir le 1er mai 2022, est alors déjà passée -, le SFP l'informe à nouveau par lettre que ses droits à pension ne peuvent être examinés que s'il en fait la demande auprès du service espagnol des pensions compétent.

Après avoir reçu cette lettre en Espagne et examiné la réponse fournie, il introduit une demande par l'intermédiaire de l'institution de retraite espagnole compétente le 1er août 2022. Par le biais du document de liaison P2000, l'institution de retraite espagnole informe ensuite le SFP le 24 août 2022 qu'une demande de pension a été introduite chez eux en date du 1er août 2022.

Lors de l'examen du dossier de pension, M. Meerts déclare avoir cessé son activité professionnelle à partir du 1er juillet 2022. Or, le document de liaison P 5000 sur lequel la carrière à l'étranger est notifiée au SFP le 24 août 2022 indique comme date de cessation de sa carrière en Espagne le 19 juillet 2022.

La législation prévoyant que la pension de salarié ne prend effet que le mois suivant la demande, la date d'effet serait donc fixée au 1er septembre 2022.

Le 7 septembre 2022, M. Meerts téléphone au SFP. Dans sa plainte au Service de médiation pour les pensions, M. Meerts écrit qu'il a compris de la conversation que « *tout doit être à nouveau recalculé et sa pension mise en paiement probablement d'ici la fin de l'année* ».

Inquiété par cette réponse, il introduit une plainte auprès du Service du médiateur pour les pensions le jour même.

L'Ombudsman constate que si le SFP avait directement donné à M. Meerts une autre réponse à sa question du 24 janvier 2022, le problème relatif à la date de prise de cours de sa pension de salarié aurait probablement pu être évité, bien qu'il n'y ait évidemment aucune certitude sur ce point puisque l'intéressé avait déjà reçu les informations correctes précédemment sans toutefois les avoir correctement comprises. Et de fait, à ce moment-là, il avait encore tout le temps pour introduire sa demande.

Le fait que le SFP ait déjà fourni les informations nécessaires dans le passé n'est cependant pas une excuse car on ne peut en effet pas présupposer qu'un futur pensionné saisisse toutes les dispositions légales, même si elles ont déjà été transmises par le passé.

Le SFP reconnaît cette erreur et considère donc sa lettre du 24 janvier 2022 dans laquelle il indique qu'il souhaite prendre sa retraite à partir du 1er mai 2022 et demande ce qu'il doit faire pour y parvenir, comme s'il s'agissait d'une demande de pension.

Une pension anticipée de salarié ne peut être accordée que si le revenu de l'activité professionnelle ne dépasse pas la limite légale autorisée. L'activité ayant cessé le 19 juillet 2022, le SFP a décidé, dans sa décision du 6 octobre 2022, d'accorder la pension et de la rendre exigible à partir du 1er août 2022, en partant du principe que la personne aurait dépassé la limite légalement admissible pendant la période du 1er mai au 19 juillet 2022. Si tel n'est pas le cas, la pension pourrait encore être accordée à partir du 1er mai 2022.

Le SFP informe également le Service du médiateur pour les pensions qu'il traite le dossier en priorité.

Une décision datée du 4 octobre 2022 lui octroie sa pension du secteur public à partir du 1er août 2022.

En ce qui concerne cette pension du secteur public, l'article 51 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions prévoit effectivement la possibilité d'accorder la pension de manière rétroactive dans des cas spécifiques. Ainsi, l'alinéa 3 et l'alinéa 4 de l'article 51 disposent :

« (...) Toutefois, la pension prend cours au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la demande a été introduite :

- *si la demande n'est pas introduite dans l'année qui suit le 62ème anniversaire du demandeur ;*
- *si la demande n'est pas introduite dans l'année qui suit la cessation de ses fonctions lorsque le demandeur ne cesse ses fonctions qu'après son 62ème anniversaire.*

Pour l'intéressé qui conformément à l'article 46, §§ 1er ou 2, peut prétendre à une pension de retraite avant l'âge de 62 ans, l'âge mentionné à l'alinéa 3 est remplacé par l'âge à partir duquel il peut conformément à ces paragraphes prétendre à une pension de retraite. »

Par décision du 18 octobre 2022, l'INASTI a octroyé la pension de travailleur indépendant avec effet au 1er août 2022, la décision de pension mentionnant que c'était suite à la demande du 1er août 2022.

Dans le régime de pension des indépendants également, la pension ne peut prendre effet au plus tôt qu'à partir du mois suivant la demande de pension. Ainsi, ici aussi - même s'il n'y est pas fait référence dans la décision de pension - la lettre du 14 janvier 2022 a été considérée comme une demande de pension.

En résumé, l'absence d'information de la part du service des pensions après que cette information ait été demandée, entraîne effectivement le déplacement de la date de prise de cours. De fait, la faute en incombe ici au service des pensions.

M. Geerts, né le 17 juin 1957, souhaitait prendre sa retraite à partir du 1er juillet 2021, c'est-à-dire le mois suivant la cessation de son activité indépendante, la gestion d'un magasin de journaux. Il avait également travaillé auparavant en tant que salarié.

M. Geerts avait l'impression que son comptable avait fait le nécessaire pour qu'il puisse toucher sa pension.

Dans la plainte déposée auprès du Médiateur pour les pensions, son comptable a mentionné qu'il avait contacté le Service des Pensions par téléphone parce que M. Geerts voulait prendre sa retraite au moment où il arrêterait son activité d'exploitant de librairie, et qu'à cette époque il n'avait pas encore 65 ans.

Le comptable savait donc qu'avant d'octroyer cette pension, le service des pensions devait vérifier si l'intéressé justifiait d'un nombre suffisant d'années de carrière. Le comptable avait donc contacté le service des pensions par téléphone. Le comptable a également mentionné dans sa plainte : *« Un rendez-vous physique pendant une période où les mesures covid sont applicables est rendu beaucoup plus difficile. En plus de cela, ils nous ont confirmé au téléphone qu'ils pouvaient nous aider davantage. »*

De cet appel téléphonique, compte tenu du fait du covid et que, par conséquent, aucun rendez-vous physique n'était organisé au service des pensions, le comptable avait déduit que la demande de pension serait ensuite actée.

En effet, étant donné la flexibilité administrative des services des pensions pendant la crise de covid, ceux-ci acceptaient des demandes de pension effectuées par téléphone.

Par ailleurs, il était toujours possible de demander une pension à la maison communale de son domicile ou sur place au service de pension moyennant procuration. Le mandataire doit dans ce cas disposer d'une procuration signée par la personne souhaitant demander sa pension, la carte d'identité du mandant et sa propre carte d'identité.

Dans sa plainte, il écrit : *« Il a été annoncé que l'examen allait démarrer et que la pension allait prendre cours »,* ainsi que *« Malheureusement, nous devons constater que cette procédure n'a pas été lancée comme promis et que ce n'est qu'après une nouvelle intervention, cette fois par M. Geerts lui-même, que la vérification a été lancée et que la pension n'a été payée pour la première fois qu'en novembre 2021, soit 5 mois après la cessation de son activité le 30 juin 2021 ».*

Cet appel téléphonique n'est pas enregistré dans l'application pension de l'INASTI.

Tout d'abord, l'Ombudsman observe que la mention des appels téléphoniques et de leur bref contenu par l'INASTI n'a pas été faite de manière systématique, bien que cela puisse être important. Cela aurait pu livrer la preuve ou du moins un début de preuve de ce qu'une demande de pension avait éventuellement eu lieu par téléphone. D'où l'appel du Médiateur pour les services de pensions à bien mentionner les appels téléphoniques et leur contenu, fût-ce en bref.

Le 8 novembre 2021, l'INASTI a envoyé un questionnaire sur la carrière. Après avoir reçu cette lettre, M. Geerts a réalisé qu'aucun examen n'était en cours concernant ses droits à pension à partir du 1er juillet 2021, car il souhaitait déjà prendre sa retraite à partir du 1er juillet 2021. En conséquence, il a contacté l'INASTI par téléphone afin d'obtenir des informations supplémentaires concernant l'avancement de l'examen de son dossier de pension.

Le fait qu'il y ait eu un contact téléphonique peut être attesté par un e-mail envoyé par le gestionnaire du dossier de l'INASTI au SFP, lui-même enregistré dans Theseos, et ceci nonobstant le fait que l'INASTI ne mentionne pas les appels téléphoniques dans son programme informatique.

Suite à cette conversation téléphonique du 9 novembre 2021 avec l'INASTI, une demande de pension a été actée. Comme déjà mentionné, étant donné la flexibilité administrative des services de pension pendant la crise du covid, il était possible d'acter une demande de pension par téléphone.

Toutefois, compte tenu de la date à laquelle cette demande de pension a été déposée (9 novembre 2021), la pension ne pouvait être accordée au plus tôt qu'à partir du 1er décembre 2021.

L'article 3 § 5 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 dispose en effet que la pension de retraite ne peut prendre cours avant le premier jour du mois suivant celui au cours duquel la demande a été introduite.

M. Geerts a indiqué dans sa plainte que s'il avait reçu plus tôt les informations nécessaires concernant l'examen d'office de sa pension, il aurait lui-même contacté l'INASTI plus tôt pour que sa pension prenne cours plus tôt.

Au cours de l'enquête, le Médiateur pour les pensions a fait les constats qui suivent.

Conformément à l'article 133 quinquies de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, les droits à pension en tant que travailleur indépendant pour ceux qui ont exercé une activité en tant que travailleur indépendant doivent être examinés d'office lorsque la résidence principale du travailleur indépendant se trouve en Belgique le premier jour du quinzième mois précédant la date à laquelle il atteint l'âge de la retraite. Pour l'intéressé, il s'agit donc du 1er mars 2021. Malgré cela, voici ce qui se retrouve mentionné dans l'application informatique au titre de date de la demande ou de l'événement : le 17 juin 2022.

Paramètres

Date d'examen des pensions éventuelles (Date de la demande ou de l'événement)*
17/06/2022

Ceci ne correspond pas au premier jour du quinzième mois précédant la date à laquelle la personne atteint l'âge de la retraite. Néanmoins, cela ne fait aucune différence dans le cas présent. Aux deux dates, l'intéressé vivait en Belgique.

En vertu de l'article 133, § 4 de l'arrêté royal relatif au régime de pension des travailleurs indépendants, l'INASTI doit statuer dans les 4 mois de la connaissance du fait qui donne lieu à un examen d'office.

Un examen a également démarré auprès du SFP. Ici, le 1er juin 2021. Cependant, le 2 octobre 2021, dans la demande de pension, Theseos a indiqué « *rejeté en raison d'une erreur fonctionnelle* ».

Conformément à l'article 20 § 1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, le SFP statue également sur la demande dans les quatre mois de sa réception ou après avoir été informé du fait qui donne lieu à un examen d'office.

Etant donné qu'un premier signal avait déjà été émis le 1er juin 2021, on peut considérer qu'une décision n'a pas été prise dans les quatre mois suivant le fait qui donnait lieu à un examen d'office.

Il y a bien quelque chose qui n'a pas bien fonctionné lors du démarrage de l'examen d'office.

Par conséquent, le Service de médiation des pensions a fait valoir dans sa médiation que si M. Geerts avait réceptionné cette décision de pension à temps, qui indiquait clairement que la date de prise de cours était le 1er juillet 2022, il était très probable qu'il aurait contacté l'INASTI et/ou le SFP plus tôt, et certainement dès réception de cette décision. À ce moment-là, il aurait appris au cours de l'appel téléphonique qu'il devait lui-même introduire une demande de pension.

La décision de pension du SFP aurait dû être envoyée au plus tard le 1er octobre 2021. En partant de l'hypothèse que M. Geerts - comme il l'a fait maintenant - aurait réagi immédiatement après avoir reçu la notification de la date de prise de cours de sa pension, il aurait pu percevoir sa pension au moins un mois plus tôt.⁴

Le SFP ne répond pas à cet argument et se contente d'indiquer que l'intéressé était apparemment conscient du fait qu'une demande devait être introduite. Le SFP fait valoir que l'intéressé a explicitement déclaré dans ses communications que « son comptable ferait le nécessaire ». Et le SFP d'ajouter : « S'il avait remarqué plus tôt (plus précisément en juillet 2021) qu'aucun paiement de pension n'avait lieu, nous aurions pu commencer à traiter sa demande plus tôt et lui payer sa pension de retraite anticipée. »

L'INASTI n'aborde pas non plus l'argument soulevé par le Médiateur pour les Pensions. L'INASTI se contente d'indiquer que M. Geerts savait qu'une demande de pension devait être introduite mais qu'il supposait que son comptable avait fait le nécessaire pour que sa pension démarre. C'était effectivement le cas au départ. Toutefois, notre argument est resté sans réaction selon lequel l'accusé de réception a été l'élément déclencheur qui a permis à M. Geerts de se rendre compte qu'il devait introduire une demande et que si l'examen d'office avait été entamé et achevé à temps, l'élément déclencheur serait intervenu plus tôt.

L'INASTI ajoute que le fait que M. Geerts lui ait signalé qu'il avait déjà cessé son activité en juin 2021 ne correspond pas aux données relatives à son assujettissement en qualité d'indépendant dont il dispose. L'INASTI fait valoir que les données d'assujettissement montrent qu'il n'a cessé son activité qu'au 30 septembre 2021.

Le Service de médiation pour les pensions avait précédemment remarqué que l'assujettissement au statut social des indépendants ne prenait fin que le 30 septembre 2021. Le Médiateur pour les pensions a donc interrogé le comptable de l'intéressé à ce sujet afin de déterminer si cela avait un impact sur l'affaire. Le comptable a répondu que la société était en préparation de liquidation pendant ce trimestre, mais qu'aucun salaire n'avait été versé à M. Geert pendant ce trimestre. Les cotisations de sécurité sociale, selon le comptable, devaient donc encore être payées puisque M. Geerts restait actif en tant que directeur. Il n'y aurait donc pas de revenu professionnel empêchant le versement de la pension.

L'Ombudsman constate toutefois que l'INASTI indique dans sa réponse à la proposition de médiation que la suggestion du Médiateur pour les pensions de mentionner dorénavant les appels téléphoniques dans son système a été réalisée (notamment depuis mars 2022) suite à la modernisation de son programme informatique et à la nouvelle répartition de la charge de travail qui en est résultée. Il a été demandé à l'ensemble du personnel de noter dorénavant dans le dossier de pension chaque contact téléphonique via un mémo ou un message «visite de rapport/contact téléphonique», selon que l'appel concerne une affaire en cours ou clôturée.

⁴ Dans ce contexte, on notera également que le SFP - contrairement à l'INASTI lorsqu'il n'y a pas de trou dans les données de carrière enregistrées - n'envoie plus d'avis de réception avec un questionnaire d'information initiale lorsqu'un examen d'office est entamé.

Droit à l'erreur

Il n'y a pas de droit à l'erreur pour un retraité, fût-il de bonne foi. Un citoyen n'est en aucun cas toujours au courant de toutes les règles de droit. Une erreur non délibérée est souvent le résultat d'une compétence juridique ou administrative limitée de la part du citoyen. Ainsi, on peut s'affranchir de l'hypothèse selon laquelle chaque citoyen sait exactement ce à quoi il a droit et ce qu'il doit faire pour exercer ou obtenir effectivement ce droit.

En outre, les citoyens n'agissent pas toujours de manière rationnelle : même ceux qui connaissent une règle peuvent oublier de l'invoquer à temps. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, dans une perspective citoyenne réaliste, il ne serait pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (évidentes)⁵.

Une limitation dans le temps - en s'inspirant du délai d'appel de 3 mois pour introduire un recours contre une décision de pension, par exemple, on pourrait opter pour un délai de 3 mois à compter de la date de prise de cours de la pension ou de son paiement lorsque celui-ci a lieu après la date de prise de cours : même si, bien entendu, ce choix relève de la prérogative du législateur - semblerait être une condition préalable pour rester administrativement gérable.

Toutefois, il convient également de noter qu'une législation stricte qui n'ouvre pas la porte à une possible correction ou rectification en cas d'erreur du citoyen qui se fourvoierait est de nature à générer aussi une charge administrative certaine. En effet, le citoyen mécontent est susceptible de se manifester et de demander au service des pensions si la situation dans laquelle il se trouve peut encore être prise en compte et comprise, afin que son erreur puisse encore être réparée (par exemple par une décision rectificative).

En France, le droit à l'erreur a été introduit par la loi du 10 août 2018⁶. Plus précisément, la réglementation française implique que tout un chacun doit avoir la possibilité de corriger ses erreurs. Cela peut se faire de manière spontanée mais tout aussi bien en réponse à un contrôle (qu'il soit effectué à la demande des citoyens ou non). Ainsi, aucune amende n'est prélevée ni aucune sanction imposée si le citoyen ou l'entrepreneur a commis une erreur pour la première fois et de manière non intentionnelle.

Ce principe de bonne gouvernance permet également d'éviter de nombreuses souffrances humaines dans le domaine social et de l'aide sociale. Les personnes en difficulté commettent souvent des erreurs dans leur dossier de demande car elles connaissent moins bien la réglementation.

Tout ceci ne s'applique en France que s'il y a bonne foi, où il incombe à l'autorité publique de prouver la mauvaise foi. La charge de la preuve est donc renversée.

Accorder au pensionné la possibilité de faire rectifier une erreur commise par lui de bonne foi peu de temps après la date de prise de cours de la pension ou de la décision d'octroi est conforme à la résolution adoptée par le Sénat concernant l'introduction du droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques⁷, sauf qu'il s'agit d'une législation explicite et détaillée⁸.

Elle est également conforme au principe du service⁹ proposé dans la Résolution 2012/2024 (INI) reprenant des recommandations sur le droit procédural administratif de l'Union européenne¹⁰. Ce principe implique que les autorités publiques doivent essayer de guider, d'aider et de servir, de soutenir et de traiter les citoyens de manière amicale et courtoise.

5 En référence dans ce contexte à « Maatwerk met de Awb » de Pels Rijcken, un avis sur la marge d'interprétation du droit administratif général pour fournir une solution adaptée aux Pays-Bas : voir : [proxycache.html\(recht.nl\)](http://proxycache.html(recht.nl)).

6 Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un état au service d'une société de confiance, JORF n° 0184 du 11 août 2018, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624> ; L'objectif de cette loi est de renforcer la confiance dans la relation entre le citoyen et l'administration en demandant aux administrations publiques de développer les possibilités d'accompagnement et de développement du citoyen pour améliorer la qualité du service public.

7 Voir fiche S. 7-244 : Fiche du dossier (senate.be).

8 En France aussi, on a opté pour une réglementation légale explicite et détaillée, alors qu'en Belgique, le Sénat a opté pour une approche de principe dans un premier temps, puis pour voir progressivement s'il est encore besoin d'une réglementation légale.

9 Outre les principes de légalité et de sécurité juridique, c'est l'un des principes de l'État de droit démocratique. Cela implique que le gouvernement doive se rendre compte qu'il est finalement au service du citoyen là où, bien sûr, en plus de l'intérêt du citoyen individuel, l'intérêt général ne doit pas être perdu de vue.

10 Voir : Résolution du Parlement européen du 15 janvier 2013 contenant des recommandations à la Commission sur le droit procédural administratif de l'Union européenne (2012/2024(INL)) - Office des publications de l'UE (europa.eu).

Dans ce contexte, il convient également de se référer à la pratique de la Sociale Verzekeringsbank (SVB), qui calcule les pensions du premier pilier aux Pays-Bas. Selon un communiqué de presse¹¹, la SVB assouplit les règles relatives aux demandes tardives pour l'AOW (= loi générale sur l'assurance vieillesse) et l'AnW (loi générale sur les parents survivants). Aux Pays-Bas, il arrive régulièrement que des citoyens demandent leur pension trop tard. Par conséquent, ils loupent le bénéfice de certains montants de pension. La Banque d'assurance sociale (SVB) souhaite que les citoyens obtiennent ce à quoi ils ont droit et a donc assoupli la politique relative aux demandes tardives de prestations AOW ou AnW. Avec cette modification, qui s'inscrit dans le cadre d'un processus visant à rendre toutes les règles de politique générale plus conviviales pour les citoyens, la SVB renforce le caractère humain de ses règles de politique générale.

Cela laisse de la place aux personnes qui n'ont pas les compétences de base (comme la maîtrise de la langue et des mathématiques), aux personnes qui ne sont pas bien informées des règles complexes, aux personnes vivant à l'étranger ou aux personnes malades qui ont besoin de l'aide d'un avocat. Grâce à ces assouplissements, la SVB peut plus souvent appliquer une règle de rétroactivité de plus d'un an.

Ces règles de politique générale n'ont pas encore été publiées dans le journal officiel néerlandais. Cependant, comme elles sont bénéfiques pour les citoyens, elles sont déjà appliquées.

