



Rapport Annuel 2019

Editeur resp. : Jean Marie Hannesse 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.

Impression : Artoos

Introduction : les sujets brûlants de l'année écoulée

En raison de la mondialisation, de plus en plus de personnes provenant d'autres pays viennent travailler en Belgique. L'Ombudsman pour les Pensions constate également une augmentation du nombre de Belges qui s'installent définitivement à l'étranger après avoir pris leur retraite.

Dans un premier chapitre, sont examinés les problèmes rencontrés par les (futurs) pensionnés « mobiles » qui ont droit à une pension belge.

A ce sujet précisément, l'Ombudsman pour les Pensions recommande au législateur, tant dans ses effets au niveau national qu'international, d'adapter la législation sur un certain nombre de points de façon à rencontrer les conséquences et à pallier les écueils de cette évolution sociétale. Actuellement, trop de (futurs) retraités qui ont droit à une pension belge sont encore potentiellement lésés lorsqu'ils font usage de leur droit à une libre circulation et mobilité.

Tout d'abord, pour les futurs pensionnés qui vivent à l'étranger, la pension de retraite n'est pas automatiquement examinée à l'âge de la retraite. En effet, le service des pensions ne dispose pas des adresses actualisées permettant de contacter ces futurs retraités.

Pour certains d'entre eux, cette question est réglée en accordant cette pension rétroactivement au moment où ils en font la demande (il s'agit des personnes qui résidaient à l'étranger au moment de l'introduction de la demande); pour d'autres, elle ne l'est pas (pour les personnes qui entretemps sont revenues résider en Belgique au moment de l'introduction de la demande). Le Médiateur constate une discrimination dans ce domaine.

Deuxièmement, le Médiateur note qu'une personne de nationalité étrangère qui a travaillé en Belgique en tant que travailleur salarié ou indépendant et qui vit maintenant à l'étranger, et malgré qu'elle y ait payé des cotisations de sécurité sociale, ne peut percevoir sa pension de salarié ou d'indépendant s'il n'y a pas d'accord de réciprocité entre la Belgique et son pays de résidence. Selon le Médiateur, in casu, l'exigence de possession de la nationalité belge ou d'un accord de réciprocité est discriminatoire.

Troisièmement, il arrive de temps à autre que pour une personne qui a vécu aux Pays-Bas dès son plus jeune âge et a par la suite travaillé en Belgique, dans des cas très exceptionnels, il est impossible de déterminer à temps à partir de quelle date elle pourra bénéficier d'une pension anticipée en Belgique.

Si une solution pragmatique est actuellement trouvée à ce problème, le Médiateur pour les Pensions demande au législateur de procéder à une analyse juridique de ce problème d'harmonisation. En même temps, l'Ombudsman pour les Pensions souligne la belle réussite que sont les permanences conjointes tenues par les différents services de pension étrangers.

Enfin, pour d'autres personnes qui, après une longue carrière professionnelle aux Pays-Bas, s'installent en Belgique à un âge avancé et commencent à y travailler, celles-ci peuvent se retrouver dans une situation où, si elles sont licenciées juste avant l'âge de 65 ans, ne peuvent plus bénéficier des allocations de chômage auxquelles il est mis fin à l'âge de la pension en ne percevant qu'une petite pension de retraite belge (car aux Pays-Bas, l'âge de pension est plus tardif).

Manger ses économies ou demander une aide est parfois – sauf à pouvoir bénéficier d'une pension de retraite anticipée aux Pays-Bas, et en tenant compte des inconvénients financiers qui y seraient liés – leur seule planche de salut. Une solution législative est nécessaire dans ce domaine.

En outre, l'échange de données entre les différents services de pension belges et étrangers est encore trop souvent une tâche de longue haleine. Nombre de pensionnés doivent attendre très longtemps ces informations pour finaliser les informations sur leur pension belge.

En fin de ce premier chapitre, est évoquée une médiation de l'Ombudsman pour les Pensions qui a permis de rectifier une erreur humaine dans le traitement de la demande de pension d'une personne qui était à la fois travailleur salarié en Belgique et aux Etats-Unis, afin que les Etats-Unis disposent des documents nécessaires pour pouvoir examiner sa demande de pension à temps.

Dans un deuxième chapitre, l'Ombudsman se penche sur la nécessaire participation du citoyen afin de pouvoir calculer et payer correctement sa pension. Dans ce chapitre, le Médiateur pour les Pensions énumère un certain nombre de points d'attention que les services des pensions devraient prendre en compte afin d'éviter que les citoyens ne soient découragés et cessent de participer. Le Médiateur pour les Pensions appelle également les citoyens à prendre conscience de l'importance de leur participation dans ce processus.

Un troisième chapitre traite de l'informatisation. En général, les services de pension sont fortement engagés dans le processus d'informatisation. Alors que dans le passé, une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, aujourd'hui, de plus en plus, le calcul et le paiement des pensions sont automatisés.

En Belgique, les premières décisions en matière de pension prises sans l'intervention manuelle d'un fonctionnaire, Automated Decision Making, sont un fait. Elles présentent de nombreux avantages : souvent, des gains d'efficacité peuvent être enregistrés, l'ordinateur est plus précis dans le calcul que l'homme et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels sont rendus disponibles pour répondre au nombre croissant de demandes du citoyen.

D'autre part, il convient de noter que la détection d'anomalies dans les programmes informatiques nécessite une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de médiation pour les Pensions s'est adapté à cette nouvelle évolution : il se spécialise davantage dans la détection des erreurs ou des anomalies des programmes informatiques.

Quatre exemples de médiation sont cités pour le démontrer. Chaque cas était exceptionnel, ponctuel et sporadique. Toutefois, ces personnes ont également droit au calcul et au paiement corrects de leur pension, qu'elles ont finalement obtenues à la suite de la médiation du Service de médiation pour les Pensions.

La première médiation concernait la révision de la compression des jours assimilés, lorsqu'il y a un emploi à temps plein l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente.

Lors de la deuxième médiation, le Service de médiation pour les Pensions a mis le doigt sur l'application tardive des barèmes du précompte professionnel par le service des pensions HR-Rail pour ceux qui bénéficient uniquement d'une pension en tant qu'agent statutaire des chemins de fer, en combinaison avec une pension complémentaire (2^{ème} pilier).

La troisième médiation concernait le calcul incorrect d'une pension de retraite personnelle de salarié, pour une personne qui bénéficie également d'une pension de survie comportant un complément de pension de survie découlant d'une activité de conservateur des hypothèques.

Dans la quatrième médiation, le Médiateur pour les Pensions a signalé au SFP une erreur dans le calcul du pécule de vacances de certains fonctionnaires. L'instruction de ces dossiers a révélé que certains fonctionnaires du SFP avaient découvert cette erreur eux-mêmes, mais qu'elle n'avait pas été communiquée en interne à tous les services, de sorte que lorsqu'un pensionné se plaignait de ce problème, il était mal renseigné par le front office.

Bien qu'en général, les services de pension soient fortement engagés dans l'informatisation, le Médiateur a constaté qu'en l'absence de base légale, l'informatisation actuelle dans le domaine de la procédure de demande de pension de réparation, c'est-à-dire une pension versée à un militaire ayant subi un préjudice physique et/ou psychologique dans le cadre du service, est encore insuffisante.

Par conséquent, le Médiateur recommande d'adapter la législation afin que la procédure de demande d'une pension de réparation devienne également possible par voie électronique. L'époque où il convenait d'envoyer la demande par courrier recommandé, accompagnée des pièces justificatives dûment certifiées, est révolue.

Enfin, le Médiateur préconise l'application automatique des ajustements des déductions fiscales et sociales à une pension de conjoint survivant, même en l'absence de déclaration idoine par le pensionné.

La septième partie de ce chapitre traite du projet de « paiement unique » qui garantit que chaque pensionné recevra toutes les pensions dues par le Service Fédéral des Pensions à la même date.

Cette gigantesque opération, brillamment réussie, a en même temps permis de détecter un grand nombre d'incohérences et d'erreurs de sorte à permettre un calcul de précompte professionnel correct, de même qu'un calcul correct de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité dans un plus (beaucoup) grand nombre de cas.

Toutefois, ce changement majeur a été assorti d'une grande responsabilité incombant au pensionné. Celui-ci était en effet invité à vérifier et confirmer, entre autres, les éléments influençant les retenues sur sa pension : s'il soupçonne que les retenues ne sont pas correctes, il doit remplir un questionnaire.

Le Médiateur pour les Pensions conseille en effet aux pensionnés de vérifier le calcul des retenues et, si ce n'est pas faisable, de remplir le questionnaire. Le Médiateur émet également à destination des services de pensions des suggestions sur la façon d'améliorer le traitement des plaintes relatives au paiement unique.

Il note également que pour une personne ayant une carrière mixte dans laquelle une pension est versée par le SFP et l'autre par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS (et qui ne sont donc pas impliqués dans le projet « paiement unique »), les nouveaux barèmes du précompte professionnel sur la pension versée par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS n'auront pas pu être appliqués dès le mois de janvier 2019, ce qui signifie qu'ils auront dû attendre plus longtemps pour bénéficier des nouveaux barèmes.

Enfin, dans la dernière partie, le Médiateur demande une nouvelle extension de la programmation de Mypension. Si une personne bénéficiant d'une carrière mixte prend une pension de retraite anticipée dans un régime, il serait utile qu'elle puisse continuer de consulter les dates de départ à la retraite les plus proches possibles dans les autres régimes de pension disponibles sur Mypension.

Dans un quatrième chapitre intitulé « Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence par le Médiateur pour les Pensions », l'Ombudsman montre comment il a contribué à la mise en œuvre d'une nouvelle jurisprudence dans l'application de la législation sur les pensions. Il s'agissait d'une jurisprudence concernant, d'une part, la compatibilité ou non avec l'ordre public international belge d'un mariage bigame valablement contracté à l'étranger et, d'autre part, la compatibilité ou non avec l'ordre public international belge d'une répudiation à l'étranger.

En attirant l'attention du SFP sur les nouvelles tendances dans la jurisprudence, le Médiateur pour les

Pensions a obtenu que, dans des dossiers pour lesquels il avait été saisi, le SFP réexamine le critère de la violation de l'ordre public.

Ce réexamen a pris en compte l'intensité du lien entre la situation et l'ordre juridique belge et la gravité de l'effet de l'application du droit étranger. Ces examens doivent bien entendu être menés au cas par cas, en tenant toujours compte des circonstances du dossier concret.

Le département juridique du SFP a mené à chaque fois une enquête approfondie, très solide et bien fondée, qui a finalement conduit à un changement de la position précédemment adoptée par le SFP.

Ce faisant, en invoquant une tendance jurisprudentielle, le Médiateur remplit sa fonction-signal.

Le chapitre cinq traite du rôle que le Médiateur pour les Pensions peut jouer en tant que mode alternatif de résolution des conflits. Ces dernières années, on constate les efforts politiques visant à promouvoir des modes alternatifs de résolution des conflits, tels que la médiation, afin de soulager les tribunaux.

Ceux qui ne sont pas d'accord avec une décision concernant leur pension peuvent, au lieu d'aller en justice, faire appel au Médiateur pour les Pensions pour obtenir une réparation juridique par la médiation.

Il ne fait aucun doute que le Service de médiation pour les Pensions dispose de plusieurs atouts : la gratuité, le caractère moins formel et la durée plus courte du traitement par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons d'opter pour une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation pour les Pensions, absolument indispensable pour une question aussi complexe que les pensions, renforce ces atouts.

À titre d'exemple concret, le lecteur lira les commentaires relatifs à un dossier qui montre comment, grâce à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a pu indemniser un retraité qui avait subi un préjudice lorsqu'il était incontestable que l'INASTI en était responsable en prenant trop tard une décision sur l'assimilation d'une période d'étude et lorsque le préjudice consistait en un dommage de pension plutôt faible et chiffrable avec précision. L'INASTI a immédiatement, sans aucune procédure judiciaire, versé un dédommagement au pensionné.

Un sixième chapitre est consacré à la lutte contre la pauvreté qui reste un point sensible permanent sur lequel le Médiateur pour les Pensions souhaite une fois encore attirer l'attention du législateur.

Dans ce contexte, un partenariat a également été mis en place en 2019 entre le réseau des Ombudsmans et médiateurs de Belgique (POOL), le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et le SPF Intégration Sociale.

Plusieurs ateliers ont été organisés pour réfléchir et discuter du rôle que le Médiateur peut jouer dans la lutte contre la pauvreté et dans l'accessibilité des différents services de médiation pour les personnes vivant dans la pauvreté. Ce chapitre signale également à l'attention du législateur cinq recommandations ou suggestions à ce jour non suivies qui pourraient contribuer à réduire la pauvreté chez les pensionnés.

Le septième chapitre traite d'un certain nombre de médiations réussies, en particulier celui d'une médiation qui a conduit le SFP à appliquer l'adage « qui paie mal, paie deux fois ».

Un autre dossier y est relaté dans lequel le Médiateur pour les Pensions aide un pensionné à faire exécuter une promesse qui lui a été faite à l'origine, mais qui n'a pas été tenue, d'annuler une décision de recouvrement injustifiée de plus de 3.000 euros.

En confiant à une seule personne la responsabilité de l'ensemble du contact avec le client, on aurait pu éviter la mauvaise coordination entre les différents services du SFP dans ce cas.

Un huitième chapitre traite de l'examen du principe d'équité dans deux textes juridiques. D'une part, il s'agit de la loi régissant la pension de réparation de veuf d'une victime civile belge de la guerre 1940-45 dont l'intégrité physique a été atteinte par un acte de guerre. Le Médiateur se demande si le caractère non payable de cette prestation à des ayants droit non-Belges ne constitue pas une restriction au droit de choisir librement un partenaire et une ingérence dans la vie privée.

D'autre part, le Médiateur examine une plainte dans laquelle, suite à la jouissance conjointe d'une pension légale et d'une petite pension complémentaire sous forme de capital, la retenue de la cotisation maladie et invalidité (AMI) sur la pension légale augmente.

Après un certain nombre d'années, voire de mois, le montant total de la retenue supplémentaire au titre de cotisation AMI qui découle du bénéfice d'un petit capital peut dépasser le montant même du capital de cette pension complémentaire !

Le Médiateur pour les Pensions s'interroge sur la possibilité d'examiner si la législation peut être modifiée de telle sorte que le capital (qui est converti en une rente fictive aux fins du calcul) ne puisse plus être pris en compte pour la détermination de la cotisation AMI dès que les cotisations supplémentaires AMI atteignent un montant supérieur au capital versé (c'est-à-dire lorsque le capital est entièrement absorbé par les cotisations supplémentaires AMI sur la pension légale).

Le Médiateur note également qu'en prenant en compte l'espérance de vie moyenne actuellement plus élevée et le taux d'intérêt actuellement plus faible dans le coefficient de conversion utilisé pour calculer la rente fictive, ce problème pourrait déjà être en grande partie résolu.

Dans un neuvième chapitre, est évoqué l'impact que les recommandations et suggestions du Médiateur pour les Pensions ont eu dans sur le domaine législatif durant l'année 2019. Quatre exemples de modifications dans la législation à la suite du signal donné par le Médiateur au législateur sont ainsi explicités.

Un dixième chapitre est consacré aux statistiques.

Un onzième chapitre examine la manière dont le Médiateur pour les Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes relatives aux institutions de pension étrangères et les plaintes pour lesquelles le Médiateur pour les Pensions n'est pas compétent.

Un douzième chapitre est consacré au fonctionnement et aux moyens du Service de médiation pour les Pensions. Il traite du personnel, des moyens financiers, de l'informatique, du logement, de l'adhésion aux organisations de médiateurs, de la coopération avec les universités, de la publication de la jurisprudence de médiation, de la formation permanente et de la publication du rapport annuel, ainsi que de la coopération avec les collègues médiateurs.

Un dernier chapitre donne la liste d'un certain nombre d'adresses utiles.



CHAPITRE 1

Mondialisation et mobilité accrue de la main-d'œuvre

Mondialisation et mobilité accrue de la main-d'œuvre

En raison de la mondialisation, de plus en plus de personnes en provenance d'autres pays viennent travailler en Belgique. On constate également une augmentation du nombre de Belges qui s'installent à l'étranger après avoir pris leur retraite. Pas moins de 24 % des personnes qui ont contacté¹ le Médiateur pour les Pensions en 2019 vivaient à l'étranger. Dans un premier chapitre, nous examinons les problèmes rencontrés par les (futurs) retraités mobiles qui ont droit à une pension belge.

1. Recommandation : dans tous les cas, rendre possible l'octroi rétroactif de la pension belge lorsque l'examen de celle-ci n'a pas eu lieu automatiquement du fait de la résidence à l'étranger lorsque l'âge de la pension a été atteint.

Pour ceux qui vivent à l'étranger, la pension n'est pas automatiquement examinée à l'âge de la retraite. En effet, le ou les services de pensions ne disposent pas des adresses permettant de contacter ces futurs retraités. Pour certains, cette question est réglée en accordant la pension rétroactivement au moment où ils en font la demande ; pour d'autres, elle ne l'est pas. Le Médiateur constate qu'il y a là une discrimination et recommande de l'éliminer.

DOSSIER 33447

Les faits

M. Van Opstal, qui a maintenant 68 ans, se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions du fait qu'à la suite de sa demande de pension du 20 février 2019, sa pension de retraite n'a été accordée qu'à partir du 1^{er} mars 2019 et non rétroactivement au 1^{er} octobre 2016 (le premier jour du mois suivant son 65^{ème} anniversaire). 15 mois avant d'atteindre l'âge de la pension, M. Van Opstal résidait au Cambodge.

Dans sa plainte, il précise au Médiateur avoir introduit une demande au cours de l'année 2015. Sa lettre de demande adressée au SFP a été envoyée par recommandé, malheureusement il ne dispose plus de la preuve de cet envoi.

De ses contacts avec le Service Fédéral des Pensions, il ressort qu'il n'y a, dans son dossier, aucune trace de cette lettre et que la décision qui lui octroie une pension de salarié à compter du 1^{er} mars 2019 est donc correcte.

M. Van Opstal n'étant pas d'accord et le Service Fédéral des Pensions campant sur sa position, il s'adresse au Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

La réglementation sur les pensions des travailleurs salariés stipule que « toute prestation prévue par la législation en matière de pension, à l'exception du pécule de vacances et de l'allocation de chauffage, doit

¹ Cela concerne à la fois les plaintes recevables mais aussi les demandes d'information et les plaintes irrecevables compte tenu de l'accessibilité difficile du SFP depuis l'étranger (voir Rapport annuel 2018 p. 25-29).

faire l'objet d'une demande »² afin de pouvoir en bénéficier. En outre, la législation stipule que « (...) la demande de pension de retraite peut être introduite au plus tôt, le premier jour du mois précédant d'une année la date de prise de cours choisie par le demandeur »³.

Pour les personnes ne résidant pas en Belgique, dans l'un des pays de l'Espace économique européen, en Suisse ou encore dans un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord bilatéral en matière de sécurité sociale, la demande de pension de travailleur salarié doit être faite par lettre recommandée par courrier et envoyée directement au Service Fédéral des Pensions.

Le Service Fédéral des Pensions n'a trouvé aucune trace de la lettre recommandée que M. Van Opstal a ou aurait envoyée en 2015. Les recherches du Médiateur dans le dossier électronique de pension, de mai 2012 à ce jour, n'ont pas, non plus, révélé de trace de cette lettre. Comme précisé précédemment, l'intéressé ne dispose malheureusement plus de la preuve de l'envoi de la lettre recommandée.

Ce n'est que le 20 février 2019, lorsque M. Van Opstal (qui est entretemps revenu en Belgique et y a rétabli sa résidence) introduit une demande via le service pension de son administration communale que ses droits à une pension de travailleur salarié sont examinés.

Si la lettre recommandée ou la preuve de son envoi avaient pu être retrouvées, la pension de M. Van Opstal aurait pu être octroyée rétroactivement au mois suivant l'âge légal de la retraite, à savoir le 1^{er} octobre 2016 (voir ci-dessous).

A défaut de trace du courrier recommandé, le Service Fédéral des Pensions lui accorde donc une pension de retraite à compter du 1^{er} mars 2019, conformément aux dispositions légales⁴.

A l'analyse, la question se pose de savoir si la pension de M. Van Opstal ne devait malgré tout pas être examinée d'office ?

Le principe de base pour obtenir un avantage social, comme une pension, consiste à le demander ! Dès le début de son activité en 1999, le Médiateur pour les Pensions a plaidé pour un octroi d'office des pensions chaque fois que cela était matériellement possible, comme le stipulait déjà la Charte de l'assuré social⁵.

La réglementation sur les pensions détermine les cas dans lesquels les droits à une pension de travailleur salarié sont examinés d'office, c'est-à-dire sans qu'une demande spécifique ne soit nécessaire. Ceci figure à l'article 10 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

La disposition la plus fréquemment invoquée est l'article 10, § 3 ter de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, introduit par l'arrêté royal du 4 septembre 2002⁶ (pour les pensions prenant effet au plus tôt le 1^{er} décembre 2003) et qui stipule : « Est également examiné d'office le droit à pension de retraite de la personne qui a sa résidence principale en Belgique et atteint l'âge de la pension (...) au plus tôt le 1^{er} décembre 2003, à la condition que l'activité professionnelle exercée en cette qualité ait entraîné son assujettissement au régime de pension des travailleurs salariés. La condition de résidence principale doit être remplie le premier jour du quinzième mois qui précède la date à laquelle l'intéressé atteint l'âge de la pension visé à l'alinéa 1. »

2 Article 9, § 1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968)

3 Article 9, § 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968)

4 L'article 2 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 stipule que « La pension de retraite prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel l'intéressé en fait la demande et au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel il atteint l'âge de 60 ans. »

5 L'article 8 de la Charte de l'Assuré social dispose : « Les prestations sociales sont octroyées soit d'office chaque fois que cela est possible, soit sur demande écrite. (...) ».

6 Arrêté royal du 4 septembre 2002 relatif à l'examen d'office des droits à pension dans les régimes de pension des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants (Moniteur belge du 25 septembre 2002)

Du fait que M. Van Opstal n'avait pas sa résidence principale en Belgique 15 mois avant d'atteindre l'âge de la pension, aucun examen d'office de sa pension n'a pu être initié au SFP.

Par ailleurs, le Médiateur constate que l'article 10, § 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 prévoit un examen d'office du droit à pension du travailleur salarié, notamment en cas de perte du droit aux prestations de chômage ou de maladie et d'invalidité du fait de l'atteinte de l'âge limite fixé par la réglementation⁷.

Cet article 10, § 3 doit donc en principe aussi être appliqué lorsque l'intéressé se trouve à l'étranger et y bénéficie d'allocations de maladie-invalidité voire de chômage à charge de la Belgique !

Sur ce plan, il convient toutefois de noter que, comme indiqué aux pages 33 et 34 du Rapport annuel 2016 du Médiateur pour les Pensions, cet article est rarement appliqué dans la pratique, car il n'existe actuellement aucun flux informatisé d'informations via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale entre les institutions qui versent des prestations de chômage ou de maladie et le SFP, et un examen d'office a toujours lieu pour ceux qui vivent en Belgique 15 mois avant l'âge légal de la pension.

Indépendamment de cette absence de flux, il n'en reste pas moins que l'article 10, § 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 valable pour les bénéficiaires de prestations de chômage ou de maladie et d'invalidité à charge de la Belgique n'était pas appliqué à ceux d'entre eux qui ne résidaient pas en Belgique 15 mois avant l'âge légal de la pension.

Suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, ces personnes perçoivent leur pension rétroactivement à partir du mois suivant la date à laquelle elles atteignent l'âge légal de la retraite pour autant qu'elles déclarent qu'elles ne résidaient pas en Belgique 15 mois avant cet âge légal de pension.

Cet article ne résout cependant toutefois pas encore le problème de M. Van Opstal. En effet, il ne bénéficiait pas, à ses 65 ans, de prestations de chômage, de maladie ou d'invalidité.

Pour être complet, l'arrêté royal du 11 mai 2005 modifiant l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés⁸ qui a été adopté suite à une recommandation du Médiateur pour les Pensions (voir Rapport annuel 2003, pages 47-49), et qui dispose dans la section « des personnes qui résident à l'étranger » que « La demande de pension de retraite de personnes qui ont atteint l'âge de la pension tel qu'il est visé aux articles 2, § 1^{er}, et 3 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, est censée avoir été introduite le 1^{er} jour du mois au cours duquel elles ont atteint ledit âge de pension » ne résout pas, non plus, le problème de M. Van Opstal.

En effet, au moment de l'introduction de sa demande en février 2019, il ne résidait plus à l'étranger. Il ne pouvait donc pas bénéficier de cette présomption tellement utile.

Conclusion

Le fait que le législateur ne prévoit pas un examen d'office des droits à pension pour les personnes qui ne résident pas en Belgique 15 mois avant l'âge de la retraite est logique puisqu'il est matériellement impossible pour le SFP de procéder à un tel examen.

En effet, les services de pensions n'ont pas de base de données des adresses à l'étranger des intéressés. La communication et l'échange de données d'adresse ne sont réglementés ni au niveau international, ni au niveau européen. L'exclusion de l'enquête d'office des personnes qui vivent à l'étranger 15 mois avant l'âge de la retraite n'est donc pas juridiquement discriminatoire.

Comme le Médiateur pour les Pensions l'a déjà écrit dans son Rapport annuel de 2003, à la page 48, cela

⁷ Article 10, § 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968)

⁸ Article 18 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967

n'enlève rien au fait qu'il existe au moins un effet secondaire à cette situation qui peut être considéré comme discriminatoire. Cette discrimination ressort des constats suivants.

D'une part, pour une personne qui ne réside pas en Belgique 15 mois avant d'atteindre l'âge de la pension, mais qui, après avoir atteint l'âge légal de la pension, entretemps y réside et y introduit une demande, sa pension ne pourra prendre effet que le premier jour du mois suivant celui où la demande est introduite ... alors qu'une personne qui ne réside pas en Belgique 15 mois avant d'atteindre l'âge de la pension, se verra octroyer sa pension d'office avec effet rétroactif au 1^{er} jour du mois suivant celui où elle a atteint l'âge de la pension dès qu'elle introduira une demande à cet effet !

Autrement formulé, cela signifie que M. Van Opstal aurait, paradoxalement, pu légalement obtenir sa pension rétroactivement au 1^{er} octobre 2016 au Cambodge, et cela même s'il n'y avait introduit sa demande qu'en février 2019 alors qu'en revenant entretemps en Belgique, il perd cette possibilité.

La situation rencontrée par M. Van Opstal montre que l'introduction de l'article 18 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (en vigueur depuis le 20 mai 2005) a généré une discrimination selon le lieu de résidence à 65 ans des personnes qui résidaient à l'étranger : en clair, entre les personnes résidant en Belgique à une date ultérieure, notamment au moment de la demande de la pension de retraite, et celles résidant à l'étranger lors de l'introduction de leur demande.

Pour les personnes qui reviennent en Belgique après l'âge de 65 ans et y introduisent une demande, la date de début de la pension est fixée au premier jour du mois suivant leur demande, alors que pour les personnes qui restent à l'étranger et y introduisent leur demande tardivement, la demande est réputée avoir été introduite le premier jour du mois où elles atteignent cet âge.

Le Médiateur recommande donc de mettre un terme à cet effet discriminatoire, fût-il secondaire ou indirect.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions attire l'attention sur le fait qu'il existe un article de loi⁹ similaire dans le système des travailleurs indépendants, qui produit les mêmes effets secondaires discriminatoires qu'il convient également d'éliminer.

9 Il s'agit de l'article 3, § 5 bis de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pensions et de l'article 3, § 1er, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne : « § 5bis. Lorsqu'une personne qui réside à l'étranger introduit une demande de pension de retraite après le dernier jour du mois au cours duquel elle atteint l'âge de 65 ans, la demande est censée avoir été introduite le premier jour du mois au cours duquel cet âge est atteint. »

professionnelle, il a toujours payé l'intégralité de ses cotisations de sécurité sociale.

Pour la période du 1^{er} janvier 1993 au 30 septembre 1993, toutefois, les cotisations n'ont pas été intégralement versées et ont été considérées comme irrécouvrables par sa caisse de d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.

En 1993, il émigre en Afrique du Sud. Il demande également et obtient la nationalité sud-africaine. Il n'est plus revêtu de la nationalité belge.

Le 6 juin 2019, après avoir introduit sa demande de pension belge depuis l'Afrique du Sud, il reçoit une décision de pension de l'INASTI. Sa pension belge de travailleur indépendant lui sera octroyée à partir du 1^{er} octobre 2019, c'est-à-dire le mois suivant celui au cours duquel il atteindra l'âge de 65 ans, et s'élèvera à 3.856,46 euros par an.

Toutefois, cette pension « conditionnelle » ne lui sera pas payée parce que les conditions de paiement n'en sont pas remplies du fait de sa nationalité et/ou de son lieu de résidence qui ne sont pas compatibles avec ces mêmes conditions de paiement.

En conséquence, c'est la pension inconditionnelle, d'un montant de 838,43 euros par an, qui lui sera payée à partir du 1^{er} octobre 2019.

L'intéressé ne comprend pas qu'il ne puisse pas percevoir sa pension de retraite (conditionnelle) mais seulement une pension de retraite inconditionnelle (dans son cas, qui correspond à moins de 22 % du montant « conditionnel »).

Le 10 juin 2019, il envoie un courriel à l'INASTI en demandant comment il est possible que sa nationalité et/ou son lieu de résidence ne soient pas compatibles avec les conditions de paiement de sa pension conditionnelle belge, alors que c'est le cas pour sa pension inconditionnelle d'indépendant. Il aimerait donc connaître la réglementation ou la loi qui le prévoit.

Informations sur la pension inconditionnelle en tant que travailleur indépendant

La pension inconditionnelle prend effet le premier jour du mois suivant le mois au cours duquel le bénéficiaire atteint l'âge de 65 ans (article 163, § 1 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) et est accordée sans demande préalable.

Le calcul de la pension inconditionnelle est effectué par les caisses d'assurances sociales pour chaque année civile de cotisation antérieure au 1^{er} janvier 1984, conformément à la législation en vigueur au cours de cette année civile (article 38 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967).

La pension inconditionnelle est calculée sur la base des barèmes annexés à l'arrêté royal du 20 février 1976 (Moniteur belge du 3 mars 1976). (Article 37, § 2, 1° de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 et articles 164 et 169 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967).

En effet, la pension inconditionnelle correspond en fait à la rente (théorique) qui, sur la base de la législation en vigueur, a été constituée par les cotisations en tant que travailleur indépendant et par les primes d'assurance utilisées pour la constitution d'un fonds de pension, relatives à la période du 4 juillet 1956 (date d'entrée en vigueur de la première loi sur les pensions) au 31 décembre 1983.

Les travailleurs indépendants obtiennent donc cette pension inconditionnelle si la pension de retraite ne peut pas être accordée ou versée (ou pour qui elle est moins élevée).

Le lendemain, l'intéressé reçoit un courrier électronique de l'INASTI l'avertissant de ce qu'il recevrait les informations dans un délai de 45 jours ouvrables au plus tard. Toutefois, l'INASTI s'efforcera d'y répondre plus rapidement.

Le 18 juin, il introduit une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions invoquant l'absence de réponse de l'INASTI à sa demande du 10 juin 2019 destinée à connaître le fondement juridique du fait qu'il ne percevra pas sa pension de travailleur indépendant, mais uniquement sa pension inconditionnelle, d'un montant nettement inférieur.

Dans son courriel, l'intéressé précise connaître des Belges qui résident en Afrique du Sud en ayant également travaillé en Belgique à l'époque et qui perçoivent bien, eux, leur pension.

L'INASTI l'informe de surcroît du fait que, pour des raisons de protection de la vie privée (Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD), il n'est malheureusement pas possible de lui fournir par courriel des informations personnelles ou des détails concernant son dossier de pension. Il recevra donc une réponse par courrier postal ou via le site sécurisé www.mypension.be.

Le Médiateur note que, conformément à la Charte de l'assuré social, le délai de réponse de 45 jours n'est pas encore expiré. Il a donc informé l'INASTI de ce qu'il avait lui aussi été contacté par l'intéressé en l'invitant à lui répondre. Il explique à l'intéressé que le délai de réponse - comme l'en a informé l'INASTI - n'est pas encore expiré.

L'INASTI lui répond le 11 juillet 2019 :

« Le principe de solidarité établi par la législation en matière de sécurité sociale est considéré comme l'un des piliers sur lesquels repose l'organisation de la société belge. C'est la raison pour laquelle cette législation est appelée d'ordre public.

Ce caractère d'ordre public s'applique notamment aux règles relatives à l'octroi des prestations (en l'occurrence les pensions), à celles des conditions d'octroi des prestations et à celles régissant les droits et obligations des bénéficiaires.

Les conséquences de cette nature « d'ordre public » se manifestent de diverses manières, notamment :

- les dispositions légales d'ordre public l'emportent sur la volonté individuelle ;
- les institutions de sécurité sociale sont liées par ces dispositions légales et ne peuvent y déroger que dans les cas expressément autorisés par la loi. (...) (Droit de la Sécurité sociale », Jean-François FUNCK, dans De Boeck et Larcier, 2006, n° 24 à 25, pp. 34 à 38). »

En ce qui concerne le paiement de la pension conditionnelle d'indépendant, l'INASTI renvoie à l'article 31, 4° de l'arrêté royal n° 72 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants qui dispose que le Roi détermine « les cas dans lesquels ces prestations sont payables à l'étranger, sans préjudice des conventions internationales en la matière ».

A l'article 144 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, le Roi stipule : « Sans préjudice des dispositions de l'article 31, 4° de l'arrêté royal n° 72, la pension de retraite, la pension de survie, l'allocation de transition et la pension de conjoint divorcé sont payables à l'étranger :

1° aux bénéficiaires, ressortissants belges, apatrides ou réfugiés reconnus au sens de (la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers);

2° aux bénéficiaires autres que ceux visés au 1° résidant sur le territoire d'un pays où une pension de travailleur salarié pourrait leur être payée en application d'un accord de réciprocité. »

L'INASTI précise que cette disposition crée une différence de traitement entre les pensionnés de nationalité

étrangère : certains étrangers sont obligés de résider en Belgique, tandis que d'autres sont exemptés d'une telle obligation.

L'INASTI établit un parallèle avec le régime de pension des travailleurs salariés.

En vertu de l'article 27 de l'arrêté royal n° 50 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, une pension de retraite ou de survie - sans préjudice des dispositions des conventions internationales de sécurité sociale en vigueur en Belgique - n'est payée aux bénéficiaires de nationalité étrangère que s'ils résident effectivement en Belgique, sauf s'il s'agit d'un ressortissant d'un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord de réciprocité, sauf s'il s'agit d'un réfugié reconnu ou encore sauf s'il s'agit d'une personne de nationalité étrangère que le Roi a exempté de la condition de résidence en Belgique.

Et précisément sur ce sujet du paiement des pensions à l'étranger et de cet article 27 de l'arrêté royal n° 50, la Cour du Travail de Bruxelles a posé une question préjudicielle à la Cour Constitutionnelle. Cette question a été jointe à une autre question préjudicielle concernant également cet article 27 de l'arrêté royal n° 50.

Les questions préjudicielles étaient respectivement formulées ainsi :

« L'article 27, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés viole-t-il les articles 10 (principe d'égalité) et 11 (principe de non-discrimination) de la Constitution, combinés avec l'article 26 du Pacte international des droits civils et politiques (principe de non-discrimination) ainsi qu'avec les articles 1^{er} du Protocole n° 1 additionnel à la Convention européenne des droits de l'homme (droit de propriété) et 14 de cette Convention (interdiction de discrimination) »

et

« L'article 27 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, qui n'astreint à l'obligation de résidence prévue à l'alinéa 1^{er} de cette disposition que certains étrangers, à l'exclusion des étrangers qui peuvent se prévaloir d'une disposition, en vigueur en Belgique, d'une convention internationale de sécurité sociale, des apatrides, des réfugiés reconnus et de certains étrangers privilégiés, et qui permet au Roi de déterminer pour quels bénéficiaires de nationalité étrangère et dans quels cas cette obligation n'est pas requise, viole-t-il les articles 10 (principe d'égalité), 11 (principe de non-discrimination), 16 (droit de propriété) et 191 (« Tout étranger qui se trouve sur le territoire de la Belgique jouit de la protection accordée aux personnes et aux biens, sauf les exceptions établies par la loi. ») de la Constitution ? ».

Dans son arrêt du 6 juin 2014, la Cour Constitutionnelle est d'avis que :

La différence de traitement entre les bénéficiaires étrangers d'une pension belge qui ne résident ni en Belgique ni dans un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord de réciprocité et les autres bénéficiaires étrangers est liée à l'objectif poursuivi par le législateur. Cet objectif ne vise pas seulement à garantir une pension aux Belges et aux ressortissants étrangers à l'égard de qui la Belgique a des obligations internationales, mais également à garantir à ses propres ressortissants qui ont acquis des droits de pension à l'étranger qu'ils les percevront, même s'ils ne résident pas dans ce pays dont ils n'ont pas la nationalité, incitant ces États à conclure avec la Belgique des accords de réciprocité.

La disposition discutée n'est pas disproportionnée et est de plus prévue par l'article 68 de la convention OIT n° 102 du 28 juin 1992 concernant la sécurité sociale (norme minimum).

S'il est vrai que les bénéficiaires d'une pension ont payé des cotisations, le régime des pensions de retraite et de survie ne repose pas sur un mécanisme de capitalisation mais s'inscrit dans une logique de solidarité. En outre, d'autres États ne pourraient être incités à conclure des accords de réciprocité avec la Belgique si, même sans de tels accords, les ressortissants de ces États conservaient leurs droits à pension sans résider en Belgique.

La différence de traitement entre, d'une part, les étrangers privilégiés, les réfugiés et les apatrides, qui conservent le bénéfice de leur pension même s'ils résident à l'étranger, et, d'autre part, les autres ressortissants étrangers, qui perdent le bénéfice de leur pension s'ils quittent la Belgique, se fonde sur des normes de droit international imposant de reconnaître à la première catégorie d'étrangers les mêmes droits qu'aux nationaux.

En ce qui concerne la violation des articles 10 et 11 de la Constitution, qu'ils soient ou non lus conjointement avec l'article 1^{er} du Premier Protocole additionnel à la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme, l'article 14 de cette convention et l'article 26 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques, les questions préjudicielles appellent une réponse négative.

En ce qui concerne l'article 16 de la Constitution, celui-ci dispose que nul ne peut être privé de sa propriété que pour cause d'utilité publique, que dans les cas et de la manière établis par la loi, et moyennant une juste et préalable indemnité.

L'expropriation offre aux pouvoirs publics la possibilité, pour des motifs d'utilité publique, d'obtenir la disposition de biens, en principe immobiliers qui ne peuvent pas être acquis par les voies normales du transfert de propriété. La mesure en cause, en ce qu'elle écarte certaines catégories d'étrangers du bénéfice de la pension de retraite et de survie lorsqu'ils ne résident pas en Belgique, est étrangère à la privation de propriété visée par l'article 16 de la Constitution.

En ce qui concerne l'article 191 de la Constitution, il est indiqué que l'article 191 de la Constitution n'est susceptible d'être violé que lorsque la disposition en cause établit une différence de traitement entre certains étrangers et les Belges. Étant donné que la disposition en cause instaure une différence de traitement entre deux catégories d'étrangers, selon qu'ils sont ou non privés de leur droit de toucher une pension de retraite et de survie en fonction de leur lieu de résidence, seule la violation des articles 10 et 11 de la Constitution peut être alléguée.

En conséquence, la Cour dit pour droit que « L'article 27 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, remplacé par l'article 9 de la loi du 5 juin 1970 « modifiant certaines dispositions relatives aux régimes de pensions des travailleurs salariés, des ouvriers, des employés, des ouvriers mineurs et des assurés libres et au revenu garanti aux personnes âgées » et modifié par l'article 10 de l'arrêté royal n° 415 du 16 juillet 1986 « modifiant certaines dispositions en matière de pensions pour travailleurs salariés » ne viole ni les articles 10, 11 et 16 de la Constitution, combinés ou non avec l'article 26 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques ainsi qu'avec les articles 1^{er} du Premier Protocole additionnel à la Convention européenne des droits de l'homme et 14 de cette Convention, ni l'article 191 de la Constitution. »

L'INASTI conclut donc que comme M. Van Winkel est un ressortissant de la République d'Afrique du Sud et qu'il réside dans cet Etat avec lequel la Belgique n'a pas signé de convention bilatérale en matière de sécurité sociale comprenant la matière des pensions, le montant de la pension de retraite (conditionnelle) de travailleur indépendant qui lui a été octroyée à partir du 1^{er} octobre 2019 par sa décision du 6 juin 2019, soit un montant brut annuel de 3.856,46 euros, ne peut lui être payé dans cet Etat.

Cependant, l'INASTI renvoie à l'article 37 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967, relatif à la pension inconditionnelle de travailleur indépendant. Cet article dispose :

§ 1^{er}. « Les personnes qui ne peuvent prétendre aux prestations (de retraite et de survie) visées au chapitre II ou à leur paiement, ou pour qui le montant global de ces prestations est inférieur à la pension (inconditionnelle) désignée ci-après, obtiennent en lieu et place desdites prestations une pension inconditionnelle, comprenant: 1° (...);

2° les rentes théoriques obtenues à partir du 1^{er} janvier 1976 (et jusqu'au 31 décembre 1980) par les 3/4 ou les 3/5, selon qu'il s'agit d'un homme ou d'une femme, du produit de la cotisation destinée au régime des

prestations de retraite et de survie, visée aux articles 12, § 1^{er}, 2^o, a et 14, § 2 de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants. Ces rentes comprennent une rente théorique de retraite pour les assujettis et une rente théorique de survie pour les veuves d'assujettis.

3° les rentes théoriques de retraite et de survie, obtenues à partir du 1^{er} janvier 1981 et jusqu'au 31 décembre 1983, en multipliant par 0,652265 ou 0,521813, selon qu'il s'agit d'un homme ou d'une femme, la part destinée au régime des pensions de retraite et de survie comprise dans la cotisation qui est visée à l'article 12, § 1^{er}, 2^o, de l'arrêté royal n° 38 susmentionné et qui est calculée sur les revenus professionnels plafonnés à :

- 663.101 francs pour l'année 1981,
- 711.912 francs pour l'année 1982,
- 775.604 francs pour l'année 1983;»

§ 2. Le Roi :

1° fixe les tarifs sur la base desquels sont calculés les rentes (visées au § 1^{er}, 2^o et 3^o);

2° (...);

3° (...);

4° détermine jusqu'à quel niveau de l'indice des prix à la consommation la pension inconditionnelle est adaptée aux fluctuations de cet indice;

5° (...);

6° (...);

7° (...);

8° fixe les cas et les conditions, dans lesquels les bénéficiaires peuvent renoncer à percevoir la pension inconditionnelle;

9° fixe les modalités de paiement de la pension inconditionnelle par le Service fédéral des Pensions, pour le compte de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (...).

L'INASTI conclut donc que seule la pension inconditionnelle est octroyée et payée, en lieu et place de la pension conditionnelle à compter du 1^{er} octobre 2019.

Le Médiateur se fait toutefois certaines réflexions concernant cette réglementation et cette jurisprudence.

Premièrement, l'exigence d'un accord de réciprocité n'est certainement pas justifiée à l'égard des pays qui ne disposeraient pas d'un régime de pension.

Deuxièmement, c'est également le cas pour les pays qui, simplement en vertu de leur propre législation nationale en matière de pensions, paient leurs pensions aux Belges quel que soit leur lieu de résidence.

Troisièmement, le Médiateur se réfère également à la Recommandation 131 de l'Organisation internationale du travail (OIT)¹¹ du 7 juillet 1967 concernant les prestations d'invalidité et de vieillesse qui dispose en son article 26 : « Des prestations auxquelles une personne protégée aurait eu droit ne devraient pas être suspendues du seul fait que l'intéressé ne se trouve pas sur le territoire du Membre. » Toutefois, cette recommandation n'a jamais été adoptée par la Belgique.

Quatrièmement, il faut remarquer que le pensionné se trouve confronté au problème du refus de paiement de sa pension au moment précis de sa vie où il n'est plus censé continuer à travailler pour la gagner.

Cinquièmement, il convient également de noter que, dans le contexte social actuel de mondialisation et, par conséquent, de mobilité accrue des citoyens, les restrictions à l'exportation des pensions sont obsolètes.

Déjà dans son Rapport annuel 2000, page 64¹², le Collège des médiateurs avait soumis à la réflexion, « la

11 https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312469:NO

12 La pension de retraite belge de travailleur salarié ne pouvait pas, à l'époque, être payée à un plaignant qui avait échangé sa nationalité belge contre la nationalité australienne et qui vivait en Australie. A l'époque, il n'y avait en effet pas d'accord de sécurité sociale entre la Belgique et l'Australie.

question de savoir si, à l'aube du 21^{ème} siècle et dans une société de plus en plus mondialisée, il est justifié d'encore imposer une condition de résidence pour le paiement de la pension à nombre de non-belges. » Il avait déjà été souligné à l'époque que « eux-mêmes et leurs employeurs, (avaient) cotisé à la sécurité sociale belge durant leur période d'activité professionnelle ».

En outre, comme évoqué en introduction, le Médiateur considère qu'une pension devrait être une logique, voire légitime, contrepartie reflétant l'activité professionnelle qui a été exercée dans notre pays et des cotisations de sécurité sociale qui y ont été payées.

Ainsi, les pensions belges de la sécurité sociale d'outre-mer, bien que reposant sur un régime de capitalisation, sont, elles, bien payables dans le monde entier.

Dans le même ordre d'idées, en vertu de la loi du 7 mars 1867 (!), les pensions du secteur public sont également payées aux fonctionnaires partout dans le monde, sans nécessiter aucune autorisation officielle.

Et pour le surplus, il convient de noter encore que, dans le régime des travailleurs salariés, les personnes à qui une pension de mineur a été octroyée perçoivent cette pension dans le monde entier, si ce n'est que son paiement n'est effectué qu'à concurrence de 80 %¹³ du montant total de la pension octroyée.

Sixièmement, en matière de paiement des pensions, le Médiateur constate que les modalités de paiement des différents régimes de pension en Belgique sont de plus en plus harmonisées. Il suffit de songer ici à la récente loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public, qui introduit le paiement unique. Cette loi a permis d'harmoniser davantage le paiement des pensions des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et des fonctionnaires par le SFP.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions pose la question de savoir si ce n'est pas le moment idéal pour harmoniser également les conditions de paiement, à l'étranger, des pensions des travailleurs du secteur privé (salariés et indépendants) et de celles des fonctionnaires.

Enfin, et septièmement, le Médiateur pour les Pensions renvoie à l'arrêt de la Cour de Cassation du 15 décembre 2014 (concernant la même personne que l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 6 juin 2014 auquel l'INASTI a fait référence) concernant le paiement de la pension de salarié.

Dans cet arrêt du 15 décembre 2014, la Cour de Cassation examine si l'article 27 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 viole le principe d'égalité énoncé à l'article 14 de la Convention européenne des droits de l'homme lu conjointement à l'article 1^{er} du Premier Protocole additionnel.

Cet article confirme le caractère patrimonial de la pension et dispose : « Toute personne physique ou morale a droit au respect de ses biens. Nul ne peut être privé de sa propriété que pour cause d'utilité publique et dans les conditions prévues par la loi et les principes généraux du droit international. »

Comme déjà évoqué, si l'article 27 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 dispose que les étrangers qui ne se trouvent pas en Belgique mais dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale (étrangers privilégiés) peuvent conserver le bénéfice du paiement de la pension belge, ce n'est toutefois pas le cas pour les autres étrangers résidant dans un pays avec lequel aucun accord de réciprocité n'a été conclu (étrangers non privilégiés).

Toutefois, cet article 27, 3° de l'arrêté royal n° 50 s'ouvre par les mots « Sous réserve des dispositions de l'article 24, (...) ». Cet article 24 prévoit que : « Les dispositions du présent arrêté ne portent pas préjudice aux dispositions en vigueur en Belgique, des conventions internationales de sécurité sociale. »

13 Pour le législateur, la réduction de 20 % représentait la partie du financement qui ne se fonde pas sur la répartition (cotisation) mais repose sur une contribution de l'État.

Par ailleurs, la Belgique est signataire de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

L'article 14 de la Convention européenne des Droits de l'Homme dispose que « La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction aucune, fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation », bien qu'une différence de traitement entre étrangers en matière de paiement à l'étranger de pensions octroyées n'est pas forcément incompatible, il faudrait pour la justifier de très fortes considérations.

La Cour de Cassation a jugé qu'une différence de traitement est discriminatoire au sens de l'article 14 de la Convention européenne des Droits de l'Homme si elle affecte des situations analogues ou comparables et si elle est dénuée de justification objective et raisonnable, c'est-à-dire en d'autres mots encore si elle ne poursuit pas un but légitime et que les moyens utilisés sont disproportionnés par rapport au but poursuivi.

Si les États contractants jouissent d'une certaine marge d'appréciation pour déterminer si et dans quelle mesure des différences entre des situations à d'autres égards analogues justifient ces distinctions, seules des considérations très fortes peuvent justifier une différence de traitement exclusivement fondée sur la nationalité.

Les deux catégories (étrangers non privilégiés et étrangers privilégiés) sont similaires en ce sens que ceux-ci ont tous deux exercé une activité professionnelle de travailleur salarié en Belgique qui ouvre des droits à pension. Tous deux résident à l'étranger et n'ont pas la nationalité belge. La différence entre les deux catégories comparables est objective : une catégorie est celle des étrangers privilégiés, l'autre celle des étrangers ordinaires. Il existe donc une différence de traitement entre deux catégories similaires en ce qui concerne le paiement des droits à pension accordés.

Toutefois, cette différence de traitement entre étrangers effectuée exclusivement sur l'existence, ou pas, d'un accord en matière de sécurité sociale avec le pays ou l'étranger réside ne peut être justifiée que par des considérations très fortes compatibles avec la Convention européenne des Droits de l'Homme.

La question se pose donc de savoir si la volonté exprimée dans les travaux préparatoires de l'article 27 de l'arrêté royal n° 50 d'inciter tous les États à conclure avec la Belgique des accords de réciprocité ne constitue pas une considération très forte de nature à justifier la suspension du paiement de la pension de retraite de travailleurs étrangers résidant sur le territoire d'un État avec lequel la Belgique n'a pas conclu pareil accord.

Dans son arrêt du 15 décembre 2014, la Cour de Cassation a conclu que tel n'était pas le cas.

Dans la doctrine, il est fait référence à cet arrêt de la Cour de Cassation, entre autres, pour soutenir que les pensions belges devraient être payables dans le monde entier.

Le magistrat et Professeur Jean-François Neven écrit : « Pour des raisons de sécurité juridique, il est toujours souhaitable que la législation soit mise en conformité avec l'arrêt de la Cour de Cassation dans les meilleurs délais »¹⁴.

De son côté, dans son analyse consacrée au paiement des pensions belges, le Professeur Van Limberghen conclut « Le paiement des pensions belges à l'étranger (est devenu) inévitable. »¹⁵ Le Médiateur en a tiré un certain nombre d'arguments à l'appui de son point de vue : « La Cour de Cassation, ainsi que les juridictions du Travail de Bruxelles, ne considèrent pas que la volonté du législateur d'encourager d'autres pays à conclure des accords de réciprocité avec la Belgique soit une considération très forte qui pourrait justifier sans hésitation la suspension du paiement de la pension à des étrangers résidant hors de Belgique.

14 J.- F. NEVEN, « Migrants âgés : sécurité sociale et choix du pays de résidence », Rev. Dr. Etr. 2014, 180, 551-553

15 G. VAN LIMBERGHEN, « Betalingen van Belgische pensioenen », J. T. T. 2015, 1231, 457-465

Entretiens, les dispositions juridiques contestées font toujours partie de notre législation actuelle. Les normes internationales et européennes qui font partie de notre ordre juridique limitent sévèrement la possibilité de restaurer la discrimination en privant le groupe privilégié de son « privilège », (...) Il vaudrait maintenant mieux que le législateur prenne la plume afin d'écrire la dernière page de cette chronique d'une mort annoncée ».

Le Professeur Van Limberghen déclare également¹⁶ que les restrictions budgétaires imposées à l'assurance pension belge ne peuvent être répercutées exclusivement sur certaines catégories d'étrangers.

Enfin, et huitièmement, le Médiateur note encore que, outre les étrangers résidant dans des pays avec lesquels la Belgique a conclu un accord de réciprocité, les réfugiés et les apatrides conservent également le bénéfice du paiement de leur pension de salarié et d'indépendant belge s'ils résident à l'étranger, y compris dans un pays avec lequel la Belgique n'a pas conclu de convention en matière de sécurité sociale !

Dans le même ordre d'idées, le Médiateur constate également que pour les pensions des travailleurs salariés, via l'article 65, paragraphe 1, de l'arrêté royal du 22 décembre 1967, le Roi a fait usage de la possibilité prévue à l'article 27 de l'arrêté royal n° 50 de déterminer pour quels bénéficiaires de nationalité étrangère et dans quels cas l'obligation de résider en Belgique n'est pas requise afin de pouvoir payer leur pension de travailleur salarié !

En outre, les conventions, règlements ou accords internationaux peuvent assimiler des travailleurs étrangers aux travailleurs belges. Ceci s'applique à tous les ressortissants de l'Espace économique européen ainsi qu'aux ressortissants de pays tiers non membres de l'Espace économique européen qui résident légalement dans l'Espace économique européen grâce à un permis de séjour sur le territoire de l'Espace économique européen.

Pour les ressortissants de pays tiers occupant un emploi hautement qualifié, les travailleurs saisonniers et les personnes transférées au sein de leur entreprise en tant que cadres, spécialistes ou stagiaires, leurs pensions peuvent également être rendues payables partout dans le monde. Ces dernières exceptions ont été ajoutées à l'article 65 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dans le cadre de la transposition des directives UE du Conseil¹⁷.

Selon le Médiateur pour les Pensions, le maintien systématique d'exceptions montre que le principe de ne pas rendre les pensions payables n'importe où dans le monde ne se justifie plus à la lumière de la mobilité actuelle de la main-d'œuvre.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions note également que certains pays payent des pensions aux Belges uniquement sur la base de leur propre droit national, sans tenir compte de leur lieu de résidence. Les ressortissants de ces pays se retrouvent de facto dans la même situation que les ressortissants des pays avec lesquels la Belgique a conclu un accord de réciprocité. Dans de tels cas, selon le Médiateur, la condition de résidence perd à coup sûr toute sa justification.

Enfin, last but not least, si certains pays (régimes) disposent précisément que leurs ressortissants ne pourront pas obtenir une pension nationale s'ils quittent leur territoire, exerçant ainsi sur eux une ultime pression à l'âge d'accès à la pension, n'y a-t-il pas lieu de penser que le degré d'évolution d'une société et de la qualité de sa démocratie se mesurent précisément à l'aune de ce type d'ouverture ?

¹⁶ G. VAN LIMBERGHEN, « Zelfstandigenpensioen: een halve eeuw in de achtervolging », R. D. S., 2007, 426-429

¹⁷ Les exceptions prévues au troisième paragraphe prévoient la transposition partielle des : 1° Directive 2009/50/CE du Conseil du 25 mai 2009 établissant les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers aux fins d'un emploi hautement qualifié ; 2° Directive 2011/98/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 établissant une procédure de demande unique en vue de la délivrance d'un permis unique autorisant les ressortissants de pays tiers à résider et à travailler sur le territoire d'un État membre et établissant un socle commun de droits pour les travailleurs issus de pays tiers qui résident légalement dans un État membre ; 3° Directive 2014/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 établissant les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers aux fins d'un emploi en tant que travailleur saisonnier ; 4° Directive 2014/66/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers dans le cadre d'un transfert temporaire intragroupe.

Compte tenu du fait que les pensions sont une contrepartie logique et légitime de - et reflètent à la fois, l'activité professionnelle et les cotisations de sécurité sociale payées dans notre pays, le Médiateur pour les Pensions recommande que la législation soit modifiée afin que les pensions des travailleurs salariés et indépendants soient payables dans le monde entier, quelle que soit la nationalité du retraité (comme c'est déjà actuellement le cas pour les pensions du secteur public belge depuis la loi du 7 mars 1867 !)

3. Impossibilité sporadique de déterminer à temps la date de pension anticipée en Belgique pour quelqu'un qui a résidé aux Pays-Bas à un jeune âge et qui a ensuite exercé une activité professionnelle en Belgique



L'accès à la pension anticipée en Belgique dépend d'une condition d'âge combinée à une condition de durée de carrière. Par exemple, une personne qui a une carrière « longue » de 44 ans peut bénéficier de sa pension dès l'âge de 60 ans. Pour calculer la condition de carrière, on tient également compte des périodes qui ouvrent des droits à pension à l'étranger.

Aux Pays-Bas, pour les années à partir de 2022, l'âge de la pension et l'âge à partir duquel des droits à pension sont ouverts sont déterminés chaque année, cinq ans à l'avance, en fonction de l'espérance de vie moyenne.

Le Médiateur belge pour les Pensions constate qu'il y aura des cas sporadiques où, pour un travailleur qui a résidé aux Pays-Bas à un jeune âge et qui a ensuite été employé en Belgique, la date la plus proche possible de la pension en Belgique ne pourra être déterminée avec une certitude absolue qu'après qu'elle soit échue !

Cela s'explique par le fait que l'âge à partir duquel les droits à pension sont ouverts aux Pays-Bas est fixé trop tardivement (il n'est fixé que 5 ans à l'avance : pour les pensions commençant aux Pays-Bas en 2022, par exemple, l'âge est fixé au 1er janvier 2017) que pour pouvoir calculer à temps la date la plus proche possible de la pension en Belgique.

Le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à procéder à une analyse juridique de ce problème d'harmonisation.

Considérer la problématique de la fin de carrière dans son ensemble et y donner la réponse coordonnée la plus opportune pour le citoyen : transition du chômage avec complément d'entreprise (ex-prépension) (ONEM) ou de la pension anticipée (SFP, INASTI, Ethias) vers la pension: savez-vous quand et à qui vous devriez vous adresser ?

Suggestion aux services de pensions

Le Médiateur pour les Pensions constate que les concepts de « chômage avec complément d'entreprise » et de « pension anticipée » sont deux concepts qui sont utilisés de manière interchangeable par certains futurs pensionnés.

C'est tout à fait compréhensible, étant donné que le système de chômage avec complément d'entreprise s'appelait jusqu'il y a quelques années encore « prépension ».

Encore moins de pensionnés savent que le système du « chômage avec complément d'entreprise » relève de la responsabilité de l'ONEM et que la pension anticipée relève de la responsabilité du SFP, de l'INASTI ou d'Ethias. Ils se trompent souvent de service pour poser leurs questions.

Le Médiateur pour les Pensions suggère donc que les services des pensions en tiennent compte lorsqu'ils répondent aux plaintes concernant le refus de prendre une pension anticipée.

Si nécessaire, cette différence de nature devrait leur être expliquée, fût-ce succinctement, et il ne devrait pas y avoir d'hésitation à orienter rapidement les intéressés vers les services de l'ONEM.

Pour les futurs pensionnés, le problème de la fin de carrière pourrait être appréhendé dans sa totalité de sorte à leur fournir une réponse coordonnée entre ces deux services.

DOSSIER 32022

Les faits

M. Jacobus Van Der Aa, né à Breda le 3 décembre 1960, vit actuellement dans la commune frontalière néerlandaise d'Eede (Zélande).

Pendant une partie de sa carrière, il a travaillé en Belgique (144 jours ouvrables et 18 jours assimilés en 1984, 50 jours en 1985 et de 1989 jusqu'à aujourd'hui).

Il travaille actuellement en Belgique dans une usine de cintrage du bois. Ce n'est pas qu'il ne soit plus physiquement en état de travailler, mais sa santé se détériore petit à petit et les bobos s'accumulent. Il lui est plus difficile d'accomplir certaines de ses tâches.

Il avait espéré pouvoir cesser de travailler en Belgique à l'âge de 56 ans et, comme il le dit lui-même, « pouvoir prendre sa pension ».

Comme tant d'autres, l'intéressé ne connaît pas la différence entre « pension » et « chômage avec complément d'entreprise » (anciennement appelé « prépension »).

Il est informé alors du fait que sa situation ne répond pas aux conditions du chômage avec complément d'entreprise à l'âge de 56 ans.

Après réception de cette notification, l'intéressé, qui a entretemps 57 ans, introduit une demande en Belgique pour pouvoir prendre une pension anticipée au 1^{er} février 2019 (soit à l'âge de 59 ans). Cette demande lui est refusée au motif que « Vous n'avez pas suffisamment d'années de carrière ou vous n'avez pas l'âge requis (...) ». Vous prouvez 41 années de carrière à la date de prise de cours souhaitée. (...) Une pension anticipée

de salarié peut vous être accordée après le 1^{er} janvier 2019 si, à la fin du mois précédant la date de départ, • vous avez 60 ans et que vous justifiez de 44 années de carrière ou • si vous avez 61 ans et justifiez de 43 années de carrière ou • si vous avez 63 ans et justifiez de 42 années de carrière. » La lettre du SFP mentionne encore certaines autres situations particulières permettant le départ en pension anticipée.

Commentaires

Pour un spécialiste des pensions, il est évident que l'intéressé n'avait pas encore atteint l'âge minimum permettant la pension anticipée.

Il n'en va pas de même pour l'intéressé. Et en effet, l'intéressé introduit une plainte auprès du SFP parce qu'à ses yeux, il a atteint l'âge de 56 ans avec une carrière de 43 ans de travail de nuit, et dès lors avait demandé sa « pension anticipée » il y a déjà deux ans. En réalité, l'intéressé visait le système du « chômage avec complément d'entreprise » et aurait idéalement dû contacter l'ONEM. Dans sa plainte au SFP, l'intéressé précise qu'on lui avait dit à l'époque qu'il devait encore travailler deux ans, mais que cela ne semblait pas suffisant.

Dans sa réponse, le service des plaintes du SFP explique très clairement à l'intéressé qu'il peut prendre sa pension en Belgique à partir de 60 ans à la condition de prouver une carrière de 44 ans, qu'il n'y a pas d'exception pour le travail de nuit sur ce plan et qu'il peut au plus tôt prendre sa pension au 1^{er} mai 2021.

Cependant, le service des plaintes ne dit pas un mot sur le refus du chômage avec complément d'entreprise.

De cette façon, la confusion de l'intéressé n'a pas été levée. Il soumet donc une plainte au Médiateur pour les Pensions.

Il écrit dans sa plainte : « On me balade de service en service (...) J'ai déjà eu six personnes différentes au téléphone mais à ce jour, je ne sais toujours pas quand je peux prendre ma pension ! Chaque fois que je demande ma pension, je dois travailler deux ans de plus. »

Le Médiateur est bien conscient du fait que chaque administration fédérale n'est compétente que pour fournir des informations relatives à son domaine de compétence.

Et donc, la réponse du service des plaintes du SFP est en effet correcte. Cela est d'autant plus vrai que l'intéressé lui-même n'a pas dit un mot sur le « chômage avec complément d'entreprise ». Reste que l'argumentation invoquée par l'intéressé à l'appui de sa plainte contenait du vocabulaire provenant du système de chômage avec complément d'entreprise en cas de travail de nuit, à savoir les mots « travail de nuit », « 56 ans » (qui est l'une des conditions d'octroi pour les âges les plus bas), n'a au final pas été prise en compte.

Mais, en ne replaçant pas la plainte dans un contexte plus large (répondant uniquement dans son domaine de compétence) et en ne l'orientant pas vers l'ONEM, le SFP n'a pas fourni à l'intéressé l'information dont il avait besoin. En conséquence, il a déposé une plainte auprès du Service du Médiateur pour les Pensions.

Lors du traitement de la plainte, le Médiateur pour les Pensions a donc tout d'abord expliqué la différence entre la pension anticipée et le système de chômage avec complément d'entreprise. L'intéressé a également été informé du service public responsable pour ces questions. Le système de chômage avec complément d'entreprise relève de la compétence de l'ONEM et, la pension anticipée, en l'occurrence, de celle du SFP.

Examinons plus en détail le refus d'accorder la pension anticipée.

Pour déterminer si une personne peut prendre une pension anticipée, le législateur combine une condition d'âge et une condition de carrière. Pour formuler les choses autrement, un peu à l'instar d'un véhicule (vélo, moto, voiture), on tient compte de son âge et de son kilométrage. Le pensionné doit avoir un certain âge et

prouver une période d'activité professionnelle (ou des périodes assimilées à celle-ci, telles que des périodes de chômage, de maladie, une courte pause dans la carrière pour avoir eu un jeune enfant,...) suffisamment longue. Afin, précisément, de déterminer si la carrière est suffisamment longue, il faut tenir compte non seulement des périodes belges mais aussi des périodes d'activité professionnelle étrangères. Pour M. Van Der Aa, tant les périodes belges que les périodes d'activité néerlandaises doivent être prises en compte.

En vertu de l'article 4, § 2, alinéa 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, une pension de retraite anticipée 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, (...) ou de tout régime étranger qui relève du champ d'application des Règlements européens de sécurité sociale ou d'une convention de sécurité sociale conclue par la Belgique. »

L'article 4 § 2, deuxième alinéa dispose: « Les années civiles visées à l'alinéa 1^{er} 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. »

L'article 6 du Règlement (CE) n° 883/2004 dispose quant à lui : « À moins que le présent règlement n'en dispose autrement, l'institution compétente d'un État membre dont la législation subordonne:

- l'acquisition, le maintien, la durée ou le recouvrement du droit aux prestations,
- l'admission au bénéfice d'une législation,
- l'accès à l'assurance obligatoire, facultative continuée ou volontaire, ou la dispense de ladite assurance, à l'accomplissement de périodes d'assurance, d'emploi, d'activité non salariée ou de résidence tient compte, dans la mesure nécessaire, des périodes d'assurance, d'emploi, d'activité non salariée ou de résidence accomplies sous la législation de tout autre État membre, comme s'il s'agissait de périodes accomplies sous la législation qu'elle applique. »

La question se pose alors de savoir ce qu'il faut prendre en compte pour vérifier si une personne en Belgique est autorisée à prendre une pension retraite anticipée : la période d'activité professionnelle aux Pays-Bas ou la période qui ouvre des droits à pension aux Pays-Bas ? Ou une combinaison des deux ?

Le Médiateur pour les Pensions est d'avis que la formulation en néerlandais de l'article 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, est équivoque et n'apporte donc pas de réponse définitive à cette question.

Toutefois, il est clair pour le Médiateur pour les Pensions que si l'on veut simplifier l'accès à la retraite anticipée, sans aller à l'encontre (de l'esprit) du Règlement 883/2004, il est préférable de prendre en compte les données de carrière telles qu'elles sont disponibles à l'étranger.

C'est également le sens de l'article 6 du Règlement 883/2004. Ceci est confirmé par le point 4 de la décision n° H6 du 16 décembre 2010 de la Commission administrative de l'UE relative à l'application de certains principes concernant la totalisation des périodes en application de l'article 6 du Règlement (CE) n° 883/2004.

Cette décision mentionne : « Il est nécessaire de veiller à ce que, dans le cadre de l'application du principe de totalisation des périodes prévu à l'article 6 du Règlement (CE) n° 883/2004, les périodes d'assurance communiquées en tant que telles par un État membre soient acceptées par l'État membre destinataire sans que leur valeur soit remise en question. »

Toutefois, étant donné qu'aux Pays-Bas, l'AOW est accordée sur la base de la résidence, la prise en compte des périodes d'assurance pension pour l'AOW n'est pas conforme à la philosophie de la réglementation belge, qui consiste à allonger la durée de la carrière.

Aux Pays-Bas, les citoyens sont couverts à l'égard de l'AOW sur la base de la simple résidence aux Pays-Bas et cela souvent dès l'âge de 17/18 ans (et même s'ils sont encore aux études). Ainsi la période d'études d'un citoyen vivant aux Pays-Bas sera prise en compte pour vérifier la condition d'accès à la retraite anticipée en Belgique, alors que la période d'études d'une personne résidant en Belgique ne le sera pas.

Un étudiant de la KU Leuven, Monsieur Thomas Van Roeyen, a procédé à une étude portant sur l'application de l'article 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, sous la direction du Médiateur néerlandophone pour les Pensions dans le cadre du projet PrakSis - un projet mis sur pied par la KU Leuven pour remplacer le mémoire de master, dont le but est de présenter aux étudiants un cas pratique et auquel ils participent activement afin de contribuer à sa solution.