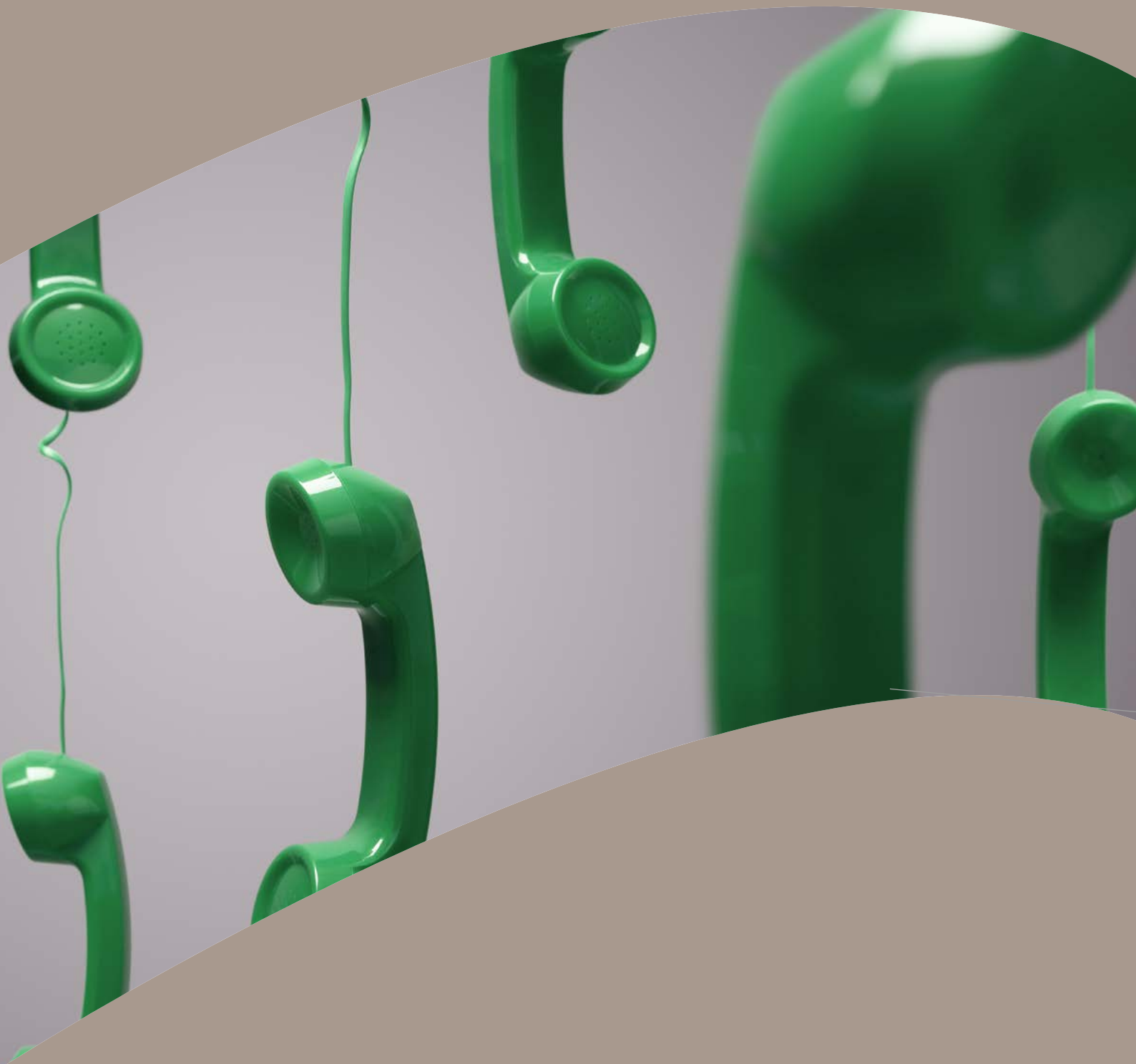
Diana Starman, membre du conseil d'administration de la SVB, s'exprime ainsi : « *Nous adaptons nos politiques à ce que nous pouvons attendre des citoyens. Et cela inclut la possibilité d'appliquer la touche humaine lorsque cela est nécessaire.* »

Concrètement, cela signifie que dans les cas particuliers où la demande d'AOW ou d'AnW est introduite avec plus d'un an de retard, la SVB est autorisée à accorder cette prestation avec un effet rétroactif de plus d'un an. Si une demande est introduite avec plus d'un an de retard, la SVB évaluera d'abord s'il s'agit d'un cas particulier. Un cas particulier a lieu si quelqu'un n'a pas pu introduire sa demande à temps pour une cause qui ne lui est pas imputable ou si quelqu'un ignorait son droit éventuel à des prestations et que cette ignorance était excusable.

Il convient toutefois d'ajouter qu'aux Pays-Bas, l'AOW ne peut pas être accordée par anticipation à la date choisie par le retraité, comme c'est le cas en Belgique. En outre, l'AOW n'est pas automatiquement examinée à l'âge de la retraite, alors qu'en Belgique, les pensions des salariés et des indépendants sont examinées automatiquement si l'intéressé a exercé une activité en cette qualité et résidait en Belgique le premier jour du quinzième mois précédant l'âge de la retraite.

Le droit à l'erreur s'applique d'autant plus lorsqu'un processus d'exécution est automatisé. Le processus d'exécution automatisé permet au SFP d'assurer un paiement plus rapide de la pension.

¹¹ Voir : La SVB assouplit les règles relatives aux demandes tardives de prestations AOW et Anw ([deperslijst.com](https://www.deperslijst.com)).



*Accessibilité téléphonique
de la ligne pension 1765
(SFP principalement
section des paiements)*

9
C H A P I T R E

Accessibilité téléphonique de la ligne pension 1765 (SFP principalement section des paiements)

Le Médiateur pour les pensions a constaté une augmentation du nombre de plaintes concernant le temps d'attente sur la ligne pension 1765 en 2022 (principalement section des paiements). Si le SFP en est bien conscient, il évoque être confronté à des ressources budgétaires (et donc de personnel) qui ont leurs limites. Le marché du travail est également tendu, ce qui rend difficile le recrutement de nouveaux collaborateurs. Néanmoins, un certain nombre de bonnes pratiques sont suivies (fiches fiscales sur papier qui peuvent être demandées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à attendre pour parler à un membre du personnel) qui contribuent à un certain soulagement. Le Service de médiation pour les pensions encourage le SFP à continuer de considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique en ce compris de temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent aux responsables politiques de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet.

L'Ombudsman a constaté une augmentation du nombre de plaintes relatives au temps d'attente sur la ligne pension 1765 au cours de l'année 2022. Il convient toutefois de signaler que les plaintes ne concernent pas les informations sur les pensions relevant du régime des indépendants pour lesquelles le service des pensions de l'INASTI est compétent.

Pour de nombreux plaignants, cela leur suffit que les collaborateurs du Service de médiation pour les pensions écoutent leur histoire, les prennent au sérieux, leur offrent une opportunité de se dévouer, ... Par la suite, bien souvent, ces mêmes personnes n'introduiront même plus de plainte écrite. Certains campent toutefois sur leur mécontentement ... En, voici, si besoin était, un florilège.

DOSSIERS 36796 – 36900 – 36722 – 36962 – 36963 – 36981 – 36758 – 36684 – 36761 – 36905 – 36722 – 36660 – 36695 – 37000 – 37002 – 37033 – 37125 – 37107 – 37127 – 37181 – 37186 – 37190 – 37215 – 37293 – 37282 – 37297 – 37343 – ET AUTRES

« J'ai appelé le service des pensions ce matin. J'ai maintenant l'habitude d'attendre mon tour lorsque j'appelle un service de ce type, ce qui peut souvent prendre plusieurs minutes. Mais 50 minutes d'attente, c'est vraiment trop, à mon avis. Cela signifie clairement que ce service est en sous-effectif.

Mais je ne veux pas seulement me plaindre. En fait, j'ai été très bien aidé par la dame que j'ai eue au téléphone. »

« J'ai appelé le numéro 1765 et suis resté en ligne pendant 30 minutes sans résultat ! »

« Impossible de joindre le service des pensions par téléphone. »

« Cela fait 3 jours que j'essaie, sans succès, de joindre le Service fédéral des pensions par téléphone. »

« Ce matin à 11h30, j'ai appelé le service des pensions du secteur public : j'ai été en ligne pendant une demi-heure et j'ai entendu une musique d'attente..... à 12h tapante j'ai été déconnecté ... à 13h : j'ai fait une autre tentative ... en vain en attendant 26 minutes. Puis il s'est déconnecté... J'ai essayé à nouveau ... toujours en attente...

« Le 1er juin, j'ai pris ma pension anticipée. Comme je n'ai toujours pas été payé en juillet, j'ai appelé deux fois, mais malgré une longue attente, je n'ai été mis en contact avec quiconque. »

« Depuis une semaine, j'essaie chaque jour de contacter le service des pensions au numéro 1765, sans succès, même en restant au téléphone pendant une heure. »

« J'ai essayé de contacter le numéro 1765. On m'a dit : «Nous vous aiderons dès que possible, veuillez patienter, tout le monde est occupé». Deux jours de suite. Finalement, à chaque fois, après avoir posé mon téléphone portable connecté à côté de moi pendant une heure, j'ai finalement raccroché. »

« Je vous adresse cette plainte car il est impossible de contacter le SFP par téléphone. »

« J'ai appelé le Service fédéral des pensions le jeudi 8 juillet pour connaître l'état de mon dossier. J'ai passé une heure en attente... »

« Impossible de contacter le service des pensions par téléphone !!! »

« J'ai essayé de téléphoner, mais sans succès. Je ne parviens pas à obtenir le service des pensions au bout du fil. »

« Le 8 septembre 22, j'ai appelé la ligne pensions. Après une très longue attente, j'ai obtenu un homme sympathique au bout du fil qui m'a confirmé que mon dossier était en règle, mais qu'apparemment aucun ordre de paiement n'avait été émis. Il est allé vérifier auprès de ses collègues, puis je l'ai perdu et me suis à nouveau retrouvé dans la file d'attente pendant très longtemps. J'ai donc raccroché. »

« J'ai essayé de joindre le service des pensions du secteur public pendant plusieurs jours la semaine dernière et cette semaine. J'ai l'habitude d'abandonner après avoir entendu cette cassette pendant environ 1 heure ressassant «toutes nos lignes sont occupées», ce qui n'est pas du tout vrai à mon avis. J'ai un besoin urgent d'informations. »

« Ces derniers mois, il est devenu terriblement difficile d'entrer par le 1765 au SFP. Chaque fois, nous sommes en attente pendant au moins 20 minutes.

Heureusement, c'est un numéro gratuit. Mais cela ne justifie pas les trop longs délais d'attente fréquents aujourd'hui et l'image que ce Service donne ainsi.

Peut-être qu'il n'y a pas assez de personnel au 1765 pour répondre à tous les appels sans problème, mais tout le monde n'est pas numériquement «dans le coup».

Le contact téléphonique est parfois le seul moyen de joindre quelqu'un du SFP.

Peut-on faire quelque chose de toute urgence pour l'accessibilité «fluide» du téléphone via le 1765 ?

Entretiens, j'étais de nouveau en attente au 1765 - je viens d'abandonner après plus de 22 min de retour... »
(écrit par un collaborateur d'un foyer social)

« Comme je n'arrive pas à obtenir de réponse «parce que tout le personnel est occupé», ou que j'ai eu une dame impolie au bout du fil (26/09/2022), je me plains officiellement auprès de votre service de médiation. »

« Depuis le 3 octobre, j'essaie de téléphoner au 1765, mais je n'obtiens personne au bout du fil. »¹

« Je vous écris car cela fait deux mois que j'essaie de contacter le service des pensions au numéro 1765 (plus de 50 appels téléphoniques) sans jamais obtenir de réponse. J'ai essayé à différents moments de la journée et je tombe toujours en attente. »

« Accessibilité : une honte »

« J'essaie d'appeler le service des pensions depuis le vendredi 4/11 et toute la journée de ce lundi 7/11, mais il faut toujours attendre et tout le monde est toujours occupé. J'ai attendu pendant 44 minutes à un moment donné. »

« J'appelle le numéro 1765 presque tous les jours. Jamais de réponse. »

« Je n'obtiens pas de réponse parce que là-bas, tout le personnel est occupé. »

« Je trouve vraiment inacceptable que lorsque vous appelez le service des pensions, on vous garde en ligne pendant plus de 25 minutes pour finalement ne pas vous répondre. Ils ne pensent apparemment pas qu'il soit nécessaire,

¹ La plainte a été introduite au Service de médiation pour les pensions le 7 octobre 2022.

au service des pensions, de parler aux gens par téléphone. J'espère que cet e-mail provoquera une réaction de votre part car je pense vraiment que c'est exagéré. Excusez-moi, cela fait plus de 25 minutes que je suis en ligne avec le service des pensions et je n'ai toujours pas reçu de réponse.»

« Cela fait une semaine que j'appelle le numéro gratuit 1765, mais je n'arrive vraiment pas à avoir quelqu'un au bout du fil. Alors s'il vous plaît, indiquez combien de personnes attendent avant moi !? »

« Je ne suis pas facilement insatisfait mais cela devient vraiment incontrôlable. Cela fait quinze jours que j'essaie de joindre le service des pensions par téléphone. Chaque fois, ce sont 40 à 50 minutes d'attente et toujours pas de contact. Pour moi, ce n'est pas un bon service de la part d'un service public. Je suis très déçu.... C'est totalement irresponsable. »

Commentaires

Avant toute chose, il est essentiel de signaler que le SFP est conscient du problème. Il le regrette d'autant que cela porte préjudice à son service, à son image et à la santé mentale de ses collaborateurs, surtout ceux en première ligne, ces « héros » qui assument, jour après jour, heure après heure, l'accueil du 1765.

Lorsque cela s'y prête, chaque collaborateur du Service de médiation n'hésite pas expliquer cela aux appelants, parfois particulièrement frustrés. Il arrive régulièrement que le Service de médiation tente même d'expliquer aux plaignants que le SFP lui-même invoque être en manque de moyens tant budgétaires que humains, ce qu'il ne cesse de signaler au politique.

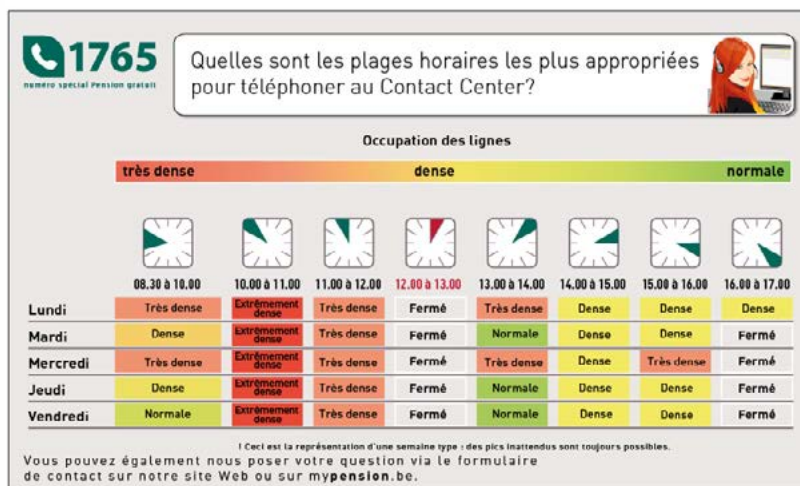
Par ailleurs, le SFP constate également que la durée des appels téléphoniques a augmenté. En effet, la complexité accrue des dossiers de pension y contribue, tout comme la complexité de la législation sur les pensions. De plus, la réactivité du (futur) pensionné aussi a augmenté.

Est-il encore utile d'évoquer l'état actuel du marché du travail qui rend le recrutement de nouveaux collaborateurs plus difficile ? Sans parler des longues procédures de sélection de Selor, et cela même si le SFP fait preuve d'imagination, par exemple en lançant des campagnes de recrutement originales.

Est-il tout autant nécessaire d'évoquer encore le nerf de la guerre : le SFP doit également faire face à des ressources budgétaires qui ont aussi leurs limites, voire sont encore réduites, par exemple au nom de l'automatisation.

Comme en 2017, lorsque le nombre de plaintes concernant les longs délais d'attente avait augmenté, le SFP a recherché des solutions. Certaines mesures ont ainsi été prises pour améliorer l'accessibilité de la ligne 1765.

Par exemple, le SFP indique sur son site (dans la rubrique « Contact ») les heures de pointe des périodes d'appel au fil des jours de la semaine. Cette information, si elle est consultée, permet aux citoyens d'optimiser ses chances d'appel en téléphonant aux heures « vertes » de moindre fréquentation. Au 15 décembre 2022, le site se présentait comme suit :



En outre, le SFP conseille de garder son numéro du registre national à portée de main afin de ne pas prolonger la durée des appels téléphoniques en obligeant le pensionné à le chercher alors qu'il est déjà en ligne avec un spécialiste des pensions du SFP.

En 2017, le Médiateur pour les pensions, dans son Rapport annuel 2017, a évoqué aux pages 8 et suivantes un certain nombre de bonnes pratiques susceptibles de contribuer à améliorer à l'accessibilité téléphonique, que l'on peut retrouver, entre autres, dans la Charte pour une autorité publique conviviale².

Par exemple, le Médiateur pour les pensions a suggéré dans ce Rapport annuel 2017 la bonne pratique consistant à adapter le message de bienvenue lorsque quelque chose de spécial s'est produit.

Ainsi suite aux fréquents appels téléphoniques au cours des mois de mai et juin 2022 pour obtenir un double de sa fiche fiscale sur papier, le SFP a repris la suggestion du Médiateur pour les pensions et a adapté son message de bienvenue. La fiche fiscale a pu être demandée via le numéro 1765 en composant l'option 4 sans devoir attendre qu'un collaborateur soit en ligne. En fait, cette option est désormais accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (c'est-à-dire même lorsque la ligne des pensions est fermée pour les contacts avec un collaborateur du SFP).

Toujours dans ce même Rapport, le Médiateur pour les pensions a suggéré d'essayer d'obtenir une personne physique en ligne dans les 2,5 minutes, de prévoir que le pensionné puisse laisser son numéro de téléphone et être rappelé gratuitement. Cette bonne pratique fait actuellement l'objet d'un examen de faisabilité par le Service fédéral des pensions.

Dorénavant, il a été convenu entre le SFP et le Service de médiation ce qui suit : lorsque le plaignant auprès de l'Ombudsman se plaint du long délai d'attente et surtout de n'avoir eu personne en ligne au SFP, le Service de médiation pour les pensions peut communiquer son numéro de téléphone au SFP et ce dernier se chargera alors de rappeler lui-même ce pensionné.

Enfin, le Médiateur pour les pensions demande malgré tout au SFP de continuer à considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique avec des temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent à la Ministre des Pensions de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet (en particulier sur le plan des ressources humaines), au risque de déboucher, à (très) court terme sur une situation s'assimilant à un service minimal, de nature à entraîner un très profond mécontentement de la part des pensionnés (qui représenteront bientôt un quart de la population belge totale !)

² Charte pour une autorité publique conviviale | SPF Finances (belgium.be).



*Les plaintes : un outil idéal
pour améliorer les pratiques*

10 CHAPITRE

Les plaintes : un outil idéal pour améliorer les pratiques

Les plaintes relatives au fonctionnement et à la qualité du service des services de pension constituent un outil idéal pour identifier et ajuster les points à améliorer au sein d'un service de pension et sont donc une source d'information importante pour le service de pension. Elles peuvent également être utilisées pour évaluer les méthodes de travail et les procédures des services de pension en termes de convivialité et d'efficacité. De cette façon, un bon traitement des plaintes contribue non seulement à une meilleure relation entre le (futur) retraité et les services de pension, mais peut également contribuer à une meilleure qualité de service de la part des services de pension. A titre d'exemple, le Service fédéral des pensions travaille actuellement à l'amélioration de la procédure d'envoi d'un accusé de réception du certificat de vie. Lorsque ce projet aura été finalisé, l'accusé de réception ne sera plus envoyé que lorsque le certificat de vie aura été identifié et relié à un dossier précis, et donc plus lorsque le SFP n'aura pas encore pu relier le certificat réceptionné à un dossier précis. Cela permettra d'éviter que la personne qui reçoit un accusé de réception de son certificat de vie ne réceptionne ultérieurement le message selon lequel le paiement de sa pension sera interrompu parce qu'aucun certificat de vie n'a été enregistré dans son dossier.

DOSSIER 35463

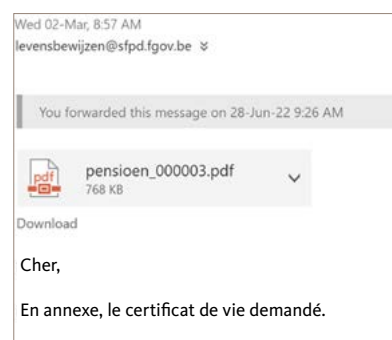
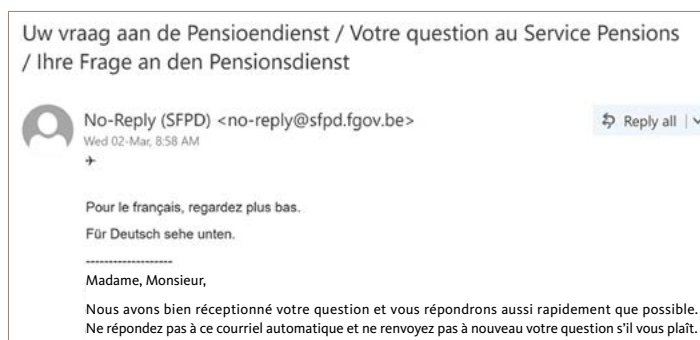
Les faits

M. Devuyt vit en France. Il réceptionne du Service fédéral des pensions le certificat de vie annuel à remplir et le renvoie, dûment complété par les autorités locales et signé par lui-même, au SFP par e-mail.

Il reçoit immédiatement un accusé de réception de son courriel et suppose donc que tout est en ordre pour le paiement de sa pension.

Cependant, en juin 2022, il doit constater que le paiement de sa pension est interrompu. Il ne comprend pas et appelle le SFP où on l'informe qu'aucun certificat de vie n'a été réceptionné.

Ne comprenant pas cette procédure, M. Devuyt transmet à nouveau le certificat de vie au SFP le 28 juin 2022. Entretemps, il contacte le service de médiation pour les pensions, en transmettant des captures d'écran montrant qu'il avait bien renvoyé le certificat de vie par e-mail et l'avis de réception de celui-ci.



Commentaires

Dans un premier temps, en raison de l'urgence de sa plainte (une interruption du paiement de la pension), l'Ombudsman lui demande de lui transmettre également le certificat de vie qu'il a envoyé au SFP le 28 juin 2022.

En effet, l'Ombudsman sait par expérience que dans la pratique, le classement et l'insertion des e-mails (avec le certificat de vie) peuvent prendre environ 5 jours ouvrables¹.

Afin d'obtenir la reprise du paiement de sa pension dans les meilleurs délais, l'Ombudsman a personnellement contacté le SFP par téléphone et a également transmis le certificat de vie lui-même le 28 juin 2022.

Le SFP a ensuite tout mis en œuvre pour reprendre le paiement de sa pension : la reprise de paiement de la pension pour le mois de juin 2022 a eu lieu dès le 30 juin 2022.

Suite à cette intervention, le paiement effectif de la pension pour le mois de juin 2022 sur son numéro de compte belge a suivi quelque cinq jours ouvrables plus tard.

Ensuite, parce que M. Devuyt avait indiqué (avec les preuves nécessaires) qu'il avait déjà transmis le certificat de vie au SFP par e-mail le 2 mars 2022 et surtout qu'il avait même reçu un accusé de réception automatique à ce sujet, l'Ombudsman a encore interrogé le SFP.

En effet, il semblait très particulier que ce courriel du 2 mars 2022 n'ait pas été inclus dans son dossier personnel alors qu'il avait été réceptionné par le SFP, comme l'avis de réception (automatique) le mentionnait.

Le SFP a répondu que les notifications de réception de courriel sont automatiquement générées et partent avant même que le courriel ne soit identifié. Il y a donc de fortes chances que ce courrier ait été mal identifié ou qu'il n'ait même pas pu être identifié car la pièce jointe (lire certificat de vie) n'était pas lisible.

Conclusion

L'Ombudsman comprend qu'effectivement, dans des situations bien définies, comme le souligne le SFP, il est possible que certains e-mails ne soient pas identifiables si l'e-mail lui-même ne comporte pas suffisamment de données personnelles. C'était également le cas dans le courriel de M. Devuyt du 2 mars 2022.

Il convient de noter ici que dans la plainte déposée auprès du Service du médiateur pour les pensions, les données personnelles communiquées étaient également insuffisantes. Dans la réception de sa plainte, l'Ombudsman lui-même aussi a dû expressément demander à M. Devuyt de lui envoyer ses données personnelles.

Un avis de réception automatique est envoyé par le SFP et le pensionné a donc l'impression que son certificat de vie a bien été réceptionné. Cela peut conduire à de graves malentendus, comme ce fut le cas pour M. Devuyt. Il a été pris au dépourvu. L'Ombudsman a donc considéré que son grief sur ce point était fondé.

En effet, une bonne pratique voudrait que si les e-mails ne peuvent être identifiés, les retraités concernés en soient également informés par e-mail (dans l'accusé de réception). Surtout lorsqu'il s'agit d'envoyer un certificat de vie et de ses éventuelles conséquences (lire : arrêt) sur le paiement des pensions.

Dans le cadre de la convivialité et afin de rétablir la confiance dans sa gestion des pensions, l'Ombudsman a également demandé au SFP s'il lui était possible d'expliquer à M. Devuyt les raisons pour lesquelles le certificat de vie ne pouvait être identifié. Il a également demandé au SFP s'il n'était pas opportun dans ce cas de présenter des excuses.

¹ L'e-mail transmis par M. Devuyt au SFP a été identifié le 4 juillet 2022.

Le SFP a répondu qu'en principe, tout courrier qui ne peut être identifié devrait effectivement faire l'objet d'un e-mail demandant des informations supplémentaires.

Ces courriels particuliers ne reçoivent donc pas toujours une réponse et sont fermés sans identification.

Le Service fédéral des pensions s'est longuement excusé par e-mail pour l'arrêt des paiements et l'incertitude qui en a découlé pour l'intéressé.

Enfin, le SFP a également indiqué qu'un travail structurel était actuellement en cours pour faire en sorte qu'un e-mail de confirmation puisse être envoyé et que l'e-mail ne soit traité qu'après que le certificat de vie ait été effectivement lié au dossier.



*Lutte contre la pauvreté :
Appel afin de publier à temps les nouveaux seuils
relatifs aux saisies et aux cessions en matière de
pension lors de leur adaptation et de permettre
ainsi leur application par le SFP*

Lutte contre la pauvreté : Appel afin de publier à temps les nouveaux seuils relatifs aux saisies et aux cessions en matière de pension lors de leur adaptation et de permettre ainsi leur application par le SFP

Au cours de cet exercice 2022, l'Ombudsman a, à nouveau, été confronté dans un certain nombre de dossiers de plainte à la problématique de l'adaptation dans les programmes des seuils de saisie et de cession.

La première plainte discutée concerne le fait que, selon la réglementation en vigueur, l'adaptation des seuils n'a lieu uniquement qu'au mois de janvier de chaque année. En ces temps d'indexations successives particulièrement rapides (6 en l'an 2022), cela contribue à rendre les fins de mois encore plus compliquées pour nombre de retraités. Les seuils prévus par le législateur ont précisément pour but de permettre aux personnes concernées d'en encore disposer d'un minimum de ressources pour subvenir à leurs besoins.

Cette première plainte a partiellement été rencontrée par la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie (articles 66 et 67) qui a provisoirement augmenté les seuils pour novembre et décembre 2022. Ces seuils peuvent dorénavant encore être augmentés par un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres et la mesure provisoire prolongée, par périodes maximales de trois mois. Un tel arrêté royal vient d'être pris le 21 décembre 2022 : arrêté royal portant modification des montants visés à l'article 66 et prolongation des articles 66 à 74 de la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie. Il prolonge la mesure jusqu'au 31 mars 2023.

Et à nouveau en 2022, l'Ombudsman a également encore réceptionné nombre de plaintes concernant la non-application dans les délais par le SFP des seuils en matière de saisie et cession tels qu'adaptés par l'arrêté royal d'application à partir du 1er janvier. En janvier 2022, comme lors des années précédentes au mois de janvier, le SFP n'a pas appliqué les nouveaux seuils. A cette fin, il faut que les nouveaux seuils soient publiés au Moniteur belge durant la première quinzaine de décembre. Cela n'a pas non plus été le cas en décembre 2021. Pour les plaintes qui avaient été réceptionnées par le Médiateur pour les pensions à ce sujet, le SFP a répondu favorablement à la demande de médiation et a procédé à un remboursement du montant de saisie ou de cession retenu en trop en janvier 2022. Comme déjà évoqué plus haut, les seuils ont pour but de permettre aux pensionnés concernés de continuer à disposer d'un revenu digne pour subvenir à leurs besoins. Une adaptation rapide des seuils est importante dans le contexte plus large de la lutte contre la pauvreté, en particulier compte tenu de la crise énergétique actuelle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions appelle le SFP à appliquer correctement les nouveaux montants des seuils des saisies et cessions et cela également pour le mois de janvier. Le SFP a promis de contacter le SPF Justice afin d'obtenir les informations nécessaires pour lui permettre d'appliquer les nouveaux seuils dès janvier dans les temps. Contrairement aux années précédentes et répondant ainsi à l'appel du Médiateur des pensions, les seuils de saisies ajustés ont été correctement appliqués dès janvier 2023. Et ce, malgré le fait que l'arrêté royal fixant les nouveaux seuils de saisie ait à nouveau été publié tardivement.

Les faits

M. Vandekerke constate qu'à chaque indexation qui a eu lieu au cours de l'année 2022, sa pension nette est toujours restée la même.

Il est conscient du fait que cela est lié au montant insaisissable fixé par la législature. Or, comme ce montant n'est adapté par ce dernier qu'une fois par an au mois de janvier, la saisie sur sa pension augmente à chaque indexation de pension sans que le montant net de sa pension n'augmente, peu ou prou, alors que ses dépenses, y compris les frais de subsistance, ont déjà augmenté de près de 10 % d'ici 2022.

Il demande au Service de médiation pour les pensions d'intervenir pour obtenir une augmentation plus rapide des seuils applicables aux saisies et cessions.

Commentaires

Le Service de médiation pour les pensions comprend que les pensionnés dont les pensions sont saisissables en vertu des dispositions du Code judiciaire (article 1409 et suivants) sont en effet confrontés au fait que l'indexation des pensions n'implique pour eux aucune adaptation significative du montant mensuel net de leur pension. En effet, les seuils de saisie et cession ne sont ajustés qu'une fois par an, à savoir chaque fois à partir du mois de janvier.

En 2022, il y a eu jusqu'à 6 indexations. Cela signifie bien évidemment que pour les pensionnés dont la pension fait l'objet d'une saisie ou d'une cession, ceux-ci ne constateront aucun effet de ces indexations sur le montant net de leur pension après saisie ou cession, avec une petite nuance éventuelle due au précompte professionnel.

En effet, la saisie ou la cession est calculée sur le montant net de la pension (après déduction des cotisations sociales et du précompte professionnel). De cette façon, la totalité de l'augmentation due à l'indexation n'est finalement pas absorbée par l'augmentation du précompte professionnel. Cela s'explique par le fait qu'une partie de l'indexation se voit inclure dans l'augmentation de précompte professionnel qui ne sera ultérieurement partiellement récupérable qu'au moment où le Fisc aura vérifié la déclaration à l'impôt des personnes physiques pour cette année. De fait, les barèmes de précompte ne sont également indexés qu'une fois par an, au 1^{er} janvier de chaque année.

Nonobstant ces particularités fiscales, la saisie ou la cession sur pension est régie par les dispositions du Code judiciaire. Les services des pensions doivent donc obligatoirement appliquer ces dispositions réglementaires.

Si le retraité est en désaccord avec ces dispositions légales en la matière, il conteste un choix politique.

En vertu de son indépendance, le Service de médiation pour les pensions n'a pas à s'immiscer dans un débat relatif à la politique du Gouvernement. S'il le faisait, il compromettrait la neutralité et l'impartialité inhérentes à la fonction de médiateur.

Le Service de médiation des pensions a donc dû décliner sa compétence à l'égard de ces plaintes. Il reste loisible au pensionné de s'adresser au monde politique, par exemple en l'occurrence au Ministre de la Justice, compétent en la matière.

Les dispositions du Code judiciaire¹ précisent les moyens dont disposent les créanciers pour obtenir le paiement de ce qui a été convenu en matière de paiement de sommes d'argent.

Cependant, les articles 1408-1412 du Code judiciaire prévoient également des garanties pour protéger le débiteur : par exemple, le débiteur a droit à un minimum vital. La pension est protégée par la loi et la saisie doit être limitée aux seuils fixés par le législateur².

¹ 10 octobre 1967. - Code judiciaire - partie v : saisie conservatoire, voies d'exécution et règlement collectif de dettes. (articles 1386 à 1675/26).

² Brut-net | Service fédéral des Pensions (fgov.be).

Les seuils relatifs aux montants insaisissables visent donc à permettre aux pensionnés concernés d'encore disposer d'un minimum de revenus pour subvenir à leurs besoins. Cet aspect revêt une importance certaine dans le contexte plus large de la lutte contre la pauvreté, en particulier compte tenu de la crise énergétique.

L'Ombudsman a toutefois pu informer M. Vandekerke du fait que le 29 juin 2022, en Commission Justice de la Chambre³, cette question a été posée au Ministre de la Justice afin d'anticiper déjà l'indexation des seuils de saisie. Le Ministre de la Justice, Monsieur Van Quickenborne, a répondu que l'article 1409 du Code judiciaire ne prévoit pas de dérogation à la périodicité annuelle et que, compte tenu des dispositions légales actuelles pour l'exécutif, sans modification législative, il est « impossible d'adapter ces seuils avec effet immédiat ». Il a poursuivi : « Nous devons donc attendre novembre 2022 pour les ajuster, après quoi ils pourront être appliqués à partir du 1er janvier 2023. » Le Ministre a également déclaré : « Cela rejoint la discussion du groupe d'experts sur l'indexation des seuils fiscaux. (...) On ne peut utiliser un arrêté royal mais il faut modifier la loi. Je ferai le nécessaire au Conseil des ministres restreint pour envisager les pistes. »

Ces plaintes ont pu par la suite être résolues par la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie (articles 66 et 67) qui a provisoirement augmenté les seuils pour novembre et décembre 2022 dès la publication de la loi qui a eu lieu le 3 novembre 2022, et cela jusqu'au 31 décembre 2022.

Ces seuils peuvent toutefois dorénavant encore être augmentés par un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres et la mesure provisoire prolongée pour un maximum de trois mois. Un arrêté royal a été pris le 21 décembre 2022 : arrêté royal portant modification des montants visés à l'article 66 et prolongation des articles 66 à 74 de la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie. Il prolonge la mesure jusqu'au 31 mars 2023.

DOSSIERS 36318 – 36330 – 36516

D'autres plaintes portaient sur un deuxième problème : les nouveaux seuils de saisie n'étaient appliqués qu'à partir du mois de février 2022, au lieu de janvier 2022 ! Certains plaignants ont clairement exprimé leur crainte que le problème se pose à nouveau l'année suivante.

Ces plaintes portant toutes sur la même problématique, le commentaire ne porte que sur le dossier 36318 de M. Vandijck.

Les faits

La formulation de sa plainte est très claire :

« Grâce à internet, j'ai fait des recherches sur les montants insaisissables à partir du 1er janvier 2022 : 1.414,80 euros. Pourtant, après saisie, seuls 1.370,80 euros de pension m'ont été versés pour le mois de janvier. Le 15 janvier, j'en ai informé le service des pensions. Le montant a été adapté à partir de février ... mais pas à partir de janvier.

Encore une fois, j'ai demandé une adaptation à partir de janvier mais je n'ai pas reçu de réponse depuis. Plus précisément, ma demande vise à recevoir les 44 euros qui me sont dus pour le mois de janvier 2022. »

Commentaires

La question du retard dans l'adaptation des seuils en matière de saisie et cession a été abordée précédemment dans le Rapport annuel 2018⁴.

Les recherches de l'Ombudsman et les réponses apportées par le SFP à l'époque avaient révélé qu'en raison de la publication tardive au Moniteur belge des seuils adaptés, le SFP n'était en mesure de les appliquer qu'à partir de février de chaque année.

³ Voir : <https://www.dekamer.be/doc/CCRA/pdf/55/ac841.pdf>

⁴ RA 2018, pages 67 et suivantes.

Dans le cadre du suivi de ses rapports annuels, l'Ombudsman avait néanmoins aussi déjà pu constater qu'en décembre 2019, le Ministre compétent avait pris les mesures nécessaires pour publier les nouveaux seuils de saisie et cession dans les délais.

Ainsi, l'arrêté royal du 9 décembre 2019 prévoyant les nouveaux seuils avait été publié le 13 décembre 2019.

Cependant, suite à une plainte introduite au cours de l'année 2020, l'Ombudsman a constaté que la saisie effectuée au mois de janvier y avait encore été calculée sur la base des seuils de l'année 2019. Par conséquent, il apparaissait ainsi que le SFP n'avait pas appliqué les nouveaux seuils dès janvier 2020, et cela malgré la publication en temps et heure.

Après avoir interrogé le SFP sur la raison pour laquelle les nouveaux seuils n'avaient pas été appliqués dès janvier 2020 du fait que leur publication avait eu lieu en temps utile, celui-ci a répondu que cela n'avait pas été techniquement possible.

A la demande de l'Ombudsman, le SFP a procédé au remboursement du trop-perçu (44 euros dans ce dossier) en saisie ou cession qui avait eu lieu en janvier 2022 pour les dossiers concernés.

Le Service de Médiation pour les Pensions constate avec satisfaction que le SFP ait répondu positivement à ses demandes de régularisation. Toutefois, un doute au moins subsiste pour le futur et une de ses préoccupations porte sur le besoin de veiller à ce que tous les pensionnés dont la pension fait l'objet d'une saisie se voient traités de la même manière.

Lors d'une conversation que les médiateurs ont eue avec Ethias en août 2022, ils ont été informés qu'Ethias applique correctement les seuils chaque année dès le mois de janvier.

Le Médiateur pour les Pensions est d'avis que, compte tenu des indexations fréquentes au cours de l'année 2022 (janvier, mars, mai, août, octobre, ...) et par conséquent d'une forte augmentation de la partie saisissable de la pension, une application correcte de la législation pertinente (c'est-à-dire une application correcte des (nouveaux) seuils de saisie/cession en vigueur dès les paiements des pensions pour le mois de janvier 2023) est nécessaire. En effet, l'impact en janvier 2023 sera plus important que les années précédentes compte tenu des multiples indexations intervenues entretemps.

En effet, si en janvier 2022, il s'agissait pour M. Vandijck d'une retenue excédentaire d'environ 44 euros, en janvier 2023 (compte tenu des multiples indexations cumulées), il s'agira d'un montant encore plus important avec toutes les conséquences imaginables notamment sur le plan des moyens de subsistance.

L'Ombudsman a donc demandé au SFP d'anticiper ce problème et, à l'instar d'Ethias, de veiller à ce que dès janvier 2023, les nouveaux seuils puissent être correctement appliqués.

Le SFP a réagi favorablement à cette proposition et s'est engagé à contacter le SPF Justice afin d'obtenir l'information utile pour adapter leur programmes avec les nouveaux seuils de saisie et cession dès janvier.

Bien que l'AR d'exécution de l'article 1409 § 2 du Code judiciaire fixant les nouveaux seuils de saisie sur pension date du 11 décembre 2022, il n'a été publié au Moniteur belge que le 19 décembre 2022. Là encore, la publication n'a pas eu lieu dans les 15 premiers jours de décembre.

Contrairement aux années précédentes et répondant ainsi à l'appel du médiateur des pensions, le SFP a déjà confirmé que les seuils de saisie seraient correctement appliqués en janvier 2023.

Par ailleurs, l'arrêté royal du 21 décembre 2022 portant modification des montants visés à l'article 66 et prolongation des articles 66 à 74 de la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie a été appliqué correctement et immédiatement puisqu'il prolonge cette augmentation des seuils jusqu'au 31 mars 2023 (de 20 % à 30 % d'augmentation), et cela alors qu'il n'a été publié au Moniteur belge que le 30 décembre 2022. Le Conseil des ministres avait en effet déjà approuvé le projet d'arrêté royal le 16 décembre 2022.



Informatisation

12
C H A P I T R E

Informatisation

Alors qu'auparavant, la pension était calculée manuellement, on constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés.

Comme déjà écrit dans de précédents Rapports annuels, cette méthode présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés de cette manière, l'ordinateur a l'avantage d'effectuer des calculs plus précis que l'être humain, et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour d'autres tâches, et principalement répondre au nombre croissant de questions des citoyens.

D'autre part, il convient de noter qu'étant donné la complexité de la législation sur les pensions et compte tenu du fait que dans certains cas, la concomitance de certains éléments peut conduire à des situations très exceptionnelles et presque imprévisibles – et donc pas prévues dans la programmation informatique. Dans ces situations exceptionnelles, cela conduit donc à une décision erronée.

La découverte de ces imperfections dans les programmes informatiques exige une connaissance très poussée de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Compte tenu de cette nouvelle évolution, le Service de médiation des pensions s'est donc spécialisé dans la détection d'éventuelles erreurs ou imperfections dans les programmes informatiques.

Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas été en mesure, suite à une réaction du pensionné estimant que la décision prise était incorrecte, de détecter cette incomplétude de programmation souvent liée au caractère exceptionnel de la situation.

Le cas ci-dessous concerne la manière dont le SFP détermine le nombre de jours à prendre en compte pour la détermination de la condition de carrière pour la retraite anticipée en tant que salarié pour l'année de prise de cours de la pension. Dans sa décision de pension automatisée, le SFP applique les dispositions légales prévues pour déterminer la rémunération à prendre en compte. Ces dispositions relatives au calcul de la rémunération prévoient précisément une exception pour l'année de prise de cours de la pension de salarié : ce n'est pas le salaire effectif de cette année qui est pris en compte, mais bien le salaire de l'antépénultième année qui précède celle de la prise de cours de la pension et, en cas d'activité inférieure à 104 jours équivalents temps plein au cours de cette antépénultième année, le salaire de l'année précédant immédiatement la pension. Étant donné que cette exception prévue par la loi ne concerne que le calcul de la rémunération à prendre en compte pour la pension, en ce qui concerne l'année de prise de cours pour la condition de carrière, il convient de tenir compte de la pratique normale, à savoir la prise en compte des jours ouvrables de cette année même.

Après médiation de l'Ombudsman, la décision de pension résultant du programme informatique a été adaptée par le gestionnaire du dossier et les jours de travail réels de l'année de prise de cours ont été pris en compte. Là encore, il s'agissait d'une situation exceptionnelle : la pensionnée se trouvait dans une situation « limite » où soit elle remplissait tout juste la condition de carrière, soit elle ne la remplissait juste pas et, en outre, pendant l'année de prise de cours de sa pension, elle avait nettement plus travaillé que durant l'année précédente de sorte que cela avait un impact.

Les faits

Le 18 mai 2022, Mme Westland demande à bénéficier d'une pension anticipée avec effet au 1er octobre 2022. Le 17 août 2022, le Service fédéral des pensions l'informe de ce qu'elle n'a pas droit à cette pension anticipée, car sa carrière professionnelle ne répond pas à la condition de carrière pour la pension anticipée.

Le SFP l'informe qu'à la date de prise de cours demandée (1er octobre 2022), elle a 61 ans et qu'à cette date, elle ne justifie que de 42 années de carrière.

Mme Westland convaincue de justifier d'une carrière professionnelle suffisamment longue pour pouvoir prendre une pension anticipée au 1er octobre 2022 prend contact avec le Service fédéral des pensions à ce sujet.

En réponse, le Service des pensions secteur salariés l'informe qu'en ce qui concerne la pension de salarié : *« pour la condition de carrière, les périodes d'activité effective de 2022 ne peuvent être prises en compte et pour la période d'activité de l'année 2022, on extrapole sur la base des données de l'année 2021 (présomption irréfragable). Ceci est stipulé par la loi et nous ne pouvons pas y déroger. Ainsi, même si vous aviez travaillé en 2022 jusqu'au mois de septembre inclus et que vous auriez donc, en théorie, ainsi acquis la 43^{ème} année susceptible d'être prise en compte pour la condition de pension anticipée, ce sont des jours travaillés en 2021 en tant que salarié dont il faut encore s'inspirer (les jours d'activité en qualité de fonctionnaire ne sont pas pris en compte ici). Etant donné qu'en 2021 vous n'avez pas suffisamment de jours, ce qui aurait rendu 2022 éligible, le nombre d'années requis pour la pension anticipée n'est pas atteint. »*

Surprise par ces propos, Mme Westland contacte le Médiateur pour les pensions le 16 octobre 2022. En effet, elle a encore travaillé 128 jours au cours de l'année 2022 avant la date de prise de cours demandée, le 1er octobre 2022. En outre, Mme Westland a besoin d'obtenir une décision sur la date de prise de cours de sa pension le plus rapidement possible. De fait, elle travaille encore et ses revenus ne doivent pas dépasser le plafond autorisé pour cumuler son activité avec la pension. Et ce plafond de cumul dépend du nombre de mois durant lesquels elles sera pensionnée en 2022.

Commentaires

Actuellement, l'âge légal de la retraite est de 65 ans (66 ans en 2025 et 67 ans en 2030). Si l'on souhaite percevoir la pension de retraite avant l'âge légal, il faut remplir certaines conditions d'âge et de carrière. Ces dernières sont actuellement :

Vous pouvez prendre votre pension avant d'atteindre l'âge légal de la pension si vous remplissez les conditions d'âge et de carrière.

Âge et durée de carrière minimaux pour pouvoir prendre votre pension anticipée

- 60 ans et 44 années de carrière
- 61 ans et 43 années de carrière
- 62 ans et 43 années de carrière
- 63 ans et 42 années de carrière

Les périodes suivantes sont prises en compte pour déterminer si l'on peut prendre sa pension anticipée :

- les années de travail dans un régime de pension légale belge (indépendant, salarié, fonctionnaire, politique, mandataire, Sécurité sociale d'outre-mer) ; dans une institution de l'Union européenne ; dans un pays de l'Espace économique européen ou en Suisse ; dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale ;
- certaines périodes d'inactivité (périodes assimilées), telles que : maladie ; chômage ; les périodes de crédit-temps motivé pour les salariés ; la mise à disposition avec traitement d'attente pour les fonctionnaires ; les périodes de service militaire ou comme objecteur de conscience ;
- une interruption de carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans s'il n'y a aucune autre forme d'assimilation. On prend en compte au maximum 3 ans si : vous avez reçu des allocations familiales pour cette période ; et si cette interruption a duré au maximum 5 ans ; et si l'activité professionnelle reprise dure au moins 1 an et donne droit à une pension.

En examinant la carrière professionnelle de Mme Westland, on constate que ces conditions légales ont été remplies pour les années 1980 à 2020. Étant donné qu'en 2021, il y a eu une activité dans la fonction publique (78 jours) et dans le régime des salariés (94 jours), cette année est également prise en compte pour la détermination de la condition de carrière. Ainsi, un total de 42 ans de carrière professionnelle a été prouvé pour cette période (1980 à 2021).

Les données de l'année civile 2022 n'avaient pas encore été consolidées au moment où la décision de pension a été prise, plus précisément le 17 août 2022. C'est logique puisque lorsque le SFP a émis sa décision d'octroi, l'année civile n'était pas encore terminée, et les données de carrière pas encore enregistrées.