Au terme de son analyse, Thomas Van Roeyen lui-même a abouti à une conclusion différente, à savoir que la prise en compte des années d'assurance AOW n'est pas conforme à la rédaction littérale de l'article 4 de l'arrêté royal de 1996 qui exige une « carrière ». Si une carrière est « un ensemble de fonctions qu'une personne a occupées tout au long de sa vie », il s'agirait donc d'une « occupation ». Cette argumentation est également défendable.

Comment dès lors appliquer concrètement cet article au cas de M. Van Der Aa ?

Tout d'abord, le SFP indique qu'il tient compte des périodes de résidence, prises en compte par les Pays-Bas qui ouvrent des droits à pension pour l'AOW.

Afin de déterminer la date la plus proche possible de la retraite (la date P dans le jargon professionnelle), le SFP a demandé des informations à la Sociale Verzekeringsbank (SVB) aux Pays-Bas (la SVB est l'organisme qui procède au calcul de la pension AOW aux Pays-Bas) via les documents de liaison européens standardisés (E-documents).

Le 7 juin 2018, la SVB a informé le SFP via le formulaire de liaison E205 NL de ce que la période du 3 mars 1978 au 6 juillet 1984 et celle du 1^{er} mars 1986 au 29 novembre 1989 étaient des périodes d'assurance. Selon la SVB, la période antérieure au 3 mars 1978 n'est pas prise en compte dans le calcul de l'AOW.

La pension maximale est accordée aux Pays-Bas après 50 ans d'assurance. Par conséquent, afin de déterminer les périodes d'assurance qui peuvent être prises en compte pour l'AOW, on procède à un compte à rebours à partir de cet âge.

En ce qui concerne l'âge de la pension AOW aux Pays-Bas, il convient de préciser que jusqu'au début des années 2000, il était fixé à 65 ans. Sous la pression de l'allongement de l'espérance de vie et de la crise économique de 2007, il a été décidé aux Pays-Bas de relever au fur et à mesure cet âge.

Selon la législation en vigueur au moment de la plainte, l'âge de la pension aux Pays-Bas en 2021 serait de 67 ans. Au cours des années précédentes, l'âge de la retraite aurait progressivement augmenté de 65 à 67 ans. Par conséquent, l'âge de la pension et l'âge auquel débute la période de référence pour laquelle on obtient des droits à pension aux Pays-Bas seraient les suivants :

- a. avant le 1^{er} janvier 2013 : 65 ans et 15 ans respectivement ;
- b. en 2013 : 65 ans et un mois, 15 ans et un mois respectivement ;
- c. en 2014 : 65 ans et deux mois, 15 ans et deux mois respectivement ;
- d. en 2015 : 65 ans et trois mois, 15 ans et trois mois respectivement ;
- e. en 2016 : 65 ans et six mois, 15 ans et six mois respectivement ;

f. en 2017 : 65 ans et 9 mois, 15 ans et 9 mois respectivement ;
g. en 2018 : 66 ans et 16 ans respectivement ;
h. en 2019 : 66 ans et quatre mois, 16 ans et quatre mois respectivement ;
i. en 2020 : 66 ans et huit mois, 16 ans et huit mois respectivement ;
j. en 2021 : 67 ans et 17 ans respectivement.

A partir de 2022, l'intention était de relever l'âge de la pension AOW en fonction de l'espérance de vie. Ce relèvement de l'âge de pension devait prendre cours cinq ans après l'adoption de la loi. La première augmentation a eu lieu en 2017 : l'âge de la retraite pour 2022 est passé à 67 ans et 3 mois.

Toutefois, il ne devrait pas y avoir de relèvement pour 2023 et 2024 parce que le gouvernement a constaté que l'espérance de vie n'a pas suffisamment augmenté. Pour les années 2023 et 2024, l'âge de la pension resterait donc fixé à 67 ans et trois mois.

En résumé, aux Pays-Bas, il n'était pas encore possible de déterminer l'âge exact de la pension de l'intéressé. Ce n'est possible que 5 ans à l'avance.

Le 7 juillet 2018, la SVB a calculé que l'âge d'accès à la pension AOW pour l'intéressé sera fixé au 3 mars 2028, soit à 67 ans et 3 mois. Il s'agit de l'âge de la pension AOW selon la législation applicable en 2022, et il s'agit du dernier âge de pension encore susceptible d'être déterminé définitivement dans le futur au moment où les données sont communiquées au SFP (7 juin 2018).

En bref, il s'agit d'une estimation de l'âge d'accès à la pension AOW de l'intéressé. Néanmoins, le 12 mars 2019, la SVB répond au SFP sans aucune nuance : « M. Van Der Aa atteindra l'âge de la pension aux Pays-Bas le 3 mars 2028 ».

A la date du 7 juillet 2018, cela signifiait qu'aux Pays-Bas, M. Van Der Aa ne recevrait une pension AOW que pour les périodes d'assurance comprises entre l'âge de 17 ans et 3 mois (3 mars 1978) et l'âge de la pension de 67 ans et 3 mois (3 mars 2028). L'âge de la pension aux Pays-Bas pour l'intéressé est fixé au 3 mars 2028. La période de référence commence 50 ans plus tôt, soit le 3 mars 1978.

Comme indiqué plus haut – en tout cas, conformément à la réglementation en vigueur au moment de traiter la plainte –, l'âge de la pension à partir de 2022 augmente avec l'espérance de vie.

Cela signifie que lorsque M. Van Der Aa atteindra l'âge de sa pension aux Pays-Bas, les périodes d'assurance pourraient ne plus être les mêmes que celles communiquées au SFP par la Sociale Verzekeringsbank SVB, simplement parce que cet âge de pension aura été relevé entre-temps.

Bien plus, au moment de l'examen de la demande de pension (cette demande peut être introduite au plus tôt un an avant la date de prise de cours souhaitée), il est possible que l'âge de la pension aux Pays-Bas soit supérieur ou inférieur à 67 ans et 3 mois.

En conséquence, cela signifie que la SVB pourrait communiquer d'autres périodes d'assurance si le SFP le lui demandait lors de l'examen des droits à pension. Il est donc possible que la date de début de la période d'assurance aux Pays-Bas soit postérieure ou antérieure à la date de prise de cours actuellement calculée. Cela pourrait donc également avoir un impact sur la date P exacte des droits à pension belges à ce moment-là.

En outre, un projet de loi est actuellement déposé aux Pays-Bas pour freiner quelque peu l'augmentation de l'âge d'accès à la pension AOW de sorte que cet âge de 67 ans ne soit atteint qu'en 2024. En fait, le gouvernement néerlandais, en consultation avec les partenaires sociaux, a adopté un accord de principe le 5 juin 2019 afin de ralentir le relèvement de l'âge AOW à partir de 2020.

Le gouvernement néerlandais a convenu avec les partenaires sociaux que l'âge AOW restera fixé à 66 ans et 4 mois en 2020 et 2021, afin que ces mêmes partenaires sociaux aient la possibilité de conclure des accords au niveau sectoriel sur la pension anticipée.

Par la suite, l'âge de la pension AOW passera à 66 ans et 7 mois en 2022 et à 66 ans et 10 mois en 2023. En 2024, l'âge de la pension AOW sera fixé à 67 ans. Cette partie du projet de loi a déjà été adoptée par le Sénat et la Chambre des Députés.

À partir de 2025, les Pays-Bas ont l'intention de lier l'évolution de l'âge de la pension aux 2/3 de l'espérance de vie restante à 65 ans. Selon une projection de l'Office central de la statistique des Pays-Bas (CBS), l'âge de la pension resterait fixé à 67 ans en 2025. Ce rapport aux 2/3 doit encore être inscrit dans la loi.

Le 1^{er} novembre 2019, l'Office des Statistiques néerlandais (CBS) a publié l'estimation de l'espérance de vie moyenne restante à 65 ans pour 2025 et 2031. Dans les nouvelles projections, le CBS suppose une espérance de vie résiduelle moyenne à 65 ans de 20,75 ans en 2025 et de 21,43 ans en 2031.

En vertu de l'article 7^a, paragraphe 2 de la loi générale sur les pensions de vieillesse, telle qu'applicable à compter du 1^{er} janvier 2020, et sur la base des prévisions du CBS pour 2025, l'âge de la pension AOW sera fixé à 67 ans et 3 mois et sera publié dans le Staatscourant (Moniteur néerlandais).

Cela a également un impact sur la date de début (50 ans avant l'âge de la retraite) du calcul de l'AOW et donc aussi sur la date la plus proche possible de la pension en Belgique.

En conséquence, il est presque certain qu'un certain nombre de pensionnés ayant une carrière à la fois en Belgique et aux Pays-Bas ont reçu une date P incorrecte.

Tableau 1 : Âge AOW en mois avant et après l'accord de principe

	âge AOW avant l'accord de principe	âge AOW après l'accord de principe
2018	66 ans	66 ans
2019	66 ans et 4 mois	66 ans et 4 mois
2020	66 ans et 8 mois	66 ans et 4 mois
2021	67 ans	66 ans et 4 mois

En résumé, si la période exacte d'ouverture des droits à pension aux Pays-Bas (période de référence de l'assurance AOW) doit être prise en compte pour déterminer en Belgique si une personne est autorisée à prendre une pension anticipée, il n'est pas toujours possible de déterminer à temps en Belgique son droit, ou pas, à la pension anticipée.

En effet, on peut prendre sa pension en Belgique avec une longue carrière de 44 ans à l'âge de 60 ans. L'âge de départ à partir duquel les droits à pension sont ouverts aux Pays-Bas est alors déterminé trop tard (5 ans à l'avance) pour déterminer à temps la date la plus proche possible de la pension en Belgique.

Compte tenu des périodes d'assurance accomplies en Belgique et des périodes d'assurance communiquées par la SVB (lire les périodes d'assurance estimées aux Pays-Bas, même si elles ont été communiquées de manière plutôt affirmative par la SVB), la date P en Belgique de Monsieur Van Der Aa est fixée au 1^{er} mai 2021.

Étant donné que l'occupation au cours d'une année donnée n'est prise en compte au titre d'année de carrière – en comptant par année – pour pouvoir prendre une pension anticipée que si cette activité est de 104 jours équivalent temps plein, cela n'implique pas toujours un changement de la date P lors du changement des périodes d'assurance AOW aux Pays-Bas. Bien sûr, c'est possible.

M. Van Der Aa a estimé qu'il était logique que tout emploi aux Pays-Bas (c'est-à-dire également un emploi

pendant la période de référence de résidence qui ouvre des droits à pension aux Pays-Bas) soit pris en compte pour son droit à la pension anticipée en Belgique. C'est pourquoi il a déclaré avoir déjà travaillé aux Pays-Bas avant le 3 mars 1978 dans une confiserie-tearoom, notamment de 1974 à 1984.

Compte tenu de la conclusion de M. Van Roeyen selon laquelle l'article 4 de l'AR de 1996 prévoit une « carrière » suffisamment longue (c'est-à-dire « un ensemble de postes occupés au cours de la vie d'une personne »), ce qui indique un « emploi requis pour une pension anticipée en Belgique », la question s'est posée de savoir si les années 1974 à 1984 pouvaient ou non être prises en compte pour calculer la durée de sa carrière afin de prendre une pension anticipée en Belgique. Et si cette période d'emploi aux Pays-Bas est éligible, de quelle manière la preuve de cet emploi aux Pays-Bas doit-elle être fournie.

Le SFP reconnaît que, outre les périodes d'assurance AOW, *un emploi effectif prouvé à l'étranger ne peut pas être exclu pour le droit à la pension anticipée.*

Le SFP a répondu au Médiateur pour les Pensions le 24 août 2018: « si la SVB confirme que quelqu'un avait bien travaillé aux Pays-Bas, cela suffisait pour tenir compte de ces périodes lors de la détermination de l'ouverture du droit, tant pour le calcul du droit interne que celui de la pension théorique. Si les documents officiels de l'organisme de pension étranger (présentés par l'intéressé ou demandés par le SFP) montrent qu'il y a eu un emploi effectif suffisant, cet emploi sera pris en compte pour déterminer la pension anticipée ».

Le 27 août 2018, le SFP a demandé à la SVB le « formulaire 367 ABV » (c'est-à-dire le document portant le titre « périodes de travail des travailleurs frontaliers »).

Le 25 septembre 2018, la SVB a répondu que la période de travail à mentionner sur le formulaire 367 ABV de M. Van Der Aa courait du 1^{er} mars 1986 au 29 novembre 1989.

La demande du formulaire 376 ABV a donc été un coup d'épée dans l'eau. Cette période était déjà mentionnée sur le document E205 NL, qui avait déjà été transmis au SFP le 7 juin 2018.

Le 4 octobre 2018, le SFP a demandé à la SVB de réexaminer la carrière néerlandaise pour les années 1974 à 1978.

Le 30 octobre 2018, la SVB a répondu qu'elle ne savait pas si M. Van Der Aa avait travaillé entre 1974 et 1978.

Toutefois, lors d'un contact du Médiateur pour les Pensions avec la SVB, il apprend que la SVB ignore si une personne qui a résidé aux Pays-Bas y a eu des prestations durant cette période ! Ceci est logique puisque la SVB n'a pas besoin de ces données pour calculer la pension AOW. La SVB dispose de l'enregistrement de cet emploi pour les personnes qui ont vécu hors des Pays-Bas mais qui ont travaillé aux Pays-Bas, car elle a besoin de ces informations pour calculer les droits à pension.

Sur la base de ces informations, le Médiateur pour les Pensions a demandé au SFP s'il était opportun que la SVB confirme qu'une personne a travaillé aux Pays-Bas afin de tenir compte de ces périodes pour déterminer l'ouverture des droits dans tous les cas (en particulier pour une personne qui a vécu et travaillé aux Pays-Bas en dehors de la période de référence qui ouvre les droits à pension sur la base de la résidence).

En réponse, le SFP s'est renseigné auprès de la SVB, qui a confirmé les informations fournies au Médiateur pour les Pensions, et a déclaré : « Malheureusement, la SVB ne peut pas facilement confirmer si une personne qui a vécu aux Pays-Bas a travaillé également aux Pays-Bas. Cette information est donc manquante. Les clients devront souvent fournir eux-mêmes les documents, comme des preuves du Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) qui est responsable de la mise en œuvre nationale des assurances des salariés et des services du marché du travail et des données (administration de la police), d'un fonds professionnel de pension, mais aussi les originaux des contrats de travail ou des lettres de démission présentés par le SFP à la SVB pour confirmation. »

Cependant, la SVB avait signalé au SFP que ce problème disparaîtrait dans un avenir lointain, car « aujourd'hui, la SVB dispose également d'un enregistrement général (enregistrement de base des personnes) de toutes les personnes résidant aux Pays-Bas. À cette fin, des données sont fournies par l'UWV, les municipalités et l'administration fiscale sur les périodes de résidence, d'emploi et de prestations ».

M. Van Der Aa est allé à la recherche de preuves et a obtenu de son ancien employeur la déclaration suivante datée du 12 décembre 2018 : « Je déclare par la présente que M. Van Der Aa a travaillé pour moi de septembre 1974 à 1984. Les premières années, il travaillait 4 jours par semaine et allait à l'école un jour par semaine. »

Le SFP a répondu : « Nous avons interrogé la SVB et le BBZ (Bureau voor Belgische zaken) sur votre période d'emploi avant le 03-03-1978.

Cependant, ils ne mettent sur le E205 que les périodes qui remontent à 50 ans avant la date de prise de cours de l'AOW.

Concernant votre preuve : Au nom de cet employeur, confiserie-tearoom, le BBZ ne peut trouver dans votre dossier qu'une fiche d'impôt sur le salaire pour 1984. Cette année-là, des primes ont été versées pour l'AOW au moins jusqu'au 1^{er} juillet. Mais cette année-là est déjà incluse dans le E205NL.

Le dossier de la SVB ne contient pas de pièces justificatives pour l'emploi pendant la période 1974 à 1984.

Selon la déclaration du 12 décembre 2018, vous auriez déjà travaillé pour cette confiserie à Oostburg à l'époque. Normalement, la boulangerie aurait donc dû verser des cotisations d'assurance nationale à l'administration fiscale, au moins à partir du 3 décembre 1975, soit l'âge de 15 ans, qui était l'âge auquel l'assurance nationale a commencé.

Le BBZ ne peut pas voir cet emploi dans le fichier de la SVB ou dans l'administration police de l'UWV.

De la discussion qui a suivi avec l'UWV, nous devons vous donner la réponse suivante : « En vertu du respect de la privacy (protection de la vie privée), il serait peut-être préférable que l'intéressé s'informe auprès de l'UWV. S'il est résident aux Pays-Bas, il disposera probablement de DigiD. Il pourra ainsi se connecter à Mon UWV et vérifier ses antécédents professionnels : <https://www.uwv.nl/particulieren/mijnuwv/uw-arbeidsverleden-en-loongegevens-bekijken-enopvragen/index.aspx>

Si vous pouvez obtenir de nouvelles preuves de cette manière, vous pouvez nous contacter à tout moment, mais nous ne sommes pas en mesure pour l'instant de prendre d'autres mesures. »

L'intéressé, qui entre-temps s'était surtout concentré sur l'obtention d'une allocation de chômage avec complément d'entreprise, n'a pas poursuivi ses recherches et n'a donc pas pu prouver qu'il avait travaillé aux Pays-Bas de septembre 1974 au 3 mars 1978.

Dans un autre dossier traité par le Médiateur pour les Pensions, le futur pensionné a réussi à apporter cette preuve : le SFP a accepté un contrat de travail original accompagné d'un relevé fiscal original au titre de preuve suffisante pour que Mypension (Dossier 32926) puisse mentionner la date la plus proche de pension anticipée.

Besoins d'informations pour avoir une vue globale de la situation de pension dans différents pays où des droits à pension sont ouverts : un homme averti en vaut deux !

Une bonne information sur les pensions est très importante.

Avoir une vue d'ensemble complète de la situation de la pension est très difficile pour quelqu'un qui a travaillé dans plusieurs pays. Et effectivement, ce que tout futur pensionné voudrait savoir c'est si le montant total de sa pension sera suffisant pour subvenir à ses besoins. A partir de quand une telle personne peut-elle prétendre au paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quel est l'âge de la retraite par pays, par pension ? Ce sera au final au prix de beaucoup d'efforts et de démarches personnelles que ces personnes obtiendront des informations inévitablement fragmentées par types de pensions et par pays !

Aux Pays-Bas, la Sociale Verzekeringsbank dispose d'un bel exemple de bonne pratique de la manière dont cette information peut être fournie, en l'occurrence via le Bureau voor Belgische zaken (Bureau des affaires belges). Ce département est un véritable centre de connaissances dans le domaine de la « sécurité sociale intégrée » entre les Pays-Bas et la Belgique.

Actuellement, ce Bureau des Affaires belges organise des permanences où les citoyens peuvent poser des questions et obtenir des conseils adaptés à leur « retraite » : les questions peuvent porter sur les retraites, la fiscalité, l'assurance maladie en tant que retraité, ... Les autorités fiscales des deux pays sont également associées à ce projet. Un certain nombre d'heures de consultation ont lieu dans les bureaux-mêmes de Service Fédéral des Pensions et en collaboration avec lui. Les consultations ont lieu dans les bureaux du SFP à Anvers et à Turnhout, par exemple. Le SFP a confirmé au Médiateur que cette coopération a beaucoup de succès.

Le Médiateur demande que cette coopération soit poursuivie et que la publicité nécessaire y soit donnée afin que le plus grand nombre possible de futurs retraités puissent profiter de cette information intégrée.

Le Conseil européen reconnaît également l'importance d'un bon échange d'informations et de la fourniture d'informations aux personnes qui ont exercé une activité professionnelle dans plusieurs pays européens. A cette fin, le Conseil a créé l'Autorité européenne du travail.

Ses tâches consistent notamment à aider les États membres à fournir des informations et des services aux citoyens et à soutenir les États membres dans le domaine de la coopération et de l'échange d'informations, ainsi qu'à jouer un rôle de médiateur entre les États membres en cas de conflit. Le Médiateur pour les Pensions espère que la création de cet organe portera ses fruits, y compris dans le domaine des pensions.

4. Lacune lors du passage d'un revenu de remplacement (comme entre autres le chômage) vers la pension lorsque celle-ci est payée par un pays autre que celui qui paie cette prestation



Recommandation générale au législateur

Le Médiateur belge pour les Pensions constate que la législation nationale belge garantit en principe le bon déroulement du passage d'un revenu de remplacement (entre autres du chômage) vers la pension. Toutefois, cette transition en douceur est moins évidente lorsque, en raison de l'application des règles européennes de coordination, la pension doit être versée par un pays autre que celui qui a payé les prestations sociales. L'Europe se contente de coordonner les systèmes de sécurité sociale des États membres et n'exclut pas les différences entre eux. Ce sont ces différences qui peuvent conduire à des lacunes dans la protection sociale. Le Médiateur pour les Pensions recommande donc de combler ces lacunes et de garantir le principe de la libre circulation des travailleurs.

DOSSIER 33340

Les faits

M. Van Galder est né le 18 décembre 1953 à Rotterdam, aux Pays-Bas. Jusqu'au 30 mars 2009, il a vécu aux Pays-Bas, où il a également travaillé pendant un certain temps. Le 1^{er} avril 2009, l'intéressé démarre une activité de travailleur indépendant en Belgique. Un peu plus tard, le 6 juillet 2010, il s'installe en Belgique.

Pour son activité indépendante en Belgique du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, il n'ouvre aucun droit à pension car les cotisations de sécurité sociale n'ont pas été payées en totalité : elles ont été considérées comme irrécouvrables par la caisse d'assurances sociales. En effet, l'exercice d'une activité indépendante n'ouvre des droits à pension que si les cotisations de sécurité sociale ont été intégralement versées.

Pour la période allant du 1^{er} avril 2009 au 30 juin 2009, il a bénéficié d'une exonération totale ou partielle des cotisations pour cause de difficultés financières. Cette période n'ouvre pas non plus de droits à pension.

Par la suite, il a commencé un emploi en tant que salarié en Belgique de 2011 à 2018, il perçoit à ce titre une pension en tant que salarié. Pour la période de chômage en 2017 et 2018, il perçoit également une pension en tant que salarié.

La pension de salarié, calculée conformément à la réglementation européenne, s'élève à 173,56 euros par mois. Il perçoit également un bonus de pension de 163,15 euros par mois. Ce bonus de pension a été créé dans le but de maintenir les personnes en activité plus longtemps à la fin de leur carrière. Ensemble, cela donne un montant brut de 336,71 euros par mois.

Sur la base de la législation en vigueur au moment du traitement de la plainte, l'âge de la pension néerlandaise (Algemene Ouderdomswet AOW) serait de 66 ans et 8 mois, ce qui signifie qu'il pourrait prendre sa retraite le 18 août 2020 (voir encadré 1).

Entre-temps, la première comme la deuxième Chambre des Pays-Bas (équivalent de notre Chambre des Représentants et de notre Sénat) ont, à la suite de l'accord de pension (Pensioenakkoord) conclu entre le gouvernement néerlandais et les partenaires sociaux, voté en faveur d'une législation qui ralentit le relèvement de l'âge de la retraite jusqu'en 2024 inclus. La loi « temporisation augmentation » de l'âge AOW qui règle ceci a été publiée dans le Moniteur néerlandais le 5 juillet 2019. Du fait de cette nouvelle législation, l'âge de pension AOW de M. Van Galder est finalement fixé à 66 ans et 4 mois ; il peut donc prendre sa retraite le 18 avril 2020 (voir encadré 2).

Chômage

Toutefois, l'intéressé est au chômage lorsqu'il atteint l'âge légal de la pension en Belgique. Il espérait donc continuer à percevoir des allocations de chômage tant qu'il ne pourrait percevoir le montant total de sa pension (Belgique et Pays-Bas). Conformément à l'article 11, paragraphe 3 du Règlement (CE) n° 883/2004, la législation de l'État membre de résidence (c'est-à-dire la Belgique) est celle qui détermine si l'intéressé peut percevoir des allocations de chômage. Toutefois, en Belgique, le bénéfice du chômage cesse le premier jour du mois suivant celui du 65^{ème} anniversaire, en vertu de l'article 65 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991.

Dans ce contexte, il est intéressant de souligner que l'année dernière, le Médiateur pour les Pensions, conjointement avec le Médiateur fédéral et le Médiateur national néerlandais, ont soulevé une problématique très similaire à cette plainte, dont voici la teneur.

Les travailleurs frontaliers âgés de plus de 65 ans, résidant en Belgique, qui ont travaillé aux Pays-Bas mais sont ensuite devenus chômeurs, n'ont plus droit aux prestations sociales en Belgique. Mais ils n'ont pas encore droit non plus à leur pension à charge des Pays-Bas. De fait, l'âge de la retraite y est plus élevé qu'en Belgique.

Aussi, ces travailleurs frontaliers risquent de se retrouver dans un vide juridique pour une période maximale d'environ deux ans, sans pension et sans allocation de chômage. Le Médiateur fédéral belge, soutenu par le Médiateur belge pour les Pensions et le Médiateur néerlandais, a recommandé de garantir la continuité des droits sociaux.

Cette recommandation a conduit à une adaptation de la législation belge sur le chômage. Un chômeur complet domicilié en Belgique qui est travailleur frontalier depuis au moins 15 ans et qui n'a pas droit à une pension étrangère peut, à partir du 1^{er} janvier 2018, bénéficier des allocations de chômage après l'âge de 65 ans, et cela même rétroactivement.

Une solution a même été trouvée pour les chômeurs qui souhaitent percevoir des allocations de chômage après 65 ans pour une période à partir du 1^{er} janvier 2018, mais qui avaient déjà perçu une pension belge ou une pension néerlandaise du deuxième pilier, ce qui empêchait l'application de la nouvelle législation, en particulier le paiement de ces allocations de chômage.

Ces personnes ont été autorisées à percevoir des allocations de chômage rétroactivement pour la période commençant le mois suivant le mois au cours duquel elles ont atteint l'âge de 65 ans si elles fournissaient la preuve, au moyen d'une attestation du service/de l'institution de retraite, qu'elles avaient intégralement remboursé la pension déjà perçue durant cette même période.

Le faible montant de pension auquel l'intéressé peut prétendre au 1^{er} janvier 2019 est dû au fait qu'à l'âge de 65 ans, l'intéressé ne bénéficie que de la pension légale pour les années pendant lesquelles il a travaillé comme salarié en Belgique. Le principal problème est donc qu'il ne peut plus prétendre à des allocations de chômage après l'âge de 65 ans en Belgique et qu'il n'a pas encore droit à sa pension néerlandaise. En effet,

en droit néerlandais, il n'a pas encore atteint l'âge de la pension et, en Belgique, le bénéfice du chômage cesse à 65 ans !

Une fois de plus, le Médiateur pour les Pensions demande de garantir la continuité des droits sociaux.

Dans ce contexte, il convient de noter qu'en vertu de l'article 16 du Règlement (CE) n° 883/2004, deux ou plusieurs États membres ou les autorités compétentes de ces États membres (ou les organismes désignés par eux) peuvent, dans l'intérêt de certaines personnes ou groupes de personnes, convenir, d'un commun accord, d'exceptions aux articles 11 à 15 du règlement.

Par ailleurs, la Commission européenne a déjà écrit : « Un nouvel élan est nécessaire pour trouver une solution pour tous les travailleurs mobiles. L'une des options consiste à créer un fonds de pension européen transfrontalier pour les travailleurs très mobiles (par exemple, les chercheurs). » (Voir « Feasibility Study of a Pan-European pension fund for EU researchers », par Hewitt Associates, commandé par la Commission européenne (DG RTD), mai 2010).

Que peut-on faire dès à présent pour combler cette lacune en matière de sécurité sociale ?

Pension extralégale, Pension complémentaire individuelle

Aux Pays-Bas, la liaison de l'âge de la pension légale AOW à l'âge pour bénéficier du deuxième pilier a été abandonné en 2013. L'âge pour bénéficier du deuxième pilier aux Pays-Bas a été relevé à 68 ans depuis le 1^{er} janvier 2018.

Cela ne signifie pas pour autant qu'aux Pays-Bas, le deuxième pilier ne puisse être payé qu'à l'âge de 68 ans. La plupart des fonds de pension prévoient eux-mêmes une plage d'âges pour en bénéficier, mais le montant mensuel de la pension est recalculé de manière actuariellement neutre.

Toutefois, si ce deuxième pilier est pris plus tôt, cela signifie que le montant perçu en sera donc moindre parce que les intéressés auront cessé d'en payer leurs primes plus tôt, que la durée du rendement en sera réduite et que la période de bénéfice en principe en sera plus longue. En outre, un taux d'imposition plus élevé s'applique si le paiement en a lieu à la date de prise de cours de la pension légale AOW.

Compte tenu de ce qui précède, M. Van Galder n'a pas privilégié cette option. Le 10 décembre 2018, il confirme au SFP ne pas encore avoir pris son deuxième pilier.

Dans ce contexte, il convient de noter que même si le taux de couverture du deuxième pilier est élevé aux Pays-Bas, tous les salariés n'en bénéficient pas nécessairement, ou du moins pas au point de combler le manque à gagner en pension légale. Les travailleurs indépendants, en particulier, n'ont souvent pas encore de pension complémentaire.

Pour de nombreuses personnes, le deuxième pilier de pension permet de compenser cet écueil.

Absence de droit à une prestation sociale, mais droit à une aide sociale ?

La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) est une prestation d'aide sociale offerte aux personnes âgées de 65 ans et plus qui ne disposent pas de ressources financières suffisantes. M. Van Galder espère donc pouvoir la revendiquer.

Pour déterminer si une personne ouvre un droit à la GRAPA, un certain nombre de conditions doivent être remplies : les ressources financières ne peuvent dépasser un certain montant (compte tenu des revenus propres et de ceux du conjoint ou du cohabitant légal, le cas échéant). L'âge de 65 ans doit être atteint, la résidence principale doit être en Belgique et le bénéficiaire doit être belge ou dans une situation équivalente.

Les situations « équivalentes » au fait d'être belge sont les suivantes : être ressortissant d'un pays de

l'Espace économique européen, en conséquence de quoi on est couvert par le Règlement européen 1408/71 ou 883/2004, être réfugié ou bénéficiaire du statut de protection subsidiaire visé à l'article 49 de la loi du 15 décembre 1980, être apatride, ou avoir une autre nationalité mais avoir droit à une pension belge de retraite ou de survie.

Depuis le 1^{er} septembre 2017, toute personne souhaitant prétendre à une GRAPA doit également avoir eu sa résidence effective en Belgique pendant au moins dix ans, dont au moins cinq ans sans interruption. Cette condition a été introduite à l'article 4 de la loi du 22 mars 2001 instituant la GRAPA par l'article 3 de la loi du 27 janvier 2017, afin de renforcer le lien entre le bénéficiaire et la Belgique et son système d'assistance sociale.

Et voici le problème pour M. Van Galder : sur cette base, l'intéressé n'aurait pas droit à la GRAPA parce qu'il ne réside en Belgique qu'à partir du 23 avril 2009, c'est-à-dire depuis moins de 10 ans.

Alors que l'examen de la GRAPA de l'intéressé était en cours, la Cour constitutionnelle a rendu un arrêt le 23 janvier 2019 dans lequel elle a annulé les mots « et depuis au moins dix ans, dont au moins cinq ans continus, ont effectivement résidé en Belgique » à l'article 4, deuxième alinéa, tel qu'inséré par l'article 3, 2^o de la loi du 27 janvier 2017, cette condition de résidence ayant sensiblement réduit le niveau de protection du bénéficiaire de la GRAPA.

La Cour constitutionnelle a jugé que la condition de résidence n'est pas compatible avec le principe du standstill. Ce principe interdit au législateur de réduire de manière significative le niveau de protection sans qu'il n'y ait aucune raison d'intérêt général à le faire.

L'objectif de l'obligation de résidence d'avoir une résidence ininterrompue d'au moins cinq ans en Belgique pendant une période de dix ans était d'exiger que le bénéficiaire d'une GRAPA ait un lien suffisamment fort avec la Belgique, de contrôler l'évolution des coûts de la GRAPA et d'empêcher le shopping social.

Selon la Cour constitutionnelle, s'il s'agit bien d'objectifs légitimes, la Cour ne voit pas en quoi cette condition de résidence permet de démontrer un lien suffisant avec la Belgique, d'empêcher le shopping social ou de vérifier si le bénéficiaire de la GRAPA démontre avoir suffisamment contribué au financement de la sécurité sociale. En effet, d'autres facteurs, tels que le vieillissement de la population et la modification de la législation, ont également accru les coûts budgétaires de la GRAPA. La Cour a en outre déclaré qu'il fallait tenir compte du fait que la GRAPA est une disposition minimale pour les moins fortunés.

La Cour constitutionnelle a donc conclu que la réduction significative du niveau de protection n'est pas compatible avec l'intérêt général.

La Cour constitutionnelle belge a également jugé que la disposition attaquée (et plus précisément l'alinéa prévoyant une présence depuis au moins dix ans, dont au moins cinq ans de résidence continue en Belgique) ne prévoit pas l'équivalence des périodes de résidence dans d'autres pays européens avec des périodes de résidence en Belgique et ne respecte donc pas le principe de la « règle de l'addition » énoncé à l'article 6 du Règlement européen 883/2004. À cet égard également, la réduction considérable du niveau de protection ne peut être justifiée.

Suite à l'annulation par la Cour constitutionnelle, la condition de résidence est réputée n'avoir jamais existé depuis la publication de l'arrêt d'annulation au Moniteur belge.

Dans le dossier de M. Van Galder, le SFP n'avait pas encore pris de décision de refus de la GRAPA. Cela était dû, d'une part, au fait que le SFP n'était pas encore en possession de toutes les informations sur ses moyens de subsistance. Le SPF Finances devait notamment encore fournir des informations.

D'autre part, le SFP avait également informé le Médiateur du fait qu'il bloquerait également le dossier en

attendant la publication de l'arrêt au Moniteur belge. Sans cette publication, ce dossier ne pourrait être traité sans tenir compte de l'obligation de résidence de dix ans. Cette attitude constructive du SFP pour aider à trouver une solution à la situation de l'intéressé est grandement appréciée par le Médiateur pour les Pensions.

Le 1^{er} mars 2019, l'arrêt a été publié au Moniteur belge. Le 18 avril 2019, l'intéressé a reçu une avance de 442,09 euros au titre de GRAPA. A l'époque, il n'y avait toujours pas de confirmation du fait que l'intéressé n'avait pas encore demandé son deuxième pilier néerlandais de manière anticipée, ni d'informations de sa part concernant les indemnités de maladie de son épouse.

Le 23 avril 2019, les arriérés lui ont été payés, soit 1.768,36 euros.