Toutefois, la législation sur les pensions prévoit également que pour déterminer la condition de carrière, il faut également tenir compte de la période de l'année de prise de cours de la pension située avant la date de prise de cours. Si cette année civile (2022) remplit également les conditions statutaires de carrière, cela signifierait que Mme Westland prouve 43 années de carrière et peut effectivement prétendre à une retraite anticipée à partir du 1er octobre 2022.

Pour déterminer si l'année civile 2022 remplit ou non la condition de carrière, le SFP s'est fondée sur l'article 23 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général sur la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Cet article prévoit que : « (...) Pour l'application de l'article 7, alinéa 7, de l'arrêté royal n° 50, la rémunération afférente à la dernière année civile précédant immédiatement celle de la prise de cours de la pension est égale à la rémunération de l'année civile précédente, majorée de 4 % et multipliée par un coefficient exprimant le rapport entre la moyenne des indices mensuels des prix à la consommation de la dernière année et celle de l'année précédente.

Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une pension de retraite ou d'une pension de survie qui prend cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 1977, l'augmentation de 4 % est remplacée par une réévaluation au moyen d'un coefficient qui est déterminé chaque année par le Roi en exécution de l'article 29bis, § 3, 1°, alinéa 2, de l'arrêté royal n° 50.

Si durant l'année précédente visée à l'alinéa 1er, le travailleur n'a pas été occupé habituellement et en ordre principal, les rémunérations brutes qui doivent être inscrites au compte individuel pour l'année qui précède immédiatement la prise de cours de la pension, sont prises en considération.

Le salaire de l'année civile au cours de laquelle la pension prend cours est égal au total des rémunérations réelles, fictives et forfaitaires de l'année civile qui précède celle au cours de laquelle la pension prend cours, multiplié par une fraction. Cette fraction a pour numérateur le nombre de mois de l'année civile au cours de laquelle la pension prend cours qui précèdent le mois au cours duquel la pension prend cours et pour dénominateur 12. (...) »

Ce préambule prévoit clairement que cet article vaut en cas d'application de l'article 7 de l'arrêté royal n° 50.

L'article 7 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif aux pensions de retraite et de survie des travailleurs prévoit expressément que « (...) la pension de retraite est calculée tant en fonction de la carrière de travailleur que des rémunérations brutes qu'il a gagnées au cours de celle-ci et qui doivent être inscrites à son compte individuel et des rémunérations fictives ou forfaitaires qui lui sont attribuées ; il n'est pas tenu compte de la fraction des rémunérations brutes dépassant le montant maximum prévu pour la retenue des cotisations de pension. (...) Le Roi détermine les règles et conditions selon lesquelles est fixé le montant dont il est tenu compte au titre de rémunération afférente à l'année civile qui précède immédiatement la date de prise de cours de la pension ainsi qu'à celle afférente à l'année au cours de laquelle la pension prend cours. »

En résumé, cela signifie que les périodes travaillées et assimilées de l'année de prise de cours de la pension comptent également pour la pension. La législation sur les pensions stipule uniquement que c'est la rémunération de l'antépénultième qui est prise en compte lors du calcul de la pension.

Le calcul de la rémunération de référence pour l'année de prise de cours est le suivant :

Si l'antépénultième année de carrière (N-2) compte au moins 104 jours équivalents temps plein, alors le total des rémunérations effectives, fictives et forfaitaires de cette année de carrière (N-2) est pris comme salaire de référence pour l'année de prise de cours. Cette rémunération est également utilisée comme salaire de référence pour l'avant-dernière année de carrière (N-1). Si l'avant-dernière année de carrière (N-2) compte moins de 104 jours équivalents temps plein, le total des salaires réels, fictifs et forfaitaires de la dernière année de carrière précédant la date d'entrée (N-1) est alors pris comme salaire de référence pour l'année de prise de cours.

Cela offre l'avantage, en termes de calcul de salaire pour la pension, de pouvoir effectuer un calcul définitif avant la date réelle de prise de cours de la pension qui ne doit pas faire l'objet ultérieurement d'une révision.

Vu que pour vérifier la condition de carrière pour l'année de prise de cours de la pension du travailleur, le Service fédéral des pensions applique l'article 23 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, sa méthode de calcul est la suivante : le nombre de jours éligibles à la condition de carrière pour l'année 2022 est en principe basé sur le nombre de jours de 2020 (N-2). Toutefois, comme il n'y a pas eu d'activité dans le régime des salariés au cours de l'année civile 2020 (N-2), le nombre de jours pris en compte pour l'année 2022 est basé sur le nombre de jours d'activité en tant que salarié au cours de l'année 2021 : comme il y a eu 94 jours d'emploi en tant que salarié au cours de l'année 2021 et que la date de prise de cours demandée était le 1er octobre, le calcul se présentait comme suit : 94 équivalents temps plein x 9/12 (puisque'il y a eu neuf mois avant la date de prise de cours) = 70,5 équivalents journaliers à temps plein. Par conséquent, le SFP a jugé que l'année 2022 ne pouvait être prise en compte pour vérifier la condition de carrière.

Or, comme il a été dit, la prise en compte des rémunérations prévue à l'article 23 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 ne concerne que le mode de calcul (du montant) de la pension. Par conséquent, cette disposition qui prévoit une exception - le principe général étant que les salaires de l'année d'activité elle-même soient pris en compte - ne concerne pas la manière dont la condition de carrière doit être déterminée.

Les dispositions concernant la condition de carrière se trouvent précisées à l'article 4 § 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 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.

Cet article dispose : « (...) La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1er est soumise à la condition que l'intéressé prouve une carrière constituée d'un nombre déterminé d'années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu du présent arrêté, de la loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général, de l'arrêté royal n° 50, d'un régime belge pour ouvriers, employés, mineurs, marins ou indépendants, d'un régime belge applicable au personnel des services publics ou de la Société nationale des Chemins de fer belges, de tout autre régime légal belge ou de tout régime étranger qui relève du champ d'application des règlements européens ou des conventions internationales par lesquelles la Belgique est liée et qui concernent la sécurité sociale.

La condition de carrière requise est :

- 1° d'au moins 38 ans, pour les pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2013 et au plus tard le 1er décembre 2013 ;
- 2° d'au moins 39 ans, pour les pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2014 et au plus tard le 1er décembre 2014 ;
- 3° d'au moins 40 ans, pour les pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2015 et au plus tard le 1er décembre 2016 ;
- 4° d'au moins 41 ans, pour les pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2017 et au plus tard le 1er décembre 2018 ;
- 5° d'au moins 42 ans, pour les pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2019.

Les années civiles visées à l'alinéa 1er sont, selon le cas, prises en considération à condition que :

1° dans le régime des travailleurs indépendants :

- *elles puissent ouvrir un droit à la pension si elles sont situées avant 1957 ;*
- *si elles sont situées après 1956, comportent au moins deux trimestres qui peuvent ouvrir un droit à la pension ;*

2° dans le régime des travailleurs salariés ou dans d'autres régimes, les droits à la pension se rapportent à une occupation qui correspond (au tiers au moins) d'un régime de travail à temps plein. Lorsque l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée. (...) »

Ces dispositions légales ne prévoient pas d'exception pour l'année civile précédant la date de prise de cours ni pour celle de l'année de prise de cours elle-même.

Cela signifie que pour vérifier la condition de carrière, le SFP doit tenir compte de l'activité effective au cours des années concernées, tant pour l'année civile précédant la date de prise de cours que pour l'année de prise de cours.

Étant donné que Mme Westland peut effectivement justifier d'au moins 104 équivalents temps plein pendant la période du 1er janvier 2022 au 30 septembre 2022, le Médiateur pour les Pensions était d'avis que Mme Westland avait effectivement droit à une pension anticipée avec effet au 1er octobre 2022.

L'Ombudsman a informé le SFP de sa conclusion le 20 octobre 2022.

Le Service fédéral des pensions a répondu le 25 octobre 2022 qu'il pouvait se rallier à cette conclusion et a pris, encore le même jour, une nouvelle décision destinée à Mme Westland lui accordant la pension anticipée à partir du 1er octobre 2022.

Le 8 novembre 2022, elle en a perçu le montant d'arriérés d'octobre 2022 (748,65 euros bruts) et à partir de novembre 2022, les paiements en sont effectués à l'échéance mensuelle normale.

Dans ce contexte, il convient de noter que si, pour le calcul de la rémunération à prendre en compte pour le calcul de la pension d'un salarié, le législateur a prévu une méthode de calcul qui garantit qu'une décision définitive puisse être prise rapidement sans nécessiter automatiquement une révision a posteriori, ce n'est pas le cas pour déterminer si une personne remplit les conditions de carrière pour justifier l'octroi d'une pension anticipée en qualité de salarié.

Si les dernières années sont déterminantes pour savoir si une personne peut ou non prendre une retraite anticipée, cela signifie que le SFP doit disposer des données d'activité jusqu'au dernier jour précédant la date de prise de cours de la pension afin de prendre une décision correcte en matière de pension.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions constate que ce n'est que dans des cas très exceptionnels que la méthode consistant à se baser sur les prestations de l'antépénultième année pour extrapoler les prestations de l'année de prise de cours, provoque une décision de pension incorrecte : la personne concernée doit se trouver dans la situation où elle remplit tout juste la condition de carrière - ce qui, soit dit en passant, est le cas dans de nombreux cas - mais doit également avoir travaillé beaucoup plus pendant l'année de prise de cours que pendant l'antépénultième année précédant la date de prise de cours de la pension.

Afin que le futur pensionné perçoive à temps le premier paiement de sa pension de travailleur, la seule option dans ces cas est de prendre une décision (provisoire) basée sur la déclaration du futur pensionné de son activité ou de sa période assimilée pendant l'année de prise de cours (et parfois l'année précédente) accompagnée d'une attestation de l'employeur ou de l'institution de paiement des prestations sociales si celle-ci est déjà disponible. Cela implique également que le gestionnaire du dossier doive ajuster la décision de pension prise par le programme informatique dans ces cas exceptionnels.



*Garantie de revenus aux personnes âgées :
comment prendre en compte une diminution
« normale » des revenus mobiliers ?*

13
C H A P I T R E

Garantie de revenus aux personnes âgées : comment prendre en compte une diminution « normale » des revenus mobiliers ?

Lorsque le Service fédéral des pensions examine une demande en révision de la GRAPA (lire une demande d'augmentation du montant de la GRAPA) à la suite de la diminution de biens mobiliers (tels que le capital épargné) qui ont été utilisés pour maintenir son niveau de vie, la diminution de ces biens mobiliers doit être considérée comme une cession qui est dès lors à prendre en compte (fictivement) pendant une période de 10 ans. Le SFP applique correctement la réglementation prévue aux articles 32 et 33 de l'arrêté royal du 23 mai 2001. Le SFP n'admet pas la preuve contraire de la part du pensionné qu'il n'en dispose plus. Il est évident que le législateur a choisi de prendre en compte la cession de biens afin d'éviter toute utilisation abusive de ce système résiduaire : et en effet, il n'est pas question que des personnes qui se mettraient volontairement dans une situation de pseudo-urgence puissent de ce fait bénéficier de la GRAPA.

Néanmoins, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il n'est pas conforme à l'esprit de la législation de comptabiliser fictivement pendant une période de 10 ans un capital épargné qui a dû être utilisé pour compléter une petite pension afin d'avoir un revenu mensuel viable. Le Médiateur pour les Pensions invite donc le législateur à modifier la législation existante afin de garantir que dans de tels cas, une utilisation « normale » du capital épargné puisse être prise en compte.

DOSSIER 35962

Les faits

Mme Lapeire demande en juin 2021 une révision de sa garantie de revenus aux personnes âgées qui lui avait été accordée précédemment, car son patrimoine mobilier disponible a diminué depuis la date du calcul précédent effectué automatiquement à l'âge de la retraite. Compte tenu de sa petite pension, elle a entretemps utilisé une partie de son capital au fil des ans pour (sur)vivre et est convaincue que cela lui permettrait d'obtenir un montant plus élevé¹.

Le 24 août 2021, elle reçoit la décision de garantie de revenus aux personnes âgées au 1er juillet 2021. À sa grande surprise, elle constate qu'il y est fait mention et pris en compte le produit d'une vente de 44.923,65 euros et que, par conséquent, il n'y a pas d'augmentation de sa garantie de revenus aux personnes âgées par rapport au montant dont elle bénéficiait auparavant. Comme elle n'a cédé aucun bien, elle demande des éclaircissements au Service fédéral des pensions.

Comme, après avoir contacté le Service fédéral des pensions par téléphone à ce sujet, elle n'a toujours aucune idée de l'origine de cette somme, elle s'adresse au Service de médiation pour les pensions.

La garantie de revenus aux personnes âgées n'est pas une pension, mais un régime d'aide et d'assistance pour lequel aucune cotisation n'a été payée. Pour calculer la garantie de revenus aux personnes âgées, il faut prendre en compte toutes les pensions et toutes les ressources. La garantie de revenus aux personnes âgées ne peut être accordée qu'après un examen des ressources. Les ressources sont définies au sens large, y compris les biens immobiliers, les biens mobiliers (fonds placés ou non, comptes à vue et comptes d'épargne, actions, obligations, emprunts d'État, etc.), les ventes de biens immobiliers, les revenus professionnels et autres, etc.² Certaines exemptions s'appliquent.

¹ En effet, la loi du 22 mars 2001 prévoit à l'article 5 qu'une nouvelle demande peut être introduite si, de l'avis du demandeur, des changements sont intervenus qui peuvent justifier l'octroi.

² Article 7 de la loi du 22 mars 2001 instituant une garantie de revenus aux personnes âgées : « § 1. La garantie de revenus ne peut être accordée qu'après examen des moyens de subsistance et des pensions. Toutes les ressources et pensions, de quelque nature ou origine qu'elles soient, dont dispose l'intéressé ou le

La déclaration de ressources introduite par l'intéressée montre qu'elle disposait encore d'un capital de 6.771,56 € au 1er juillet 2021.

En application de l'article 24 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, ce montant a donc été pris en compte au titre de ressources. En effet, cet article dispose que « Pour les capitaux mobiliers, placés ou non, il est porté en compte, le cas échéant après application de l'article précédent, une somme égale à 4 p.c. de la tranche de 6.200 euros à 18.600 euros et à 10 p.c. des montants supérieurs à cette tranche. »

Ce calcul se retrouve à la page 8 de la décision, en haut de la page, sous la rubrique « Valeur des cessions et capitaux mobiliers » :

Valeur des cessions et capitaux mobiliers pour le calcul de votre GRAPA	
Valeur vénale après déductions	44.923,65
Valeur des donations	+ 0,00
Valeur des capitaux mobiliers	+ 6.771,56
Valeur vénale totale des ventes, donations et capitaux mobiliers	= 51.695,21

Juste au-dessus, l'Ombudsman constate que le Service fédéral des pensions a également pris en compte le produit d'une vente pour un montant de 44.923,65 €. L'intéressée ne l'ayant pas cédé (par exemple via une donation), il a demandé des explications au Service fédéral des pensions à ce sujet.

Le Service fédéral des pensions a répondu que ce montant (44.923,65 €) n'avait rien à voir avec la vente traditionnelle d'un bien immobilier (vente d'une maison, d'un terrain) mais devait être replacé dans un contexte différent.

Pour expliquer ce montant, il faut revenir à une précédente enquête sur la garantie des revenus aux personnes âgées menée par le SFP, à savoir l'enquête sur le droit à la garantie des revenus aux personnes âgées à une date de prise de cours fixée au 1er août 2017. Il s'agissait de l'enquête automatique réalisée après atteinte de l'âge de la retraite. A l'époque, il y avait eu une enquête sur les ressources à laquelle Mme Janssens avait répondu disposer d'un capital de 51.695,21 € (comptes d'épargne et autres).

En comparant ce montant (51.695,21 € valeur au 1er août 2017) avec le capital récemment déclaré (6.771,56 € valeur 1er juillet 2021), le Service fédéral des pensions a constaté une nette diminution.

Le Service fédéral des pensions considère que cette « utilisation quotidienne normale » (c'est-à-dire la différence concrète entre ce qui était et ce qui reste maintenant) comme une cession de biens mobiliers.

Le Service fédéral des Pensions se base sur les articles 32 et 33 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées et sur l'article 10 de la loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées.

Ces articles disposent :

« Art. 10. Lorsque l'intéressé et/ou le conjoint ou le cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale, ont cédé à titre gratuit ou à titre onéreux des biens mobiliers ou immobiliers (au cours des dix années qui précèdent la date à laquelle la demande produit ses effets), il est porté en compte un revenu à titre de ressources.

Le Roi détermine :

- 1° forfaitairement le revenu résultant de la cession sur la base de la valeur vénale des biens au moment de la cession ;
- 2° de quelle manière la valeur vénale des biens cédés est établie, lorsque la pleine propriété n'est pas cédée ;
- 3° à quelles conditions des déductions peuvent être effectuées sur la valeur vénale des biens cédés ;

conjoint ou le cohabitant légal avec lequel il partage la même résidence principale, sont prises en compte pour le calcul de la garantie de revenus, sauf les exceptions déterminées par le Roi. »

4° dans quelle mesure et à quelles conditions il est tenu compte des revenus, lorsque les biens mobiliers ou immobiliers ont été cédés contre le paiement d'une rente viagère ;

5° de quelle manière le produit d'une expropriation pour cause d'utilité publique est déduit de la garantie de revenus.

Les dispositions du présent article ne sont toutefois pas applicables au produit de la cession de la maison d'habitation de l'intéressé et/ou des personnes avec qui il partage la même résidence principale, qui n'a pas ou n'ont pas d'autre bien immeuble bâti, dans la mesure où le produit de la cession se retrouve encore entièrement ou en partie dans le patrimoine pris en considération. A ce produit sont applicables les dispositions de l'article 7, § 1er, alinéa 1er, et, selon le cas, les dispositions des articles 8 ou 9.

Le Roi peut déterminer ce qui est assimilé à une maison d'habitation. »

« Art. 32. § 1er. Lorsque le demandeur et/ou le conjoint ou le cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale, ont cédé à titre onéreux ou à titre gratuit des biens meubles ou immeubles, il est, sans préjudice de l'application de l'article 23, porté en compte un montant forfaitaire qui correspond à la valeur vénale des biens au moment de la cession. Le montant forfaitaire visé à l'alinéa premier est établi en appliquant à la valeur vénale des biens au moment de la cession les modalités de calcul visées à l'article 24.

§ 2. La valeur vénale des biens meubles ou immeubles cédés, dont le demandeur et/ou le conjoint ou le cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale, sont propriétaires ou usufruitiers en indivis, est multipliée par une fraction qui exprime l'importance des droits du demandeur et/ou du conjoint ou du cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale dans ces biens.

§ 3. En cas de cession de l'usufruit, sa valeur est évaluée à raison de 40 p.c. de la valeur en pleine propriété.

Art. 33. En cas de cession à titre onéreux de biens meubles ou immeubles, les dettes personnelles au demandeur et/ou au conjoint ou au cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale, sont déduites de la valeur vénale des biens cédés au moment de la cession, à condition :

1° qu'il s'agisse de dettes personnelles au demandeur et/ou au conjoint ou au cohabitant légal qui partagent la même résidence principale ;

2° que les dettes aient été contractées avant la cession ;

3° que les dettes aient été apurées en tout ou en partie à l'aide du produit de la cession. »

Le Service fédéral des pensions fait en outre valoir ce qui suit : « Si quelqu'un a vendu une maison en 2015 pour 300.000 €, cette somme sera prise en compte pendant dix ans, même si elle peut avoir déjà été partiellement dépensée. Il en va de même pour une personne qui possède un certain montant de capital à un moment donné (comme le montre la déclaration précédente). Ici aussi, la période d'imputation de dix ans entre en jeu, indépendamment du fait que cet argent a pu être dépensé entretemps et qu'il représente donc moins en réalité. Il s'agit donc d'une sorte d'imputation fictive pendant une période fixe de dix ans. »

Cette position du Service fédéral des Pensions traduisant une application littérale de la législation existante, l'Ombudsman ne peut que conclure que le Service fédéral des Pensions applique correctement la législation en l'espèce.

Ainsi, le montant de ressources pris en compte n'est pas toujours égal au montant réel.

Toutefois, d'après un jugement du Tribunal du Travail de Gand (section Audenarde) du 2 août 2022 dans un cas analogue, le juge conclut que « Ce qui précède n'empêche pas le demandeur d'apporter la preuve contraire qu'il n'y a pas eu de cession. En effet, l'application de la règle d'imputation contenue dans l'article 10 précité sans tenir compte des circonstances qui ont conduit à la cession va au-delà de ce qui est nécessaire pour prévenir les abus ou l'octroi injustifié du bénéfice de la GRAPA et est contraire au principe constitutionnel d'égalité et de non-discrimination (RvS L30.320/1/V du 31 août 2000). Il appartient donc au demandeur d'apporter la preuve de ces circonstances et de le faire sur la base de preuves concrètes. »

L'Ombudsman a donc demandé au Service fédéral des pensions de vérifier si ce jugement pouvait entraîner un changement de position.

Le Service fédéral des pensions a répondu : « Le jugement (ne) change pas la position du Service fédéral des pensions car nous ne considérons pas qu'il appartient aux intéressés de fournir des preuves détaillées justifiant la réduction des actifs mobiliers. A notre avis, le transfert de ces actifs à titre onéreux est considéré comme irréfutable. Il n'existe aucune disposition légale indiquant quelles circonstances ou quels documents devraient néanmoins être acceptés (ce qui éviterait toute discrimination...). »

Conclusion

Malgré le fait que le Service fédéral des pensions procède à une application correcte mais surtout stricte la législation existante dans de tels cas, l'Ombudsman reste quand même interpellé.

Le législateur a clairement choisi de prendre en compte la cession des biens afin d'éviter une utilisation abusive de ce système résiduaire : en effet, il n'est pas question que des personnes qui se mettraient volontairement dans une situation de pseudo-urgence puissent de ce fait bénéficier de la GRAPA³.

Dans le cas de Mme Lapeire, il est clair qu'il ne s'agit pas d'une situation de pseudo-urgence. Elle devait se débrouiller avec un revenu global d'environ 1.000,00 euros par mois (pension et garantie de revenus aux personnes âgées). Pour maintenir son niveau de vie, (il suffit de penser à son loyer de 808 euros par mois, sans parler de son gaz et de son électricité en constante augmentation, ni de ses assurances et autres besoins journaliers), elle devait chaque mois recourir à son bas de laine, ce capital qui résultait de son épargne.

Par conséquent, il ne nous semble pas que l'esprit de la législation soit respecté dans de tels cas (en l'occurrence lorsqu'un retraité est contraint d'utiliser le capital qu'il a accumulé pour compléter sa petite pension afin de disposer d'un revenu mensuel décent) où le capital inchangé doit être imputé pendant une période de 10 ans, alors qu'en réalité il a été fortement amputé, voire carrément disparu. De cette manière, ces personnes sont donc contraintes à la pauvreté, à court ou moyen terme.

L'Ombudsman demande donc au législateur d'adapter la réglementation existante afin qu'il clarifie tant ses intentions sur ce plan que le texte lui-même et qu'il puisse être tenu compte d'une utilisation « normale » du capital épargné.

³ Interprétation du Conseil des ministres tel que reflétée dans l'arrêt de la Cour constitutionnelle 20 octobre 2016, n° 133/2016.



*Suivi donné aux recommandations
et suggestions du Médiateur
pour les pensions*

14 CHAPITRE

Suivi donné aux recommandations et suggestions du Médiateur pour les pensions

La recommandation 2010/1 du Médiateur pour les pensions sur l'unité de carrière trouve un écho et une confirmation dans l'arrêt 8/2022 de la Cour constitutionnelle



Dans un arrêt du 20 janvier 2022¹, la Cour constitutionnelle a décidé que « *L'article 10bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 « relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés » et l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 « relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants », dans les versions qui sont applicables au 1er janvier 2007, violent les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'ils empêchent que, dans le cadre de la fixation des droits individuels à la pension d'un assuré social ayant accompli une carrière professionnelle mixte en tant que travailleur salarié et travailleur indépendant, les années de carrière les moins avantageuses soient déduites de la carrière professionnelle, quel que soit le régime dans lequel elles ont été accomplies.* »

À l'époque, ce principe stipulait qu'un pensionné ne pouvait jamais ouvrir des droits à pension pour plus de 45 années de carrière. Pour déterminer cette carrière, on prenait en compte l'ensemble des prestations : en tant qu'indépendant, fonctionnaire et salarié. Les années de carrière étaient réduites. Si l'unité de carrière (soit plus de 45 années de carrière) était dépassée, les années surnuméraires n'étaient pas prises en compte. Cela signifiait, par exemple, qu'une personne ayant une carrière de 46 années de carrière perdait une année de calcul de sa pension.

L'année ou les années supprimées étaient celles qui ouvraient le droit à la plus petite pension. Toutefois, cette suppression repose sur une hiérarchisation théorique en termes d'avantage de pension pour les années concernées. Ainsi, selon cette hiérarchisation, le postulat prévaut que la pension pour une année d'activité en qualité de fonctionnaire est toujours considérée comme plus avantageuse qu'une année en tant que salarié et que la pension pour une année en qualité de salarié est toujours considérée comme plus avantageuse que la pension pour une année en qualité d'indépendant.

Comme l'a observé la Cour constitutionnelle, dans le cas d'un pensionné ayant une carrière mixte, aucun examen individuel et concret des années effectivement les moins favorables n'a lieu lorsque la carrière doit être limitée à l'unité. Selon la Cour constitutionnelle, une telle mesure n'est ni pertinente ni raisonnablement justifiée au regard des objectifs consistant à maintenir les pensions à un niveau abordable et à garantir que personne ne reçoive une pension supérieure à celle d'une carrière complète. Par conséquent, cette mesure n'est pas conforme aux articles 10 et 11 de la Constitution.

Cette discrimination a déjà été soulevée par le Médiateur pour les pensions dans le Rapport annuel 2010, p. 66-74. En effet, les articles 2 et 3 de la loi du 11 mai 2003 modifiant diverses dispositions relatives à la pension de retraite des travailleurs salariés et des indépendants compte tenu du principe

¹ Cour Constitutionnelle 20 janvier 2022, n° 2022/8, NjW 2022, vol. 464, 494-498.

de l'unité de carrière prévoyaient que, lors du calcul des droits à pension, les années de carrière les moins favorables seraient omises, quel que soit le système dans lequel elles avaient eu lieu. Toutefois, à défaut d'arrêtés royaux d'exécution, ces articles ne sont jamais entrés en vigueur. Le Médiateur pour les pensions a donc recommandé que toutes les mesures nécessaires soient prises pour publier ces arrêtés royaux d'exécution dès que possible.

En 2015, ce calcul des années excédentaires n'a plus été effectué sur une base annuelle mais sur une base journalière (au lieu de 45/45èmes, on transitait vers un calcul reposant sur la fraction de $(45 \times 312) / 14.040 / 14.040$ èmes. Ce changement était particulièrement important pour les salariés à temps partiel.

Depuis 2019, la réglementation sur le dépassement de l'unité de carrière a été de nouveau adaptée : une distinction est alors faite entre les jours équivalents à temps plein effectivement prestés et les autres jours. En effet, les jours effectivement prestés qui se situent au-delà du 14.040ème jour de la carrière globale ne sont plus supprimés. Seuls les autres jours (principalement les jours assimilés) sont encore supprimés. Il s'agit des quatre périodes d'inactivité suivantes : le chômage complet, la prépension, le chômage avec complément d'entreprise et la pseudo-prépension (souvent appelée Canada Dry). Ainsi, l'application du principe de l'unité de carrière ne s'applique plus pour les jours effectivement prestés qui se situent au-delà du 14.040ème jour de la carrière globale, ce qui réduit considérablement l'envergure de la problématique liée à la discrimination.

Toutefois, la mise en œuvre pratique de l'arrêt est tout sauf simple. À cette fin, un échange fréquent de données de carrière entre les différents services des pensions (salariés et indépendants) doit avoir lieu. Les programmes de calcul doivent également être adaptés. En bref, les conséquences administratives et budgétaires sont importantes.

Pourtant, malgré ces conséquences pratiques et budgétaires, des retraités subissent encore aujourd'hui l'impact de cette pratique discriminatoire impliquant une hiérarchie abstraite de l'avantage des années de carrière (selon le régime de pension). La recommandation du Médiateur pour les pensions d'éliminer la discrimination reste bien d'actualité.

DOSSIER 36924

Remarque préalable

Lorsqu'il s'agit d'une question préjudicielle, l'arrêt ne vaut pas erga omnes. Toutefois, la juridiction qui a posé la question préjudicielle, comme toute autre juridiction statuant dans la même affaire (par exemple en appel), seront, elles, bien tenues par la réponse de la Cour à la question afin de résoudre le litige qui a donné lieu à la question préjudicielle.

Ceci est mentionné dans la brochure « La Cour constitutionnelle » (de Belgique)² qui fait partie de la série des Brochures concernant le fonctionnement de la Chambre, série publiée par le service juridique de la Chambre :

« Si la Cour a constaté une violation, la norme législative subsiste dans l'ordre juridique mais, compte tenu de ce que l'arrêt a un effet qui dépasse le seul litige pendant devant le juge qui a posé la question préjudicielle et de ce qu'un juste équilibre doit être sauvegardé entre l'intérêt de remédier à toute situation contraire à la Constitution et le souci de ne plus compromettre, après un certain temps, des situations existantes et des attentes qui ont été créées, la Cour s'est reconnu le droit d'étendre aux arrêts rendus sur question préjudicielle la possibilité que lui offre la loi spéciale de maintenir les effets des dispositions censurées par un arrêt d'annulation. Par ailleurs, un nouveau délai de six mois prend cours pour l'introduction d'un recours en annulation de la norme législative considérée. »

Les faits

Le 21 mars 2022, M. De Valk demande à l'INASTI et au Service fédéral des pensions si l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 20 janvier 2022 a une incidence sur le calcul de sa pension. Il fait explicitement référence au délai de prescription de 10 ans tel qu'exprimé dans l'article 188 de la loi-programme du 24 décembre 2002. Cet article prévoit que le paiement des pensions se prescrit au terme d'un délai de 10 années à compter du jour de l'exigibilité.

² Voir pp. 18-19.

Toutefois, ce délai de prescription peut être interrompu dans les cas prévus à l'article 2244 du Code civil (assignation en justice, injonction de payer, saisie), le délai de prescription est également interrompu par une demande adressée par lettre recommandée au SFP ou à l'INASTI.

De fait, la date de prise de cours de la pension de M. De Valk était fixée au 1er février 2011, de sorte que sa pension lui a été payée pour la première fois en février 2011.

Le 5 mai 2022, le SFP répond à l'intéressé que dans le régime des salariés sa pension n'a pas été réduite en application du principe de l'unité de carrière (article 10 bis de l'AR n° 50) et lui signale que sa question a été transmise à l'INASTI car c'est dans ce régime que sa carrière de pension a été réduite.

Le 9 mai 2022, l'INASTI l'informe que sa demande est en cours d'examen sans indiquer le délai dans lequel elle serait traitée. Après avoir lu attentivement la lettre de l'INASTI, M. De Valk contacte l'INASTI par téléphone afin de lui faire part de son inquiétude quant à la perte de ses droits à la pension. Suite à cette conversation téléphonique, il acquiert la conviction que sa pension peut être révisée.

Estimant fin août 2022 que le délai de traitement raisonnable est expiré et craignant toujours de perdre ses droits compte tenu du délai de prescription de 10 ans, M. De Valk contacte le Service du Médiateur pour les pensions.

Le 31 août 2022, suite à la demande du Médiateur pour les pensions, l'INASTI l'informe de l'évolution de son analyse.

L'INASTI lui confirme que, conjointement avec le SFP, il examine plus avant l'impact de l'arrêt 08/2022 de la Cour constitutionnelle. L'INASTI déclare également être bien conscient du long délai de traitement mais assure à M. De Valk qu'il cherche des solutions en collaboration avec le SFP. Il est également attentif aux délais de prescription évoqués par M. De Valk.

En outre, l'INASTI indique qu'il ne peut pas encore à ce stade fournir d'informations sur l'impact sur la pension de M. De Valk.

Enfin, l'INASTI reconnaît qu'il ne peut pas donner de date précise à laquelle une réponse lui sera fournie et sollicite sa compréhension sur ce point.

Le Médiateur pour les pensions, qui a également demandé à être informé de la réponse fournie, constate à sa lecture qu'elle n'est pas du tout rassurante pour l'intéressé.

Lors de son instruction, le Médiateur pour les pensions constate que, dans le dossier de pension de M. Valk, l'INASTI a appliqué cette hiérarchisation théorique selon laquelle la pension pour les années dans le régime des travailleurs salariés est nécessairement plus favorable que la pension pour les années dans le régime des travailleurs indépendants. Il n'y a pas eu d'enquête individuelle circonspecte et concrète sur les années effectivement les moins favorables dans le cadre de l'application du principe de l'unité de carrière.

L'Ombudsman avait entretemps également constaté que l'arrêt n° 8/2022 du 22 janvier 2022 n'avait encore toujours pas été publié au Moniteur belge. Cette publication n'aura finalement lieu que le 21 septembre 2022.

Conclusion

Le Service de médiation des pensions a malgré tout contacté l'INASTI par téléphone afin de voir s'il n'était pas possible de fournir une réponse plus apaisante à M. De Valk concernant la préservation de ses droits. Ainsi, lors d'un appel téléphonique, il lui a été confirmé qu'il ne devait pas entreprendre de démarches supplémentaires et que son dossier de pension serait revu. L'INASTI a également confirmé que le délai de prescription serait interrompu suite à sa question.

En ce qui concerne l'exécution pratique de cet arrêt, un avis rédigé par l'INASTI a été transmis au Ministre des classes moyennes. Au moment de rédiger ces lignes (janvier 2023), une réponse est encore attendue.



a. Ethias Service Pensions : dans plusieurs cas, un seul certificat de vie par an est requis pour le paiement de la pension.

Dans le Rapport annuel 2015 du Médiateur pour les pensions, aux pages 64 et suivantes, le Médiateur a constaté que l'ancien arrêté royal du 1er février 1935 relatif à l'application de l'arrêté royal n° 16 du 15 octobre 1934 relatif au paiement des pensions à l'intervention de l'Office des chèques et virements postaux, qui exige la remise d'un certificat de vie chaque mois pour le paiement d'une pension du secteur public par Ethias est appliqué lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque étrangère mais n'est plus appliqué lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque belge. Il s'agit-là d'une violation de l'article 63-66 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, qui prévoit la libre circulation des capitaux. Le SFP n'applique plus jamais cet arrêté royal.

Ethias a confirmé au Médiateur pour les pensions que, pour mettre fin à cette violation du principe de libre circulation des capitaux, un protocole a déjà été conclu avec plusieurs communes, ayant confié à Ethias la gestion des dossiers de pension de leur ancien personnel, dans lequel elles ont confirmé leur accord pour ne demander un certificat de vie qu'une fois par an, indépendamment du fait que le paiement soit effectué sur un compte bancaire belge ou étranger. Bien entendu, ceci n'empêche pas que les montants versés par erreur puissent être réclamés après le décès.

b. SFP



1. Distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement d'une pension

Dans le Rapport annuel 2021, il avait été constaté par différents anciens travailleurs salariés alors qu'ils réceptionnaient la notification de leur pension de salarié, que celle-ci n'était pas mise en paiement parce qu'ils n'avaient pas encore renvoyé leur déclaration relative à la reprise ou au maintien de l'exercice d'une activité professionnelle et/ou à la perception de revenus de remplacement pendant leur retraite (Modèle 74), mais que leur pension serait payée lorsqu'ils auraient complété et renvoyé ce document et rempli les conditions de paiement.

Toutefois, dans ce Rapport annuel 2021, l'Ombudsman constatait que la promesse faite par le passé sur un certain nombre de décisions de pension néerlandophones n'était pas honorée par le SFP.

Le SFP arguait que le non-respect de ce qui était mentionné sur la décision de pension était le résultat du changement de la législation intervenu à la fin de 1995 (le législateur a introduit un article 3bis dans l'AR n°50 à la fin de 1995, qui stipule que la pension d'un salarié ne devient exigible que lorsqu'une pension est effectivement payée pour la première fois), ce qui peut être interprété comme signifiant que, dorénavant, non seulement un Modèle 74 doit être rempli, mais aussi qu'une nouvelle demande de pension devait être introduite.

Etant donné qu'après une nouvelle demande de pension, le paiement ne peut intervenir qu'à partir du mois suivant celui de la demande, la pension ne peut plus être payée rétroactivement selon cette interprétation.

Comme, encore durant une longue période après ce changement de réglementation, le SFP n'a pas appliqué cette nouvelle interprétation, il n'a pas non plus modifié la motivation de ses notifications de

pension conformément à cette nouvelle interprétation, le Médiateur pour les Pensions a plaidé dans le Rapport annuel 2021 pour que :

- en ce qui concerne les retraités qui ont été informés à l'époque qu'il suffisait de renvoyer le Modèle 74 pour que leur pension soit payée, il honore son engagement. En d'autres termes, pour ces pensionnés, le retour du Modèle 74 indiquant que toute activité professionnelle non autorisée a cessé, doit être considéré comme suffisant et la pension doit donc être payée à partir de la date de cette cessation d'activité, et ceci par analogie au résultat d'une médiation dans un dossier francophone ;
- pour les retraités qui renvoient le Modèle 74 après la date prévue dans le courrier (le texte actuel de la notification exige que le Modèle 74 soit renvoyé dans les 3 mois), cette date de renvoi soit considérée comme la date à laquelle une demande légalement valable a été introduite ;
- dans le futur (après que le texte sur la notification ait été adapté et tant que le législateur n'a pas uniformisé la terminologie), le SFP maintienne sa pratique actuelle (c'est-à-dire de rendre la pension payable à partir du mois suivant la nouvelle demande). Dans ce cas, l'information dispensée au pensionné aura ainsi été correcte.

Le SFP a confirmé suivre la proposition de l'Ombudsman. Par ailleurs, en réponse à une question parlementaire³, la Ministre des pensions, Madame Lalieux, a encore ajouté : « *Nous examinons comment uniformiser la terminologie.* » De fait, l'Ombudsman avait prolongé son commentaire ainsi : « *Plus généralement, l'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre les conditions d'octroi et conditions de paiement des pensions ainsi que les conséquences qui y sont liées en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, l'article 3bis de l'AR n° 50 utilise la formulation « prennent cours effectivement », alors qu'à d'autres endroits de la réglementation sur les pensions des salariés, les termes « octroyer » et « mettre en paiement » sont utilisés.* »

2. Examen circonspect et précis des données relatives à la carrière et au diplôme à prendre en compte avant de confirmer la date de prise de cours la plus proche possible

Le Médiateur pour les Pensions a demandé au SFP de mener une enquête plus précise sur l'exactitude des données de carrière et, en particulier, sur le diplôme à prendre en compte pour la bonification éventuelle, avant de confirmer la date de prise de cours la plus proche possible (date P) ou de faire une proposition de régularisation. C'est le seul moyen d'éviter des difficultés et des conséquences difficiles à accepter pour l'intéressé, comme une date de prise de cours anticipée incorrecte. Le SFP a confirmé avoir donné des instructions à son personnel à cet effet. La Ministre des Pensions, Karine Lalieux, a répondu à une question parlementaire orale dans le cadre de cet appel du Médiateur pour les Pensions dans l'hémicycle de la Chambre le 22 juin 2022⁴ : « *Les citoyens ne doivent pas contrôler eux-mêmes les données de leur carrière. Je mise dès lors sur un contrôle proactif et automatique. En cas de doute sur la qualité ou l'exhaustivité des données de carrière, mypension.be ne donne aucune estimation de la date et/ou du montant de la pension. Mon ambition est que chaque citoyen sache avant sa date de pension la plus proche quand il pourra partir à la retraite. Actuellement, le Service fédéral des Pensions examine déjà les carrières des citoyens qui ne sont pas encore partis à la retraite 19 mois avant la date légale de leur pension (...)* »

3. Vérification de la possibilité de cumuler sa pension avec une activité professionnelle

Le SFP, lors de la vérification du cumul d'une activité professionnelle avec la pension (qui a lieu sur la base des déclarations de la dmfa pour reconstituer les données fiscales), n'a pas été en mesure d'identifier que des arriérés se rapportant à l'activité professionnelle d'avant la date de prise de cours de la pension, n'avaient été payés que postérieurement à celle-ci. En effet, ces arriérés ne peuvent pas être pris en compte pour cette vérification de cumul. Le Médiateur pour les Pensions a demandé au SFP, dans le cas où cette imperfection dans les programmes ne pouvait pas être éliminée, d'indiquer de manière transparente dans la décision de récupération que les arriérés éventuels de salaires ne pouvaient pas être correctement identifiés dans le revenu professionnel à prendre en compte afin que le pensionné soit bien conscientisé de la nécessité d'en apporter lui-même la preuve. Le SFP, dans son programme de vérification du cumul d'une pension avec une activité professionnelle, appelé ARGOS, a résolu le problème en substance en affinant encore ses filtres de sorte que cette imperfection dans

3 Voir réponse à la question 11 posée par Monsieur Van der Donckt à la Ministre des Pensions en Commission des Affaires sociales du 19 octobre 2022, Rapport intégral (CRIV 55 COM 910), p. 17.

4 Rapport intégral de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des pensions, du 22 juin 2022, 4ème session de la 55ème législature, Question n° 9 de Mme Nahima Lanjri à la Ministre Karine Lalieux, Doc. CRIV 55 COM 829, pp. 25-27, ic829.pdf (lchambre.be).

la procédure de vérification a dorénavant été éliminée. Le SFP peut désormais expurger et neutraliser les arriérés liés à une activité avant la date de prise de cours de la pension des revenus professionnels à prendre en compte lors de la vérification idoine des limites de cumul.

4. Traitement des demandes de paiement sur un compte étranger

Le SFP indique que le retard temporaire dans le traitement des demandes de paiement sur des comptes étrangers a été comblé. Grâce à un traitement plus efficace des numéros de compte étrangers, une fois le numéro de compte étranger communiqué, il n'y aura désormais plus de paiement par chèque dans l'intervalle, paiement par chèque qui était assorti de frais d'encaissement élevés à la charge du pensionné.

5. Interruption du délai de prescription en cas d'emprisonnement

L'article 21 § 4, dernier alinéa de la loi du 13 juin 1966 dispose que la prescription doit être interrompue à nouveau dans les six mois s'écoulant après le dernier acte de récupération. Dans un cas de médiation, le Médiateur pour les Pensions a obtenu que le SFP reconnaisse qu'en l'absence d'interruption du délai de prescription pendant l'emprisonnement, la dette était prescrite. Afin d'éviter que la dette ne soit prescrite ultérieurement pendant l'incarcération en prison, ces dossiers sont signalés dans le système informatique afin que l'interruption du délai de prescription fasse l'objet d'une attention particulière.

6. Digitalisation : Conseils

Le principe du SFP étant le «digital by default», le Médiateur pour les Pensions a demandé au SFP de se concentrer sur l'accompagnement des (futurs) pensionnés qui rencontrent des difficultés pour accéder à mypension. Certains membres du personnel du SFP participeront à la formation intitulée Connectoo. Cette formation vise à former les fonctionnaires à l'assistance en ligne aux citoyens. Au cours de cette formation, ils apprendront à :

- mieux comprendre et cerner les enjeux de l'inclusion numérique en général
- identifier les problématiques que peuvent rencontrer les citoyens les plus vulnérables et diagnostiquer leur degré de maturité numérique
- répondre aux demandes urgentes des citoyens et les accompagner dans l'accès aux services de l'administration en ligne
- orienter, si nécessaire, les citoyens vers les acteurs de première ligne les plus adéquats
- adopter les bons réflexes «inclusifs» dans ses pratiques professionnelles quotidiennes grâce à un module adapté à son métier
- naviguer à travers les services administratifs en ligne (comme mypension.be)
- partager ses expériences de terrain avec l'équipe de formateurs et une communauté d'autres apprenants !

7. Digitalisation : Possibilité d'accès à mypension pour un tiers via mandat

Le principe du SFP étant le « digital by default », le Médiateur pour les Pensions a suggéré au SFP de permettre au (futur) pensionné d'accorder l'accès à mypension à un autre citoyen par le biais d'un mandat sur mypension afin que la personne mandatée puisse fonctionner comme une personne relais. Le SFP a rencontré cette suggestion.

Lors de la discussion du Rapport annuel 2021, le SFP a informé le Collège que, du fait des économies imposées, le « Digital by priority » deviendra bientôt la norme. Le SFP le regrette, mais ne voit pas d'autres solutions pour préserver ses fonctions de base (octroi et paiement). En tant que service des pensions, le SFP est touché par un afflux important de dossiers. Ces problèmes sont typiques du SFP. Malgré cela, le SFP est confronté à des coupes budgétaires linéaires. Pour le SFP, ce n'est plus gérable sur le plan opérationnel.

8. Certificat de vie : projet BEX

Dans le Rapport annuel 2014, à la page 71, le Médiateur pour les Pensions avait souligné que l'exigence d'un certificat de vie (mensuel) nécessaire au paiement d'une pension (du secteur public) à l'étranger était perçu par les pensionnés comme une charge administrative particulièrement lourde. Afin de

supprimer cette charge administrative pour certains pensionnés, le SFP a entretemps lancé le projet BEX (Bilateral Exchanges) dans le cadre duquel des certificats de décès mensuels sont échangés électroniquement avec d'autres pays. L'échange électronique de données sur les décès était déjà possible avec l'Allemagne, les Pays-Bas, la France, le Luxembourg et l'Italie, et sera étendu à l'Espagne en 2022.