Le 28 mai 2019, l'intéressé a également réceptionné une attestation papier valable pour obtenir les tarifs sociaux du gaz, de l'eau et de l'électricité.

Comme déjà mentionné, la GRAPA n'est qu'une aide résiduelle. L'intéressé s'attendait bien entendu à pouvoir bénéficier d'une prestation sociale (chômage ou pension) au lieu d'une telle aide (GRAPA).

Législation au moment où la plainte a été introduite

En ce qui concerne l'âge de la pension AOW aux Pays-Bas, il convient de noter que jusqu'au début des années 2000, il était fixé à 65 ans. Sous la pression de l'allongement de l'espérance de vie et de la crise économique de 2007, il a été décidé aux Pays-Bas de relever systématiquement cet âge.

La législation en vigueur au moment du traitement prévoyait que l'âge de la retraite aux Pays-Bas en 2021 serait de 67 ans. Au cours des années précédentes, l'âge de la retraite passerait progressivement de 65 à 67 ans. Ceci a donné l'aperçu schématique suivant de l'âge de pension et de l'âge de début de la période de référence pour laquelle on reçoit des droits à pension.

- a. avant le 1^{er} janvier 2013 : 65 et 15 respectivement ;
- b. en 2013 : 65 ans et un mois, 15 ans et un mois respectivement ;
- c. en 2014 : 65 ans et deux mois, 15 ans et deux mois respectivement ;
- d. en 2015 : 65 ans et trois mois, 15 ans et trois mois respectivement ;
- e. en 2016 : 65 ans et six mois, 15 ans et six mois respectivement ;
- f. en 2017 : 65 ans et 9 mois, 15 ans et 9 mois respectivement ;
- g. en 2018 : 66 ans et 16 ans respectivement ;
- h. en 2019 : 66 ans et quatre mois, 16 ans et quatre mois respectivement ;
- i. en 2020 : 66 ans et huit mois, 16 ans et huit mois respectivement ;
- j. en 2021 : 67 ans et 17 ans respectivement

A partir de 2022, l'intention était de relever l'âge de la pension AOW en fonction de l'évolution de l'espérance de vie. Ce relèvement entrera finalement en vigueur cinq ans après la fixation de cette espérance de vie.

Le premier relèvement a eu lieu en 2017 : l'âge de la pension pour 2022 est passé à 67 ans et 3 mois. Toutefois, il n'y a pas eu de relèvement pour 2023 et 2024 parce que le gouvernement a constaté que l'espérance de vie n'avait pas suffisamment progressé. Pour les années 2023 et 2024, l'âge de la pension serait donc resté fixé à 67 ans et trois mois.

Accord de pension du Pays-Bas du 5 juin 2019

Dans l'accord de pension du 5 juin 2019 conclu entre le gouvernement néerlandais et les partenaires sociaux, certaines propositions visent à ralentir le relèvement de l'âge de la pension AOW. Les propositions de loi visant à ajuster l'âge de la pension AOW doivent encore y être adoptées par les deux Chambres. Cela se fera en deux étapes.

Etape 1 : Relèvement de l'âge de la pension AOW jusqu'en 2024.

Les deux Chambres ont adopté cette proposition de loi. Elle a été publiée dans le Moniteur néerlandais le 5 juillet 2019 et règle l'âge de la pension AOW jusqu'en 2024 inclus :

En 2020 et 2021, l'âge AOW sera de 66 ans + 4 mois.

En 2022, l'âge AOW sera de 66 ans + 7 mois

En 2023, l'âge AOW sera de 66 ans + 10 mois

En 2024, l'âge AOW sera fixé à 67 ans.

Etape 2 : relèvement de l'âge AOW à partir de 2025. L'évolution de l'âge d'accès à la pension AOW serait couplé dès 2025 aux 2/3 du solde d'espérance de vie à 65 ans !

Cette loi n'a pas encore été adoptée par les deux Chambres. Êtes-vous né après le 31 décembre 1957 ? Dans ce cas, l'âge AOW n'est pas encore connu, car il dépend de l'espérance de vie. Cependant, elle est de 67 ans au minimum. Si vous indiquez votre date de naissance sur <https://www.svb.nl/fr/pension-de-vieillesse-aow/age-legal-de-la-retraite-aow/votre-age-legal-de-retraite-aow>, vous verrez l'âge estimatif AOW18. Cependant, l'âge AOW n'est connu que 5 ans auparavant.

5. L'échange de données entre différents pays : un travail de trop longue haleine

Echange des données de carrière pour la pension entre différents pays.

Le Médiateur pour les Pensions exprime son espoir que l'échange de données sur les carrières entre les différents pays soit facilité à l'avenir. Dans plusieurs cas, il constate que le SFP - qui a assuré un suivi adéquat des dossiers et pris les mesures nécessaires pour récupérer les données relatives à la carrière à l'étranger - est incapable de compléter dans un délai raisonnable les dossiers relatifs à une carrière internationale, étant donné la communication rigide des données relatives aux pensions par certains autres pays européens.

Un florilège des plaintes :

Plainte 1 (Dossier 33242)

M. Hard écrit : « Il faut que le Royaume-Uni confirme les données de pension de ma femme. Le SFP ne peut pas procéder sans ces données. Ils suivent la procédure. Mais je n'ai plus de revenus. Personne ne s'en soucie ».

Plainte 2 (Dossier 33186)

M. Leroy a adressé la plainte suivante au Médiateur : « Ils ne peuvent pas calculer ma pension belge (j'ai travaillé 34 ans en Belgique et 10 ans en France) parce que l'administration française ne veut pas répondre

¹⁸ Le 1^{er} novembre 2019, le Nederlands Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) a publié son estimation de l'espérance de vie moyenne restante à 65 ans pour 2025 et 2031. Dans les nouvelles projections, le CBS part de l'hypothèse d'une espérance de vie résiduelle moyenne à 65 ans de 20,75 ans en 2025 et de 21,43 ans en 2031. En vertu de l'article 7a, paragraphe 2 de la loi Algemene Ouderdomswet, telle qu'applicable à compter du 1^{er} janvier 2020, et sur la base des prévisions du CBS pour 2025, l'âge AOW sera fixé à 67 ans et 3 mois. L'avis correspondant sera publié au Staatscourant. L'âge cible de la retraite pour la pension complémentaire (pension d'entreprise) est lié à l'espérance de vie de la même manière. Conformément à l'article 18a, paragraphe 8 de la loi de 1964 sur l'impôt sur les salaires et au pronostic de l'espérance de vie moyenne restante à l'âge de 65 ans en 2031, l'âge cible de la retraite restera également à 68 ans en 2021.

à la question du service belge des pensions, qui a déjà posé cette question à plusieurs reprises ... Personne ne fait rien malgré le fait que j'ai demandé ma pension un an avant la date souhaitée de prise de cours ... Je n'ai pas de revenus et ce alors qu'aucune solution n'est proposée. J'ai téléphoné plusieurs fois, j'ai envoyé des courriels et j'ai été sur place. L'accueil a été systématiquement impersonnel, froid et sans respect pour les 44 ans que j'ai travaillés et la situation très difficile dans laquelle je me trouve ».

Le Médiateur pour les Pensions a reçu cette plainte le 14 mai 2019. En effet, l'intéressé avait déjà fait sa demande un an à l'avance, à savoir le 2 mai 2018, afin de prendre une pension anticipée à partir du 1^{er} mai 2019. La date de prise de cours souhaitée de la pension belge était le 1^{er} mai 2019 et avait donc déjà expiré.

Le Médiateur pour les Pensions, bien qu'il ne soit pas compétent pour le fonctionnement des services des pensions étrangers, a immédiatement contacté le service français des pensions CARSAT pour lui demander de communiquer d'urgence au SFP les données de carrière de la France.

La CARSAT a rapidement répondu à la demande du Médiateur et a transféré les données relatives à la carrière au SFP.

Le 21 juin 2019, le SFP a notifié la décision de pension dans le secteur public. L'intéressé ne pouvait pas encore bénéficier de cette pension par anticipation au 1^{er} mai 2019. La date de départ à la pension la plus proche possible dans ce secteur est le 1^{er} mai 2020.

Le 2 juillet 2019, l'intéressé a reçu une autre décision du SFP l'informant qu'il ne peut pas non plus obtenir sa pension anticipée de salarié en Belgique au 1^{er} mai 2019.

Avant même que l'INASTI n'envoie la décision de refus, M. Leroy a informé l'INASTI qu'à son avis la carrière en France telle que communiquée par la CARSAT n'était pas correcte. Selon lui, la CARSAT n'a pas pris en compte, à tort, l'année 1992 pendant laquelle il était au chômage sans percevoir d'allocations. Contrairement à la législation belge, la législation française sur les pensions prévoit bien l'ouverture des droits à pension dans une telle situation.

La prise en compte de l'année 1992 en combinaison avec un trimestre de travail supplémentaire en tant qu'indépendant en 2019 signifie pour l'intéressé qu'il peut déjà prendre sa retraite en tant que salarié, fonctionnaire et indépendant en Belgique le 1^{er} octobre 2019, alors que sans ces données, il aurait dû attendre le 1^{er} mai 2020 pour sa pension du secteur public et le 1^{er} mai 2022 pour ses pensions de salarié et d'indépendant.

Les institutions belges des pensions peuvent donc revoir leurs décisions en matière de pension. Avec comme conséquence qu'aucune pension n'a encore été versée à la date de départ souhaitée.

Le Médiateur note que le SFP¹⁹ a pris les mesures nécessaires pour obtenir les données de carrière de la France dans les délais impartis : en particulier, la demande des données de carrière et l'envoi des rappels. Ainsi les données de carrière ont été demandées le 7 juin 2018, rappelées le 16 avril 2019 et, suite à l'intervention du Médiateur, un nouveau rappel a été fait le 23 mai 2019.

Plainte 3 (Dossier 33220)

M. Martel a introduit une demande le 11 octobre 2018 afin d'obtenir ses droits à une pension de retraite pour son emploi en Belgique à partir du 1^{er} janvier 2019. Il a introduit cette demande auprès du service de pension des indépendants RSI (Régime Social des Indépendants) en France.

En effet, il était français, vivait en France et travaillait en France en tant que travailleur indépendant au moment où la demande de pension a été faite. L'intéressé avait également travaillé en Suisse et en Italie.

¹⁹ Comme l'intéressé a une carrière d'indépendant et de salarié en Belgique, le SFP fonctionne comme organisme de liaison avec la France.

Ce n'est que le 7 février 2018 que le SFP a reçu le document E202 (le document européen pour notifier une demande de pension à un autre pays européen). Il faut donc près de 4 mois à l'organisme de pension français compétent pour transmettre la demande de pension via les documents requis.

Le SFP lance immédiatement l'enquête. Dès le 15 février 2019, le SFP a demandé au RSI les données de carrière de l'intéressé en Italie et en Suisse. Le RSI français, en tant qu'organisme de liaison, a pour mission de récolter les données de carrière des différents services de retraite européens. Pour plus de sécurité, le SFP a également lui-même demandé les données de carrière en Suisse le 2 février 2019.

Le 4 avril 2019, le SFP a reçu les données de carrière de la Suisse. Le 20 mai 2019, l'intéressé s'est plaint au Médiateur pour les Pensions parce qu'il avait demandé au SFP l'état de son dossier mais n'avait reçu aucune réponse.

Le lendemain de la réception de la plainte, le SFP, après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, demande à nouveau les données de carrière à la caisse RSI. Dans le même temps, les données de carrière de l'Italie sont demandées directement au service italien des pensions, en invoquant l'urgence.

Fin juin 2019, le service italien des pensions a transféré ses données de carrière au RSI, qui ne les a transmises au SFP que le 19 août 2019.

Le 4 septembre 2019, le SFP a fixé et notifié les droits à pension belges. L'intéressé a droit à 503,71 euros par mois pour son emploi en Belgique. Début septembre 2019, la pension sera versée ainsi qu'un montant d'arriérés de 4.029,68 euros.

Depuis sa création, le Service de médiation pour les Pensions reçoit des plaintes de pensionnés dont la pension ne peut être calculée de manière définitive à la date de prise de cours ou dont la date de départ à la pension anticipée ne peut être déterminée en raison d'un manque de données de carrière à l'étranger.

Depuis que les conditions d'accès à la pension anticipée ont été rendues plus strictes, le nombre de plaintes a considérablement augmenté. En raison de ce resserrement, de plus en plus de pensionnés n'atteignent plus le critère requis. Pour ces pensionnés, l'échange de données de carrière est non seulement important pour déterminer le montant de la pension, mais il est également crucial pour déterminer la date de départ à la pension la plus proche possible.

L'EESSI devrait devenir le système informatique qui aide les institutions de sécurité sociale de toute l'Union Européenne à échanger des informations plus rapidement et de manière plus sûre, comme l'exigent les règles européennes en matière de coordination de la sécurité sociale (Règlement 987/2009, article 4).

L'EESSI est un projet majeur qui devrait permettre à plus de 10.000 institutions de sécurité sociale d'échanger rapidement et en toute sécurité les données nécessaires à la mise en œuvre des Règlements européens de coordination de la sécurité sociale entre les 32 pays concernés.

L'EESSI aurait l'avantage de pouvoir examiner le statut d'un document électronique envoyé (par exemple, la recherche de données de carrière), ce qui devrait permettre un meilleur suivi des dossiers de pension internationaux pour le gestionnaire du dossier.

Pour la Belgique, la coordination de la mise en œuvre de ce projet a été confiée au SPF Sécurité sociale en tant que représentant unique auprès de la Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale en Europe et à la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) en tant que point d'accès technique unique entre la Belgique et l'Europe.

Comme tout autre État membre, la Belgique est légalement tenue de veiller à ce que ses institutions de sécurité sociale se connectent au système d'échange EESSI. À cette fin, les règlements européens en

matière technique, juridique et administrative doivent être respectés. En Belgique, le projet BelEESSI a été lancé à cette fin : il a été mis en place pour que toutes les données sociales belges puissent être échangées rapidement et en toute sécurité avec toutes les institutions européennes. Le SFP travaille intensivement sur ce point.

Conformément au Règlement (UE) 987/2009, l'EESSI aurait dû être opérationnel dès mai 2012. Ce délai n'a pas été respecté et a été initialement reporté au 1^{er} mai 2014. Mais ce délai n'a pas non plus été respecté. C'est pourquoi un nouveau cadre juridique est en cours d'élaboration pour permettre aux échanges sur papier et par voie électronique de continuer à exister en parallèle pendant une période limitée afin de permettre aux États membres de poursuivre la mise en œuvre de l'EESSI tout en respectant les droits des citoyens.

En ce qui concerne le projet EESSI, l'échange électronique de données des pensions (documents P) est actuellement techniquement possible avec la Bulgarie, l'Estonie, la Finlande, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, Malte, la Norvège, l'Autriche, la Pologne, la Roumanie, la Slovaquie et la Slovaquie. Cet échange est également possible techniquement avec le Royaume-Uni, qui quitte l'Union européenne.

Un certain nombre de partenaires clés pour le SFP, notamment la France, le Luxembourg et les Pays-Bas, ne sont pas encore prêts. Toutefois, les Pays-Bas ont indiqué qu'ils espéraient être prêts dans le courant de l'année 2020.

La pleine réalisation de ce projet pourrait contribuer, vu le nombre croissant de dossiers avec des carrières dans différents pays européens, à ce que de moins en moins de pensionnés belges avec des carrières dans différents pays européens ne connaissent la date la plus proche possible de leur pension et le montant de leur pension qu'à la veille de leur départ à la pension avec tous les problèmes qui y sont liés - employeur qui ne peut pas fournir un remplacement à temps pour le salarié pensionné, travailleur indépendant qui ne peut pas remettre son entreprise à temps, ...

Le Médiateur pour les Pensions est conscient du fait que le SFP met tout en œuvre pour faire de l'EESSI un succès, mais il dépend de l'avancement de ce projet dans les autres pays européens.

En l'absence d'un numéro européen de sécurité sociale, il n'est pas facile d'identifier correctement et rapidement les personnes à l'étranger, ce qui est nécessaire pour savoir où se trouvent les données requises sur la carrière.

La Commission européenne a déclaré en 2010 dans son Livre vert sur les pensions qu'un système européen de suivi des pensions (Voir Commission européenne, Livre vert : Vers des systèmes de pension adéquats, viables et sûrs en Europe, COM(2010), p 14.) est utile pour aider les personnes mobiles à identifier leurs droits à pension et pour donner une impulsion positive à la mobilité de la main-d'œuvre en Europe. Dans ce contexte, un projet pilote visant à mettre en place un système européen de suivi des pensions « Track and trace your pension in Europe » (www.findyourpension.eu) a été lancé (voir également <http://ttype.eu/reports/>).

Dans ce contexte, le SFP collabore avec le Nederlandse Algemene Pensioengroep (APG), le Nederlandse Pensioenfond voor de Gezondheid, Geestelijke en Maatschappelijke belangen (PMMG), le European Association of Paritarian Institutions (AEIP), le Versorgungsanwalt des Bundes und der Länder (VBL), Sigedis et le service des pensions suédois sur ce projet pilote. Le succès de ce projet permettra au pensionné lui-même d'avoir une vue d'ensemble de ses droits à la retraite dans les différents pays européens.

Mais revenons à l'EESSI. Le SFP envisage d'intégrer la fonction EESSI dans son application informatique Theseos. L'intention est que les données de carrière reçues de l'étranger soient automatiquement ajoutées aux données de carrière belges déjà stockées dans Theseos. Pour le moment, cette introduction se fait toujours manuellement.

À plus long terme, le SFP souhaite échanger de manière proactive des données sur les carrières avec les différents pays.

Il serait ainsi possible de télécharger ces informations dans Mypension. La date de départ à la pension la plus proche possible et une estimation du montant de la pension deviendraient également possibles automatiquement pour les personnes ayant une carrière à l'étranger.

Échange de dates de décès entre différents pays

Le Médiateur note également que le projet BEX (échanges bilatéraux) lancé par le SFP, qui échange mensuellement des données sur les décès avec l'Allemagne, les Pays-Bas, la France, le Luxembourg et l'Italie par des moyens électroniques sécurisés, a entraîné d'énormes avantages pour les pensionnés, comme des demandes moins fréquentes de certificat de vie.

En effet, l'EESSI ne travaille pas avec des certificats de vie. La Cour des comptes²⁰ plaide en faveur de l'extension de l'échange électronique de données sociales aux pays avec lesquels la Belgique a conclu des accords bilatéraux en matière de sécurité sociale. Ainsi, la qualité des données de sécurité sociale peut être garantie. Le Médiateur approuve cette demande. Lors des discussions avec le Médiateur, le SFP a déjà annoncé qu'au cours de l'année 2020, des pourparlers et des préparatifs seront entamés avec l'Espagne pour échanger des données relatives aux décès par des moyens électroniques sécurisés au cours du premier semestre 2021.

Échange de données sur le paiement des pensions entre différents pays

Plainte (Dossier 33316)

Madame Nowak, qui vit à Anvers, recevait une pension de retraite polonaise de 199,91 euros par mois, une pension de retraite de salarié belge de 19,30 euros par mois, un bonus de pension de salarié de 62,37 euros par mois et une Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) de 62,37 euros par mois.

Son mari touchait une pension polonaise de 498 euros par mois ainsi qu'une Garantie de revenus aux personnes âgées de 430,25 euros par mois.

Son mari est décédé le 14 avril 2018. Le SFP a cessé de payer la pension et la GRAPA de son mari.

Suite au décès de son mari, le SFP examine si le montant de la GRAPA de Madame Nowak peut être augmenté.

Par une décision du 13 décembre 2018, le Service fédéral des Pensions a accordé à Madame Nowak une GRAPA de 470,94 euros par mois à partir du 1^{er} mai 2018.

La Garantie de revenus aux personnes âgées n'est pas une pension, mais un régime d'assistance pour lequel aucune cotisation n'a été versée. Pour le calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées, les pensions et les moyens de subsistance du demandeur doivent être pris en compte. Ces moyens de subsistance proviennent, par exemple, des biens immobiliers, de l'argent placé, des investissements, des revenus professionnels, des prestations sociales, des rentes alimentaires, ...

Par conséquent, le montant de la pension polonaise doit également être pris en compte. Et c'est là que le dossier a mal tourné.

Dans le fichier électronique des pensions de l'intéressée, sous la rubrique « pensions étrangères », était mentionnée une pension de survie polonaise de 400,39 euros au 1^{er} mai 2018. En outre, la pension de retraite polonaise de 199,91 euros par mois était toujours mentionnée également.

²⁰ Cahier 2018 de la Cour des Comptes relatif à la sécurité sociale – Gestions globales et institutions publiques de sécurité sociale

Le programme de calcul de la GRAPA a pris en compte les deux pensions puisque ces données ont été transférées au SFP via les flux électroniques du service polonais des pensions.

L'intéressée est surprise que sa GRAPA soit si faible. Elle a demandé au SFP si sa GRAPA avait été calculée correctement. Madame Nowak était en difficulté financière et l'a signalé à plusieurs reprises au SFP. Elle demande également à son syndicat de l'aider dans ses contacts avec le SFP. L'employée de son syndicat qui s'occupe des problèmes de sécurité sociale et de droit du travail dans les États membres d'Europe de l'Est demande que le montant de la GRAPA soit ajusté : elle souligne que seule la pension de survie polonaise de Mme Nowak peut être prise en compte pour le calcul de sa GRAPA, puisqu'elle ne reçoit plus de pension de retraite polonaise.

Le gestionnaire de dossier interroge le service des pensions polonais afin de savoir si la pension de retraite polonaise a été supprimée comme le déclare l'employée du syndicat. Les formulaires de liaison européens E210 sont utilisés à cette fin. Il s'agit du formulaire européen utilisé pour le transfert des décisions.

Au point 6.6 du document E210 (date de réception indiquée dans l'application de pension : 28 mars 2019), le service polonais des pensions mentionne « 1.692,20 PLN », qui est le montant de la pension de survie.

En outre, le service des pensions polonais²¹ a répondu en polonais (traduction libre) : « Le montant de la pension de survie au 1.5.2018 s'élève à 1.692,20 zlotys. Madame Nowak recevra une pension de survie à partir du 14 avril 2018, car la pension de survie est plus avantageuse que la pension de retraite. La pension de retraite a été suspendue à compter du 14 avril 2018 ».

Comme cette réponse a été rédigée en polonais, le gestionnaire de dossier effectue une traduction libre à l'aide d'un outil de traduction. Pour le confirmer, il a demandé l'avis d'un spécialiste du Bureau des Conventions internationales du SFP.

Un spécialiste du service BCI conclut que sur la base de sa traduction libre, seule la pension de survie polonaise est versée.

L'employée du syndicat a également confirmé au SFP l'exactitude de la traduction libre dans un courriel dans lequel elle a souligné la situation financière difficile de l'intéressée. Elle confirme également que la législation polonaise prévoit effectivement que lorsque la pension de survie est supérieure à la pension de retraite, seule la pension de survie est versée. Dans ce cas, le paiement de la pension de retraite polonaise est stoppé en raison de l'interdiction de cumul des deux pensions.

Le 10 avril 2019, le SFP relance cette enquête : les mêmes questions qui ont été posées au service des pensions polonais sont maintenant posées à l'intéressé.

Il est demandé à l'intéressé de fournir : la dernière notification des droits à pension polonais indiquant qu'elle ne recevra qu'une pension de survie et éventuellement la raison pour laquelle elle ne recevra plus de pension de retraite, la preuve du paiement de la pension polonaise au 1^{er} mai 2018 et d'autres preuves du montant qu'elle reçoit de Pologne.

Le syndicat s'occupe de la récolte de toutes ces données et les transmet au SFP. Mais - comme l'a rapporté l'intéressée - un employé du SFP lui a dit qu'elle devait attendre jusqu'à six mois pour la traduction de la notification de la Pologne. Ce n'est qu'alors que le montant de sa GRAPA pourra être augmenté s'il s'avère qu'elle ne reçoit effectivement que sa pension de survie.

En désespoir de cause, l'employée du syndicat se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions. Madame Nowak est vraiment dans une situation financière précaire.

²¹ Zus - Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Le Médiateur intervient et obtient, le 25 juin 2019, que le SFP envoie à Madame Nowak une nouvelle décision de GRAPA lui accordant 650,86 euros par mois avec effet au 1^{er} mai 2018. L'ordre de paiement du nouveau montant de GRAPA est alors donné.

Le 27 juillet 2019, l'intéressée recevra 2.015,12 euros d'arriérés de GRAPA.

Pour le Médiateur, il est clair que la collecte d'informations concernant les montants des pensions polonaises effectivement versées ne s'est pas faite correctement. Le service polonais des pensions doit communiquer clairement au SFP qu'un certain montant de pension n'est plus versé. Suite à cette plainte, le SFP a contacté le service des pensions polonais afin de finaliser l'échange des données de paiement étrangères communiquées par voie électronique (non seulement la notification du droit à pension nouvellement attribué avec le montant correspondant, mais aussi une notification correcte du droit à pension et du montant de pension correspondant qui n'est plus versé).

6. Une demande soumise trop tôt pour obtenir une pension américaine clôturée par erreur par un gestionnaire de dossier entrave l'examen des droits à pension aux États-Unis – Le Médiateur remet le dossier sur les rails



DOSSIER 33480

Les faits

M. Beckers se rend au bureau régional du SFP à Gand le 2 mai 2017 pour introduire une demande de pension afin d'obtenir sa pension de retraite à partir du 1^{er} mai 2018. Il précise qu'il souhaite également obtenir sa pension américaine à cette date puisqu'il a également travaillé aux États-Unis.

Le SFP examine ses droits à la pension belge. À cette fin, le SFP demande les données de carrière de l'intéressé au service des pensions américain en application de l'accord bilatéral entre la Belgique et les États-Unis. En effet, lors du calcul de la pension belge, il convient d'examiner s'il est plus avantageux pour l'intéressé de prendre en compte son activité professionnelle à l'étranger.

Cependant, le SFP ne transmet pas la demande de pension au service des pensions américain. En effet, la Note de service 95/11 précise que l'envoi des formulaires de liaison pour une pension de retraite sera reporté si l'âge de 62 ans n'est pas atteint dans l'année qui suit la demande.

Dans ces cas, toujours selon la Note 95/11, le bureau régional assurera un suivi lorsque le dossier devra être réouvert afin d'envoyer la demande au service des pensions américain pour enquête selon la procédure standard. La Note précise que le délai de réouverture du dossier est d'un an avant que l'âge de 62 ans ne soit atteint.

Ainsi, l'intéressé n'a pas à introduire une nouvelle demande de pension et l'enquête aux États-Unis redémarre automatiquement.

Le 15 décembre 2017, le SFP informe l'intéressé du fait qu'à partir de mai 2018, il pourra obtenir en Belgique une pension de retraite de 1.387,57 euros.

Le 2 juillet 2019, l'intéressé demande par courrier électronique si sa pension pour ses années de travail aux États-Unis sera effectivement versée le 1^{er} septembre 2019. Dans ce courriel, il mentionne le fait que le bureau régional du SFP à Gand l'a informé de ce qu'il percevrait également sa pension à charge des États-Unis.

Le 24 juillet 2019, Monsieur Beckers réceptionne une réponse du service des plaintes du SFP, qu'il a entretemps contacté. Ce service l'informe que le SFP dispose bien des données de carrière relatives à son activité professionnelle aux États-Unis, mais que le calcul et l'octroi de cette pension américaine relèvent de l'autorité du service des pensions américain.

Le service des plaintes ne trouve aucune trace d'une conversation téléphonique avec le bureau régional de Gand dans le dossier de pension de l'intéressé et l'informe donc qu'il ne peut encore moins en vérifier le contenu, ni son exactitude.

Le service des plaintes précise avoir contacté le Bureau des Conventions internationales (BCI) du SFP pour savoir comment obtenir sa pension de l'Amérique. Selon le BCI, l'intéressé doit demander lui-même sa pension à l'adresse suivante : Ambassade des États-Unis, Federal Benefits Unit, 42 Elgin Road, Ballsbridge, Dublin 4, Irlande. Fort de cette information, le service des plaintes demande alors à M. Beckers s'il a bien demandé sa pension américaine.

Il est également conseillé à l'intéressé de « contacter son ancien employeur aux États-Unis pour savoir comment au mieux faire valoir ses droits à pension aux États-Unis ».

M. Beckers n'est pas d'accord avec la réponse du service des plaintes et dépose une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions le 28 juillet 2019. En effet, le bureau de Gand du SFP lui avait promis qu'il ferait tout le nécessaire pour que sa pension américaine soit traitée par le service compétent, ce qui n'a donc au final pas eu lieu !

Commentaires

Le Service de médiation pour les Pensions se saisit de la plainte.

L'accord entre la Belgique et les États-Unis s'applique à M. Beckers puisqu'il est belge et a travaillé en Belgique (article 3).

L'article 17 de la Convention bilatérale de sécurité sociale entre le Royaume de Belgique et les États-Unis d'Amérique²² prévoit que « Une demande écrite en vue de l'obtention de prestations, qui est introduite auprès d'un organisme de l'une des Parties contractantes, protège les droits des demandeurs sous les législations de l'autre partie contractante lorsque le demandeur requiert qu'elle soit considérée comme demande sous les législations de l'autre Partie contractante. »

En outre, en application de l'accord bilatéral entre la Belgique et les États-Unis, les deux pays doivent échanger des informations sur les droits à pension acquis dans chaque pays afin de prendre une décision correcte en matière de pension. Il faut également examiner si l'octroi d'une pension dans l'autre pays peut donner lieu à une révision de la pension.

²² Moniteur belge, 30 juin 1984

Afin de traiter la demande de pension introduite en Belgique par un Belge ayant travaillé à la fois en Belgique et en Amérique et conformément à la Convention bilatérale entre la Belgique et les États-Unis d'Amérique, deux options sont possibles si, au moment de l'octroi d'une pension anticipée en Belgique, l'octroi en Amérique n'est pas encore possible et que l'intéressé souhaite cette enquête :

1. Ne pas encore transférer la demande de pension aux États-Unis (demander seulement les données de carrière), mais utiliser un système de suivi par lequel la demande de pension est transmise aux États-Unis un an avant d'atteindre l'âge de 62 ans (= procédure dans la Note de 95/11 du SFP). Ceci a comme avantage pour le citoyen que ses droits à une pension américaine sont automatiquement examinés au bon moment, mais nécessite la maîtrise par le SFP des conditions d'âge pour prendre sa pension dans le pays concerné pour en assurer le suivi de la réglementation à cet égard. Ce dernier point n'est toutefois pas si évident étant donné que plusieurs pays ont mis en œuvre des réformes des retraites au cours de la dernière décennie.
2. Envoyer immédiatement la demande de pension aux États-Unis afin que les États-Unis puissent informer le futur pensionné de la date à partir de laquelle il pourra demander une pension aux États-Unis. Ce faisant, le SFP évite de devoir lui-même suivre les réformes des pensions dans les différents pays.

Dans sa Note 95/11, le SFP a privilégié la première option, qui est également la plus conviviale pour le citoyen. Le 15 décembre 2017, une fiche (lire : workflow) a été établie dans le but de transférer les documents nécessaires en Amérique un an avant d'atteindre l'âge de 62 ans.

Un mélange des deux procédures, comme exprimé dans la réponse du service des plaintes, ne répond pas aux exigences de l'article 17 de l'accord ! Au moment où une pension anticipée est accordée en Belgique, alors que l'octroi de la pension américaine n'est pas encore possible aux États-Unis, et que la demande de pension de l'intéressé indique clairement qu'il souhaite y obtenir sa pension, si le SFP ne procède pas au transfert de cette demande de pension américaine aux États-Unis (de sorte que les États-Unis ne puissent pas déclarer officiellement que cette demande a été introduite trop tôt) et cela encore moins un an avant d'atteindre l'âge de 62 ans, ne permet pas au pensionné de savoir à partir de quand ni comment il pourrait obtenir sa pension américaine.

Le Service de médiation pour les Pensions a demandé au SFP de transférer la demande de pension au service américain des pensions. Le Médiateur a également demandé au SFP, suite à ce dossier, si la procédure de la Note 95/11 était encore toujours appliquée.

Le SFP a répondu à cette demande et, dès le 6 août 2019, a transféré les formulaires de liaison prévus à l'institution de pension américaine. Le SFP a répondu qu'une fiche (lire workflow) avait bien été créée pour réouvrir le dossier 9 (et donc apparemment pas 12) mois avant l'âge de 62 ans afin que les droits à pension puissent être examinés en Amérique et que le SFP puisse vérifier si cette décision avait un impact sur la pension belge. La procédure décrite dans la Note 95/11 est donc toujours appliquée. Cependant, un gestionnaire de dossiers avait malheureusement erronément refermé ce workflow.

Suite à la médiation du Médiateur, le SFP a présenté ses excuses à M. Beckers.

Conclusion

Afin de pouvoir traiter correctement la plainte, le service des plaintes a demandé l'avis d'un expert du Bureau des Conventions internationales du SFP. Les informations fournies se sont malheureusement avérées erronées.

Au terme de l'analyse de ce dossier, il ressort, d'une part, que selon la simple logique, un mélange des deux procédures décrites ci-dessus n'est pas conciliable avec l'article 17 de la Convention bilatérale entre la Belgique et les États-Unis et, d'autre part, qu'une erreur humaine ponctuelle (la fermeture erronée d'un workflow) est à l'origine du problème qui a pu finalement être rectifiée suite à l'intervention du Service de médiation pour les Pensions.



CHAPITRE 2

Participation citoyenne

Participation citoyenne

Le Médiateur appelle le citoyen, si les services de pension lui demandent la vérification de données, demandent des données ou demandent que des changements soient signalés, à le faire avec diligence.

Il rappelle au citoyen que les services de pension font d'énormes efforts pour alimenter les bases de données avec les données qui seraient déjà disponibles (dans le réseau de la sécurité sociale notamment) et dont ils ont besoin. De même, ils font d'énormes efforts pour échanger des données entre les différents services fédéraux.

Toutefois, il n'est pas toujours possible d'obtenir de cette manière toutes les informations nécessaires pour calculer et payer correctement les pensions. Le (futur) pensionné reste au final la seule source d'information auprès de laquelle on peut obtenir des informations complètes et correctes.

Par ailleurs, le Médiateur demande aux services des pensions de continuer à investir dans les personnes et les ressources nécessaires pour répondre aux questions selon une approche multicanaux. Promouvoir et encourager l'utilisation des outils numériques est une bonne approche compte tenu des avantages qu'offrent ces canaux, notamment en termes de sécurité, et d'un point de vue budgétaire.