9. Régularisation du diplôme d'études supérieures complémentaires (GAS en néerlandais)

Après la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP reconnaît que les diplômes d'études complémentaires peuvent également être régularisés. Une enquête du Médiateur pour les Pensions a montré que le « diplôme d'études supérieures complémentaires » n'est pas un diplôme de licence, mais un programme d'études destiné aux personnes qui ne cherchent pas nécessairement à obtenir une licence. De plus, cette étude ne peut être suivie qu'après l'obtention d'un diplôme de licence et il n'existe aucune autre possibilité d'obtenir ce diplôme. L'Ombudsman en déduit que le « diplôme d'études complémentaires » est bien un diplôme de troisième cycle et non de deuxième cycle comme le prétendait le SFP dans le passé.

10. Suspension de la pension de survie

La version néerlandaise de l'article 19 § 1 de l'Arrêté royal n° 50 se lit comme suit : « § 1er. La jouissance du droit à la pension de survie est suspendue lorsque le conjoint survivant se remarie. » Selon le Médiateur pour les Pensions, une suspension de la jouissance d'une pension de survie n'est pas une cessation de droit contrairement à la pratique adoptée par le SFP. En effet, le dictionnaire juridique définit la « suspension » comme une « interruption temporaire ». Le SFP accepte que l'article 19 de l'arrêté royal n° 50 soit interprété en ce sens que le paiement de la pension de survie est suspendu (et non le droit à la pension) et que, par conséquent, le paiement de la pension de survie du premier conjoint peut être repris à partir du premier jour du mois suivant la dissolution du nouveau mariage. Toutefois, le pensionné doit quand même en informer le SFP car le programme informatique actuel ne peut pas mettre fin automatiquement à la suspension.

11. Cumul de la pension avec une activité professionnelle autorisée : augmentation du plafond pour enfant à charge

Suite à une médiation du Médiateur pour les Pensions dans laquelle il a été constaté que la notion « d'enfant à charge » était appliquée différemment dans le régime des travailleurs salariés et dans celui du secteur public, alors que le règlementation ne faisait aucune distinction sur ce point, le SFP a aligné sa méthode de travail, résolvant ainsi le problème de coordination. Une note de synthèse a également été rédigée, précisant à l'aide d'exemples comment la législation doit être appliquée. Cette note montre que sur un autre point, la législation diffère entre les deux régimes : dans le système des salariés, la charge d'enfant a lieu au 1er janvier de l'année à contrôler alors que dans le régime du secteur public, elle a lieu en cours d'année.

La problématique des cotisations AMI et des petites pensions complémentaires et la demande d'actualisation des coefficients de conversion du capital en rente fictive soulevée dans le Rapport annuel 2019 p.145 et suivantes ainsi que la recommandation 2020/4 du Médiateur pour les pensions concernant la perception correcte des cotisations AMI sont reprises dans l'avis du Conseil national du travail n° 2.282 du 29 mars 2022



Dans le Rapport annuel 2019 p. 147 et suivantes du Service de médiation des pensions, le Médiateur pour les pensions a soulevé la question suivante : en raison de la jouissance d'un petit capital constitué à partir d'une pension complémentaire, la déduction de la cotisation d'assurance maladie-invalidité (AMI) de la pension légale peut augmenter, ce qui fait que le montant total des cotisations AMI

supplémentaires (à vie) résultant du bénéfice d'un petit capital peut dépasser le capital lui-même de la pension extralégale après un certain nombre d'années (voire après quelques mois dans certains cas).

Le Médiateur pour les pensions a également constaté que, dans certains cas, il y a un double prélèvement de la cotisation AMI car elle est appliquée sans tenir compte de la déduction de la cotisation AMI déjà déduite lors du versement du capital.

Dans son avis n° 2.282 du 29 mars 2022, le Conseil national du travail aborde la question des cotisations AMI et des petites pensions complémentaires et pose la question de l'actualisation des coefficients de conversion. Il soulève également la question de la déduction correcte des cotisations AMI. Voir : [avis-2282.pdf \(cnt-nar.be\)](#).

Questions parlementaires sur les recommandations et les suggestions faites par le Médiateur pour les pensions



En Commission des Affaires sociales de la Chambre, le 4 mai 2022⁵, plusieurs questions parlementaires sur les points abordés dans le Rapport annuel 2021 ont été posées à la Ministre des Pensions. Les sujets suivants ont été abordés dans ces questions :

- la recommandation d'adapter les pensions à partir du mois suivant l'indexation
- la suggestion de développer un cadre juridique pour l'octroi d'un dédommagement en cas de faute dans le chef des services de pension
- la clarification de la distinction entre les conditions d'attribution et de paiement de la pension
- paiement fractionné des droits à pension en cas de séparation de fait
- la demande de régularisation pour études complémentaires
- consultation de la correspondance numérique via mypension
- l'accessibilité du site web mypension
- l'inclusion numérique dans les pensions

La Ministre a notamment répondu : « *Le Rapport annuel est une source importante d'informations. Chaque année, les Médiateurs reflètent des plaintes pertinentes et formulent des recommandations importantes. Ils me donnent un outil pour voir où les choses deviennent difficiles pour les citoyens. Toutefois, ces recommandations ne peuvent pas être simplement mises en œuvre sans une enquête plus approfondie. Mon administration examine actuellement le Rapport du Médiateur pour les pensions ... Nous y travaillons donc activement. Je pourrai vous donner plus d'informations à ce sujet à l'avenir.* »

Ce fut encore le cas lors de la Commission des Affaires sociales de la Chambre du 22 juin 2022⁶. Les sujets suivants ont cette fois été abordés dans ces questions :

- la fracture numérique sur mypension
- erreurs dans le calcul sur mypension (notamment la vérification de la prise en compte d'un diplôme qui peut avoir une incidence sur la date de départ à la pension la plus proche)
- plaintes de retraités vivant à l'étranger concernant les problèmes d'obtention d'informations sur les pensions (y compris l'accès à mypension)

Cette session a également abordé les questions soulevées par le Médiateur pour les pensions dans des rapports annuels précédents :

⁵ Voir <https://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/55/ic773.pdf>

⁶ Voir <https://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/55/ic829.pdf>

- la suggestion de prendre en compte les années d'activité en tant que salariés et indépendants pour l'accès à la pension minimale en tant que fonctionnaire et, inversement, de prendre en compte les années en tant que fonctionnaire pour la pension minimale dans le secteur privé
- la Recommandation 2020/4 sur la perception correcte des cotisations AMI

Lors de la Commission des Affaires sociales de la Chambre du 17 octobre 2022, la Ministre des Pensions a apporté des réponses aux questions du 4 mai 2022 (à l'exception des questions concernant l'accessibilité du site web mypension et l'inclusion numérique dans le domaine des pensions, déjà abordées lors de la séance du 22 juin 2022).

Recommandation numéro 934/2 du Parlement Benelux du 18 juin 2022 sur le problème des pensions transfrontalières basée, entre autres, sur les recommandations et suggestions des médiateurs belges des pensions



Le Collège des médiateurs a été invité par la Commission des Affaires sociales, de la Santé publique, de l'Enseignement et du Sport du Parlement Benelux le 22 avril 2022 pour commenter les plaintes réceptionnées en matière de pension de nature transfrontalière.



Les Médiateurs y ont soulevé, entre autres, les questions suivantes :

1. Nécessité de fournir des informations sur la situation globale en matière de pension dans les différents pays du Benelux où l'on ouvre des droits à pension

Obtenir une vue d'ensemble de la situation sur le plan des pensions est très difficile pour quelqu'un qui a travaillé dans plusieurs pays du Benelux. En effet, un futur retraité veut savoir si le montant total de sa pension sera suffisant pour subvenir à ses besoins. A quelle date une telle personne peut-elle demander le paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quel est l'âge de la retraite par pays, par type de pension ? Avec beaucoup de difficultés, ces personnes obtiennent les informations au coup par coup, par pension et par pays. Dans certains cas très sporadiques, il est impossible pour une personne ayant vécu aux Pays-Bas à un jeune âge et ayant ensuite travaillé en Belgique de déterminer à temps quand elle pourra prendre sa retraite en Belgique (voir Rapport annuel 2019 p. 23-30). Les Pays-Bas donnent un bon exemple de la manière dont cette information peut être concrétisée. Il existe au sein de la « Sociale Verzekeringsbank un service dédié appelé le « Bureau voor Belgische zaken » (Bureau des affaires belges). Ce service est un centre de connaissances dans le domaine de la « sécurité sociale intégrale » entre les Pays-Bas et la Belgique. Actuellement, ce Bureau des affaires belges organise des heures de consultation où les citoyens peuvent se rendre pour poser des questions et obtenir des conseils personnalisés sur leur « retraite » : questions sur la pension, la fiscalité, l'assurance maladie en tant que retraité, ... Les administrations fiscales des deux pays sont également impliquées dans ce projet. Certaines de ces heures de consultation ont lieu au Service

fédéral des pensions (SFP) et sont organisées en collaboration avec celui-ci. Les heures de consultation ont lieu, entre autres, aux bureaux du SFP d'Anvers et de Turnhout. Le SFP a confirmé au Médiateur que cette coopération a été fructueuse. Il serait souhaitable de poursuivre le développement de ce type d'information intégrée par le biais d'une coopération entre les différents services de pension du Benelux et de donner à ces projets la publicité nécessaire. Voir le Rapport annuel 2019 p. 30.

2. Appeler sans frais supplémentaires depuis l'étranger vers la ligne de pension belge

Les fournisseurs étrangers facturent des frais d'appel pouvant aller jusqu'à un euro par minute pour un appel vers la ligne de pension belge, étant donné que la ligne de pension belge pour les appels internationaux est un numéro de service international (+32 78). Le Médiateur pour les pensions considère que le coût d'un appel vers la ligne belge des pensions ne devrait pas être supérieur à celui d'un appel international normal. Voir le Rapport annuel du Médiateur pour les Pensions 2018 aux pages 25-29 et le Rapport annuel 2017 aux pages 79-81. À ce jour, ce problème n'a pas été résolu et le service du Médiateur pour les pensions continue de recevoir des plaintes à ce sujet.

3. Écart entre le passage de prestations de remplacement (y compris le chômage) vers la pension

Le Médiateur pour les pensions note que la législation nationale belge garantit en principe qu'une transition des allocations sociales de remplacement (y compris le chômage) vers les pensions ait lieu sans heurts. Toutefois, cette transition en douceur est moins évidente lorsque, en raison de l'application des règles de coordination européennes, la pension doit être payée par un pays autre que celui qui a payé les prestations sociales. De fait, l'Europe ne fait que coordonner les systèmes de sécurité sociale des États membres et n'exclut pas les différences entre eux. Ce sont ces différences qui peuvent entraîner des lacunes dans la protection sociale. Le Médiateur pour les pensions a donc demandé que ces lacunes soient comblées et que le principe de la libre circulation des travailleurs soit garanti. Cette question qui reste d'une brûlante actualité est désormais pleinement développée dans le Rapport annuel 2019 publié en mars 2020 aux pages 32-37.

4. Échange de données (y compris les dates de décès) entre les différents pays du Benelux

Le Médiateur pour les pensions a réceptionné plusieurs plaintes de pensionnés qui bénéficiaient d'une pension de fonctionnaire belge sur un compte étranger et qui résidaient aux Pays-Bas : ils devaient introduire un certificat de vie mensuel au Service Fédéral des Pensions belge pour prouver qu'ils étaient toujours en vie. Ce certificat de vie ne pouvait pas être daté avant le jour où le paiement normal était prévu, de sorte que l'ordre de paiement n'était donné que le dernier jour ouvrable du mois et qu'il était courant que le pensionné ne disposât pas de sa pension à temps, mais seulement au début du mois suivant. En réponse à cette question soulevée par le Médiateur pour les pensions, le Service fédéral des pensions a poursuivi en 2018 le développement du projet «BEX (Bilateral Exchanges)» (= échange bilatéral de données électroniques, y compris des dates de décès). Anno 2020, le Médiateur pour les pensions constate que les certificats de vie ne sont plus envoyés au Luxembourg et que l'échange de données d'état civil et de changements d'adresse se déroule sans problème. L'échange avec les Pays-Bas se déroule également très bien. Ce projet a entraîné d'énormes avantages pour les retraités du Benelux. L'envoi mensuel de certificats de vie fait désormais partie du passé pour ces retraités. Voir le Rapport annuel 2019 p. 40.

Après la présentation, les députés ont eu l'occasion de poser des questions.

Suite à cette réunion, le 20 mai 2022, la Commission des Affaires sociales, de la Santé publique, de l'Éducation et du Sport du Parlement Benelux a rédigé et discuté une proposition de recommandation sur les pensions transfrontalières. Cette recommandation a été approuvée par le Parlement Benelux le 18 juin 2022. La recommandation⁷ est rédigée comme suit :

⁷ Voir BNL934-2.pdf (beneluxparl.eu).

Assemblée interparlementaire du Benelux

18 juin 2022

RECOMMANDATION

Pensions transfrontalières

L'Assemblée,

VU :

- L'article 350 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ;
- La Directive 96/71/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 1996 concernant le détachement de travailleurs effectué dans le cadre d'une prestation de services ;
- Le Règlement (CE) N° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale ;
- La Directive 2008/104/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative au travail intérimaire ;
- La Recommandation M (2014) 17 du Comité de Ministres Benelux sur la mobilité transfrontalière des travailleurs ;
- La Recommandation n° 906/1 relative à la mobilité du travail dans le Benelux, adoptée par la séance plénière de l'Assemblée Interparlementaire du Benelux le 15 juin 2019 ;
- La Recommandation n° 920/2 relative à l'amélioration de la situation des travailleurs frontaliers sur le plan de la mobilité, de la fiscalité et de la sécurité sociale, en particulier par l'octroi d'un statut spécifique aux bureaux à distance, adoptée en séance plénière du 19 mars 2021 de l'Assemblée Interparlementaire du Benelux ;
- Le Programme de travail commun 2021-2024 de l'Union Benelux ; – Le Plan annuel 2022 “Coopérer sans frontières” de l'Union Benelux. – Le projet de loi néerlandais “Modification de la loi sur les pensions futures” qui est présenté à la “Tweede Kamer” pour débat.

CONSTATANT :

- Qu'en raison de l'augmentation de la mobilité du travail, de plus en plus de travailleurs salariés, de fonctionnaires et de travailleurs indépendants choisissent une carrière transfrontalière ;
- Que dans de nombreuses entreprises et services publics, le télétravail est organisé de plus en plus souvent de manière structurée ;
- Que les problèmes relatifs aux pensions transfrontalières se posent majoritairement entre la Belgique et les Pays-Bas.

DEMANDE AUX GOUVERNEMENTS :

- Lors de la réforme et de la modification des réglementations sur les pensions – tant les pensions du premier pilier, telles que la loi générale sur l'assurance vieillesse (LGAV) et les pensions légales, que les pensions du deuxième pilier, telles que les pensions professionnelles – de tenir compte de la situation des travailleurs salariés, des fonctionnaires et des travailleurs indépendants étrangers, particulièrement dans le Benelux ;
- Lors de l'élaboration de nouvelles dispositions législative concernant le télétravail, de s'assurer que ces dernières n'auront pas d'effets négatifs en matière de pensions des travailleurs frontaliers ;
- D'aller de l'avant dans l'échange automatique de données dans le Benelux, en vue de la réduction de la surcharge administrative pour les pensionnés qui ne résident pas dans le pays qui verse la pension ;
- D'élaborer une solution structurée à court terme, offrant une protection sociale suffisante aux travailleurs habitant en Belgique qui émargent au chômage après une longue carrière aux Pays-Bas et une carrière brève en Belgique, et n'ont ainsi pas droit à partir de l'âge belge de la retraite – actuellement 65 ans, à partir du 1er février 2025 66 ans et à partir du 1er février 2030 67 ans – à une allocation de chômage tout en ne pouvant prétendre qu'à une pension du premier pilier modeste en application de la législation belge sur les pensions, en attendant l'octroi d'une pension néerlandaise conformément au projet de loi “temporisation de l'augmentation de l'âge de la pension LGAV” – en 2022 66 ans et 7 mois, en 2023 66 ans et 10 mois et en 2024 67 ans – s'ils n'ont pas droit à une pension d'entreprise ;

- De faire en temps voulu la clarté pour les futurs pensionnés concernant le nombre d'années de travail effectuées à l'étranger pouvant être pris en considération pour une pension du premier pilier, éventuellement anticipée, en particulier lorsque dans le pays de travail une pension du premier pilier est attribuée sur la base du lieu de résidence (LGAV aux Pays-Bas) ;
- De fournir aux futurs pensionnés qui ne résident pas dans le pays qui verse la pension des informations claires concernant les conséquences en matière fiscale et de droit social de leur choix de carrière et de leur décision de solliciter une pension, éventuellement anticipée ;
- D'instaurer pour les pensionnés qui ne résident pas dans le pays qui verse la pension la gratuité de l'accès téléphonique au service des pensions dans le Benelux ;
- D'organiser les journées de permanence des services de pension étrangers sur une base régulière pour les pensionnés qui ne résident pas dans le pays qui verse la pension ;
- De mettre en place à terme un Point de contact Pensions Transfrontalières, par analogie avec le Point de Contact Travail Frontalier, où seraient proposées des informations sur les pensions transfrontalières dans plusieurs langues ;
- De créer un point d'échange d'informations transfrontalier entre les services des Pensions, les syndicats, les organisations d'employeurs et les autorités fiscales, qui puisse détecter les problèmes liés aux retraites transfrontalières, et un Service d'arbitrage transfrontalier appelé à trancher les litiges en matière de pensions transfrontalières ;
- De jouer au sein de l'Union européenne un rôle de précurseur dans la coordination de la réglementation en matière de pensions des travailleurs frontaliers ;
- De renforcer la coopération au sein de la Grande Région, la Rhénanie-du-Nord-Westphalie et de l'Eurométropole Lille – Kortrijk – Tournai dans le domaine des pensions transfrontalières ;
- De mettre en place une coopération avec le Conseil de ministres balte et le Conseil de ministres nordique en vue de l'échange d'expériences et de 'bonnes pratiques'.

Recommandations des professeurs Guido Van Limberghen (VUB), Daniel Dumont (ULB), Freek Louckx (UA), Sarah Marchal (UA) et Bea Cantillon (UA) en réponse à la Recommandation n° 2019/C 387/01 du 8 novembre 2019 du Conseil de l'Union européenne sur l'accès à la protection sociale des travailleurs salariés et indépendants en référence à deux appels du Service de médiation des pensions



En novembre 2019, la Recommandation n° 2019/C 387/01 du 8 novembre 2019 sur l'accès à la protection sociale des travailleurs salariés et indépendants⁸ a été publiée par le Conseil de l'Union européenne sur proposition de la Commission européenne.

Cette recommandation a été adoptée en vue de concrétiser le principe n° 12 du socle européen de droits sociaux. La recommandation distingue les aspects suivants : l'existence formelle de la couverture sociale, l'efficacité (efficacités) de la couverture, l'adéquation des prestations accordées (adéquation du niveau de protection garanti) et la transparence des règles et règlements. Cette recommandation s'applique, entre autres, aux pensions.

Sur la base de la Recommandation n° 2019/C 387/01, les 27 États membres préparent chacun un plan définissant des mesures pour la mise en œuvre au niveau national des principales orientations de cette recommandation. Les plans peuvent être consultés sur le site Accès à la protection sociale - Emploi, affaires sociales et inclusion - Commission européenne (europa.eu). Le plan belge peut être consulté à l'adresse suivante : [belgisch_actieplan_toegang_sociale_bescherming_fr.pdf](https://belgisch.actieplan.toegang_sociale_bescherming_fr.pdf) (belgium.be)

Au niveau belge, avant même l'adoption officielle de la recommandation par le ministère compétent, le SPF Sécurité sociale, une étude a été publiée qui, à l'instar d'un audit, a passé systématiquement en revue l'assurance sociale belge pour les salariés et les indépendants afin d'identifier les lacunes dans

⁸ JO C 387, 15 novembre 2019, 1

l'accès à la protection sociale et de formuler des propositions conformes aux principes formulés dans la recommandation.

Cette étude⁹ fait notamment écho tant à une suggestion qu'à une recommandation générale formulées par le Médiateur pour les pensions.

En ce qui concerne l'efficacité de la couverture dans le domaine des pensions, on constate que pour l'octroi d'une pension minimale en tant que salarié, les années de carrière en tant que travailleur indépendant sont également prises en compte et, inversement, les années en tant que travailleur indépendant sont prises en compte pour la condition d'accès à la pension minimale en tant que salarié. Toutefois, les années de carrière en tant que fonctionnaire ne sont prises en compte dans aucun des deux systèmes pour l'accès à la pension minimale.

Dans son Rapport annuel 2009, aux pages 114-119, le Médiateur pour les pensions a demandé de tenir compte des années d'activité en tant que fonctionnaire pour la pension minimale tant dans le régime salarié que dans le régime indépendant, et, inversement, de tenir compte des années d'activité en tant que salarié et indépendant pour la pension minimale dans le régime du secteur public.

Étant donné que la Recommandation n° 2019/C 387/01 ne cherche pas tant l'égalité entre les différents groupes professionnels mais plutôt à éliminer les obstacles qui empêchent les personnes ayant une carrière mixte d'avoir accès à des prestations de sécurité sociale d'une certaine importance, les professeurs estiment que, même si, selon l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 29 novembre 2018 (n° 166/2018) ceci n'implique pas de violation du principe d'égalité et de non-discrimination, la non prise en compte des années de carrière en tant que fonctionnaire constitue une restriction excessive à la capacité des personnes ayant des carrières mixtes d'obtenir une pension minimale.

Ils concluent donc qu'afin de rendre la législation plus conforme à la Recommandation n° 2019/C 387/01 du Conseil de l'Union européenne du 8 novembre 2019, le législateur devrait donc permettre la prise en compte des années de carrière en tant que fonctionnaire pour l'octroi des pensions minimales dans le régime des travailleurs salariés et indépendants. Leurs voix se joignent ainsi pleinement à celles de l'appel du Médiateur pour les pensions.

En ce qui concerne l'adéquation du niveau de protection garanti, les professeurs ont souligné un point précis : les salariés ne génèrent plus de droit à pension s'ils continuent à travailler après la prise de cours de leur pension anticipée, au-delà des limites autorisées, alors que c'est encore le cas pour les travailleurs indépendants.

En ce qui concerne les travailleurs indépendants, la Cour constitutionnelle n'a pas considéré que le fait qu'une pension ait déjà pris cours constituait un critère objectif pertinent empêcher de se constituer encore des droits à pension, puisque les travailleurs indépendants concernés paient les mêmes cotisations de sécurité sociale que les travailleurs indépendants qui n'ont pas encore pris leur pension de retraite.