Toutefois, la facilité d'accès par téléphone et le contact direct dans les bureaux régionaux et les points de pension dans tout le pays (ainsi que la publicité nécessaire qui devrait en être faite) restent essentiels, certainement en raison du public cible des services de pension.

En outre, le Médiateur pour les Pensions demande au SFP d'investir encore plus dans l'assistance aux (futurs) pensionnés s'ils doivent encore faire eux-mêmes des démarches (comme demander des informations à d'autres services) et de mieux informer le citoyen sur le suivi donné à leur question ou à leur plainte.

L'Etat belge est passé de l'État-providence traditionnel, un système social dans lequel le gouvernement est le principal responsable du bien-être de ses citoyens, à une société participative, une société dans laquelle les citoyens doivent s'occuper eux-mêmes d'un plus grand nombre de questions. Les coûts élevés de l'État-providence traditionnel ont contribué à cette évolution.

Cette participation des citoyens présente de nombreux aspects positifs : la capacité de décision politique est accrue (en effet, lorsque les citoyens sont autorisés à co-décider, les chances de résistance sont plus faibles), la cohésion de la société en est renforcée, l'autonomie du citoyen en est accrue et, souvent, la qualité du gouvernement s'en trouve améliorée (davantage de signaux sont réceptionnés sur la façon dont le citoyen vit les choses, et auxquels il est alors possible de réagir).

Pour de nombreux citoyens, cette transition ne pose pas de problème. Les personnes ayant fait des études supérieures, en particulier, réussissent souvent à gérer et mettre de l'ordre dans leurs affaires. Ils sont souvent plus autonomes, comprennent mieux les procédures à suivre dans le contexte de processus de participation et sont souvent plus doués pour la mise en réseau, ce qui leur permet de se rabattre plus facilement sur leur réseau s'ils n'arrivent pas à une solution par eux-mêmes.

Cependant, les personnes peu instruites et les personnes âgées ont souvent plus de difficultés à le faire. C'est également le cas dans le domaine des pensions.

Mypension donne aux citoyens la possibilité de vérifier les détails de leur carrière. C'est un bon exemple de la transparence utilisée par les services de pension. Il est en effet préférable de signaler les anomalies des années avant la mise à la pension et non à la veille de celle-ci, afin d'avoir le temps de rechercher les données de carrière manquantes. Cela permet d'éviter qu'au jour de la pension, son montant exact ne puisse être déterminé immédiatement ou, dans le pire des cas, qu'on ne puisse même pas déterminer si quelqu'un peut ou non prendre une pension anticipée.

L'implication du citoyen est essentielle à cet effet. Mais la réalisation de cette implication n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît.

Une enquête néerlandaise menée par Aegon et GfK a montré que 29 % de la population préfèrent aller chez le dentiste et 64 % préfèrent passer l'aspirateur ou repasser leurs chemises plutôt que de se préoccuper de leur situation financière en matière de pension. Aux Etats-Unis, la TIAA, un important fournisseur de services financiers américain, a constaté qu'en moyenne, les gens passent plus de temps à acheter une télévision à écran plat ou une tablette qu'à se préoccuper de leur pension. Et ce, malgré le fait que les gens sont convaincus de l'importance de la pension.

Le SFP prend donc un certain nombre d'initiatives pour encourager les citoyens à vérifier les détails de leur carrière dans Mypension.

Le lancement de Mypension ainsi que toute l'évolution ultérieure de cet outil ont reçu l'attention médiatique nécessaire.

Des techniques de persuasion plus subtiles ont également été utilisées. Par exemple, pendant l'émission de la série populaire « Famille » (Famille) sur la chaîne commerciale flamande VTM, un des personnages a consulté Mypension. Cela encourage les citoyens à penser aussi à leur pension et à suivre cet exemple.

Les chiffres du SFP montrent que 23 % des Belges de plus de 18 ans ont déjà visité Mypension.be. Cela signifie que Mypension.be dépasse la barre des 2 millions de visiteurs uniques depuis janvier 2016.

Plus de 17.000 futurs pensionnés ont non seulement consulté leurs données de carrière, mais ont également fait des commentaires sur l'absence ou l'inexactitude des données de carrière telles qu'elles sont enregistrées dans Mypension.

Cela n'empêche pas d'attirer l'attention sur un certain nombre de points - sans acter qu'il s'agit actuellement de domaines problématiques - afin de ne pas décourager les citoyens de participer ou de continuer à s'engager dans le processus de participation.

1. Délai de réponse trop long du SFP aux questions et commentaires que le citoyen a formulés : mettre en œuvre un système de suivi (track and trace)

La première constatation du Médiateur pour les Pensions, qui peut décourager les citoyens de continuer à s'engager dans le processus de participation - et qui pose également question - est que lorsque les citoyens participent au processus (par exemple en soulevant des anomalies de carrière), ils doivent parfois attendre longtemps avant que le SFP ne réponde aux questions et commentaires formulés par les citoyens.

Il est compréhensible que les 17.000 messages concernant, par exemple, des données de carrière manquantes ou des anomalies de carrière ne puissent pas tous être résolus en un rien de temps, ou que toutes les demandes de régularisation d'une période d'études soient traitées en quelques mois.

En effet, les services de pension dépendent souvent d'informations provenant de tiers (par exemple, le Ministère de la Défense pour le service militaire ou les employeurs publics, tels que les services publics fédéraux, la Communauté flamande ou wallonne, pour les données relatives à la carrière). Tant que ces tiers ne fournissent pas les informations demandées au SFP, celui-ci ne peut pas compléter les données de carrière dans Mypension, ni calculer une pension ou estimer l'augmentation du montant de la pension suite à une régularisation de la période d'études.

Dans de tels cas, cependant, il y a souvent un manque de suivi approprié de l'état des choses. A différentes reprises, on a constaté un délai d'attente d'un an avant de recevoir une réaction de la part du SFP. Cela décourage le processus de participation.

Il ressort de « Make My Administration » (une enquête réalisée sous supervision scientifique pour le compte du Médiateur fédéral auprès d'un échantillon représentatif de la population, suivie d'un panel représentatif de citoyens sur ce à quoi ressemblera le gouvernement fédéral de demain) que les citoyens ont souvent le sentiment que leurs questions ou leurs plaintes ne sont pas suivies ou le sont tardivement.

La suggestion a été faite de la mise en place d'un système de suivi (track and trace) qui indiquerait où le message circule dans l'administration et dans quel délai le citoyen pourrait s'attendre à une réponse. Le Médiateur pour les Pensions soutient cette proposition et s'y associe.

Plainte 1 (Dossier 33208)

Peu de temps après avoir régularisé sa période d'études via Mypension, Madame Van De Wal a été informée du fait que la date de sa pension la plus proche possible serait fixée deux ans plus tard que la date initialement prévue dans Mypension (1^{er} janvier 2026 au lieu du 1^{er} mai 2024). Elle pensait donc que le changement de la date de sa pension la plus proche possible était lié à la régularisation de la période d'études.

Elle contacte le SFP par téléphone. Celui-ci lui confirme qu'il y a un problème avec son dossier et lui demande de soumettre sa plainte par écrit. Soit dit en passant, le Médiateur aurait jugé plus convivial que l'agent se chargeât lui-même d'enregistrer le problème et de le transmettre au back office pour traitement.

Madame Van De Wal s'est donc assise à son PC et a envoyé un e-mail le 25 avril 2019. Hormis un accusé de réception automatique, elle n'a reçu aucune autre information. Le 13 mai 2019, elle a rappelé sa plainte. Là encore, un accusé de réception automatique, mais aucune réponse quant au traitement ou non de la plainte.

L'intéressée explique dans sa plainte comment elle ressent l'absence de réaction : « Dans le contexte de la planification de la pension, il est mentalement important d'obtenir les bonnes informations. Mon intention est de travailler à mi-temps. Que je doive compenser la perte que je vais subir en travaillant à mi-temps jusqu'en 2024 ou 2026 fait une grande différence pour moi. Je comprends parfaitement que la correction du problème par logiciel prenne un certain temps, mais on pourrait quand même m'informer par e-mail et me confirmer quelle est la date de départ à la pension la plus proche possible ».

Un système de « track and trace », tel que mentionné plus haut, aurait pu apporter un certain soulagement dans ce domaine.

Le Médiateur a également dû insister auprès du SFP à plusieurs reprises avant qu'il n'examine ce dossier. Le Médiateur a lui-même informé l'intéressée afin qu'elle ait au moins l'assurance que son dossier faisait bien l'objet d'un suivi.

Finalement, le SFP a entamé une enquête approfondie à la demande du Médiateur pour les Pensions. Il est rapidement apparu que le changement de la date de départ à la pension la plus proche possible n'était pas en soi directement lié au fait que l'intéressée avait choisi de régulariser sa période d'études par le versement de cotisations. En effet, la régularisation d'une période d'études n'affecte pas la date de départ à la pension la plus proche possible.

En réalité, le changement de la date de départ à la pension la plus proche possible était le résultat d'une déclaration incorrecte par son employeur, la Communauté flamande, de son diplôme dans le fichier électronique de carrière Capelo. L'employeur avait inscrit son diplôme de « Licenciée en sciences » avec une durée d'études de 5 ans au lieu de 4 ans.

Ce fait n'a été découvert par le SFP qu'après la clôture de son dossier de régularisation. En conséquence, la date de départ à la retraite la plus proche possible a été ajustée et fixée au 1^{er} janvier 2025. Selon la règle générale de la législation actuelle en matière de pension, Madame Van De Wal devait prendre sa pension à l'âge de 65 ans. Toutefois, lors de l'introduction de la législation actuelle (Gouvernement Michel I), le législateur a prévu des mesures transitoires.

Or, l'intéressée pouvait bénéficier de l'une de ces mesures transitoires, disposant que la date de sa pension la plus proche possible, fixée sur la base de la législation précédente (Gouvernement Di Rupo), pourrait être postposée de 3 ans maximum, à condition qu'elle travaille également 3 ans de plus. Comme elle aurait pu obtenir sa pension au 1^{er} janvier 2022 sous la législation précédente, elle peut maintenant obtenir sa pension au plus tôt à partir du 1^{er} janvier 2025 (64 ans).

Après cette enquête, une collaboratrice du SFP a appelé spontanément Madame Van De Wal. Au cours de cet entretien téléphonique, l'intéressée a été informée de manière très complète de la raison du changement de la date de départ à la pension la plus proche possible, en l'occurrence la durée incorrecte du diplôme encodée par son employeur.

En même temps, ont été expliquées à l'intéressée toutes les conséquences de la durée incorrecte du diplôme, en particulier la durée réduite de la bonification pour diplôme et l'influence de celle-ci sur la régularisation de la période d'études déjà effectuée.

Les différents scénarios, allant du remboursement d'une partie des cotisations de régularisation indûment versées (à la suite d'une déclaration incorrecte de diplôme par l'employeur qui n'a pas été immédiatement découverte par le SFP ; un scénario signalé par le Médiateur lors de sa médiation), à la possibilité de régulariser également sa licence spéciale en informatique appliquée et en mathématiques commerciales.

Le SFP l'a également informée de l'influence d'une régularisation supplémentaire de la période d'études sur le montant de sa pension. Selon le Médiateur, c'est la manière idéale de traiter une plainte.

Plainte 2 (Dossier 33653)

M. Luyckx a déposé une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions le 26 septembre 2019. Sa plainte était la suivante : « J'ai demandé à plusieurs reprises quelle serait ma date de départ à la pension la plus proche possible et quel serait le montant de ma pension. Ma première question date du 13 avril 2017. Mon dernier message est du 31 janvier 2019. Comme je pense pouvoir déjà prendre ma pension l'année prochaine, j'aimerais connaître la date de mon départ en pension et aussi savoir quand je devrais

officiellement demander ma pension. Le montant de ma pension n'est toujours pas connu (...). J'ai posé ces questions via Mypension.be mais je n'ai toujours pas reçu de réponse ».

Le Médiateur note que l'intéressé, qui se trouve à la veille de sa pension, a demandé à plusieurs reprises de recevoir sa date de pension la plus proche possible et une estimation du montant de sa future pension. À chaque fois, l'intéressé a reçu une réponse correcte de la part du SFP.

Par exemple, le SFP a répondu la première fois à l'intéressé qu'il devait compléter le nom de son employeur actuel, son grade et son adresse, ainsi que le fait qu'il devait indiquer, pour les services fournis dans l'enseignement, le nom de l'école et le type d'enseignement.

Toutefois, malgré que l'intéressé réponde à cette question en mode participatif, il n'est finalement informé de l'état de son dossier qu'au moment où il contacte à nouveau lui-même le SFP ! La dernière fois, il a reçu la réponse selon laquelle sa question avait été transmise au service des estimations, après quoi il n'a plus rien entendu non plus. En ce qui concerne le suivi, comme on le constate dans ce dossier, il y a encore un bonne marge d'amélioration.

Suite à la plainte déposée, le Médiateur a demandé le 30 septembre 2019 au SFP secteur public pourquoi l'intéressé n'avait pas reçu l'estimation du montant de sa pension et ni la date de départ à la pension la plus proche possible. Le lendemain, grâce à l'intervention du Médiateur, l'intéressé a reçu la réponse libératrice à ses questions : il pouvait prendre sa pension le 1^{er} octobre 2020 au plus tôt. Il a également reçu une estimation de son montant futur de pension. Cette information a été communiquée à l'intéressé par le biais de Mypension.

Plainte 3 (Dossier 33534)

Madame Lehey a constaté dans Mypension, lorsqu'elle a atteint l'âge de 60 ans, que ses prestations scolaires en tant qu'enseignante nommée manquaient à sa carrière de pension. Elle en fait état au début de 2019, car elle veut planifier sa fin de carrière.

Le SFP l'informe le 21 janvier 2019 du fait que sa question a bien été enregistrée. Le SFP est aussi d'avis qu'un agent du secteur public peut également s'attendre à ce que le SFP soit en mesure de communiquer ses droits à pension à tout moment. Le SFP a même admis qu'il s'agit-là d'une attente légitime d'un travailleur au XXI^e siècle.

Toutefois, le SFP indique aussi qu'il doit disposer de toutes les informations nécessaires sur sa carrière et son salaire. Ce n'est pas encore le cas en l'occurrence. Le dernier employeur du secteur public, le Ministère flamand de l'enseignement, a été invité à rechercher les données de carrière manquantes et à les transférer au SFP via les « données historiques Capelo »²³. Dès que l'employeur a introduit les services manquants, le SFP s'engage à compléter le relevé de carrière dans Mypension.

Dans le même temps, un avertissement est immédiatement donné au pensionné du fait que cette procédure peut prendre plusieurs mois. Cette communication est un exemple de ce que le Médiateur pour les Pensions considère comme une bonne communication.

L'intéressée a elle-même contacté le Ministère flamand de l'enseignement en avril 2019. Là, on lui a promis de tout mettre en ordre, même si on lui a dit qu'ils étaient « extrêmement occupés et qu'ils devaient tenir compte des priorités imposées par le patron ».

Entretemps, les mois passaient, de sorte que l'intéressée avait déjà atteint l'âge de 60 ans et que, par

²³ Capelo signifie « Carrière Publique Electronique - Elektronische Loopbaan Overheid » et est une initiative du Service Fédéral pour les Pensions (SFP). Capelo est la base de données qui rend possible la récolte et la gestion des données de carrière électroniques du personnel du secteur public, y compris le personnel contractuel. Les données de carrière comprennent: les prestations, les absences, les salaires et les suppléments de traitement. Les données qui sont stockées dans cette base de données forment le socle du dossier de pension électronique qui est actualisé pendant toute la carrière.

conséquent, la date de départ à la pension la plus proche possible n'était peut-être plus très éloignée.

Malgré le fait que Madame Lehey ait répondu à toutes les questions qui lui incombent, aucune réponse définitive ne lui a été donnée. En conséquence, elle s'est adressée au Médiateur pour les Pensions le 19 août 2019.

Il a été immédiatement clair pour le Médiateur que le SFP n'était pas responsable du blocage du dossier. De plus, le SFP avait correctement orienté l'intéressée vers le service compétent. Il a donc fait appel à son collègue le Médiateur flamand, qui est compétent à l'égard du Ministère flamand de l'enseignement.

Le Médiateur flamand a découvert que le Ministère flamand de l'enseignement avait introduit la carrière de l'intéressé dans Capelo, mais avait oublié de valider le dossier. Cet oubli a été immédiatement corrigé.

Après validation des données de carrière par l'employeur, les données ont été téléchargées par le SFP et affichées dans Mypension afin que Madame Lehey puisse y consulter la date de départ à la pension la plus proche possible et une estimation du montant futur de la pension.

Plainte 4 (Dossier 33716)

M. Vergaar a demandé en avril 2018 la régularisation de sa période d'études en tant que fonctionnaire. Malgré son insistance, il n'a reçu sa proposition de régularisation qu'en février 2019. Le futur pensionné a laissé tomber à ce moment-là. Il a cessé de consulter Mypension.

En conséquence, il n'a pas répondu à temps. Il a ensuite changé d'avis. Comme le futur pensionné n'a pas payé dans les six mois suivant la notification de la proposition de paiement pour régulariser la période d'études, il doit présenter une nouvelle demande de régularisation de sa période d'études.

À ce moment-là, le coût de la même régularisation s'avérait plus élevé (ajustement de l'index). En compensation de son propre retard de réaction, le SFP a également fermé les yeux sur la réaction tardive du citoyen : il n'a pas eu à présenter une nouvelle demande de régularisation, ce qui signifie qu'il n'a pas eu à payer la différence d'index entre la première proposition de paiement et la deuxième proposition de paiement qui aurait normalement dû être notifiée.

Plainte 5 (Dossier 33621)

Le 2 mars 2018, M. Blockx a demandé la régularisation de sa période d'études. Comme le SFP n'a pas répondu à sa demande, il a introduit une autre demande le 25 février 2019.

En l'absence de réponse, M. Blockx a demandé le 19 avril 2019 le statut de son dossier. Cette question est restée sans réponse.

Le 14 septembre 2019, l'intéressé s'est finalement adressé au Service de médiation pour les Pensions. « Je considère que la conduite du SFP est inappropriée et que son « service » est en dessous de toutes les normes », écrit-il. « Après 18 mois, le SFP n'a pas encore réussi à donner un premier signe de vie ! ». Parce qu'il lui semble peine perdue de faire une nouvelle tentative via son dossier de pension en ligne, il demande maintenant au Médiateur pour les Pensions des informations sur l'état du rachat de ses années d'études.

Le 16 septembre, le Médiateur a demandé au SFP de compléter le dossier. Le 2 octobre 2019, la médiation a abouti à la poursuite du traitement du dossier, c'est-à-dire à l'envoi d'une proposition de régularisation.

Plainte 6 (Dossier 33162)

Par son courriel du 8 mai 2019, Madame Ankermans a pointé le manque de suivi de sa question concernant la régularisation des années d'études et la gratuité de la bonification pour diplôme.

« J'attends une réponse du service depuis plus de 2 mois. On me dit toujours par téléphone que seul la

cheffe de service peut répondre (aux questions évidentes de la caisse d'assurances sociales) mais qu'elle a beaucoup de réunions (...) Mes questions posées le 27 février n'ont toujours pas trouvé de réponse. Un rappel a déjà été envoyé le 25 mars, le 16 avril et le 1^{er} mai. Je ne reçois aucun message, pas même la confirmation que quelqu'un travaille sur mes questions. N'est-il pas possible d'apporter des renforts à ce service ? En tant que citoyen, il est très difficile de savoir s'il est intéressant ou non de racheter des années d'études. »

Le 9 mai 2019, le Service de médiation a demandé au SFP de traiter le dossier de Madame Ankermans et de lui fournir les informations qu'elle a finalement obtenues.

En bref, le contact personnel avec l'intéressée, la fourniture d'informations complètes en réponse à une question et l'engagement d'un dialogue avec le citoyen afin de rechercher conjointement une solution à un problème (dans ce cas, en proposant même différents scénarios) sont les ingrédients qui incitent un citoyen à maintenir et à encourager davantage sa participation et son implication dans le processus d'obtention de sa future pension.

2. Promesses non tenues et manque de bonne collaboration entre le back office et le front office. Suggestion: désigner une personne responsable de l'ensemble du contact avec le client.

Le deuxième sujet de préoccupation, à propos duquel le Médiateur pour les Pensions a reçu quelques plaintes, concerne le manque de coordination entre le back office et le front office.

Dans certains cas, des promesses ont été faites par le personnel du front office concernant l'achèvement des dossiers (par exemple, des données de carrière qui devaient être incluses dans Mypension), promesses que le back office n'a pas tenues. Dans d'autres cas, le front office n'a pu donner aucune estimation sur le délai de traitement par le back office. Dans d'autres cas encore, le front office ne pouvait pas dire exactement dans quelle phase se trouvait le dossier au back office.

La nomination d'une personne unique responsable de l'ensemble du contact avec le client, jusqu'à la clôture du traitement, pourrait apporter un certain réconfort. Si, par exemple, un futur pensionné devait encore faire lui-même des démarches, comme rechercher des informations sur sa carrière pour prouver qu'il a droit à une pension, avoir une seule personne de contact qui pourrait le soutenir et qu'il pourrait contacter à tout moment pour obtenir des informations complémentaires, ou qui pourrait l'orienter vers un assistant social de sa commune, répondrait aux besoins et souhaits de pas mal de citoyens.

Dans ce contexte, le Médiateur fait référence au colloque qu'il avait organisé le 12 juin 2014 sous le titre « Pensions Ombudsmen facing the Future ». Luc Boss, du service néerlandais des pensions SVB, y avait donné une conférence sur les valeurs d'un service fourni par une agence gouvernementale en temps de crise. Il y présentait le projet « équipes de service intégral » de la SVB, qui, comme le SFP, avait déjà un niveau élevé de satisfaction des clients pour son call center avant l'entrée en vigueur de ce projet, et qui contribua à mieux encore garantir que les promesses faites au public pussent être encore mieux tenues.

Si un client contacte la SVB, un agent du service est désigné personnellement responsable du suivi. Cette méthode de travail a permis d'accroître encore la satisfaction des clients.

Plainte 1 (Dossier 33095)

Madame Van Borgloon souhaitait faire interrompre sa pension de bourgmestre et d'échevin. Pour cela, elle a contacté le SFP par téléphone. L'intéressée a vécu ce contact comme si le back office et le front office n'étaient pas sur la même longueur d'onde.

L'intéressée l'a formulé comme suit : « le service 1765 (front office) a essayé de transférer mon appel, mais le service vers lequel ils voulaient m'orienter (back office) n'a pas répondu. (...) Je suis venue moi-même à la Tour du Midi pour parler à une personne de ce dernier service. Le fonctionnaire du service pension des

fonctionnaires m'a fait attendre près d'une heure, après quoi il est venu me dire qu'il ne pouvait pas m'aider et que je devais téléphoner ou envoyer un e-mail. Il m'a donné une carte avec les coordonnées du poste interne et l'adresse électronique du fonctionnaire que j'avais essayé de joindre.

J'ai ensuite demandé s'il n'était pas possible qu'il veuille appeler lui-même son collègue. Mais il a refusé. J'ai alors appelé de la salle d'attente du SFP le numéro donné (vous imaginez !!!), où la dame que j'ai eue en ligne m'a dit que le numéro que j'avais formé était un poste interne qu'elle n'était pas autorisée à me le passer (...). C'est vraiment Kafka. Depuis une salle d'attente dans la Tour du Midi, j'ai dû appeler un poste intérieur, qu'on n'a pas le droit de passer. De retour à la maison, j'ai envoyé un e-mail avec ma question mais je n'ai pas eu de réponse (...) ».

Comme Madame Van Borgloon ne s'était pas plainte au préalable de cette situation auprès du SFP, le Médiateur a transmis sa plainte au service des plaintes de première ligne du SFP.

Plainte 2 (Dossier 33623)

Le 16 septembre 2019, Madame Max, fille de M. Van Riel, a envoyé un courriel au Service de médiation pour les Pensions. Elle écrit qu'elle est occupée depuis 4 mois de mettre en ordre le dossier de pension de sa mère, mais que le contact pose des problèmes : « Il y a un problème avec la qualité des services ; quand j'appelle, j'obtiens une réponse différente de chaque collaborateur, c'est fort de café ! L'un d'entre eux ne connaît pas la réponse et veut me diriger vers un collègue ; l'autre ne vous donne que la moitié des informations. Cela se termine pour moi par l'ignorance de la bonne réponse ! ».

A cause de cela, Madame Max perd confiance dans le SFP : « Aujourd'hui, je suis désespérée, j'en ai marre, je suis démotivée, mais surtout profondément déçue (...) ! Oh ! Ça fait longtemps que j'ai tenu, mais il y a une limite ! Je ne suis qu'un être humain et je ne mérite pas cela ! »

Dans ce dossier où le SFP a clôturé prématurément une enquête sur la GRAPA par une décision de refus, l'intervention du Service de médiation pour les Pensions a conduit à l'annulation de la décision de refus et a permis de relancer l'enquête sur l'octroi de la GRAPA.

Plainte 3 (Dossier 33731)

Le 10 juillet 2019, le SFP envoie un certificat de vie à M. Faes qui vit en Espagne. En Belgique, le SFP est automatiquement informé par les autorités compétentes d'un décès, d'un changement de résidence, d'une modification d'état civil, ... Cet échange d'informations n'existe pas avec l'Espagne. Le pensionné doit donc signer et dater le certificat de vie, le faire remplir par une autorité locale compétente (par exemple, le maire ou la police du lieu de résidence) et le renvoyer au SFP. C'est ce qu'a fait M. Faes. Néanmoins, le paiement de sa pension sera stoppé à partir de septembre 2019.

M. Faes se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions de ce que le front office ne sait pas ce qui se passe au back office et que, par conséquent, les promesses faites ne sont pas tenues.

Il a formulé sa plainte comme suit : « J'ai téléphoné au service de pension en déclarant que j'avais signé le certificat de vie demandé, que je l'avais daté et fait remplir par les autorités locales le 26 août 2019, après quoi je l'ai envoyé au SFP.

Pour expliquer le non versement de ma pension, le SFP a avancé l'excuse qu'ils n'avaient pas reçu le certificat de vie. Je me suis ensuite rendu en Belgique le 1^{er} octobre 2019 pour me présenter personnellement au bureau régional du SFP à Bruges.

On m'a dit là-bas qu'ils ne pouvaient rien faire pour remettre ma pension en paiement. En effet, il était nécessaire de renvoyer le certificat de vie par e-mail. Je suis ensuite retourné en Espagne pour faire remplir le certificat de vie par le consulat de Belgique à Alicante et le renvoyer au SFP.

Lorsque j'ai rappelé le SFP, ils m'ont dit qu'ils avaient reçu le certificat de vie et m'ont promis que ma pension pour le mois de septembre serait transférée sur mon compte bancaire espagnol le 15 octobre.

Aujourd'hui (lire 10 octobre 2019), je vous écris (lire Service de médiation pour les Pensions) car je n'ai toujours pas reçu ma pension pour le mois de septembre.

Hier, j'ai téléphoné au service des pensions et le fonctionnaire a dit que cela était probablement dû au fait que le banquier principal du SFP et ma banque en Espagne travaillaient trop lentement ... pffff ! Il a ajouté que l'argent était parti de chez eux le 10 octobre.

Dis donc... ce n'est pas sérieux. Que se passe-t-il ? J'aurais vraiment besoin de cet argent après 43 ans de travail. Ils m'envoient de Caïphe à Pilate. Pouvez-vous m'aider ? Merci ».

Après avoir reçu la plainte, le Médiateur a contacté le SFP et lui a demandé la date exacte du paiement.

Le SFP a, à son tour, interrogé son intermédiaire, BNP Paribas Fortis, de la date de paiement. Selon la banque, le solde serait transféré le 28 octobre 2019.

Le plaignant a confirmé au Médiateur pour les Pensions que cela était effectivement correct : le solde a en effet été transféré le 29 octobre 2019 en même temps que le paiement de la pension pour le mois d'octobre.

Plainte 4 (Dossier 33327)

Le 16 juin 2019, M. Van Houtem a envoyé un courriel pour se plaindre de l'octroi et du paiement de la pension de survie de sa belle-mère. Son beau-père est décédé le 19 décembre 2018 et malgré les promesses antérieures du SFP, sa belle-mère n'avait encore reçu aucun paiement.

M. Van Houtem nous a envoyé un courriel : « Le 4 janvier 2019, une lettre a été envoyée par les services du SFP indiquant que dans les 14 jours, une avance sur le montant de la pension à laquelle ma belle-mère a droit serait versée. Après six mois il n'y a toujours pas une seule avance en euros de versée, sans parler de la pension. On promet toujours que le dossier sera vérifié et qu'un règlement est en vue. Il n'y a toujours pas de solution concrète. Aucune pension n'a donc été versée en 6 mois. En attendant, les factures (y compris les taxes de circulation, les droits de succession, les funérailles, le loyer, ...) continuent d'arriver ».

Dès réception de la notification, M. Van Houtem a téléphoné au centre de contact des paiements et au centre de contact des pensions du secteur public. Des promesses lui ont été faites concernant le traitement du dossier.

Suite à l'intervention du Service de médiation pour les Pensions, la décision en matière de pension de survie du secteur public a été prise le 19 juin 2019, suivie par la décision dans le régime de salarié le 21 juin 2019.

La pension de survie du secteur public a été versée pour la première fois à la belle-mère de M. Van Houtem en même temps que sa pension de salarié pour le mois de juillet 2019. Elle avait également droit à des arriérés qui seraient transférés sur son compte dès que possible.

Lors de ses contacts avec le service des pensions, M. Van Houtem n'a pas été informé de la raison de ce long délai de traitement.

Si l'agent du service des pensions lui avait expliqué que le long délai de traitement était dû au fait que les différents services devaient échanger des informations entre eux pour traiter le dossier, cela aurait déjà apaisé certaines des inquiétudes de M. Van Houtem.

La raison de ce long délai de traitement ne lui a été communiquée qu'après l'intervention du Médiateur dans un e-mail daté du 1^{er} juillet 2019. Dans ce courriel, le service des pensions s'est également excusé pour « le très long retard dans ce dossier ».

Plainte 5 (Dossier 32669)

Madame Vanloo reçoit une décision de recouvrement pour avoir dépassé la limite légalement autorisée de ce qui peut être gagné en cumul avec la pension.

L'intéressée soupçonne qu'il n'a pas été tenu compte du fait qu'elle a toujours un enfant handicapé à charge, ce qui lui permet de gagner davantage.

Le 23 février 2018, elle a pris contact par téléphone avec le SFP (service d'attribution des salariés).

Elle a été informée par téléphone du fait que, en raison de la charge d'enfants, elle doit en effet respecter le montant limite plus élevé et elle est donc autorisée à gagner davantage en cumul avec sa pension.

On lui a promis que le recouvrement serait annulé et qu'il n'y aurait plus de dette si elle fournissait une preuve de la charge d'enfant.

La promesse faite lors de la conversation téléphonique du 23 février 2018, selon laquelle la décision de recouvrement serait réexaminée à la réception de la preuve de charge d'enfant, n'a pas été tenue. En effet, l'attestation « enfant à charge » n'a pas été soumise au service « contrôle » pour l'examen du cumul mais uniquement au service fiscal pour la réduction du précompte professionnel.

Ce service a de son côté promis par lettre de rectifier le précompte professionnel pour l'avenir. Cependant, cette promesse n'a pas non plus été tenue.

Ce n'est qu'après l'intervention du Service de médiation pour les Pensions que le précompte professionnel sera correctement prélevé et que la décision de recouvrement sera annulée. Une discussion complète de ce dossier se trouve ailleurs dans ce Rapport annuel, dans le chapitre sur la médiation.

3. Trop d'insistance sur les outils numériques ?

Le Médiateur note que lorsque les pensionnés souhaitent contacter le SFP pour fournir des informations, poser des questions ou formuler des remarques, il essaie de les orienter autant que possible vers les outils numériques.

Par exemple, le SFP encourage les (futurs) pensionnés à poser leurs questions via le site internet sécurisé Mypension. Les réponses directes à une adresse électronique de courrier ne sont plus fournies pour des raisons de confidentialité.

Le paradoxe est que, malgré l'augmentation du nombre de canaux de communication (Mypension, Facebook, Twitter, téléphone, les bureaux régionaux et les points de pension où le contact en face à face est possible, etc.), le Médiateur reçoit encore des plaintes indiquant que l'accessibilité des services du SFP reste difficile.

La question se pose donc - et le troisième point d'attention est - de savoir si l'accent n'est pas trop mis sur les outils numériques qui ne sont pas accessibles à tous.

Prenons l'exemple de Mypension. Le fait que 23 % des Belges de plus de 18 ans aient déjà visité Mypension.be est un énorme succès. Mais cela signifie simultanément que de nombreux futurs pensionnés n'y aient pas encore procédé.

Mypension permet d'atteindre un large public cible. Malheureusement tout le monde n'a pas accès à Internet, ne possède pas les outils informatiques nécessaires (un vieux PC du fils ou de la fille utilisé par un pensionné n'est pas toujours équipé des logiciels modernes requis pour se connecter et/ou surfer sur Mypension) ou ne possède pas les compétences numériques pour se connecter à Mypension (via l'Eid ou Itsme).



Cependant, l'absence de vérification de ses données de carrière peut avoir d'importantes conséquences. En effet, avant la pension, ces données ne peuvent être consultées que via Mypension, sauf en cas de demande explicite d'obtenir ces données sur papier. Dans ce cas, le SFP répondra à cette demande : c'est par exemple ce qui se passe lorsqu'il fournit une estimation. Les données de carrière seront également mentionnées sur l'estimation.

Auparavant, à l'âge de 55 ans, les futurs pensionnés recevaient automatiquement un aperçu de leur carrière sur papier (avec l'estimation correspondante). Cette mesure n'est plus appliquée, bien que la loi n'ait pas été changée et donc l'impose encore toujours. Sur demande expresse, elle sera encore envoyée. En bref, une partie des gens ratent le coche.

Plainte (Dossier 33174)

Par sa demande du 11 mai 2019, M. Soes s'est plaint de ne pas pouvoir ouvrir ou télécharger certains documents qui lui ont été envoyés par Mypension. Compte tenu de son âge de 83 ans, il demande un minimum de compréhension pour cela et de lui envoyer dorénavant le document sur papier.

L'intéressé n'ayant pas encore porté plainte à ce sujet auprès du SFP, le Médiateur a transmis la plainte au service des plaintes de première ligne du SFP.