Les professeurs ont fait valoir qu'en ce qui concerne l'acquisition de droits à pension en tant que salariés, ils ont suivi l'avis du Médiateur pour les pensions et que, par conséquent, le législateur devrait également permettre l'acquisition de droits à pension supplémentaires aux salariés bénéficiant d'une pension de retraite anticipée qui maintiennent une activité professionnelle au delà des limites autorisées, puisqu'ils paient les mêmes cotisations de sécurité sociale que les salariés qui n'ont pas encore pris leur pension de retraite. Cela est expliqué dans le Rapport annuel 2016 du Médiateur pour les pensions, à la page 100.

⁹ Voir Van Limberghen, G., Bertrand, O., Dumont, D., Fontaine, M., Tojerow, I., Cantillon, B., Delanghe, H., Hermans, K., Louckx, F. et Marchal, S., L'accès des travailleurs à la sécurité sociale en Belgique, rapport préparé pour le compte du SPF Sécurité sociale, Bruxelles-Anvers, VUB (Département de droit public) - ULB (Centre de droit public et social en Département d'économie appliquée) - Université d'Anvers (Centre de politique sociale et Groupe de recherche Gouvernement et Droit), 634 p., 2020, https://cris.vub.be/ws/portalfiles/portal/69359927/Access_to_Social_protection_in_Belgium_final_report_30_04_2020.pdf (ci-après Van Limberghen, G. et al., L'accès des travailleurs salariés et indépendants à la sécurité sociale en Belgique).



Les chiffres de 2022

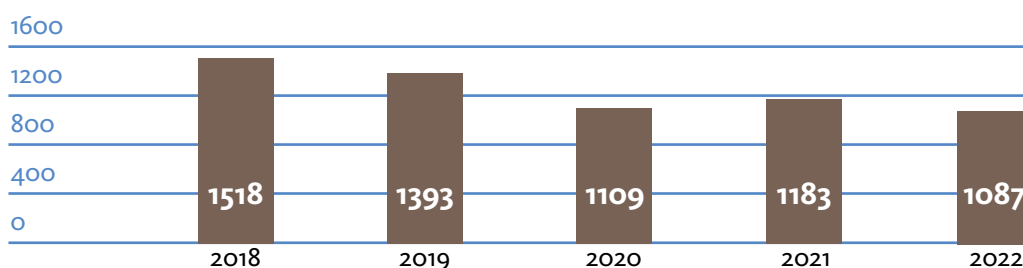
15

CHAPITRE

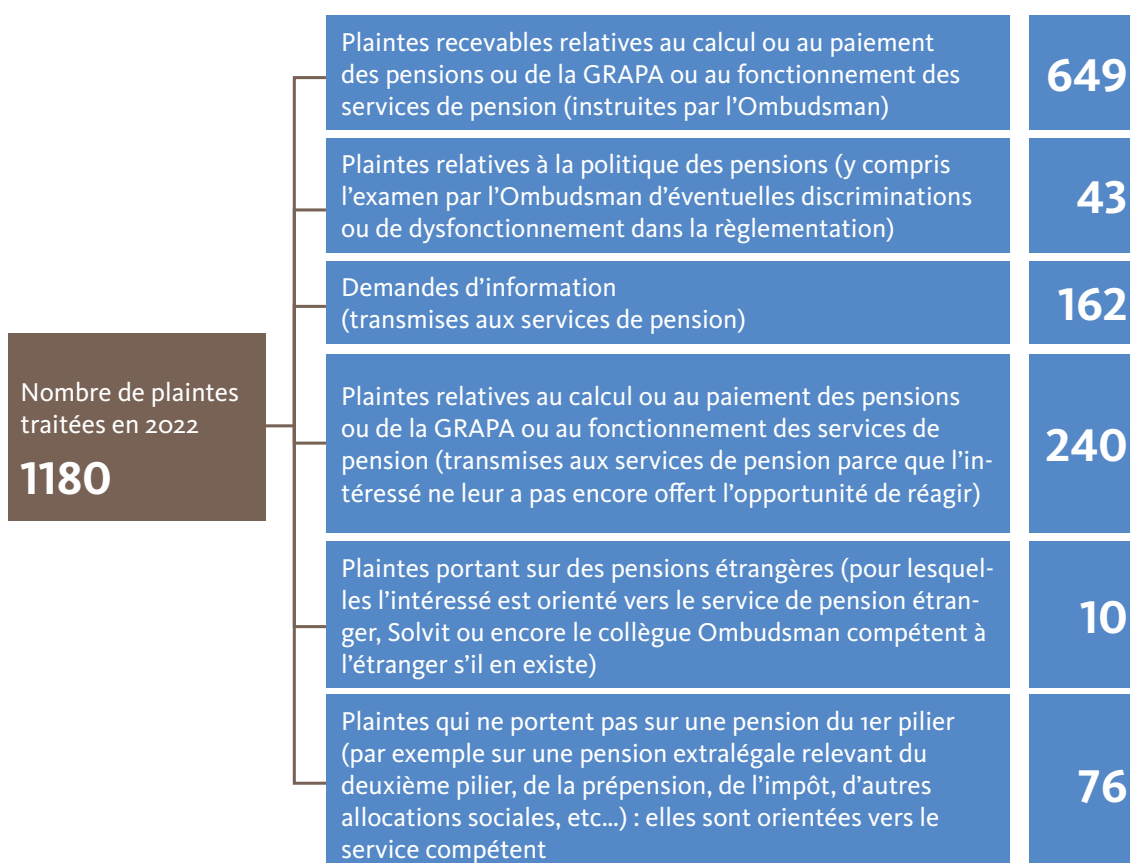
Les chiffres de 2022

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes au cours des 5 dernières années¹



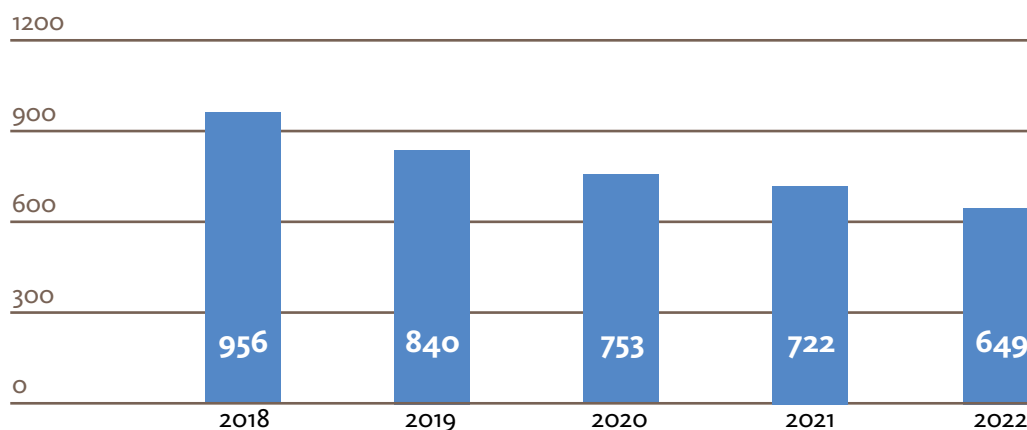
Les plaintes traitées en 2022²



¹ Ces statistiques ne reflètent que les plaintes soumises par écrit et oralement sur place, car le texte fondateur du Service de médiation pour les pensions ne prévoit que la possibilité pour le plaignant d'introduire une plainte soit par écrit ou soit oralement sur place au Service de médiation. Les nombreuses plaintes téléphoniques concernant, par exemple, la mauvaise accessibilité de la ligne pension 1765 n'y sont donc pas incluses. Le Collège réitère ici sa Recommandation générale 2020/5 (Rapport annuel 2020 p. 181-182) aux pouvoirs législatif et exécutif d'adapter cette loi fondatrice de la création et du fonctionnement du Service de médiation pour les pensions qui est totalement obsolète. Plus précisément, il s'agit de prévoir la possibilité d'introduire des plaintes par téléphone dans les cas qui le méritent de sorte à optimiser encore l'accessibilité du service.

² La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

Evolution du nombre de plaintes recevables portant sur les pensions et la GRAPA (octroi et paiement) ainsi que sur le fonctionnement des services de pension depuis 2018



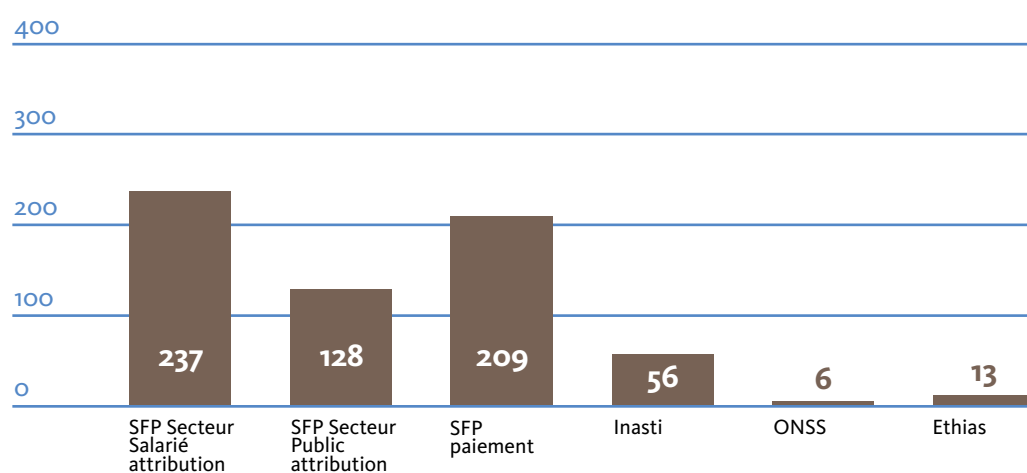
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

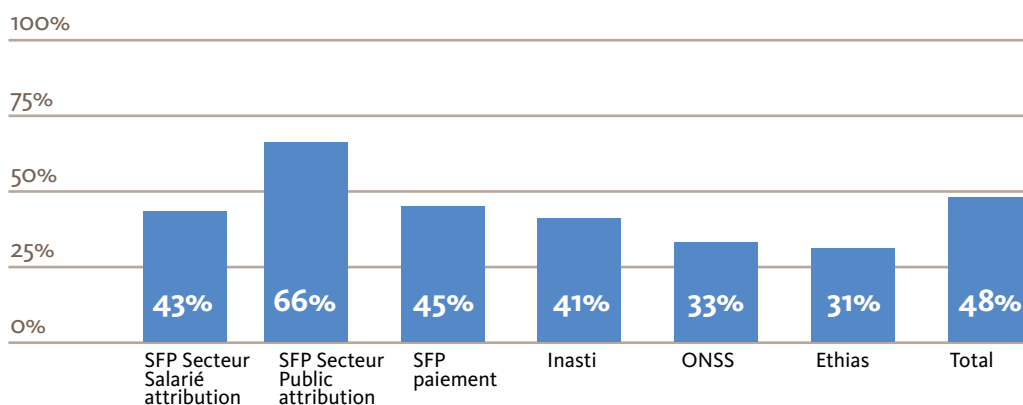
Le top trois des plaintes 2022 :

- Calcul de la pension (discussion portant sur les données de carrière, sur les conditions de carrière pour partir en pension anticipée, sur les règles de calcul,...)
- Accessibilité téléphonique de la ligne pension 1765 (secteur SFP)
- Application des retenues sur pension (cessions, saisies, autres cotisations et précompte)

Les Services de pension concernés



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

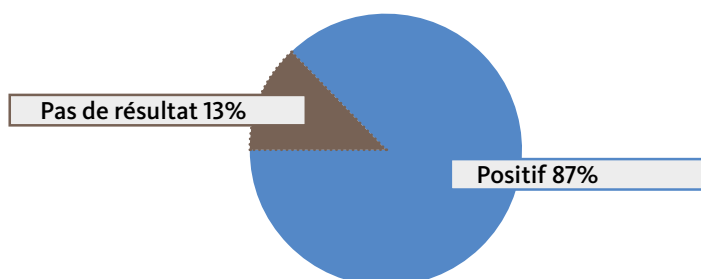


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative³

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées





SFP Secteur salarié – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
SFP – Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
INASTI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. Coordination 3. La gestion consciencieuse
SFP Secteur public – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. L'information passive 3. La gestion consciencieuse
ONSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Légalité
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. L'information active

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



³ Voir les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.

Quelques données concernant les plaignants

			
LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS	LE SEXE DES PLAIGNANTS	DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS	MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES
Néerlandophone 64 %	Femmes 42 %	Belgique 80 %	Par écrit ⁵ 99 %
Francophone 34 %	Hommes 58 %	A l'étranger 20 %	Oralement ⁶ 1 %
Germanophone 1 %			
Autres langues ⁴ 1 %			

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES	TRANSFERT OU ORIENTATION DES PLAINTES DÉCLARÉES IRRECEVABLES OU POUR LESQUELLES LE SERVICE N'EST PAS COMPÉTENT OU ENCORE LES PLAINTES QUI PORTENT SUR LA LOI ELLE-MÊME
35 jours	4 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2022

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	33
Entre 1 et 2 mois	novembre	14
Entre 2 et 3 mois	octobre	10
Entre 3 et 4 mois	septembre	6
Entre 4 et 5 mois	août	0
Entre 5 et 6 mois	juillet	4
Entre 6 et 7 mois	juin	1
Entre 7 et 8 mois	mai	1
Entre 8 et 9 mois	avril	2
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	0
Entre 11 et 12 mois	janvier	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2022	3
Total		75

La raison pour laquelle 6 dossiers n'ont pas été clôturés après plus de 8 mois est due au fait que les réponses aux propositions de médiation du Service de médiation pour les pensions qui ont été demandées au service juridique du SFP sont toujours attendues.

⁴ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁵ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web.

⁶ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence.



*Procédure de
traitement des plaintes*

16 CHAPITRE

Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de Médiation Pensions traite les requêtes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

1. Les plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension compétents

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pensions n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de Médiation Pensions. Il s'agit de l'activité principale – le core business – du Service de Médiation Pensions.

Le Service de Médiation Pensions a accès à la plupart des applications informatiques des services de pension. Dans un premier temps, la plainte est examinée principalement sur la base des informations disponibles dans le ou les dossiers de pension du plaignant et des informations fournies par ce dernier.

Le grand avantage de l'accès aux dossiers de pension, outre la réduction de la charge administrative pour le plaignant (qui ne doit pas envoyer copie de tous les documents dont il dispose au Service de Médiation Pensions) et le gain de temps pour les services de pension (qui ne doivent plus envoyer non plus toutes les informations du dossier de pension du plaignant sous forme papier ou de fichier numérique au Service de Médiation Pensions), est que le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre et circonscrire la situation décrite dans la plainte. L'Ombudsman peut en voir tout le contexte, y compris les implications qu'une pension a sur d'autres pensions. De cette façon, le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre le monde des pensionnés et obtenir une vision objective du problème.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont demandées.

Le Service de Médiation Pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de Médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur son site web : <https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte est non-fondée, le Service de Médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a fait son travail correctement (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.) afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Principalement par e-mail, des notes convaincantes sont échangées entre le Service de Médiation Pensions et les services de pensions. En bref, cela signifie que l'Ombudsman essaie de convaincre le service de pension d'accepter une solution au problème.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de médiation Pensions ne travaille pas seulement de manière curative (traiter « la » plainte) mais intervient aussi de manière préventive et tente de convaincre les services de pensions d'adapter leurs méthodes de travail si elles ne sont pas conformes aux critères d'évaluation. De cette manière, l'Ombudsman tente d'éviter que de futurs retraités soient confrontés à un problème similaire à celui pour lequel une médiation avec un résultat positif a pu aboutir.

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Par ces plaintes, les requérants contestent la législation qui leur est appliquée et demandent l'intervention de l'Ombudsman dans l'espoir de faire modifier cette législation.

Souvent, le motif sous-jacent est une insatisfaction pure et simple quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant de pouvoir établir que la plainte concerne effectivement un choix de nature politique, il faut souvent examiner la situation en matière de pension sur la base du dossier de pension du plaignant.

Toutefois, l'Ombudsman examine également si la législation ne recèle pas une discrimination ou ne provoque un dysfonctionnement (avec comme corollaire que l'objectif poursuivi par cette réglementation n'est ou ne serait pas atteint). Si tel est le cas, le Service de Médiation Pensions peut faire une recommandation générale au Ministre compétent et au législateur pour adapter la législation.

S'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

L'Ombudsman pour les pensions n'est pas habilité et n'a pas été créé pour intervenir dans la politique des pensions. Par ailleurs, une telle intervention pourrait indéniablement risquer de compromettre, voire d'hypothéquer, notre indépendance et notre impartialité dans le traitement des plaintes.

Le cas échéant, l'Ombudsman attire l'attention des plaignants sur ce point et les oriente, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et le gouvernement, vers le pouvoir législatif, qui est généralement la Chambre des représentants, ou vers le pouvoir exécutif, qui est généralement le ou la Ministre des Pensions ou le ou la Ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des travailleurs indépendants.

3. Demandes d'informations

Environ la moitié des appels téléphoniques sont des demandes d'informations sur les pensions légales. Il en va de même pour environ 14 % des requêtes écrites introduites.

La majorité des demandes d'information porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la date de départ en pension la plus proche, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP via le 1765 ou encore depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

L'Ombudsman n'est pas habilité à répondre aux questions d'informations ni à fournir des conseils juridiques, au risque de se substituer au rôle des services de pension. Dans le cadre de sa mission générale d'orientation, ces questions sont orientées vers le ou les service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque les gens demandent des informations par téléphone, l'Ombudsman leur indique le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site web du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, l'Ombudsman aide à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, l'Ombudsman leur demande de désigner une personne de confiance et n'hésite pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du service du médiateur.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises au(x) service(s) de pensions compétent(s). Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels l'Ombudsman a conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'information qui leur sont adressées.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés recontacte l'Ombudsman après qu'il ait été orienté par téléphone ou que l'on ait transféré sa demande d'information écrite.

4. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pensions étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la retraite la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les médiateurs transmettent la plainte à Solvit (Des solutions aux problèmes liés à vos droits dans l'UE https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de médiation pour les Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

6. Plaintes qui ne sont pas liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre de la Concertation Permanente des Médiateurs/Ombudsmans (CPMO), est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, l'Ombudsman recherche une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, il recourt à ses réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales des travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).



*Moyens et activités du Service de
Médiation pour les Pensions*

17 CHAPITRE

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions

1. L'effectif du personnel

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneke, forment le Collège des médiateurs. Chaque Ombudsman maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (disponible sur son site www.mediateurpensions.be).

Outre le Collège, l'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comptait au début de l'année 2022 : 5 examinateurs, dont 2 francophones (bénéficiant d'une formation universitaire ou assimilée) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) ainsi qu'un collaborateur polyvalent francophone ayant une bonne connaissance du néerlandais et s'occupant du front-office ainsi que du knowledge management.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais ont surtout, tout aussi important dans un Service de médiation, développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.



Le 1er juillet 2022, une experte francophone en matière de pensions a quitté le service.

En mai 2022, un appel aux candidats a eu lieu une première fois pour le poste vacant d'expert en pensions francophone. Comme le prévoit l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 portant création du service du médiateur des pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au service du médiateur des pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent se porter candidats. Il n'y a eu aucune candidature pour ce poste.

Le poste vacant d'expert en pensions de langue française a été réouvert fin juillet à défaut de candidat répondant au profil.

Le 1er septembre 2022, le collaborateur francophone en charge du front-office a quitté le Service des pensions. Ce poste vacant a également été réouvert. Un appel aux candidats a eu lieu via le Moniteur belge et Selor. En parallèle, entretemps, un troisième appel aux candidats a été relancé pour le poste d'expert, sans succès toutefois pour aucun de ces deux postes.

En décembre 2022, un quatrième appel aux candidats au titre d'expert a été lancé. De nouveau sans succès.

En clair, cela signifie donc qu'une grande partie de la charge de travail de l'année de fonctionnement 2022 a été assurée par seulement 4 personnes et le Collège des médiateurs. Compte tenu de la charge de travail élevée, le Collège des médiateurs tient à remercier expressément ses collaborateurs pour le travail accompli.

En vue de réduire la charge de travail, nous réitérons donc ici notre Recommandation générale 2020/5 (Rapport annuel 2020 pp. 181- 182) au législateur et à l'exécutif de modifier la législation sur l'organisation et le fonctionnement du Service de médiation pour les retraites qui est totalement obsolète. Le Collège souligne l'importance d'adapter la rémunération des personnes travaillant au Service de médiation afin de rendre le travail plus attractif. Il souligne également l'importance d'offrir des possibilités de recrutement plus larges pour le poste de collaborateur auprès du Service de médiation pour les pensions, à savoir ne plus se limiter aux fonctionnaires fédéraux détachés nommés à titre permanent (mais permettre également le recrutement de collaborateurs contractuels).

2. Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

Lorsque le Collège décide des engagements, il est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales. Ainsi, le Service est également soumis aux économies générales imposées à la fonction publique fédérale pour les années futures.

3. Informatique : modernisation de notre base de données

Les outils informatiques mis à la disposition des Médiateurs et des collaborateurs permettent le télétravail. Pour rappel, le Service du médiateur pour les pensions a accès aux logiciels et aux dossiers de pension du SFP et à ceux de l'INASTI.

Etant donné que la base de données utilisée par le Service de médiation pour les pensions depuis sa création en 1999 ne répondait plus aux besoins actuels permettant de fournir les informations nécessaires à une gestion fluide et efficace des données, des travaux d'adaptation ont été entrepris dans le courant de l'année 2021.

Ainsi, des ajustements tant ergonomiques (nouvelle barre d'outils, suppression des onglets inutiles, ...) que techniques ont eu lieu. Ces ajustements apportent également une solution aux problèmes de stabilité survenus ces derniers temps. Cette adaptation a été finalisée au début de l'année 2022. Depuis, la base de données est redevenue plus performante.

Ainsi, à titre d'exemple, afin de permettre un meilleur reporting des plaintes, la possibilité d'introduire dans la base de données un deuxième mot-clé concernant l'objet des plaintes par administration de pension, a été créée en septembre 2022.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27^{ème} étage du World Trade Center III à Bruxelles. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement (moyennant réservation).

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans

Le service de médiation est membre des organisations suivantes :

1. La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges. Plus encore, la CPMO a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auquel un médiateur ou un ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

La CPMO souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés dans la création d'un site-portal www.ombudsman.be et la diffusion d'un folder.

2. L'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com)

Cet institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

3. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de leur garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

6. Collaboration avec le monde universitaire

Le 18 février 2022, le Médiateur francophone est intervenu lors d'un séminaire¹ proposé par l'Université Catholique de Louvain (UCL) « Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre ! Moyens d'action et résultats de l'Ombudsman pour les Pensions au travers de quelques cas pratiques ! ».