Trois jours plus tard à peine, le service des plaintes du SFP résout le problème de manière efficace. Les copies des documents que l'intéressé ne peut pas ouvrir lui sont envoyées par la poste. Le service des plaintes du SFP signale également que le mode de correspondance a été modifié et qu'il recevra à nouveau toute la correspondance par la poste.

4. Empathie

Le Médiateur souligne que l'empathie est une valeur fondamentale dans le contact avec les clients. De temps en temps - et donc sans qu'à ce stade ce ne soit un problème, juste un point d'attention - le Médiateur lit dans ses plaintes que le contact a été vécu comme impersonnel ou bureaucratique. Cela peut également décourager la participation des citoyens.

Plainte (Dossier 33186)

M. Vermeulen a demandé à bénéficier d'une pension anticipée à compter du 1^{er} mai 2019. Le 14 mai 2019, alors que la date de prise de cours de sa pension est déjà dépassée, ni le SFP ni l'INASTI n'ont informé l'intéressé de la possibilité de prendre ou pas une pension anticipée.

Toutefois, le Médiateur note que cela n'est pas dû aux services de pension belges : les services de pension belges dépendaient des données de carrière à fournir par le service de pension français CARSAT afin de déterminer si l'intéressé pouvait ou non prendre une pension anticipée. En bref, les services de pension belges ont fait leur travail correctement.

Toutefois, l'intéressé ne considère pas que la capacité d'empathie des services de pension soit suffisante. Il l'exprime ainsi : « L'accueil a été systématiquement impersonnel, froid et sans respect pour les 44 ans que j'ai travaillés et la situation très difficile dans laquelle je me trouve ».

5. Fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service compétent, engagement, réciprocité et offre d'une perspective d'action claire

Enfin, un appel à la participation des citoyens est parfois le moyen le plus souple et le meilleur, voire le seul dans un certain nombre de cas, de traiter correctement un dossier de pension. En fin de compte, c'est souvent ou même parfois uniquement le citoyen lui-même qui pourrait le mieux fournir les informations dont le service des pensions a besoin.

Un point d'attention pour les services des pensions est de fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service où il peut obtenir les informations nécessaires pour savoir si les informations dont dispose le SFP sont complètes et correctes. Si le citoyen ne reçoit pas un soutien suffisant, il y a risque d'abandon du processus de participation.

Le Médiateur pense ici à la vérification de l'exactitude des informations sur la carrière. Il est vrai que l'administration fait d'énormes efforts pour que les bases de données sur les carrières soient alimentées par les institutions sources (ONSS, employeurs publics, ONEM, ...). Toutefois, des erreurs ou des lacunes au niveau des institutions d'origine ne peuvent être exclues.

Dans ce contexte, le Médiateur invite tous les citoyens à vérifier les données relatives à leur carrière.

Il demande au SFP d'envoyer un document aux citoyens qui n'ont pas encore visité Mypension avant leur pension, sur lequel ils pourraient commenter les données de carrière enregistrées.

L'analyse comparative de la Nederlandse Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) montre que les techniques de coup de pouce pourraient aider à convaincre les citoyens de coopérer. À l'UWV, il s'est avéré que les citoyens participaient jusqu'à 25 % de plus lorsqu'ils demandaient un engagement (par exemple, « Vous avez déjà pris un bon départ avec votre demande, alors suivez les étapes suivantes »), une réciprocité (« Vous nous aidez à vous aider ? ») et une perspective d'action claire (les mesures concrètes qui doivent être prises).

Mais la vérification des données de carrière est loin d'être le seul cas où le SFP compte sur la coopération du citoyen.

Prenons l'exemple du paiement unique.

En préalable à ces commentaires, et avant d'approfondir cette question, le Médiateur tient à souligner, comme il l'a déjà fait précédemment dans ce Rapport que le paiement unique a été une opération très réussie. Compte tenu de la taille du projet, grâce auquel le service a été fortement amélioré, au final il y a eu très peu de problèmes.

Avant la mise en place de ce paiement unique, un pensionné à qui le SFP avait accordé une pension de salarié et une pension du secteur public, recevait souvent le paiement de ces pensions à des dates différentes. Grâce au paiement unique, il reçoit désormais ses pensions en même temps.

Afin d'obtenir le paiement le plus correct possible, le SFP a procédé à une comparaison des données du fichier de paiement de la pension de salarié ou d'indépendant et du secteur public. De nombreuses incohérences et erreurs ont été détectées dans les éléments déterminants pour parvenir à un précompte professionnel, comme la non prise en compte de la pension de salarié pour le calcul du précompte professionnel sur la pension du secteur public et vice versa.

La cause de ces incohérences a presque à chaque fois été le non-respect par un pensionné de son obligation de signaler chaque changement dans sa situation.

Ainsi, le bénéficiaire d'une pension dans un autre régime devait également faire l'objet d'une déclaration par le pensionné lui-même. Par exemple, un fonctionnaire pensionné qui percevait ultérieurement également une pension de salarié devait également le signaler au SFP. Presqu'aucun pensionné ne s'est conformé à cette obligation. La plupart des gens pensaient que le service des pensions était au courant de ces informations.

Le Médiateur note que dans de nombreux cas, le SFP fait ainsi peser une grande responsabilité sur le pensionné, tout en constatant que c'est quasi inévitable.

Au moment de la mise en route du paiement unique, les pensionnés ont reçu la lettre suivante : « Nous avons harmonisé les données de votre situation fiscale. **Vérifiez si votre situation fiscale est correcte !** Dans la section « Informations complémentaires » de cette lettre, vous trouverez un aperçu de votre situation fiscale. Signalez-nous toute erreur via le formulaire téléchargeable sur le site www.paiementunique.be ».

Ce n'est qu'en ouvrant le formulaire téléchargeable qu'il devient évident que les éléments suivants sont déterminants pour la détermination correcte des déductions de la pension : revenu professionnel, revenu de remplacement, enfant à charge, autre personne à charge, cohabitation, invalidité grave ou permanente, etc.

Pour de nombreux pensionnés, il est trop complexe de vérifier eux-mêmes leur situation fiscale. Vers qui se tourner pour obtenir de l'aide ? Vers le SFP quand même ? Mais avec cette lettre, le SFP ne les encourage pas à enquêter eux-mêmes. Ou alors contacter un service privé ? Ou tout rentrerait quand même dans l'ordre s'ils ne le vérifiaient pas ? Beaucoup de citoyens ont la croyance que l'administration sait tout et le sait encore mieux qu'ils ne le savent eux-mêmes. Beaucoup d'entre eux abandonnent.

Il est vrai que le SFP fait d'énormes efforts pour alimenter la partie paiement du dossier pension avec un maximum d'informations utiles pour le calcul du précompte professionnel, de la retenue AMI et de la retenue de la cotisation de solidarité.

Le SFP tente également de relier diverses (bases de) données (y compris des données provenant d'autres services publics) et de réutiliser ainsi les données sources.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de relier toutes les données disponibles éparées. En outre, nous constatons que la marge d'erreur a diminué depuis le paiement unique et la mise en correspondance et l'échange de données qui l'accompagnent.

Le Médiateur invite donc le citoyen, - après que le SFP ait fait les efforts nécessaires pour collecter autant de données sources que possible dont il a besoin pour effectuer un paiement correct du montant de la pension - à bien fournir les données encore demandées par les services de pension.

Même lorsqu'on lui demande de vérifier des données ou de signaler des changements, le Médiateur invite le citoyen à le faire.

En cas de doute quant à l'exactitude des retenues effectuées depuis le paiement unique, le Médiateur conseille au pensionné de remplir le questionnaire (pour lequel il devra peut-être faire les recherches nécessaires).

Si le citoyen lui-même ne sait pas si les informations qu'il doit vérifier sont correctes ou non, il doit pouvoir contacter le SFP (centre de contact, permanences) pour obtenir de l'aide et de l'assistance.

Le cas échéant, il doit être dirigé vers le service où l'on peut obtenir les informations nécessaires pour répondre à la question de savoir si les informations dont dispose le SFP sont correctes.

Sur la base des plaintes reçues, le Médiateur a le sentiment que les pensionnés qui ont choisi de contacter le SFP afin de les aider à vérifier leurs données financières (et donc, surtout, de les mettre sur la voie de la recherche des données qu'ils devaient chercher) ont reçu à plusieurs reprises des réponses incorrectes.

L'Ombudsman se réfère ici, entre autres, à l'examen du dossier 33399 (supplément au pécule de vacances dans le secteur public, voir Chapitre 3 Partie 4) et du dossier 33306 (pécule de vacances complément conservateur des hypothèques, voir Chapitre 3 Partie 3), où la réponse donnée par le centre de contact paiements était incorrecte.

Dans un certain nombre de cas, l'Ombudsman en est conscient, le problème peut également être dû à une mauvaise compréhension par le pensionné de la réponse correcte, compte tenu de la complexité de la question. Il y est donc explicitement fait mention d'un doute quant au fait que la ou les réponses fournies étaient incorrectes, à plusieurs reprises.

Le Médiateur invite le SFP à continuer à investir dans la formation des collaborateurs du front office (le centre de contact ainsi que les agents qui répondent aux questions des citoyens pendant les permanences), en prêtant toute l'attention voulue aux questions posées par les citoyens ou aux commentaires formulés. Une connaissance très approfondie du sujet ainsi qu'une orientation rapide vers les experts du back office pour les questions plus difficiles peuvent aider.



CHAPITRE 3

Automatisation

Automatisation

Alors qu'auparavant une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, dorénavant de plus en plus, le calcul et le paiement des pensions sont automatisés. Les premières décisions en matière de pension prises sans l'intervention d'un fonctionnaire, Automated Decision Making, sont un fait en Belgique.

Cela présente de nombreux avantages : souvent, des gains d'efficacité peuvent être enregistrés, l'ordinateur est plus précis dans le calcul que l'homme et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels peuvent se préoccuper de répondre au nombre croissant de demandes du citoyen.

Par ailleurs, il convient de noter que la détection d'imperfections dans les programmes informatiques nécessite une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de médiation pour les Pensions a répondu à cette nouvelle évolution : il s'est davantage spécialisé dans la détection des erreurs ou des imperfections des programmes informatiques. Quatre exemples de médiation sont cités pour le démontrer.

1. Compression des jours assimilés : un ajustement manuel par le gestionnaire du dossier est nécessaire - souvent après que le futur pensionné ait soumis des données de carrière supplémentaires - s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente.

DOSSIER 32091

Les faits

Le 1^{er} juin 2016, Mme De Laat s'est vu accorder une pension (pension de retraite personnelle en tant que salariée et pension de conjoint divorcé) de 878,50 euros par mois à compter du 1^{er} janvier 2017. Cette pension n'a pas encore été versée car l'intéressée ne remplissait pas les conditions de paiement : elle percevait encore des indemnités de maladie.

Dans le calcul de la pension, les jours de la période assimilée dus au chômage puis à la maladie à partir de 1994, en tenant compte d'un précédent emploi à temps partiel en 1993, ont été comprimés en jours équivalents temps plein.

Toutefois, l'intéressée a déclaré avoir occupé un emploi à temps plein en 1994, soit la période précédant immédiatement la période assimilée de chômage. Le nombre de jours assimilés de 1995 à 2016 a fluctué

entre 175 et 186 jours (pour 2007 : 133). En conséquence, le salaire fictif était limité. Selon Mme De Laat, ce n'était pas correct. Elle l'a signalé par téléphone le 24 juin 2016.

Lors de l'instruction du dossier de pension - avant même d'avoir reçu un message de l'intéressé - le gestionnaire du dossier avait fait la même remarque à son supérieur hiérarchique et lui avait demandé si le nombre de jours assimilés à partir de 1995 ne devait pas être de 312 par an. Toutefois, le fonctionnaire responsable a déclaré que « les jours assimilés devraient être comprimés sur la base de l'emploi précédent qui était substantiel. En l'occurrence, l'année 1993. La compression des jours assimilés est donc conforme à cet emploi. L'intéressée n'a jamais travaillé à temps plein et, en dehors de son emploi à temps partiel, n'a bénéficié d'aucun statut protégé, tel que le maintien des droits, l'interruption de carrière ou encore la reprise d'une activité avec l'autorisation du médecin ».

Le 30 août 2016, Mme De Laat, assistée d'un membre du service des pensions de sa mutuelle, a de nouveau signalé au SFP qu'elle avait effectivement travaillé à temps plein en 1994 et a joint à l'appui de sa demande une copie de ses feuilles de paie qui, à son avis, montraient clairement que l'emploi directement antérieur à la période de chômage était effectivement un emploi à temps plein. Par conséquent, à son avis, il n'y avait aucune raison de comprimer les jours en équivalents temps plein dans la période de chômage et de maladie qui a suivi.

Le 30 janvier 2017, l'intéressée a répété sa question par courrier électronique et a de nouveau soumis ses pièces justificatives.

Le 5 juillet 2017, le SFP a répondu que les « années de carrière ne sont pas à plein temps » et que « les jours assimilés sont comprimés ». « Ces données seront étendues aux années suivantes ». L'intéressée a également été informée de ce que « les jours assimilés sont comprimés sur la base de l'intensité de travail de l'année précédente ». « Avec cette compression », rapporte encore le SFP, « les jours assimilés comptabilisés sont convertis en des jours équivalents temps plein sur la carrière globale en tant que salarié ».

Le 3 mai 2018, Mme De Laat a été informée par écrit par le bureau régional du SFP à Anvers que le SFP reconnaît effectivement que les pièces justificatives qu'elle a envoyées apportent la preuve qu'elle a été recrutée et a travaillé à temps plein. Les données relatives à sa carrière seront ajustées.

Le Service Fédéral des Pensions justifie ces changements comme suit : « Compte tenu des jours d'emploi en 1993 et 1994 et des déclarations de données peu claires de l'employeur à l'époque, nos services n'ont pas pu déterminer l'origine des jours assimilés. En conséquence, un emploi de 64,81481 % d'un emploi à temps plein a été présumé et appliqué aux jours de préavis (1994) et aux jours d'emploi effectifs par rapport aux jours assimilés dans votre carrière ».

Le 18 juin 2018, le SFP est revenu sur ses pas. Le SFP a envoyé une nouvelle lettre à Mme De Laat pour l'informer que le bureau régional du SFP n'a pas le pouvoir de modifier ces données de carrière et que cela ne peut être fait que par le service gestion de carrière du SFP. En outre, le SFP l'informe qu'une rectification ne peut être effectuée que sur la base des données contenues dans le compte individuel officiel tenu par l'employeur et remis à l'employé.

En effet, la procédure décrite dans le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2010, page 80 et suivantes, et par laquelle le gestionnaire du dossier a été autorisé à adapter les données de carrière, n'est plus applicable à partir du 8 janvier 2016.

Le 23 mai 2018, l'intéressée a introduit une nouvelle demande pour obtenir sa pension de retraite. Elle souhaitait en effet que sa pension prenne cours au 1^{er} juin 2018 au lieu du 1^{er} janvier 2017.

Le 21 juin 2018, elle a reçu une nouvelle décision de pension, complétant sa période d'assimilation dans sa carrière jusqu'à la nouvelle date d'effet. En conséquence, le montant de la pension était légèrement plus

élevé que dans la décision précédente et s'élevait à 989,54 euros bruts par mois à partir du 1^{er} juin 2018. Dans cette décision, les jours assimilés ont encore été convertis en des jours équivalents temps plein à partir de 1994.

En ce qui concerne les jours assimilés de 1994 à 2015²⁴ inclus, voici ci-dessous le nombre de jours assimilés dans les deux décisions de pension susmentionnées :

ANNÉE	JOURS ASSIMILÉS DANS LA DÉCISION DU 1 JUIN 2016	JOURS ASSIMILÉS DANS LA DÉCISION DU 21 JUIN 2018
1994	149	167
1995	186	216
1996	177	205
1997	175	203
1998	176	203
1999	175	203
2000	176	203
2001	176	203
2002	176	203
2003	176	203
2004	176	204
2005	176	203
2006	175	202
2007	133	154
2008	176	204
2009	176	203
2010	176	203
2011	176	203
2012	176	204
2013	175	203
2014	175	203
2015	175	203

Mme De Laat remarquait que le nombre de jours assimilés par an différait dans les deux décisions.

Comme Mme De Laat n'y comprenait plus rien, elle a fait appel au Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

L'article 24 et 24 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968) stipule ce qui suit :

Article 24 : « Pour chaque journée d'inactivité, assimilée à une journée d'activité, en application des articles 34, 35 et 36, il est tenu compte d'une rémunération fictive déterminée de la façon suivante: La rémunération fictive a comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié afférentes à l'année civile précédente, ou à défaut de ces éléments de référence, la moyenne journalière des rémunérations réelles et forfaitaires afférentes à l'année en cours, ou encore, à défaut de telles rémunérations pour l'année en cours, la moyenne journalière des rémunérations afférentes à

²⁴ La comparaison porte uniquement sur les jours assimilés jusqu'en 2015 inclus, comme les deux décisions du Service Fédéral pour les Pensions ont une date de prise de cours différente.

la première année suivant la période d'inactivité et au cours de laquelle des prestations de travail en qualité de travailleur salarié ont été effectuées (...). »

Article 24bis : « Lorsque la pension de retraite ou la pension de survie prend cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1^{er} janvier 1977, la rémunération fictive dont il est tenu compte pour chaque journée d'inactivité assimilée à une journée d'activité, en application des articles 34, 35 et 36, est déterminée, par dérogation à l'article 24, de la façon suivante (...)

4. en vue de l'application des points précédents, pour les pensions de retraite et les pensions de survie qui prennent cours effectivement et pour la première fois à partir du 1^{er} juillet 1997, lorsque le travailleur a été occupé à temps partiel, le salaire fictif :

- qui en ce qui concerne l'année civile considérée, doit être ajouté, le cas échéant, à la rémunération réelle, est calculé compte tenu du nombre de jours de travail prestés effectivement, ramené au nombre de jours correspondant à celui qui figurerait au compte individuel, si l'activité avait été exercée à temps plein;
- qui doit être déterminé, le cas échéant, pour l'année suivant l'activité à temps partiel, est calculé compte tenu du nombre de jours réduits proportionnellement à la durée du temps de travail selon laquelle l'assimilation a été effectuée. »

Le SFP invoque ces articles de loi pour justifier ses décisions en matière de pension.

Tout d'abord, le 24 septembre 2018, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le nombre de jours assimilés mentionné sur la décision du 1^{er} juin 2016 pour plusieurs années est différent du nombre de jours assimilés mentionné sur la décision du 21 juin 2018 (voir tableau ci-dessus). Pour 2007, 133 jours assimilés ont été pris en compte dans la première décision et 154 dans la seconde. Selon le service de gestion de carrière, aucune modification n'a été apportée à la carrière professionnelle enregistrée.

Le 27 septembre 2018, le SFP a répondu que « dans la première décision, la compression se faisait encore manuellement, dans la deuxième décision, la compression était automatisée, ce qui donne un résultat plus précis et plus avantageux pour l'intéressée ».

En réponse à cela, le 9 novembre 2018, le Médiateur pour les Pensions a observé que l'article 24bis stipule « lorsque le travailleur a été occupé à temps partiel ». Toutefois, notre examen approfondi des données enregistrées dans le compte individuel de l'intéressée et des fiches de paie qu'elle a présentées nous a permis de conclure que :

- l'emploi pour l'année 1994 concernait un emploi de 7 h 30 minutes par jour (sur le bulletin de paie du mois de janvier 1994, un emploi de 11 jours a été communiqué pour un emploi de 82,5 heures) ;
- en 1993, les données enregistrées de la personne de référence, c'est-à-dire le nombre d'heures de travail par semaine correspondant à un emploi à temps plein, s'élevaient à 37,5 heures.

Par conséquent, à notre avis, la lecture conjointe de ces deux données montre que l'emploi en 1994 pouvait être considéré comme un emploi à temps plein et qu'il n'y avait donc aucune raison de comprimer les jours de chômage assimilés suivants en des jours équivalents temps plein.

Comme mentionné ci-dessus, le SFP a répondu le 5 juillet 2017 qu'il se basait sur l'emploi de l'année précédente pour appliquer ou pas la compression de la période assimilée en 1994. Il en va de même dans la décision du 21 juin 2018, qui a été prise avec le programme de calcul hautement automatisé des jours assimilés, où le calcul a également été programmé de cette manière.

Après une enquête approfondie du service de gestion de carrière, qui a duré près d'un an, l'Ombudsman a été informé le 4 septembre 2019 que son analyse était correcte et qu'il s'agissait bien d'un emploi à temps plein.

Le 6 septembre 2019, une nouvelle décision a été envoyée à l'intéressée, par laquelle les données de carrière

prises en compte pour le calcul de la pension à partir de 1994 ont été ajustées manuellement afin qu'il n'y ait plus de compression des jours assimilés. Chaque année civile est donc prise en compte pendant 312 jours.

Cette décision lui accorde, à partir du 1er juin 2018, le droit à une pension totale de 1.224,51 euros brut par mois.

Il s'agit d'une augmentation de 234,97 euros bruts par mois par rapport à la pension qui lui a été accordée le 21 juin 2018.

Conclusion

Le Service Fédéral des Pensions a continué à automatiser le calcul des pensions. La compression des jours assimilés a également été automatisée dans le programme de calcul. Les jours assimilés sont comprimés sur la base de l'intensité de travail de l'année précédente.

Cependant, s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y a un emploi à temps partiel l'année précédente – ce qui n'arrive que rarement – ce calcul automatique n'est pas correct.

Pour l'instant, le gestionnaire du dossier doit encore le détecter et l'ajuster manuellement. La pratique a montré que pour pouvoir établir clairement que l'emploi à temps partiel de l'année précédant l'assimilation a été transformé en emploi à temps plein l'année où l'assimilation commence, il est presque toujours nécessaire que le futur retraité soumette au SFP les informations de carrière nécessaires, telles que les feuilles de paie.

2. Nouveaux barèmes du précompte professionnel non appliqués à temps à la pension de HR-Rail pour ceux qui ne bénéficient que d'une pension d'agent nommé des chemins de fer en combinaison avec une pension complémentaire (2^{ème} pilier)

En janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont été révisés et adaptés à l'indice des prix (comme chaque année). Par conséquent, un précompte professionnel moins élevé doit être déduit du même montant de pension imposable (après déduction des retenues sociales), ce qui laisse aux retraités un revenu net plus élevé.

DOSSIER 32881

Les faits

M. Brackx note que le précompte professionnel sur sa pension de HR-Rail pour janvier 2019 n'a pas été correctement calculé. Les nouveaux barèmes de précompte professionnel n'ont pas été pris en compte lors du versement de sa pension de janvier.

L'intéressé le formule comme suit : « Le service informatique de HR-Rail recevra-t-il les nouveaux barèmes du précompte professionnel à temps (c'est-à-dire début décembre) pour pouvoir les mettre en œuvre ? Je peux comprendre l'incapacité de HR-Rail à ajuster son programme de calcul à temps si elle ne reçoit l'information à ce sujet qu'au début du mois de janvier. Mais je pense qu'il est raisonnable que cet ajustement soit possible d'ici la mi-janvier, afin que l'ajustement ait lieu et que le paiement de la pension à la fin du mois de janvier soit correct. Par ailleurs, je voudrais également souligner que je ne suis titulaire que d'une seule pension, à savoir celle de HR-Rail. Après avoir versé une pension pendant 13 ans, la SNCB doit savoir qu'elle ne doit pas attendre les données d'un autre service en ce qui concerne l'ajustement du précompte professionnel, car je ne cumule pas la pension du HR-Rail avec une autre pension. La SNCB a apparemment un problème non seulement avec la ponctualité des trains, mais maintenant aussi avec les pensions. »

Commentaires

Le Service de médiation pour les Pensions a interrogé HR-Rail et son mandataire, le SFP. En effet, en ce qui concerne les pensions versées par HR-Rail, la loi relative au Service Fédéral des Pensions

stipule que HR-Rail, en sa qualité de mandataire du SFP, effectue le paiement des pensions de retraite et de survie accordées aux anciens employés statutaires de la SNCB-Holding ou de HR-Rail et à leurs ayants droit.

Cette situation pourrait être réévaluée lorsque, conformément au protocole signé par HR-Rail et les Ministres des Pensions et de la Mobilité, l'évaluation finale du paiement par HR-Rail des pensions des chemins de fer aura lieu en 2020.

L'article 270 du CIR stipule que le précompte professionnel est dû par « les contribuables visés aux articles 3, 179 ou 220, qui, à titre de débiteur, dépositaire, mandataire ou intermédiaire, paient ou attribuent en Belgique ou à l'étranger des (...) des pensions. »

L'annexe III à l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus (AR/CIR) prévoit des règles de répartition en cas de cumul de plusieurs pensions légales. Mais ce n'est pas le cas ici. M. Brackx ne bénéficie que d'une seule pension légale.

Si un retraité ne perçoit qu'une seule pension, le service des pensions qui verse cette pension doit, selon l'avis de l'Ombudsman, immédiatement (à partir du versement de janvier), déterminer correctement le précompte professionnel.

Cependant, HR-Rail a informé l'Ombudsman que, pour ce dossier, il reçoit des informations du SFP concernant les déductions à effectuer sur la pension de HR-Rail.

Pour une personne qui perçoit une autre pension belge en plus d'une pension du SFP, le point 1.5 de l'annexe III de l'AR/CIR stipule que le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer au service belge des pensions qui verse l'autre pension.

Par exemple, pour une personne qui bénéficie à la fois d'une pension de salarié et d'une pension de HR-Rail, le SFP doit déterminer et communiquer à HR-Rail les ajustements des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel). HR-Rail doit appliquer ce calcul à la pension qu'il verse. Le service des pensions qui paie (débiteur du précompte professionnel) doit tenir compte de la nouvelle situation dès qu'il en a été informé.

Il est ici utile de noter que l'échange de ces informations entre les différents services de pension se fait toujours avec un certain retard.

HR-Rail n'a donc pas encore appliqué le nouveau barème du précompte professionnel à partir de janvier 2019. Dans le cas présent, HR-Rail n'a appliqué le nouveau barème du précompte professionnel qu'à partir du paiement de mars 2019.

Dans ce contexte, l'Ombudsman constate que pour une personne ayant une carrière mixte où une pension est versée par le SFP et l'autre par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS, les nouveaux barèmes du précompte professionnel ne seront pas non plus appliqués à partir de janvier 2019. Cependant, ce n'est qu'après que HR-Rail, Ethias ou l'ONSS aient reçu les nouvelles données utiles au calcul du précompte professionnel, que la pension peut être versée conformément aux nouveaux barèmes du précompte professionnel. Dans ce cas, ces pensionnés doivent attendre plus longtemps avant que le nouveau barème du précompte professionnel ne leur soit appliqué que les pensionnés qui bénéficient également de plusieurs pensions, toutes payées par le SFP.

Un autre retraité, M. Van Gaal (Dossier 32760) l'exprime ainsi dans sa plainte « au 1^{er} janvier, d'autres ont une augmentation d'environ 27 euros en raison de l'ajustement du barème du précompte professionnel. Moi-même, je n'ai pas encore d'augmentation. Dans le cas d'une combinaison de pension du secteur public, de pension de salarié et de pension d'indépendant versées par le SFP, les barèmes du précompte professionnel sont immédiatement appliqués correctement. »

C'est la raison pour laquelle le Médiateur a déclaré dans le Rapport annuel 2008 à la page 113 - et rappelé dans le Rapport annuel 2013 à la page 112 - : « En effet, si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. A cette fin, l'amélioration dans la fréquence et l'exploitation des données du Cadastre des Pensions est prioritaire car elle apportera une grande partie de la solution. Sur la lancée, le Collège s'interroge déjà sur le fait de savoir si, dans un (proche) avenir, la possibilité s'ouvrirait d'exploiter quotidiennement les données du Cadastre des Pensions ou encore si l'on ne pourrait pas réfléchir à d'autres simplifications dans le paiement des pensions. »

La loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public réalise le paiement unique. L'introduction du principe du paiement unique garantit désormais que chaque retraité qui reçoit des pensions du SFP les recevra à la même date. En d'autres termes : une seule date de paiement et un seul mode de paiement par titulaire. Le Médiateur pour les Pensions note que toute personne qui reçoit une pension du HR-Rail et une autre pension ne bénéficie pas encore d'une déduction immédiate du nouveau barème du précompte professionnel.

Mais plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions note que M. Brackx ne bénéficie pas d'une pension versée par le SFP en plus de sa pension des chemins de fer. HR-Rail reçoit donc à tort dans ce cas le flux de données concernant l'adaptation de la retenue du précompte professionnel.

L'Ombudsman a cherché à savoir comment cela pouvait s'expliquer : comment était-il possible que M. Brackx soit considéré comme percevant une pension du SFP et d'un autre service de pension belge ?

La raison en est qu'un seul et même flux de données (le flux A006 dans son appellation technique) est utile pour le calcul de la retenue AMI, de la cotisation de solidarité et du précompte professionnel.

En effet, il est apparu que M. Brackx bénéficiait également d'un capital provenant d'une pension complémentaire, et ceci alors qu'il ne percevait pas de pension de travailleur salarié. Ce capital de la pension complémentaire permet de déterminer le taux de cotisation de solidarité et de déduire la cotisation AMI de sa pension de HR-Rail. Cela signifiait qu'il devait y avoir un flux de données entre le cadastre des pensions et HR-Rail pour la cotisation de solidarité et la cotisation AMI. Ce flux de données, développé par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, contient les données relatives à la cotisation de solidarité et à la cotisation AMI ainsi que les données relatives au précompte professionnel. Presque toujours, en effet, une personne qui bénéficie d'un capital de pension complémentaire perçoit également une pension de salarié.

Conclusion 1 : Solution immédiate par la médiation pour le précompte professionnel de 2019 qui a été retenu en trop

Grâce à la médiation du Service de médiation pour les Pensions, l'excédent du précompte professionnel retenu pour les mois de janvier et février 2019 a été remboursé.

HR-Rail ne rembourse pas spontanément l'excédent du précompte professionnel (c'est-à-dire sans que l'intéressé ne le demande explicitement). En 2018, par exemple, M. Brackx n'a pas été remboursé par HR-Rail pour son excédent du précompte professionnel pour les premiers mois de l'année.

L'Ombudsman pense qu'il serait plus convivial pour le client que l'excédent du précompte professionnel soit remboursé automatiquement et immédiatement. D'autre part, il est vrai que le précompte professionnel sur la pension n'est qu'une avance sur le total des impôts qui devront être payés dans une année et qui seront déterminés par le SPF Finances au moment de l'imposition. À cet égard, l'administration fiscale prend en compte le total des pensions, des revenus mobiliers et immobiliers, des revenus divers et des éventuelles exonérations ou réductions d'impôts. Le précompte professionnel retenu en trop est alors remboursé ; à l'inverse, si un précompte professionnel trop faible a été prélevé, il est récupéré auprès du contribuable.

Conclusion 2 : Solution structurelle

Plus fondamentalement, une solution structurelle doit être élaborée pour qu'en 2021 - en supposant que les barèmes du précompte professionnel soient également adaptés en faveur du contribuable - un précompte professionnel excédentaire ne soit plus déduit de la pension de HR-Rail au cours des premiers mois de l'année. Cette solution pourrait consister à déconnecter dans le module de calcul le précompte professionnel du flux de données A006 (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) pour ceux qui ne reçoivent qu'une pension complémentaire en plus de leur pension de HR-Rail (ou une pension versée par une institution autre que le SFP).

3. Erreur dans le calcul du pécule de vacances d'une pensionnée qui perçoit une pension personnelle de travailleur salarié et qui bénéficie également d'une pension de survie assortie d'un complément de pension (de survie) en raison de l'activité d'employé de conservateur des hypothèques de feu son époux – Erreur rectifiée par l'intervention du Médiateur pour les Pensions, pour ce cas et tous les autres semblables !

DOSSIER 33306

Les faits

Mme Van Brackel contacte le Médiateur pour les Pensions.

Elle se plaint du paiement de sa pension et plus particulièrement du fait que l'on a procédé au recouvrement de son pécule de vacances.

Elle a une pension personnelle de salarié et une pension de survie ainsi qu'un complément de pension octroyés dans le cadre de l'activité de feu son mari en qualité d'employé d'un conservateur des hypothèques.

Elle transmet au Médiateur la lettre que le SFP lui a envoyée par l'intermédiaire de Bpost le 7 mai 2019. Cette lettre détaille la ventilation des paiements pour les mois d'avril et mai 2019. (voir image page 73)

L'avis de paiement indique, d'une part, que le pécule de vacances sera versé et qu'un précompte professionnel en sera déduit et, d'autre part, que le pécule de vacances sera immédiatement récupéré !

Mme Van Brackel joint d'autres documents à sa plainte montrant que le pécule de vacances versé pour les années 2016, 2017 et 2018 a également été récupéré un peu plus tard dans le courant de chacune de ces années sur la partie « pension de survie employé de conservateur des hypothèques », c'est-à-dire le complément de pension découlant de l'activité de feu son époux dans une agence de crédit hypothécaire.

Mme Van Brackel confirme avoir contacté le Service fédéral des Pensions par téléphone mais émet des réserves quant à la réponse qu'elle a reçue. En effet, au cours de la conversation téléphonique, elle a été informée du fait que si le pécule de vacances a été réclamé à juste titre, le précompte professionnel par contre a effectivement été retenu à tort sur le pécule de vacances. Ce précompte professionnel lui serait remboursé dans son intégralité.

Et le SFP a effectivement remboursé le précompte professionnel au début du mois de juillet 2019.

Elle se demande si la réponse est correcte et contacte le Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Dans un premier temps, le Médiateur vérifie le calcul du pécule de vacances pour le mois de mai 2019 dans le régime des travailleurs salariés.

Site web: www.sfpd.fgov.be
Votre dossier sur: www.mypension.be

Numéro de dossier

Date
07/05/2019

Montant mensuel de votre pension

Chère Madame,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté à cause de :

- La nouvelle situation de récupération de votre dette.
- Le paiement de votre pécule de vacances.

Dans le tableau ci-dessous vous trouverez le calcul du montant dû en mai 2019.

	Montant mensuel d'avril 2019 (EUR)	Montant mensuel de mai 2019 (EUR)
Pension de survie employé de conservateur des hypothèques	356,38	356,38
Pension de retraite salarié	1 671,94	1 671,94
Pension de survie	476,85	476,85
Pécule de vacances	0,00	814,22
Montant brut total	2 505,17	3 319,39
Cotisation assurance maladie-invalidité*	-88,93	-88,93
Cotisation de solidarité*	-35,45	-35,45
Montant imposable	2 380,79	2 380,79
Précompte professionnel*	-535,47	-535,47
Précompte professionnel sur le pécule de vacances	0,00	-162,84
Montant net	1 845,32	2.496,70
Recouvrement pour SFP	0,00	-814,22
A vous payer	1 845,32	1 682,48

*informations supplémentaires en annexe.

Selon l'avis de paiement, le pécule de vacances du régime des salariés a bien été payé mais il a immédiatement été récupéré.

Toutefois, malgré le recouvrement intégral du pécule de vacances, un précompte professionnel supplémentaire de 162,84 euros a bien été déduit.

Selon le Médiateur, le recouvrement du pécule de vacances était incorrect. C'est pourquoi il a demandé au SFP de vérifier le dossier de paiement relatif à la récupération du pécule de vacances, et cela à partir de l'octroi de la pension de survie²⁵.

Le Service de médiation pour les Pensions reçoit une réponse très détaillée du Service Fédéral des Pensions expliquant les principes généraux et l'interprétation du paiement du complément « employé des conservateurs des hypothèques ». En voici le contenu :

1) Problématique générale

Madame Van Brackel (sic dans la réponse du SFP !) a travaillé comme employée d'un conservateur des hypothèques. L'employé d'un conservateur des hypothèques est une ou un « employé contractuel », c'est-à-dire

²⁵ Selon l'intéressée, c'était depuis l'octroi de sa pension de survie qu'il y avait eu de complications de paiement des pécules !

qu'il n'est pas un agent statutaire, nommé. Lorsqu'il prend sa retraite, il a donc droit à une pension de salarié. Toutefois, l'employé d'un conservateur des hypothèques a droit à un régime de retraite spécial. En plus de sa pension de salarié ordinaire, il a droit à un complément de pension pour les années durant lesquelles il a travaillé comme employé d'un conservateur des hypothèques.

Ce complément de pension garantit au salarié un avantage pécuniaire identique à celui d'un fonctionnaire qui aurait été nommé.

Le complément de pension est à la charge du conservateur des hypothèques et était payé, jusqu'au 31 décembre 2016, par le SPF Finances.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, ces paiements sont pris en charge par le Service Fédéral des Pensions.

Les employés des conservateurs des hypothèques ont donc droit au même montant que s'ils avaient été statutairement nommés. En revanche, ils ne peuvent pas percevoir plus qu'un fonctionnaire à la retraite.

Aussi, ce régime spécial prévoit que, en sa qualité de fonctionnaire, il ne pourra percevoir le pécule de vacances du régime de pension des salariés, qui devra donc être déduit du complément de pension.

Le pécule de vacances a été déduit proportionnellement au pourcentage de la carrière d'employé de conservateur des hypothèques dans la carrière totale.

Par exemple : si le pourcentage du rapport de la carrière d'employé de conservateur des hypothèques dans la carrière totale est de 40 %, seuls 40 % du pécule de vacances seront récupérés.

Le pécule de vacances dont le pensionné bénéficiait dans le régime des salariés était toujours récupéré sur le complément de pension payé par le SPF Finances (éventuellement étalé sur plusieurs mois).

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le Service Fédéral des Pensions paie lui-même ce complément de pension. La récupération a eu lieu comme suit :

- Le pécule de vacances du régime de retraite du secteur public a été calculé mais n'a pas été versé au mois de mai.
- Le pécule de vacances du régime de pension du secteur privé a été déduit du pécule de vacances auquel le retraité a (éventuellement) droit dans le régime du secteur public.
- Ce montant a été déduit du paiement du complément de pension pour le mois de septembre et, le cas échéant, les mois suivants.
- Le montant retenu (brut = imposable) a été déduit de la fiche de pensions 281.11 du complément de pension. Pour l'année 2019, il a été décidé de ne plus verser le pécule de vacances de salarié, mais de le déduire directement du paiement de la pension pour le mois de mai.

La récupération a été appliquée comme suit :

- Le pécule de vacances du secteur public a été calculé et versé (contrairement aux années précédentes !).
- Le pécule de vacances du secteur privé a été calculé et versé.
- Sur la base du pourcentage dans la carrière totale évoqué plus haut, le pécule de vacances du secteur privé a été immédiatement récupéré.
- Le montant brut a été récupéré et sera déduit de la fiche 281.11 - revenus 2019.

Comme déjà mentionné, c'est le montant brut imposable qui a été recouvré.

Le pécule de vacances du salarié est également soumis à une retenue du précompte professionnel.

Ceci a eu pour conséquence que, pour certains pensionnés, le montant net du mois de mai 2019 était inférieur au montant net du mois d'avril !

La régularisation du précompte professionnel retenu (en trop) a lieu finalement par le biais de la déclaration fiscale d'impôt (comme cela fut le cas pour les années précédentes 2017 et 2018).

Compte tenu du passage au paiement unique et du fait que la retenue a lieu sur le montant de la pension du mois de mai 2019, cela n'en est que plus frappant.

Par ailleurs, dès que le pensionné le demande, le SFP lui rembourse le précompte professionnel.

Pour l'année prochaine, le SFP prévoit de ne plus retenir de précompte professionnel sur les pécules de vacances du régime des salariés.

Il existe environ 350 dossiers pour lesquels un complément de pension d'employé de conservateur des hypothèques est versé.

2) Spécifiquement pour le dossier de Mme Van Brackel

L'intéressée bénéficie d'une pension de survie.

Son mari a fait toute sa carrière comme employé de conservateur des hypothèques. Le pourcentage est donc de 100 %.

- Pour les années avant 2017

Le complément de pension était toujours payé par le SPF Finances, cellule des conservateurs des hypothèques. Pour plus d'informations, il convient de contacter ce service.

- Pour l'année 2017

Pécule de vacances secteur public

Si le titulaire bénéficie d'une pension de survie, le total des pensions pour le mois de mai 2017 ne peut pas dépasser 1.771,85 euros par mois ;

Étant donné que le total de ses pensions dépasse de loin ce montant, l'intéressée ne peut pas prétendre au pécule de vacances du secteur public.

- Pécule de vacances salarié

Mme Van Brackel pourrait prétendre à un pécule de vacances de 738,45 euros dans le cadre du régime de pécule de vacances des salariés.

Compte tenu du pourcentage de 100 %, le pécule de vacances a été intégralement recouvré.

La récupération a eu lieu entre les mois de septembre et novembre 2017 par le biais d'une récupération mensuelle de 246,63 euros.

Le montant de 738,45 euros a été déduit de la fiche de pension 281.11 - revenus de l'année 2017.

- Pour les années 2018 et 2019, on applique le même raisonnement que pour 2017 (...) ».

Le SFP transmet également au Médiateur un aperçu des paiements effectués depuis le 1^{er} janvier 2017²⁶. À titre d'illustration, voici le paiement de la pension pour l'année 2017 :

2017	jan/17	fév/17	mar/17	avr/17	mai/17	juin/17	juil/17	août/17	sep/17	oct/17	nov/17	
brut	342,53	342,53	342,53	342,53	342,53	349,38	349,38	349,38	349,38	349,38	349,38	
retenue AMI	0	-12,16	-12,16	-12,16	-12,16	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	
cotisation de solidarité	0	-6,71	-6,71	-6,71	-6,71	-5,24	-6,64	-6,64	-6,64	-6,99	-6,99	
imposable	342,53	323,66	323,66	323,66	323,66	331,74	330,34	330,34	330,34	329,99	329,99	3 619,91
précompte	0	-76,7	-75,7	-74,7	-73,7	-78,29	-80,27	-80,27	-80,27	-80,51	-79,51	-779,92
net	342,53	246,96	247,96	248,96	249,96	253,45	250,07	250,07	250,07	249,48	250,48	
recouvrement	0	0	0	0	0	0	0	0	-246,15	-246,15	-245,15	-737,45

Ce tableau montre bien que le pécule de vacances de sa pension de salarié a été déduit du paiement du complément de pension de survie au titre d'employé de conservateur des hypothèques.

Selon le Service du Médiation pour les Pensions, cette réponse était également erronée.

En effet, Mme Van Brackel n'a jamais travaillé comme employée de conservateur des hypothèques. Sa pension de retraite personnelle est basée sur son emploi personnel dans une entreprise privée (secteur pharmaceutique). Aussi, le Médiateur était d'avis que, en vertu de sa pension de retraite personnelle, *qui ne relève pas d'un emploi auprès d'un conservateur des hypothèques*, elle avait bien droit à son pécule de vacances salarié.

²⁶ Au 1^{er} janvier 2017, le paiement du complément « conservateur des hypothèques » a été repris par le SFP secteur public.

La récupération du pécule de vacances du régime de pension de salarié n'était donc pas correcte.

Ayant transmis son analyse au SFP, celui répond par la négative au Médiateur et campe sur sa position :

« Madame Van Brackel bénéficie d'une pension de survie du chef de son défunt mari. Il travaillait comme employé de conservateur des hypothèques.
Le SFP a repris la gestion et le paiement de ces pensions le 01.01.2017.
Nous avons donc reçu les données du SPF Finances par le biais de fiches individuelles en Excel.
Afin de calculer le complément de pension comme employé de conservateur des hypothèques, la carrière totale au bureau des hypothèques a été prise en compte comme s'il s'agissait d'une carrière de fonctionnaire. La partie de pension payée par le régime des salariés en a été déduite. Nous considérons le solde restant comme un complément qui est payé par le secteur public. Ainsi, l'intéressée est finalement remplie des mêmes droits que si elle avait été fonctionnaire nommée.
Les fiches individuelles envoyées reflètent le calcul ci-dessus et indiquent le pourcentage à prendre en compte pour le recouvrement du pécule de vacances auprès du régime des salariés. Ce pourcentage devrait, en principe, refléter la carrière au bureau des hypothèques par rapport à la carrière totale. Par le passé, nous avons posé des questions sur le calcul de ce pourcentage ou sur le raisonnement qui explique quels droits ont été ou n'ont pas été pris en compte pour le calcul du complément. Nous n'avons jamais reçu aucune précision à cet égard. Notre personne de contact au SPF Finances pour cette reprise était Mme (...). Au moment de la reprise, les dossiers de pension ouverts ont été programmés (« en l'état ») selon les mêmes modalités (« as is ») dans notre système de paiement. Nous ne sommes pas autorisés à examiner/recalculer tous les dossiers repris et à procéder à d'éventuels ajustements des montants et des pourcentages.
Plus précisément dans ce dossier, nous avons reçu un pourcentage de 100, ce qui signifie qu'il n'y a pas de droit au pécule de vacances de salarié. Ce pourcentage sera appliqué au dossier dès le début (date de début de la pension de survie 01.05.2015).
Pour tous les dossiers concernés, les déductions ont été effectuées les années précédentes sur le montant du complément (en plusieurs fois) et à partir du mois de septembre. Compte tenu des modalités de programmation des paiements du régime des salariés (Theseos), il a été décidé d'effectuer le recouvrement immédiatement dans le mois-même du paiement. De cette manière, les intéressés conservent leur complément pour le reste de l'année civile et aucune autre correction ne doit encore être apportée.
En ce qui concerne le précompte professionnel retenu sur le pécule de vacances (partiellement) récupéré dans le régime salarié : en cas de recouvrement d'une « dette », il est prévu que c'est toujours le montant imposable qui est récupéré. Cela a toujours eu lieu de cette manière par le passé. Cependant, au mois de mai 2019, cette manière de faire a été plus frappante car elle a eu pour conséquence que certaines personnes ont reçu un montant net inférieur à celui d'avril 2019 ! Par ailleurs, cette déduction sera mentionnée sur la fiche fiscale de l'année suivante et interviendra dans le calcul de l'impôt des personnes physiques. Pour les personnes qui le souhaitent, le service des retenues sociales et fiscales procédera à une régularisation. Nous essaierons d'éviter cela l'année prochaine. Une solution concrète doit encore être trouvée.
Madame n'a pas droit à un pécule de vacances du régime du secteur public parce que le total de ses revenus bruts de pension est supérieur au plafond. En mai, elle a reçu une pension de retraite de 1.671,94 euros, une pension de survie salarié de 476,85 euros et le complément de 356,38 euros = 2.505,17 euros. La limite pour 2019 est de 1.843,45 euros. Par le passé, Madame n'a jamais non plus eu droit au pécule de vacances du secteur public et cela n'a donc jamais été compensé par le recouvrement du pécule de vacances du régime des salariés. »

A la suite de cette réponse, le Médiateur a procédé à une nouvelle analyse détaillée de cette problématique.

Le montant qu'on accorde aux pensionnés qui ont été des employés des conservateurs des hypothèques, ou à leurs ayants droit, est appelé un complément de pension. Juridiquement, il peut être qualifié de revenu imposable, sans plus, et son fondement juridique est à trouver dans l'Arrêté du Régent du 1^{er} juillet 1949 relatif au personnel des conservateurs des hypothèques :

Art. 18 : Sauf si le présent arrêté en dispose autrement, pour la fixation de leur traitement, allocations et indemnités, les employés contractuels sont assimilés aux membres du personnel de la Fonction publique fédérale titulaires d'un grade commun ou aux membres du personnel du Service public fédéral Finances titulaires d'un grade particulier, tel que stipulé ci-après :

1° les employés stagiaires et les employés admis à titre définitif, respectivement aux stagiaires et aux agents nommés à titre définitif;

2° les employés contractuels non mentionnés sous le 1°, aux membres du personnel engagés au Service public fédéral Finances par contrat de travail.

Art. 19 : Les employés contractuels ou leurs ayants droits obtiennent les mêmes allocations, indemnités, primes, pensions et autres avantages que les membres du personnel auxquels ils sont assimilés conformément à l'article 18 ou leurs ayants droit.

Dans le cas où les employés contractuels ou leurs ayants droit peuvent prétendre à quel qu'avantage que ce soit selon les dispositions qui sont d'application aux membres du personnel engagés par contrat de travail, il sera octroyé aux employés contractuels ou à leurs ayants droit uniquement un montant complémentaire de sorte qu'ils bénéficient d'une réglementation aussi favorable que celle valant pour les membres du personnel avec qui les employés contractuels ou leurs ayants droit sont assimilés.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le montant de ce complément de pension a été calculé par la cellule gestion conservateurs des hypothèques du SFP secteur attributions des pensions du secteur public et ce sur la base du vade-mecum des Conservateurs des hypothèques.

Le vade-mecum peut effectivement servir de ligne directrice.

Vade-mecum (p. III/22) :

« 2. les frais payables par le conservateur des hypothèques.

2° Pécule de vacances

La partie du pécule de vacances que le retraité reçoit du Service fédéral des pensions et qu'il ne recevrait pas s'il avait été fonctionnaire doit être déduite pour déterminer le complément de pension. Si cette partie dépasse un complément mensuel, cette déduction est, le cas échéant, répartie sur douze mois.

*Le pécule de vacances mentionné ci-dessus constitue un montant imposable qui doit être déduit du complément imposable normal. **Cette façon de procéder garantit à l'employé retraité le même revenu annuel que s'il avait été fonctionnaire d'Etat.** »*

L'intention du législateur (Décret du Régent - voir ci-dessus) est clairement traduite dans ce vade-mecum et est pertinente. Un employé des conservateurs des hypothèques (ou son ayant droit²⁷) reçoit une pension de salarié et un complément de pension.

Ce complément de pension est destiné à lui assurer la même pension que s'il avait été fonctionnaire.

S'il y a bien des hypothèses plausibles dans lesquelles le complément devrait être réduit, ce n'est pas le cas en l'occurrence !

Au terme de son analyse, le Médiateur constate que le SFP est actuellement responsable du paiement correct du complément accordé aux pensionnés d'une agence de crédit hypothécaire et à leurs ayants droit et qu'il devrait également servir de personne de contact, en ce compris, pour les problèmes liés au passé.

²⁷ Celui-ci reçoit par analogie un complément éventuel sur la pension de survie.

Le fait que les données de paiements proviennent du SPF Finances est une question à régler entre le SFP et le SPF Finances.

Il souligne une nouvelle fois le fait que Mme Van Brackel n'a jamais travaillé comme employée d'un conservateur des hypothèques.

Conclusions

Le 18 septembre 2019, le SFP répond au Médiateur qu'il suit son raisonnement et propose de rembourser le pécule de vacances à partir de l'année 2016. Il s'agit des montants bruts suivants :

Pécule de vacances 2016 : 708,04 euros

Pécule de vacances 2017 : 738,45 euros

Pécule de vacances 2018 : 769,80 euros

Pécule de vacances 2019 : 814,22 euros

Afin d'éviter une déconvenue à Mme Van Brackel concernant sa déclaration d'impôts pour les revenus 2019, le SFP appliquera une retenue précompte professionnel sur les montants ci-dessus.

De plus, le SFP s'engage à enquêter sur un certain nombre de dossiers analogues.

4. Correction via un nouveau programme en octobre 2019 de la base de calcul du pécule complémentaire de vacances dans le secteur public: circulation des informations internes à améliorer

DOSSIER 33399

Les faits

Compte tenu de la différence (totale) de pécules de vacances perçus par M. Hulstaert, entre le montant de 2018 et celui de 2019 (environ 70 euros bruts de moins), celui-ci a demandé des explications au SFP, en date du 1^{er} juin 2019. Le SFP lui a répondu le 24 juin 2019 que le montant versé était correct. La raison de la différence entre 2018 et 2019 n'est, quant à elle, pas donnée. M. Hulstaert décide de contacter le Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Le Médiateur constate tout d'abord que ses pécules de vacances de 2018 ont été correctement calculés.

Il importe ici de préciser d'une part, que l'intéressé bénéficie d'une pension mixte, c'est-à-dire d'une pension de travailleur salarié et d'une pension du secteur public, cette dernière étant complétée par un supplément minimum garanti !

D'autre part, la réglementation dans les différents régimes de pension prévoit l'octroi de différents pécules, un pécule « de base » qui au fil du temps s'est vu adjoindre un ou plusieurs pécules complémentaires, un peu comme ce fut le cas au fil du temps pour les pécules des travailleurs salariés.

Ainsi dans le régime des pensions des travailleurs salariés, la loi a prévu les pécules suivants :

- le pécule de vacances de base : le montant de ce pécule est différent selon que le pensionné bénéficie d'une pension au taux d'isolé ou au taux de ménage ;
- l'allocation complémentaire dont le montant est également différent selon le même critère que pour le pécule de base.

Dans le régime des pensions du secteur public, la loi a prévu :

- le pécule de vacances de base : le montant de ce pécule est différent selon que le retraité est « isolé » ou

selon que son conjoint soit n'a pas de revenus tirés d'une activité professionnelle, soit ne bénéficie pas de revenus de remplacement en Belgique ou à l'étranger ou encore soit ne bénéficie pas non plus d'une pension (sauf si son montant mensuel est inférieur à 88,51 euros²⁸) ;

- l'allocation complémentaire à ce pécule de base pour les bénéficiaires d'un supplément minimum garanti de pension, dont le montant également est différent selon que le retraité est isolé ou selon qu'il bénéficie d'un supplément minimum garanti octroyé au taux de ménage.

Dans le régime des travailleurs salariés, le pécule de vacances et l'allocation complémentaire sont limités au montant de la pension qui est versée au mois de mai.

Lorsque le pécule est limité au montant de la pension de salarié, le montant total de pécules est augmenté d'un pourcentage prévu par la loi (= pécule supplémentaire) sans que ce montant total de pécules ne puisse dépasser le montant maximum des pécules²⁹ dans le régime des travailleurs salariés.

Dans le secteur public, un pécule de vacances ne peut être accordé que sous certaines conditions. Par exemple, le pécule ne peut être octroyé si la pension de retraite en tant que fonctionnaire, additionnée le cas échéant, de toutes les autres pensions et prestations similaires belges ou étrangères, dépassent un plafond maximum au mois de mai de l'année concernée. En outre, le pécule de vacances accordé dans le secteur public doit être réduit du montant des pécules de vacances octroyés dans le régime des travailleurs salariés. Enfin, dans le secteur public également, le montant total du pécule de vacances et de l'allocation complémentaire est limité au montant mensuel de la pension du secteur public qui est payée au mois de mai.

Le SFP, secteur salarié, lui a payé le pécule de vacances de ce secteur en 2018 sur la base du montant au taux d'isolé parce que l'épouse de M. Hulstaert perçoit une pension polonaise. Il a perçu 55,21 euros nets.

Compte tenu du fait que son épouse bénéficie de revenus propres (sa pension polonaise), M. Hulstaert perçoit donc également un pécule de vacances au taux d'isolé dans le secteur public (202,22 euros).

Comme évoqué précédemment, dans le secteur public, une allocation complémentaire au pécule de vacances peut être accordée aux intéressés qui bénéficient d'une pension minimum dans le secteur public, dont le montant est différent selon qu'il est octroyé au taux d'isolé ou au taux de ménage.

Toutefois, le législateur a prévu que cette allocation complémentaire peut être accordée au taux de ménage si l'intéressé bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension lui-même accordé au taux de ménage. Cela signifie que, comme dans le cas de M. Hulstaert, même si le conjoint perçoit une pension personnelle, un pécule de vacances complémentaire peut lui être payé au taux de ménage.

Le Médiateur constate qu'en 2018, le SFP secteur public a payé une allocation complémentaire de 471,94 euros à M. Hulstaert. Ce montant correspond à l'allocation complémentaire de vacances prévue pour un retraité marié qui bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension. Le montant payé en 2018 était donc correct.

A partir du 1^{er} janvier 2019, dans le cadre du paiement unique décidé par le législateur, les pensions (ainsi que les pécules de vacances) du régime des travailleurs salariés et du secteur public sont payés en même temps par le SFP.

En mai 2019, au moment du paiement des pécules, le SFP secteur salariés a calculé le pécule de vacances de ce régime à 61,48 - 3,07 (précompte professionnel) = 58,41 euros nets. Quant au secteur public, outre le pécule de vacances (d'un montant de 204,07 euros diminué du montant de pécule octroyé dans le secteur privé), il a également octroyé une allocation complémentaire de vacances de 401,47 euros.

²⁸ Montant d'application au 1^{er} janvier 2019

²⁹ En mai 2019 : 814,22 euros si l'intéressé bénéficie d'une pension au taux isolé ou d'une pension de survie, 1.017,76 euros si l'intéressé bénéficie d'une pension au taux de ménage.

Selon les calculs du Médiateur, le montant de cette allocation complémentaire de pécule de vacances correspondait à celui d'un pensionné au taux d'isolé. Ce n'était, bien sûr, pas correct. L'allocation complémentaire au pécule de vacances doit être calculée sur la base du montant au taux de ménage parce que M. Hulstaert bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension au taux de ménage !

Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP corrige cette erreur. L'intéressé reçoit un solde de 79,92 euros à titre d'allocation complémentaire, soit au total, 481,39 euros.

Le SFP s'est engagé à vérifier tous les autres dossiers concernés dont le paiement final des arriérés sera effectué en une fois au plus tard à la fin du mois d'octobre 2019.

En guise de justification du délai nécessaire à la correction, le SFP invoque, d'une part, le temps pris pour procéder aux ajustements de programme nécessaires afin de calculer le solde dû pour ces dossiers ainsi que pour les autres cas éventuels où les pécules de vacances n'auraient pas été payés en mai. D'autre part, il avance aussi sa pratique qui consiste à régulariser en octobre ou novembre tous les cas où le paiement des pécules aurait posé problème en mai de l'année concernée.

Lors de l'analyse de cette plainte, le Médiateur a constaté que le SFP était déjà au courant de cette anomalie dans la programmation de l'allocation complémentaire de pécule de vacances dans le secteur public à la suite de la plainte d'un autre retraité dans la même situation.

Toutefois, ce constat n'avait pas été communiqué aux services du SFP qui sont en contact direct avec le public (Centre de contact). Ceci explique la raison pour laquelle M. Hulstaert avait reçu une confirmation écrite de la part du SFP confirmant que son pécule de vacances et son allocation complémentaire avaient été correctement calculés.

Fort de ces constats, le Médiateur adresse deux suggestions au SFP.

D'une part, et même s'il s'agit là d'une gageure permanente, le Médiateur suggère autant que possible au SFP d'insister sur le fait que tout agent amené à confirmer l'exactitude d'un calcul ou d'un courrier procède bien à la vérification approfondie nécessaire, au risque d'hypothéquer la confiance du citoyen.

D'autre part, il suggère au SFP de vérifier si et comment sa gestion en interne des informations pourrait encore être optimisée de sorte que les services en front-office (comme le centre de contact) soient le plus rapidement mis au courant, par exemple comme dans cette situation, de la découverte d'une lacune dans la programmation et de ses conséquences.

Conclusion

A l'instar du dossier de M. Hulstaert, tous les autres dossiers dans lesquels l'erreur du calcul de l'allocation complémentaire au pécule de vacances avait eu lieu en mai, ont finalement été régularisés.

5. Recommandation : Moderniser la procédure de demande d'une pension de réparation

Bien qu'en général les services de pension soient fortement engagés dans l'informatisation, le Médiateur a constaté que, en l'absence de base légale, l'informatisation actuelle dans le domaine de la procédure de demande d'une pension de réparation, à savoir une pension versée à un militaire ayant subi un préjudice physique et/ou psychologique dans le cadre du service, laisse encore à désirer. Le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à moderniser la procédure de demande de pension d'une pension de réparation. En effet, il n'est actuellement pas possible d'introduire une telle demande par voie numérique.

De plus, la procédure actuelle est obsolète et exige encore l'application de règles dont l'application stricte est prévue par le législateur et/ou vérifiée par le SFP (par exemple, le législateur exige que la demande soit

toujours envoyée par courrier recommandé et, le SFP que les certificats médicaux prouvant le dommage subi consistent soit dans des documents originaux, soit dans des copies certifiées ou signées par le médecin).

DOSSIER 32916

Les faits

Le 16 janvier 1979, M. Ter Beek a eu un accident dans l'exercice de ses fonctions de militaire. Aujourd'hui, 40 ans plus tard, il apprend qu'un militaire peut recevoir une pension de réparation pour compenser les dommages physiques et/ou psychologiques subis dans l'exercice de ses fonctions.

A plusieurs reprises, il essaie de savoir comment une telle demande doit être faite - via Mypension, la Défense nationale, le SFP ou encore le ministre.

Voici quelques-unes des réponses réceptionnées aux questions posées lors de certaines de ces démarches:

Le 31 janvier 2019, M. Ter Beek pose la question suivante via le site Mypension.be : « J'ai eu 3 accidents du travail et ils ont été reconnus par Medex » (...) « Je demande une indemnisation pour eux » (...) « Que dois-je faire à cet effet, s'il vous plaît ? »

En effet, M. Ter Beek a entendu dire qu'il était possible de demander une pension via le site Mypension.be. Il a également entendu dire que les questions relatives aux pensions peuvent être soumises via ce site. Cependant, rien n'indique sur le site Mypension.be si une demande de pension de réparation peut également y être introduite sous forme numérique.

En réponse à sa question du 31 janvier 2019, le SFP précise, le 8 mars 2019, qu'il doit contacter l'Agence fédérale des risques professionnels (FEDRIS) pour obtenir des informations sur un droit éventuel à une indemnisation pour accident du travail. Il est également informé du fait qu'il n'existe pas de pension d'invalidité pour les travailleurs salariés et que le SFP n'est pas compétent en la matière.

Quelque temps auparavant, le 1^{er} février 2019, le service des plaintes de la Défense nationale lui avait également envoyé une réponse dont le contenu était totalement différent, à savoir : « La demande peut être faite de trois manières : (1) Par téléphone (2) Par courrier électronique via le site web www.pdos-sdpsp.fgov.be (cc@sfpd.fgov.be) ou par écrit au Service fédéral des pensions, Commission des pensions de réparation, Tour du Midi, 1060 Bruxelles ».

Suite à ce message, le 20 février 2019, l'intéressé introduit auprès du SFP une demande de pension de réparation.

Le 5 mars 2019, le SFP secteur public renvoie à M. Ter Beek sa demande du 20 février 2019 et l'informe du fait que sa demande n'a pas été déposée valablement parce qu'il y a joint une copie du certificat médical, ... et non l'original du certificat médical ! Le SFP lui précise qu'une copie n'est valable que si elle est signée en personne par le médecin ou certifiée conforme par les autorités militaires.

Le 18 mars 2019, M. Ter Beek introduit une nouvelle demande. Cependant, cette fois-ci, il omet de la signer ...

Le 3 avril 2019, M. Ter Beek demande à nouveau au SFP comment il peut effectivement obtenir une indemnisation. Cette fois, il mentionne explicitement qu'il a travaillé pour le Ministère de la Défense nationale et qu'il y a eu un accident en 1979 : « J'ai eu un accident au Ministère de la Défense en 1979. Je n'ai jamais reçu mon modèle 150 et je n'ai jamais reçu de lettre pour demander une indemnisation. Il s'avère maintenant que la Défense ne retrouve ni procès-verbal, ni radios, ni photos ou autres correspondances. Ils ajoutent également que je ne peux pas en obtenir copie. Maintenant, ma question est de savoir comment je peux obtenir un dédommagement depuis le licenciement de 1979. Où et comment dois-je réclamer mes dommages et intérêts ? »

Le 24 avril 2019, le SFP répond qu'il ne peut que confirmer l'explication déjà fournie le 8 mars 2019 : il doit contacter l'Agence fédérale pour les risques professionnels (FEDRIS) pour obtenir des informations sur un éventuel droit à l'indemnisation des accidents du travail. FEDRIS reconfirmera à nouveau qu'il n'existe pas de pension d'invalidité pour les salariés et que le SFP n'est pas compétent en la matière.

Le 11 juin, le SFP répond à l'intéressé qu'il a réceptionné le 3 juin 2019, par l'intermédiaire du ministre, sa question concernant l'indemnisation de son accident. Il avait en effet entretemps écrit au ministre afin de recevoir une réponse claire. Le ministre avait transmis la question au SFP. Pour la troisième fois, cependant, le SFP répond qu'il n'est pas compétent et renvoie l'intéressé à FEDRIS.

Au vu de toutes les informations contradictoires qu'il a reçues à plusieurs reprises (le SFP prétendant à plusieurs reprises ne pas être compétent mais traitant quand même le dossier), M. Ter Beek contacte finalement le Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Le Service de médiation pour les Pensions a contacté l'intéressé par téléphone. Il s'agissait là de l'approche la plus efficace de nature à lever au mieux toutes les hésitations.

Tout d'abord, l'instruction du Médiateur montre que le SFP - contrairement à ce qu'il a déclaré à trois reprises - est compétent. Et heureusement, l'intéressé y avait malgré tout introduit une demande.

Le service des plaintes du Ministère de la Défense n'avait pas non plus précisé correctement la manière dont la demande devait être introduite. Le Médiateur constate non seulement que le centre de contact du SFP et le service compétent pour les pensions de réparation du SFP répondent sans connaître ou tenir compte de la réponse de l'autre service, mais de plus, leurs réponses sont contradictoires.

En deuxième lieu, le Médiateur examine la réglementation applicable. L'article 19 des lois sur les pensions de réparation, coordonnées le 5 octobre 1948, dispose que les demandes de pensions d'invalidité doivent être introduites par lettre recommandée à peine de nullité.

Outre la description de l'événement auquel le demandeur attribue les lésions ou les défauts corporels, il est prévu, en troisième lieu, sous peine de nullité, d'ajouter un certificat médical établi par le médecin traitant ou un autre médecin choisi par le demandeur et indiquant pour chaque lésion les constatations et le lien avec l'événement invoqué. Les demandes qui ne remplissent pas ces trois conditions ne peuvent pas être prises en considération.

Le Médiateur constate que la demande ne peut pas être soumise sous forme numérique, qui doit, de fait, être introduite par lettre recommandée. Toutefois, le formulaire de demande est disponible sur le site web du SFP, notamment via le site <https://www.sfpd.fgov.be/files/1270/f00302.pdf>. Ce document doit être téléchargé, complété et signé.

Le Médiateur pour les Pensions partage l'avis du plaignant. Pourquoi la demande ne peut-elle pas être faite via internet ?

En outre, des certificats médicaux doivent être ajoutés à l'appui de la demande. Sur le formulaire de demande, il est indiqué : « La demande et les certificats médicaux ne peuvent pas être des photocopies (...) » . Le Médiateur note que le texte de la loi ne stipule pas explicitement - bien que cela ne soit pas discuté - qu'il doit s'agir de certificats médicaux originaux. Toutefois, le SFP les exige, même si après enquête, il s'avère que le SFP accepte les copies certifiées conformes.

Par ailleurs, le Médiateur note que le montant de la pension de réparation est fixé de manière forfaitaire et varie en fonction du degré total d'invalidité évalué par le Service médical judiciaire rattaché au SPF Santé publique.

La brochure contenant des informations sur la visite médicale à l'Office médico-légal (OML) pour les militaires et les victimes d'actes de guerre précise que le demandeur d'une pension de réparation doit, outre sa carte d'identité, la convocation à la visite médicale, apporter également une copie des rapports médicaux utiles et qui n'auraient pas encore été envoyés avec la demande.

Actuellement - bien que pour les rapports médicaux qui n'ont pas encore été envoyés avec la demande - des copies sont toutefois subitement acceptées !

Le Médiateur pour les Pensions, tout comme le plaignant, se demandent donc pourquoi le SFP ne demande pas directement les preuves documentaires dont dispose déjà le Ministère de la Défense nationale et si, notamment pour des raisons de simplification administrative et de convivialité, il ne va pas trop loin en faisant dépendre la date de la demande de celle de la transmission des rapports médicaux originaux, puisque cette condition n'est pas explicitement prévue dans la loi elle-même, mais uniquement dans le formulaire de demande.

Enfin, la demande doit être envoyée par courrier recommandé. Là encore, le Médiateur, ainsi que le plaignant, se demandent pourquoi, au 21^{ème} siècle, le législateur exige encore toujours que la demande soit envoyée par courrier recommandé. Et cela, d'autant plus que la demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires, ce qui implique que cet envoi recommandé coûte rapidement plus de 10 euros.

Etant donné que l'intéressé avait ajouté une *copie* d'un certificat médical, le SFP en a tiré la conclusion que, puisque la loi parle de « l'ajout d'un certificat médical », sa demande n'a donc pas été valablement introduite.

La deuxième fois que l'intéressé a présenté la demande, soit le 18 mars 2019, il ne l'a pas signée ! Cette demande a donc été déclarée nulle.

Compte tenu du fait que M. Ter Beek n'a envoyé la demande accompagnée d'un certificat médical par courrier recommandé qu'en mars 2019, le SFP a conclu que la pension de réparation ne pouvait prendre effet qu'à partir du 1^{er} mars 2019.