Les 24 et 25 mars 2022, le Médiateur néerlandophone a donné 6 séminaires de 2 heures chacun à la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre du séminaire sur la sécurité sociale. Chaque séminaire a été suivi par 20 étudiants. Les sujets abordés provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation des pensions. Entre autres, les points suivants ont été traités :

¹ Via Teams.

- Etablissement et ouverture des droits à pension et calcul de la garantie de revenus pour les personnes âgées ;
- Cumul de pension et d'activité professionnelle ;
- Problème lors du passage des allocations de chômage à la pension à l'âge de 65 ans pour les travailleurs résidant en Belgique qui deviennent chômeurs après une longue carrière aux Pays-Bas et une courte carrière en Belgique.

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront souvent professionnellement dans des services et organisations susceptibles de faire appel à l'Ombudsman pour les Pensions ou qui auront des affinités avec lui que ce soit sur le fond ou dans le cadre de la résolution de litiges (par exemple, les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'études des partis politiques, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services de pension) se sont familiarisés avec les tâches et le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

Le 8 novembre 2022, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a donné une conférence sur les pensions légales dans le cadre de la Chaire de droit des pensions à la KUL. Cette chaire offre un aperçu académique et pratique du système, du contexte et de l'application concrète du droit des pensions.

Cette collaboration contribue en outre, et ce n'est pas la moindre de ses qualités, au renforcement de l'autorité morale du Service de médiation pour les pensions.

7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les pensions entame une médiation avec les services de pension afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. De cette façon, un différend peut être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation pour les pensions va plus loin. L'objectif est d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible lorsque les services de pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) retraité sait comment agir afin d'éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation pour les pensions tente également d'agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l'instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s'avérer être une source d'inspiration pour la résolution d'autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/> » donne dans chaque numéro une brève explication juridique de l'Ombudsman pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les pensions.



- Dans la 3ème Newsletter de l'année académique 2021-2022, le Médiateur pour les pensions explique sa médiation grâce à laquelle une décision de recouvrement de pensions a pu être annulée. Il a pu démontrer que le montant dont le SFP tenait compte dans le cadre d'un cumul consistait en réalité en des arriérés de salaires, relatifs à la période d'activité située avant le départ en pension ;
- Dans la 4ème Newsletter de l'année académique 2021-2022, le Médiateur pour les pensions explique que grâce à sa médiation, l'absence d'enquête approfondie sur l'état civil a été qualifiée d'erreur administrative, ce qui a entraîné l'annulation d'une décision de récupération de pension ;
- Dans la 1ère Newsletter de l'année académique 2022-2023, l'Ombudsman explique comment le Service fédéral des pensions a revu son interprétation de la notion de « suspension de la pension de survie », ce qui permet la remise en paiement de celle-ci dès le mois suivant la fin du (dernier) mariage.

8. La formation permanente

Le Service de médiation pour les Pensions attache beaucoup d'importance à la formation permanente qui couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service ; et autres diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, le Service cherche à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics.

Les collaborateurs ou les ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'études, congrès et colloques suivants :

- Webinaire « Leadership inclusif », 03 février 2022, SPF Santé Publique ;
- Webinaire « Raison, proportionnalité, déférence et séparation des pouvoirs », 24 février 2022, UCL ;
- Matinée d'études « Genre & Pension », 07 mars 2022, SPF Sécurité sociale ;
- Webinaire « Complaint handling », 08 mars 2022, The African Ombudsman Research Centre (AORC) ;
- Cours Magistral sur le Droit des Pensions « het overzicht van de onderzoeksbevindingen inzake de uitbetaling van het aanvullend pensioen » & « de onderzoeksresultaten van de consumentenbevragingen inzake aanvullen pensioen », 15 mars 2022, KU Leuven ;
- Journée d'études PensionStat.be, 30 mars 2022, SIGEDIS, SFP, INASTI, FSMA, SPF SS & BFP ;
- Séminaire « La communication en matière de pensions », 01 avril 2022, UCL ;
- Journée d'inspiration « Van klacht naar kracht », 25 avril 2022, Ombudsdienst Stad Antwerpen ;
- Journée du Droit des Pensions « De pensioenopbouw van zelfstandigen », 10 mai 2022, KU Leuven ;
- Collège d'experts « De verdere uitbouw van het sociaal statuut van de zelfstandigen », 18 mai 2022, Master of Laws in het sociaal recht van de Vrije Universiteit Brussel, ASR & UBLA ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 1 – Introduction et Applications », 01 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 2 – Applications et compétences », 02 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 2 (suite) – Applications et compétences », 03 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 3 – Date P », 08 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 3 (suite) – Date P », 10 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4 – Portail des Pensions », 13 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4 (suite) – Portail des Pensions », 14 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 4bis – Adaptations du Portail des Pensions », 16 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 5 - Pencil », 20 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 5 (suite) – Pencil », 22 juin 2022, SFP ;
- Conférence « Non-recours aux droits sociaux en Belgique : ampleur, causes et solutions politiques », 23 juin 2022, BELMOD ;
- « 10 ans d'information aux travailleurs et pensionnés transfrontaliers », 23 juin 2022, Bureau pour les questions belges transfrontalières de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) Pays-Bas ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 6 – Minimum garanti », 24 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 7 – Cumul », 27 juin 2022, SFP ;
- Formation « Fonctionnaires – Module 8 – Paiements et décisions », 28 juin 2022, SFP ;
- Workshop « Services de médiations et médias sociaux », 24 novembre 2022, CPMO ;
- Actualités Leergang Pensioenen « Droit européen », 13 décembre 2022, KU Leuven.

9. Gestion des connaissances

En raison de l'imminence des départs à la retraite de collaborateurs et des nouveaux recrutements associés, ainsi que de l'augmentation de la rotation de personnel ces dernières années, il convient de redoubler d'efforts pour centraliser les connaissances disponibles entre les collaborateurs, afin qu'aucune connaissance ne soit perdue lors du départ à la retraite.

De plus, les nouveaux collaborateurs devraient avoir un accès facile aux connaissances acquises au fil des ans au Service de médiation des pensions. Actuellement, une partie des connaissances (législation

sur les pensions, résultats de la médiation, jurisprudence, etc.) est répartie individuellement entre les différents gestionnaires, ce qui signifie que ces connaissances risquent de se perdre, fût-ce partiellement.

En outre, compte tenu des outils informatiques utilisés, la base de connaissances actuelle n'est pas aisée à consulter.

Un projet a été lancé en 2021 pour créer une nouvelle base de connaissances. En concertation avec le SPF Sécurité sociale, il a été fait appel à un consultant externe en 2022 pour analyser comment les connaissances dont disposent actuellement les différents gestionnaires de dossiers peuvent être partagées avec l'ensemble de l'équipe.

10. Communication du Rapport Annuel

Le Rapport Annuel du service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, à la Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le Rapport annuel 2021 a été présenté aux différentes administrations de pension : le rapport annuel a été présenté à l'INASTI, au département de la sécurité sociale outre-mer de l'Office national de sécurité sociale, Ethias, et au Service fédéral des pensions.

On ajoutera encore que le Rapport annuel est disponible pour le grand public sur le site web www.mediateurpensions.be. Une version papier est envoyée à toute personne intéressée qui en fait la demande.

11. Présentations du Service - Communication

Le Médiateur pour les pensions accepte également les invitations d'organisations à présenter le fonctionnement et les compétences du Service de médiation des pensions et à commenter le Rapport annuel. Cette année, il était une fois de plus présent auprès du Service des pensions de Mutualités chrétiennes (NL) CM le 17 mai 2022 où le Rapport annuel 2021 du Service de médiation des pensions a été présenté. Le 25 avril 2022, il a expliqué les sujets suivants aux collaborateurs des services de plaintes de la Ville d'Anvers lors de la journée d'inspiration « De la plainte à son pouvoir d'impact » organisée par l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers : le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions et l'impact des recommandations.

12. Collaboration avec les collègues ombudsmans

En plus de nos relations privilégiées avec les services de pensions, le Collège entretient également des contacts réguliers avec ses collègues en Belgique et à l'étranger. Ces relations avec les collègues sont une aide particulièrement précieuse pour optimiser le service au plaignant.

Occasionnellement, une enquête conjointe est menée avec ces collègues dans un dossier de plainte, surtout lorsque des compétences complémentaires et/ou connexes sont impliquées.

Les collègues concernés sont principalement le Médiateur fédéral (la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les fonctionnaires fédéraux), le Service du Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (principalement la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants), le Service du Médiateur flamand (également la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants également).

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les Ombudsmans collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence. Généralement, la co-instruction se traduit par le biais d'une collaboration à toutes les étapes, soit par l'organisation de réunions conjointes, par l'échange d'informations ou encore l'échange des lettres de clôture respectives.

Le renvoi correct au médiateur compétent, également à l'étranger, est un autre exemple de la manière dont une bonne coopération optimise notre service au pensionné. Cela s'applique également à l'inverse. D'autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), reçoivent parfois aussi des plaintes relatives aux pensions et nous les transmettent ou nous communiquent leurs coordonnées.

La collaboration va même plus loin encore, puisque l'Ombudsvrouw de la Ville de Gand met ses locaux à notre disposition une après-midi par mois afin d'y tenir une permanence.

Il en va de même des contacts avec les collègues du monde entier. En effet, en Europe, et partout ailleurs, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent donc des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il arrive parfois qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger débloque le dossier.

Le 25 avril 2022, le bureau de la Médiatrice (Ombudsvrouw) de la Ville d'Anvers a organisé une journée de réflexion intitulée « Van klacht naar kracht 2.0 ». Le Médiateur pour les pensions néerlandophone a été invité à participer à un workshop. Au cours de la discussion, il a répondu à des questions sur le fonctionnement du service du médiateur, la coopération avec les gestionnaires de plaintes des services de pension et la relation «gestionnaire de plaintes - médiateur - politique».



Recommandations 2022

18
C H A P I T R E

Recommandations 2022

Le Collège des médiateurs pour les Pensions peut faire deux types de recommandations.

Sur la base de l'article 16 de l'arrêté royal d'instauration, il peut adresser aux services de pensions toute recommandation qu'il juge utile.

Les recommandations sont reprises dans le Rapport annuel ou, le cas échéant, dans les Rapports intermédiaires sur la base de l'article 17 de l'arrêté royal d'instauration.

Par une recommandation *générale* adressée au pouvoir législatif ou exécutif, le Collège vise en premier lieu à améliorer la législation et la réglementation, notamment lorsqu'une discrimination réelle ou perçue est détectée, lorsque des interprétations multiples de la législation ou de la réglementation sont possibles, ou lorsqu'un dysfonctionnement est identifié.

Par une recommandation *officielle*, le Collège des Médiateurs invite le service des pensions à réviser ses décisions et/ou ses méthodes de travail lorsque le Collège a constaté qu'elles ne sont pas conformes aux lois et règlements ou aux principes de bonne administration, ou lorsque le Collège invoque l'équité. Le ou les ministres compétents reçoivent copie de la Recommandation officielle.

Les recommandations et le suivi qui y a été donné sont mentionnés sur le site du Service de médiation. A ce jour, une grosse majorité des recommandations ont été suivies en tout ou en partie.

Il va sans dire que le recours à une recommandation n'a lieu qu'au terme d'une analyse approfondie et, le cas échéant, après de multiples échanges avec les services de pensions concernés.

Recommandation générale 2022/1

Le Médiateur recommande au législateur de modifier l'article 152 § 4, 1° de la loi du 15 mai 1984 afin qu'il renvoie à l'article 131 ter § 1, 2° de la loi du 24 avril 2014 modifiant la loi du 15 mai 1984 relative aux mesures d'harmonisation des régimes de pension (dont l'objectif était de faire en sorte qu'une carrière professionnelle étrangère puisse également compter pour la condition des 2/3 d'une carrière complète donnant accès à la pension minimale garantie des travailleurs indépendants) puisqu'il est clairement dans l'intention du législateur de ne pas payer l'allocation complémentaire à la personne dont la pension de travailleur indépendant a été octroyée sur la base de la pension minimum garantie, de sorte que la lettre de la loi corresponde également à son esprit (ratio legis) et à la pratique administrative des services de pension.

Voir Chapitre 7

Recommandation générale 2022/2

L'Ombudsman recommande au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement, destinée à compenser la différence de période de préavis entre ouvriers et employés depuis 2014, ne devrait pas être incluse dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 et dans lesquels le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension. Quiconque a bénéficié durant l'année qui précède l'année de la prise de cours de la pension d'une indemnité en compensation du licenciement, ne bénéficie pas d'un pécule de vacances dès l'année de prise de cours de sa pension.

Voir Chapitre 5



CONTACT US

Adresses utiles

19 **CHAPITRE**

Adresses utiles

MINISTRE DES PENSIONS

Karine Lalieux

Avenue de la Toison d'Or 87
10^{ème} et 11^{ème} étages
1060 Bruxelles

Tél. : + 32 2 541 64 84

E-Mail : info@lalieux.fed.be
<https://lalieux.belgium.be/fr>

MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES INDEPENDANTS, DES PME ET DE L'AGRICULTURE, DES REFORMES INSTITUTIONNELLES ET DU RENOUVEAU DEMOCRATIQUE

David Clarinval

Rue des Petits Carmes 15
6^{ème} étage
1000 Bruxelles

Tel.: + 32 2 277 69 79

E-Mail : info@clarinval.belgium.be
<https://clarinval.belgium.be/fr>

CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique

Finance Tower
A l'attention de Mme Alexandra Labreux
Bd. du Jardin Botanique 50 bte 115
1000 Bruxelles

Tél. : + 32 2 528 60 41 ou 02 258 61 82

E-Mail : favo-ccfa@minsoc.fed.be
www.conseildesaines.belgium.be

POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE

www.demandepension.be

POUR ACCEDER A SON DOSSIER DE PENSION

www.mypension.be

Ce site est en évolution constante et permet e. a. de consulter sa carrière en ligne (dans tous les régimes), sa date (ses dates) de pension (Date P). A ce jour (uniquement) les pensionnés peuvent consulter les informations relatives au paiement de leur pension ainsi que le courrier du SFP.

SERVICE FEDERAL DES PENSIONS (SFP)

Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles

Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : **1765**
De l'étranger : +32 78 15 1765

Internet : www.sfpd.fgov.be

Formulaire de contact : <https://www.sfpd.fgov.be/fr/formulaire-de-contact>
ou via le site protégé Mypension

Pour connaître les permanences dans les communes, bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site www.sfpd.fgov.be sous la rubrique « Contact ».

Permanences internationales du SFP

Le SFP tient des permanences en France et en Allemagne.

La Caisse de pension allemande « Deutsche Rentenversicherung », la Caisse de pension française « CARSAT » et la Caisse de pension des Pays-Bas « SVB » tiennent des permanences dans les bureaux du SFP.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles

Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : **1765**
De l'étranger : +32 78 15 1765

ou +32 2 546 42 11 (numéro général)
Fax : +32 2 511 21 53

Internet : www.inasti.be
E-mail : info@inasti-rsvz.fgov.be

Pour connaître les permanences dans les communes bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site www.inasti.be sous la rubrique « contact ».

ONSS

Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles
Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h

Téléphone : +32 2 509 59 59

Formulaire de contact : <https://www.rsz.fgov.be/fr/contact>
Internet : <https://www.rsz.fgov.be/fr/contact>

HR-RAIL SERVICE PENSIONS (ex-SNCB)

Uniquement encore compétent pour le paiement des indemnités de frais de funérailles.

Rue de France, 85
1060 Bruxelles

Tél. : + 32 2 525 94 40

E-Mail : h-hr352@hr-rail.be
Internet : <https://hr-rail.be/fr>

ETHIAS (PENSIONS LEGALES DU SECTEUR PUBLIC – AUTORITES LOCALES)

Rue des Croisiers, 24
4000 Liège

Tél. : + 32 4 220 31 11
Fax : + 32 4 249 60 65

E-mail : clients-collectivites-pub@ethias.be

POUR TOUT AUTRE OMBUDSMAN INSTITUTIONNEL

www.ombudsman.be

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	
Hot Topics in 2022	1
CHAPITRE 1	
Pension en cumul avec une activité professionnelle durant la période du covid	11
■ La pensionnée qui a poursuivi son activité professionnelle dans le secteur des soins sans changement d'horaire mais qui a bénéficié d'une augmentation de salaire (étant donné qu'elle est entrée dans le système IFIC et qu'elle a ainsi bénéficié d'une augmentation de salaire structurelle, entre autres en vertu du covid, avec une partie de l'augmentation de salaire payée rétroactivement sous forme de prime) est exclue des mesures spéciales sur le cumul et doit rembourser une partie de la pension.	14
CHAPITRE 2	
Information disponible sur Mypension	19
■ Dans un plus grand nombre de cas, demander aux futurs retraités de prévoir de signaler les périodes manquantes consacrées à l'éducation d'un enfant de moins de 6 ans.	21
■ Appel aux futurs retraités, quelques années avant d'atteindre la date de départ à la pension la plus proche possible, afin de songer à vérifier leurs données de carrière.	24
■ Appel aux futurs retraités afin de vérifier régulièrement leurs données de carrière dès qu'ils commencent à travailler.	26
■ Appel aux services des pensions afin de faire vérifier l'exactitude des données de carrière dans les plus brefs délais lorsque le pensionné signale une erreur présumée et de la corriger le cas échéant.	27
■ Appel aux services de pension afin de vérifier de manière proactive l'exactitude des données de carrière quelques années avant la date de départ à la pension la plus proche possible.	28
■ Appel aux services de pension afin de ne pas publier la date de départ à la pension la plus proche possible lorsqu'une erreur a été identifiée dans le module de calcul.	29
■ Appel aux services de pension afin de résoudre entièrement les problèmes de téléchargement des réponses dans mypension afin que les réponses aux questions posées par les (futurs) pensionnés puissent toujours être retrouvées dans mypension.	30
CHAPITRE 3	
Contenu et établissement des attestations fiscales relatives aux cotisations de régularisation de périodes d'études	35
CHAPITRE 4	
Quelques médiations réussies	43
■ Octroi d'une bonification pour diplôme à un fonctionnaire de niveau C parce que la possession d'un diplôme d'enseignement supérieur était une condition de promotion.	46
■ Attribution d'une garantie de revenus pour les personnes âgées avec effet rétroactif au mois suivant le 65ème anniversaire à un couple marié, le SFP ayant omis à tort de mener un examen d'office à ce sujet.	47
■ Annulation d'une décision de récupération de pension par l'INASTI parce que le pensionné a reçu des informations incorrectes sur plusieurs décisions de pension et que la décision de récupération a hypothéqué la confiance légitime du pensionné dans l'idée qu'il pouvait dorénavant cumuler de manière illimitée.	50
■ Ethias et une pension pour cause d'inaptitude physique : la transition de l'ancienne législation sur les pensions minimales à la législation du 26 juin 1992 mal assurée.	56
■ Le SFP procède à une enquête approfondie et détaillée sur les périodes de chômage manquantes dans les carrières professionnelles.	57

■ Après le décès, le SFP octroie une pension au taux de ménage au lieu du montant au taux d'isolé en raison d'une erreur matérielle (en cas d'élément douteux, ne pas poursuivre l'enquête).	60
CHAPITRE 5 « Indemnité en compensation du licenciement » et pécule de vacances pour l'année de la prise de cours de la pension dans le régime des salariés	67
CHAPITRE 6 Appel afin d'améliorer l'échange d'informations relatives aux retenues de cotisation AMI, cotisation de solidarité et de précompte professionnel	73
■ Retenue d'une cotisation AMI temporairement trop élevée en cas de cumul d'une pension payée par le SFP et d'une pension payée anticipativement par Ethias alors que la cotisation AMI devrait être limitée.	76
CHAPITRE 7 Recommandation : Adapter les conditions de paiement de l'allocation spéciale pour les indépendants aux conditions d'octroi de la pension minimale pour les indépendants modifiées en 2014	81
CHAPITRE 8 Droit à l'erreur du (futur) pensionné ?	89
■ Information sur l'impact de la pension légale sur l'imposition fiscale de la pension extralégale.	92
■ Demande de pension introduite avec retard.	95
CHAPITRE 9 Accessibilité téléphonique de la ligne pension 1765 (SFP principalement section des paiements)	107
CHAPITRE 10 Les plaintes : un outil idéal pour améliorer les pratiques	113
■ Amélioration de la procédure d'envoi de l'accusé de réception du certificat de vie.	115
CHAPITRE 11 Lutte contre la pauvreté : Appel afin de publier à temps les nouveaux seuils relatifs aux saisies et aux cessions en matière de pension lors de leur adaptation et de permettre ainsi leur application par le SFP	119
CHAPITRE 12 Informatisation	125
■ Commentaires sur la manière dont le SFP détermine le nombre de jours à prendre en compte pour la condition de carrière pour l'année du départ en pension.	127
CHAPITRE 13 Garantie de revenus aux personnes âgées	133
■ Comment prendre en compte une diminution « normale » des revenus mobiliers ?	135

CHAPITRE 14	
Suivi donné aux recommandations et suggestions du Médiateur pour les pensions	139
■ L'unité de la carrière trouve un écho et une confirmation dans l'arrêt de la Cour constitutionnelle 8/2022	141
■ Les services de pension adaptent leurs pratiques : 12 exemples	144
■ La question des cotisations AMI et des petites pensions complémentaires et la demande d'actualisation des coefficients de conversion du capital en rente fictive trouvent un écho dans l'avis du Conseil national du travail n° 2.282 du 29 mars 2022	147
■ Questions parlementaires sur une recommandation et certaines des suggestions faites par le Médiateur pour les pensions	148
■ Recommandation numéro 934/2 du Parlement Benelux du 18 juin 2022 sur le problème des pensions transfrontalières basée, entre autres, sur les recommandations et suggestions du Collège des médiateurs belges pour les pensions	149
■ Recommandations des professeurs Guido Van Limberghen (VUB), Daniel Dumont (ULB), Freek Louckx (UA), Sarah Marchal (UA) et Bea Cantillon (UA) en réponse à la Recommandation n° 2019/c 387/01 du 8 novembre 2019 du Conseil de l'Union européenne sur l'accès à la protection sociale des travailleurs salariés et indépendants	152
CHAPITRE 15	
Les chiffres de 2022	155
CHAPITRE 16	
Procédure de traitement des plaintes	161
CHAPITRE 17	
Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions	167
1. Effectif du personnel	169
2. Les moyens financiers	170
3. Informatique : Modernisation de la base de données	170
4. Nos bureaux	171
5. Participation aux organisations de médiateurs et ombudsmans	171
6. Collaboration avec le monde universitaire	171
7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »	172
8. La formation permanente	173
9. Gestion des connaissances	173
10. Communication du Rapport annuel	174
11. Présentations du Service – Communication	174
12. Collaboration avec les collègues ombudsmans	174
CHAPITRE 18	
Recommandations 2022	177
■ Recommandation 2022/1	179
■ Recommandation 2022/2	179
CHAPITRE 19	
Adresses utiles	181
TABLE DES MATIÈRES	187



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be