Conclusion

Compte tenu du caractère obsolète de la procédure de demande et des nombreuses règles qui doivent être strictement respectées (par exemple, la demande doit toujours être envoyée par courrier recommandé), le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à moderniser la procédure de demande de pension de réparation.

6. Décès du conjoint - Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public

DOSSIER 33439

Les faits

M. Vanoverberghe est âgé de 88 ans et bénéficie d'une pension du secteur public. Les retenues du précompte professionnel, de la cotisation de solidarité et de la contribution AMI sur cette pension sont calculées au taux applicable à un contribuable dont le conjoint n'a pas de revenus propres (ou de faible importance).

Son épouse décède début mars 2019. Durant cette période difficile pour lui, il est informé - du moins c'est ainsi qu'il l'exprime dans sa plainte - du fait que l'adaptation du paiement de sa pension à sa nouvelle situation aura lieu automatiquement.

Toutefois, au mois d'avril 2019, il perçoit encore toujours le même montant de pension net !

Comme l'ajustement du montant net de la pension n'a pas eu lieu de manière automatique, le fils de M. Vanoverberghe appelle le SFP le 24 avril 2019. Il déclare que lors de cet appel, on lui a conseillé de se rendre à un Point pension pour expliquer la situation et y apporter une solution.

Le fils se rend personnellement au Point pension à Louvain le 29 avril 2019 où il est demandé de fournir un certificat de décès.

Le 6 mai 2019, le fils de M. Vanoverberghe transmet un certificat de décès au service des pensions.

Toutefois, le montant net ne change toujours pas. Il contacte ensuite le Médiateur pour les Pensions dans le courant du mois de juillet 2019.

Commentaires

Étant donné que M. Vanoverberghe doit être considéré comme contribuable « isolé » à partir du 1^{er} avril 2019, le précompte professionnel sur sa pension a dû être augmenté d'environ 500 euros par mois (adaptation du précompte professionnel au barème I, pour contribuable isolé).

Lors de son instruction, le Médiateur a constaté que, dès le 12 mars 2019, le SFP avait réceptionné les informations relatives au décès du conjoint de l'intéressé ainsi que celles relatives au changement de sa situation familiale par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). C'est ce qui ressort des tableaux repris ci-dessous.

Le premier tableau concerne la notification numérique dans le dossier de l'épouse décédée, le second concerne la notification dans le dossier de M. Vanoverberghe.

état civil;"Modification: de mariée à décédée";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.581"
Date du décès;" Nouvelle Valeur: 20190304";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.579"
dateRelation;"Modification: de 1951-03-31 00:00:00.0 à Mon Mar 04 00:00:00 CET 2019";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.578"
État conjugal;"Modification: de mariée à fin mariage par décès";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.574"
état civil;"» de marié à veuf/veuve" ; "CRIDMutation"; "_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.582"
dateRelation;"Modification: de 1951-03-31 00:00:00.0 à Mon Mar 04 00:00:00 CET 2019";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.578"
État conjugal;"» Modification: de mariée à fin mariage par décès";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.574"

Toutefois, la réglementation des pensions du secteur public stipule encore toujours que tout changement d'état civil doit être déclaré par l'intéressé. Ainsi, l'article 8 de l'arrêté royal du 16 juillet 1998 portant exécution pour les régimes de pensions du secteur public de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social dispose que « La décision notifiée à l'assuré social précise que le demandeur est tenu de déclarer à l'organisme gestionnaire:
1° chaque changement en matière d'état civil; (...) »

Cette condition avait également entretemps été remplie. En effet, le 6 mai 2019, lors d'une visite au SFP, l'acte de décès avait bien été remis par le fils de M. Vanoverberghe au SFP. C'est pourquoi nous avons demandé au SFP de modifier incessamment le précompte professionnel en adoptant à l'échelle I (contribuable isolé).

Le SFP a finalement procédé aux retenues correctes à partir du paiement de la pension du mois d'août 2019.

Suite à notre intervention, l'intéressé réceptionnait le 31 juillet 2019 la lettre suivante, aux explications détaillées :

Numéro de dossier	Date
	31/07/2019
<p>Précompte professionnel</p> <p>Monsieur,</p> <p>Le Service de médiation nous a fait part de votre question concernant le précompte professionnel retenu sur votre pension. Après examen du dossier, il a en effet été établi que le précompte professionnel était toujours calculé en supposant que vous aviez votre conjoint à charge.</p> <p>Nous vous prions de nous excuser pour ces désagréments.</p> <p>Nous avons mis à jour les données dans notre base de données. À compter du prochain paiement, les retenues sur votre pension seront calculées correctement.</p> <p>Le manque de précompte professionnel retenu sera régularisé par le biais de l'impôt des personnes physiques. Si vous souhaitez éviter d'avoir à payer une grosse somme d'impôts pour les revenus de l'année 2019, nous vous conseillons de procéder à des versement anticipés au SPF Finances. Vous en trouverez les coordonnées de contact ci-dessous.</p> <p>CENTRE DE PERCEPTION Service des versements anticipées Galaxie Nord, Tour A Avenue du Roi Albert II 33, boîte 42 1030 Bruxelles Tél. 0257 640 40 site internet : https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration_impot/versements_anticipes</p>	

Cette réponse est claire et indique en même temps que le SFP suppose qu'il pourrait y avoir une surprise désagréable en ce qui concerne le calcul final des impôts à payer - revenus pour l'année 2019. Le SFP renvoie à juste titre au fisc pour de plus amples informations.

Les directives pour remplir les déclarations d'impôts en cas de décès se trouvent sur le site du SPF Finances³⁰ :

- « Si votre conjoint ou votre cohabitant légal est décédé en 2019, deux déclarations distinctes doivent être souscrites :
- une déclaration à votre nom, dans laquelle vous déclarez vos propres revenus ;
- une autre au nom de la succession de votre conjoint ou cohabitant légal décédé dans laquelle doivent être déclarés ses revenus.

Vous devez indiquer dans votre propre déclaration si vous optez pour l'établissement :

- soit d'une **imposition commune** au nom de vous-même et de la succession de votre conjoint ou cohabitant légal décédé.

³⁰ https://finances.belgium.be/fr/particuliers/famille/deces/declaration_impot#q2

L'administration réunira alors les deux déclarations et les deux conjoints ou cohabitants légaux seront imposés ensemble. Vous devez exprimer votre choix en cochant le code 1012 (cadre II) de votre déclaration.

- soit de **deux impositions distinctes**

Vous serez alors imposés isolément. Vous devez exprimer votre choix en complétant le code 1013 (cadre II) de votre déclaration.

Si vous négligez d'exprimer votre choix, l'administration établira deux impositions distinctes. »

Quant au fond, le Service de médiation pour les Pensions plaide pour une adaptation automatique des retenues fiscales sur les pensions du secteur public lors du décès du conjoint, et cela même en l'absence de toute notification par le pensionné.

Si cela signifie une adaptation à la baisse plus rapide de la pension nette pour le conjoint survivant, cela évite par la même occasion d'avoir à compenser un indu trop important lors du calcul définitif de l'impôt annuel par le fisc.

Alors que le décès d'un conjoint génère déjà en soi une vive émotion, il s'accompagne également d'une montagne de tracas administratifs. Or, sur ce plan, chaque tracas évité est bénéfique pour le pensionné.

Dans ce contexte, il convient d'invoquer également le principe du « only once », notamment prévu dans la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.

Le principe de la collecte unique de données est l'un des moyens essentiels permettant de simplifier les différentes procédures ou formulaires publics obligatoires pour les citoyens et les entreprises. L'un des objectifs de ce principe est d'éviter aux citoyens et aux entreprises de devoir fournir sans cesse les mêmes données d'identification au cas où ces données auraient déjà été transmises à une autre administration.

L'objectif de la loi est d'ancrer la réutilisation de données déjà disponibles dans des sources authentiques (principe de la collecte unique de données/principe only once) dans le fonctionnement des services publics fédéraux et de stimuler l'utilisation des formulaires électroniques en leur donnant la même valeur que celle accordée aux formulaires papier.

En outre, cette loi prévoit la possibilité d'adapter la législation existante et les formulaires d'organismes fédéraux en violation de la loi.

Le Médiateur ne peut que conclure au fait que le législateur n'applique pas le principe « only once » prévu par la réglementation pour cette situation ³¹ (voir également ci-dessus).

Un décès est déclaré par l'entreprise de pompes funèbres à la commune. Celle-ci transmet cette information via le canal informatique au Registre national. Par la suite, la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale transmet alors à son tour ces informations sous forme numérique au SFP, qui les intègre ensuite dans sa propre base de données (signalétiques³²).

En réponse à notre demande d'appliquer dorénavant automatiquement à la situation les données modifiées, le SFP a répondu que ce n'est pas encore le cas actuellement pour les pensions du secteur public, étant donné que cet ajustement automatique n'a lieu que lorsque le droit à pension est modifié (par exemple, lorsqu'une pension au taux de ménage passe au taux d'isolé, ce qui n'a pas lieu pour les pensions du secteur

31 Article 8 de l'Arrêté royal portant exécution pour les régimes de pensions du secteur public de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social:
« La décision notifiée à l'assuré social précise que le demandeur est tenu de déclarer à l'organisme gestionnaire :
1° chaque changement en matière d'état civil; »

32 La signalétique se réfère ici à l'historique des données (dites données de signalisation) relatives au pensionné telles que l'adresse, l'état civil, les cohabitants,
...

public). Il a toutefois déclaré qu'il procèdera à une analyse pour examiner si cela ne doit pas être adapté à l'avenir.

Par ailleurs, il ressort également de l'analyse du Médiateur que les corrections ne sont pas effectuées automatiquement lors du décès du conjoint d'un fonctionnaire retraité non seulement en ce qui concerne le précompte professionnel (retenue fiscale) mais pas non plus en ce qui concerne les retenues sociales (cotisation AMI, cotisation de solidarité).

Contrairement à la logique de la simplification administrative et aux objectifs de la réglementation qui confirme le principe du « only once », les fonctionnaires retraités doivent encore toujours introduire une demande explicite au SFP afin de procéder aux ajustements des retenues de précompte et de cotisations sociales.

Le Médiateur s'est également informé à propos de ce qui se passe en cas de décès sur le plan des retenues de la cotisation de solidarité et de la cotisation AMI lorsqu'une pension au taux ménage de travailleur salarié ou indépendant doit être convertie en une pension au taux d'isolé, et plus précisément encore, dans le cas d'un travailleur salarié ou indépendant titulaire d'une pension au taux d'isolé dont le conjoint ne perçoit qu'une petite pension, ce qui lui permet de bénéficier du barème II (taux de ménage), et que donc son droit à pension ne change pas³³.

La réponse du SFP était ainsi formulée :

« Dans la mesure du possible, le programme informatique Theseos va en effet ajuster certains éléments automatiquement. Mais ce n'est pas toujours techniquement possible.

Si Theseos n'est pas sûr par sa structure logique, il créera un workflow pour que l'ajustement soit fait manuellement par un employé.

En cas de décès, l'intéressée peut encore recevoir un barème « charges familiales » pour AMI et SOL s'il y a des enfants à charge et qu'elle ne vit qu'avec les enfants. Il n'est donc pas si facile de tout faire de manière entièrement automatique. Mais en tout cas... Theseos signale le changement. »

Le Médiateur en déduit qu'en cas de décès du conjoint, la situation en matière de cotisation AMI et de solidarité à retenir sur une pension de travailleur salarié ou indépendant est, en principe, automatiquement adaptée, mais seulement après l'intervention du gestionnaire du dossier.

Pour compléter l'information du lecteur, il convient de souligner également le fait qu'il existe une différence entre la notion de « personne à charge » sur le plan fiscal et sur le plan des retenues sociales (cotisation AMI et cotisation de solidarité). (Voir à ce propos le Rapport annuel du Médiateur pour les Pensions 2017, p. 53).

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions préconise que les retenues fiscales et sociales soient automatiquement ajustées sur toutes les pensions suite au décès du conjoint.

³³ La pension au taux d'isolé est maintenue.

7. Projet Paiement Unique



Au 1^{er} avril 2016, l'Office national des pensions (ONP), qui assure le paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants et le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) qui paie la majorité des pensions du secteur public, fusionnaient pour devenir le Service Fédéral des Pensions (SFP).

Suite à la fusion, il a été décidé que les pensions des trois régimes (salariés, indépendants et secteur public) payées par le SFP - à l'exception des pensions versées aux anciens agents statutaires de la SNCB-Holding et de HR-Rail versées par HR-Rail en sa qualité de mandataire du SFP - seraient payées via une même application informatique, en l'occurrence l'application informatique utilisée pour le paiement des pensions des salariés et des indépendants.

Le paiement des pensions du secteur public a donc été intégré dans le système de paiement des travailleurs salariés et des indépendants. Cela impliquait qu'il était possible d'en profiter aussi pour en harmoniser les modalités de paiement.

L'introduction du principe de paiement unique garantit désormais que chaque pensionné percevra à la même date toutes les pensions dues par le Service fédéral des Pensions. En d'autres termes : il y aura dorénavant une seule date de paiement et un seul mode de paiement par titulaire, alors qu'auparavant il y avait différentes dates de paiement dans les différents régimes.

Le paiement unique est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019. Son cadre juridique se trouve posé dans la loi du 11 juillet 2018.

Le paiement unique, progrès attendu de longue date, a été une opération particulièrement bien préparée et dès lors très réussie.

A titre d'exemple, parmi d'autres nombreux, le Médiateur se félicite que, dans cette opération majeure, de nombreuses recommandations formulées dans son Rapport annuel 2015 aux pages 75-81 aient été suivies et qui concernaient notamment la refonte de ses programmes opérée par le service des pensions de l'INASTI en 2015 pour adapter son programme informatique aux nouvelles règles sur l'unité de carrière.

Le SFP a procédé à une analyse des risques selon une méthodologie consistant en une évaluation des risques, une gestion des risques (y compris un plan de secours) et une communication sur les risques (communication de crise). Le Médiateur a même été invité à une réunion interne au SFP où un briefing a été donné sur le paiement unique.

Dans le contexte du paiement unique, les premières mesures ont également été prises pour répondre à la suggestion du Médiateur pour les Pensions afin que la ou les raisons d'une modification du montant de la pension soient indiquées en termes clairs et sans équivoque (par exemple, l'avis de paiement d'août 2019 indiquait que la modification des plafonds de cotisation AMI pouvait être une raison de la modification du montant de la pension).

De nombreuses erreurs concernant les déductions des pensions rectifiées par le paiement unique - Les citoyens sont invités à vérifier eux-mêmes si les éléments utilisés dans les déductions fiscales sont corrects.

De nombreuses incohérences ont été détectées dans les éléments qui interviennent pour calculer un précompte professionnel correct, comme le fait de ne pas prendre en compte la pension de salarié pour le calcul du précompte professionnel sur la pension du secteur public et vice versa. En général, ces incohérences étaient dues au fait que le pensionné n'avait pas au préalable déclaré qu'il bénéficiait aussi d'une pension dans un autre régime.

Comme déjà mentionné plus haut dans le texte, à partir de janvier 2019, afin de réaliser concrètement ce paiement unique, toutes les pensions payables par le SFP sont dorénavant payées en une fois via la même application informatique, c'est-à-dire l'application informatique utilisée pour payer les pensions des salariés et des indépendants (appelée Theseos). Le paiement des pensions du secteur public a donc été intégré dans le système de paiement des salariés et des indépendants³⁴.

Cette application est reliée à différentes bases de données (par exemple, celle des différentes pensions dans un autre régime de pension et/ou celle provenant d'autres services publics) : le SFP essaie de réutiliser le plus grand nombre possible de données originales à leur source (via la Banque-Carrefour) et fait le maximum (elle y a même un intérêt évident) pour alimenter la programmation de la partie du dossier de paiement avec autant de données que possible qui sont utiles pour le calcul correct du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la retenue pour la cotisation de solidarité.

Un exemple :

DOSSIER 32926

Les faits

Depuis l'introduction du paiement unique, M. Verschelde perçoit un total de 242,72 euros de moins de pension par mois. Il s'agit d'une perte considérable de revenus mensuels.

Il a envoyé les questionnaires fiscaux nécessaires. Sa femme est handicapée.

Il demande au Médiateur pour les Pensions de clarifier la situation.

Commentaires

M. Verschelde bénéficie d'une pension dans le régime des travailleurs salariés et d'une pension du secteur public depuis le 1^{er} décembre 2008.

Jusqu'à fin décembre 2018, les deux pensions étaient payées séparément. Le paiement en était géré par deux programmes de paiement différents.

Il s'avère à l'examen de son dossier que le précompte professionnel retenu sur la partie de pension du secteur public a été calculé sur la base du barème II (contribuable avec charge de famille) jusqu'au mois de décembre 2018.

Les retenues sur la pension de salarié ont été calculées jusqu'en décembre 2018 sur la base du barème I (contribuable isolé, sans charge de famille).

Suite au paiement unique introduit à partir du 1^{er} janvier 2019, toutes ses pensions lui sont dorénavant payées par le SFP en une fois.

³⁴ Les pensions qui ont été calculées par le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) ont été payées jusqu'au 31 décembre 2014 inclus par le Service central des dépenses fixes (SCDF). Depuis le 1^{er} janvier 2014 le paiement en avait déjà été repris par le SdPSP.

À titre de précision, M. Vershelde bénéficie des pensions (montants bruts) suivantes au 1^{er} janvier 2019 :

Pension de salarié:	54,94 euros
Pension du secteur public:	2.157,58 euros (modification du montant au 1 ^{er} janvier suite à la péréquation) ³⁵
Montant brut total de la pension:	2.212,52 euros

De ce montant total de pension, il faut déduire une cotisation assurance maladie et invalidité (AMI) de 78,54 euros (3,55 %). Une indemnité funéraire de 10,78 euros (0,5 % du montant de la pension du fonctionnaire) doit également être prélevée sur le montant de la pension du secteur public. Il importe de souligner que ces retenues n'ont pas changé du fait du paiement unique. Après ces différentes retenues, le montant imposable³⁶ de la pension s'élève à $2.212,52 - 78,54 - 10,78 = 2.123,20$ euros par mois.

Au 1^{er} janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont également changé. Ceux-ci sont devenus plus avantageux grâce à l'indexation des barèmes (comme c'est le cas chaque année au 1^{er} janvier). Cela signifie qu'un précompte professionnel moins important doit être déduit pour le même montant imposable.

Sur la base de la situation fiscale connue dans l'application de paiement des pensions des salariés et des indépendants (marié et conjoint ayant ses propres pensions dont le montant dépasse 573,75 euros), une déduction de 394,93 euros a été effectuée sur le montant total imposable de la pension. Ainsi, la pension nette est au final de 1.728,27 euros.

Le montant net de la pension de M. Vershelde a été correctement déterminé à partir du 1^{er} janvier 2019. Le précompte professionnel doit en effet être calculé selon le barème I (sans charges de famille), sans réduction. L'invalidité du conjoint ne donne pas droit à une réduction supplémentaire (36 euros) du précompte professionnel parce que l'épouse bénéficie de sa propre pension.

Un constat évident s'impose : les données nécessaires au calcul correct du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité dans le fichier de paiement des pensions du secteur public, d'une part, et dans le fichier de paiement des pensions des salariés ou des indépendants, d'autre part, n'étaient pas en concordance dans les deux fichiers au moment du lancement du paiement unique.

Le SFP a utilisé les données de paiement de la pension de salarié et d'indépendant (Theseos). Par conséquent, les données récoltées sur la base des déclarations faites par les pensionnés retraités telles qu'elles étaient connues des services de paiement du secteur public n'étaient plus prises en compte.

Dans le cas de M. Vershelde, avant la mise en route du paiement unique, le précompte professionnel prélevé sur la pension du secteur public était erroné. La cause du paiement incorrect de la pension du secteur public provenait du fait que le pensionné ne s'était pas conformé à l'obligation de déclarer tout changement intervenu dans sa situation, comme en l'occurrence le fait que son épouse avait obtenu sa propre pension au 1^{er} juin 2017, ce qu'il n'avait pas songé à déclarer.

Dans plusieurs plaintes que le Service de médiation pour les Pensions à instruites, le Collège a régulièrement constaté que les pensionnés n'avaient pas respecté cette obligation. À chaque fois, la réaction du pensionné a été de dire qu'il supposait que le service des pensions était au courant de cette information.

Dans le cas des époux Vershelde, ce lien avec la pension de l'épouse a bien été établi.

Bien sûr, la réduction de 242,72 euros du revenu mensuel net de la famille est une surprise désagréable et nécessitera certainement une certaine adaptation. Il n'en reste pas moins que le calcul du précompte est

³⁵ Le 1^{er} janvier 2019 les pensions du secteur public ont été péréquâtées. La pension a augmenté de 2.147,40 euros bruts par mois à 2.157,58 euros bruts par mois.

³⁶ Le précompte professionnel est calculé sur ceci.

désormais correct, ce qui aura également un impact sur les impôts finaux à payer qui devraient être d'autant réduits en conséquence.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de toujours relier toutes les données disponibles et parfois fort éparées.

Ainsi, au moment du lancement du paiement unique, et précisément parce que dans certaines situations, il ne pouvait garantir l'exactitude des différents paramètres pris en compte, le SFP a sollicité l'attention des pensionnés en transmettant le message suivant :

« Nous avons harmonisé les détails de votre situation fiscale. Vérifiez si votre situation fiscale est correcte ! Dans la section « Informations complémentaires » de cette lettre, vous trouverez un aperçu de votre situation fiscale. Signalez-nous toute erreur via le formulaire téléchargeable sur le site www.paiementunique.be ».

En ouvrant le formulaire téléchargeable, les éléments suivants apparaissaient comme particulièrement déterminants pour calculer correctement les retenues sur la pension : les revenus professionnels, les revenus de remplacement, le ou les enfants à charge, les autres personnes à charge, la cohabitation, l'invalidité grave ou permanente, ...

Le Médiateur attire l'attention du lecteur sur le fait qu'en procédant comme il le fait ici, le SFP - et tout en soulignant que cela est bien souvent inévitable - fait peser une grande part de responsabilité sur le pensionné lui-même !

Un exemple : Réduction fiscale pour enfant à charge

DOSSIER 32655

Les faits

M. Deleeuw bénéficie d'une très petite pension de salarié (24 euros bruts par mois) combinée à une pension du secteur public. Son épouse bénéficie d'une petite pension de salarié.

Il se plaint du précompte professionnel incorrect sur ses pensions depuis le mois de janvier 2019. Il affirme percevoir actuellement une pension nette trop faible.

Plusieurs conversations téléphoniques avec l'administration des pensions ne lui permettent pas de trouver ses apaisements. Il lui a toutefois été demandé de renvoyer un questionnaire afin de clarifier sa situation fiscale.

M. Deleeuw retourne le document le 17 janvier 2019. Cependant, il n'a pas compris pourquoi il devait retourner ce questionnaire. En effet, les paiements de sa pension du secteur public étaient effectués correctement avant la mise en route du paiement unique.

Commentaires

Par le passé, M. Deleeuw avait informé le Service des Pensions du Secteur Public qu'il avait un enfant à charge. Comme il s'agissait d'un enfant handicapé, la réduction fiscale qui en découlait avait par ailleurs pu être maintenue à sa majorité, de sorte que M. Deleeuw n'avait jamais signalé ce fait.

Toutefois, ce sont bien les paramètres de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés qui ont été pris en compte. Et, ceux-ci ne faisaient pas référence à une charge d'enfant. Par conséquent, la charge d'enfant telle qu'elle était connue des services de paiement du secteur public n'était plus prise en compte.

Comme tous les autres pensionnés, M. Deleeuw a reçu la lettre du SFP lui demandant de vérifier sa situation fiscale et de signaler toute erreur. Afin de rectifier l'erreur, l'intéressé a dû déclarer à nouveau qu'il avait bien la charge d'un enfant handicapé.

L'incompréhension de l'intéressé qui devait à nouveau re-déclarer que son enfant était bien encore à charge était donc ... très compréhensible. C'est logique puisqu'il l'avait déjà déclaré au SdPSP, qui gérait à l'époque le dossier de paiement de la pension du secteur public.

Le Médiateur pour les Pensions a expliqué à l'intéressé que le SFP avait en effet mal calculé le précompte professionnel parce que le programme de calcul du paiement unique utilisait l'application qui payait les salariés et les indépendants.

Il a également insisté auprès de l'intéressé sur le fait que remplir la lettre concernant sa situation fiscale était le moyen le plus approprié pour obtenir rapidement que la déduction fiscale appliquée sur sa pension du secteur public soit correcte.

Ce document a été envoyé au Service Fédéral des Pensions avec la demande de mettre de l'ordre dans le précompte professionnel et de rembourser l'éventuel excédent du précompte professionnel.

Le Service Fédéral des Pensions a confirmé que la personne handicapée à charge n'avait pas été prise en compte pour le calcul du précompte professionnel en janvier 2019.

Cette situation a ensuite été rectifiée sur la base du formulaire qu'il a rempli le 14 janvier 2019, afin que le calcul du précompte professionnel puisse être effectué correctement à partir de février 2019.

L'excédent du précompte professionnel de janvier 2019, soit 104 euros, lui a bien été remboursé.

Quant à la réduction du précompte professionnel de 229,50 euros parce que les revenus de son épouse étaient inférieurs à 573,50 euros, elle a bien été correctement appliquée à partir de janvier 2019.

Conclusion générale

La conclusion qui peut également être lue dans le Chapitre « participation » trouve ici également à s'appliquer.

Le SFP fait un énorme effort pour alimenter la partie du programme de paiement de la pension avec un maximum de données utiles pour le calcul du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité. Le SFP tente également de relier diverses données (y compris des données provenant d'autres services publics) et de réutiliser ainsi les données originales.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de relier toutes les données disponibles et souvent éparses.

En outre, le constat s'impose que la marge d'erreur a diminué depuis le paiement unique et la mise en correspondance et l'échange de données qui y sont associés, et qu'en parallèle, le SFP - ce qui est d'une certaine manière inévitable - fait peser une grande responsabilité sur le retraité.

Pour de nombreux pensionnés, il est trop complexe de vérifier eux-mêmes leur situation fiscale. Vers qui se tourner pour obtenir de l'aide ? Ne devraient-ils pas s'adresser au SFP ? Ou se tourner vers un service privé ? Ou peut-être que tout irait bien s'ils ne le vérifiaient pas ? De nombreux citoyens ont l'idée que le gouvernement sait tout et le sait encore mieux qu'eux. Beaucoup d'entre eux abandonnent ce combat.

En cas de doute quant à l'exactitude des retenues pour le paiement unique, le Médiateur conseille au pensionné de remplir le questionnaire (pour lequel il devra peut-être faire les recherches nécessaires).

Si le citoyen lui-même ne sait pas si les informations qu'il doit vérifier sont correctes ou non, il doit pouvoir contacter le SFP (centre de contact, permanences) pour obtenir de l'aide et de l'assistance. Le cas échéant, il doit être orienté vers le service où l'on peut obtenir les informations nécessaires pour répondre à la question de savoir si les informations dont dispose le SFP sont correctes.

Sur la base de certaines plaintes réceptionnées par le Médiateur, il apparaît que des pensionnés qui ont choisi de contacter le SFP afin de les aider à vérifier les données financières (et donc, surtout, de les mettre sur la voie d'identifier ce qu'ils doivent chercher) ont reçu à plusieurs reprises des réponses incorrectes. Tout en ajoutant immédiatement que dans un certain nombre de ces cas, le problème était peut-être dû à une mauvaise compréhension par le pensionné de la réponse donnée, correcte mais parfois complexe.

Le Médiateur continue d'insister sur la nécessité d'investir dans la formation des employés du front office (le centre de contact ainsi que les employés qui répondent aux questions des citoyens pendant les permanences), en prêtant attention au contenu des questions posées par les citoyens ou des remarques formulées. Une connaissance très approfondie du sujet ainsi qu'une orientation rapide vers les experts du back office pour les questions plus difficiles peuvent y contribuer.

La rectification du problème concernant le paiement annuel du montant de la pension ne peut être faite immédiatement en raison du démarrage du projet « paiement unique » : manque d'informations claires sur le problème technique de paiement et absence d'excuses.

DOSSIERS 32619, ...

Les faits

Le 14 janvier 2019, via le formulaire sur son site, Mme Feyter se plaint auprès du Service de médiation pour les Pensions de ce que le Service fédéral des Pensions n'a pas versé sa pension annuelle au mois de décembre 2018.

Le SFP l'a bien informée du fait qu'elle a également droit au paiement de sa pension en 2018 mais qu'en raison d'un problème technique, ce montant ne peut pas être payé maintenant. Le SFP n'a pas pu lui dire quand le problème serait résolu.

La plainte de Mme Feyter n'était pas un cas isolé. Le Collège a en effet réceptionné plusieurs plaintes similaires concernant les montants de pension qui font l'objet d'un paiement annuel par le SFP.

Commentaires

Tout d'abord, le Collège a demandé au SFP ce qui se passait et s'il entrevoyait déjà une date probable à laquelle le problème pourrait être résolu.

En réponse à ces questions, le SFP a précisé qu'il y avait un bug dans le paiement des montants des pensions qui sont versées une fois par an quand il y avait concomitamment un changement dans les données du fichier de paiement. Dans ces cas, le paiement annuel unique n'avait pu avoir lieu.

Le SFP, qui était confronté à ce problème depuis plusieurs années, avait déjà essayé à maintes reprises de résoudre le problème de manière structurelle afin qu'il ne se reproduise pas à l'avenir. Cependant, malgré ces différentes tentatives, le problème s'est reproduit à la fin de 2018.

Afin de pallier ce problème, le SFP a versé à chaque fois un solde de régularisation. Fin 2018 également, le SFP a voulu le résoudre de cette manière. Toutefois, en raison de l'introduction du paiement unique, les ordres de paiement pouvaient être introduits dans le fichier de paiement au plus tard le 5 décembre 2018. Cette date avait été décidée afin que le passage au paiement unique ait lieu sans faille.

Pour les cas ayant bénéficié de cette mesure, les soldes de régularisation n'ont pu être versés qu'à partir de la mi-janvier 2019, après le redémarrage du programme de paiement. Pour quelques pensionnés³⁷, le calcul du solde de régularisation a ainsi eu lieu de manière préprogrammée le 15 janvier 2020, après quoi ce montant

³⁷ Le 16 janvier 2019 cela concernait au total 1.982 pensionnés (1.054 francophones, 844 néerlandophones et 84 germanophones).

a pu leur être effectivement payé. Pour une autre partie des pensionnés concernés³⁸, un gestionnaire de dossier a dû intervenir manuellement.

Une telle intervention manuelle fut également nécessaire pour le cas de Mme Feyter.

Le 30 janvier 2019, le SFP lui envoie une lettre type indiquant simplement : « Vos droits à pension ont été recalculés » et précisant qu'elle recevrait des « arriérés ».

Et en février 2019, effectivement, l'argent se trouvait sur son compte bancaire.

A la demande du Médiateur, une explication complémentaire lui a été fournie le 5 février 2019. Accessoirement, le Médiateur constatait, à regret, que cette lettre ne comportait aucune excuse pour les désagréments subis.

Conclusion 1

La seule promesse de résoudre le problème « le plus vite possible » n'est pas d'un grand secours pour le pensionné. Une telle promesse ne fait que susciter de nouveaux courriels, des coups de téléphones et peut-être même des tweets qui peuvent nuire à la réputation du service de pension.

S'il est tout à fait compréhensible que le SFP ne connaisse pas immédiatement le délai qui sera nécessaire pour résoudre, il est préférable de communiquer le délai que le service des pensions s'impose pour résoudre le problème³⁹. De la sorte, le pensionné saura alors au moins quand il aura ou devrait avoir de nouveau des nouvelles du service des pensions.

S'il apparaît que le délai qu'il s'est imposé ne peut être respecté, le service des pensions devrait alors prendre la peine d'envoyer un courriel d'excuse contenant un nouveau délai.

Conclusion 2

L'envoi d'une lettre type comme si un nouveau calcul normal avait eu lieu n'est pas le moyen approprié pour communiquer à propos d'un retard de paiement dû à un problème technique. Lorsqu'une erreur est commise par le SFP, le citoyen s'attend à être effectivement informé qu'un problème s'est produit et à ce qu'on lui explique ce qui a mal tourné.

En outre, le Médiateur est d'avis que de simples excuses peuvent contribuer à rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

Carrière mixte dont au moins une pension n'est pas payée par le SFP - Application immédiate des nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier

DOSSIER 32824

Les faits

Le 13 février 2019, M. Vandeputte se plaint de ce que le montant net de sa pension de HR-Rail en janvier 2019 est le même que celui de décembre 2018.

Or, il a été publiquement annoncé qu'il y aurait une augmentation nette du fait de l'adaptation récurrente en janvier des barèmes de précompte professionnel. Il note que le montant net de sa pension de salarié a lui effectivement augmenté.

³⁸ Le 16 janvier 2019 cela concernait au total 780 pensionnés (483 francophones, 278 néerlandophones et 19 germanophones).

³⁹ Basé sur les techniques de communication recommandées par le consultant en communication Mattijs Diepraam : voir <https://www.mattijsdiepraam.nl/index.php/2012/06/01/7-tips-voor-duurzame-klachtencommunicatie/>

En outre, l'intéressé émet des réserves sur le paiement unique. Apparemment, ce paiement unique ne vaut pas pour toutes les pensions du secteur public puisqu'en fait, les pensions de HR-Rail continuent d'être payées séparément.

Commentaires

Dans un premier temps, le Médiateur vérifie si le précompte professionnel sur sa pension est calculé correctement.

Comme M. Vandeputte perçoit à la fois une pension de HR-Rail et des pensions versées par le SFP (salarié et indépendant), le pourcentage de précompte professionnel doit être légalement calculé par le SFP.

En effet, pour une personne qui perçoit une autre pension belge en plus d'une pension du SFP, le point 1.5 de l'Annexe III de l'AR /CIR stipule que le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer au service belge des pensions qui verse l'autre pension.

A titre d'exemple, pour une personne qui bénéficie à la fois d'une pension de salarié et d'une pension de HR-Rail, le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer à HR-Rail. HR-Rail doit appliquer ces adaptations à la pension qu'il paie. Le service des pensions qui paie une pension (et qui est donc débiteur du précompte professionnel) doit tenir compte de la nouvelle situation dès qu'il en a été informé.

Cela signifie que le SFP doit informer HR-Rail du pourcentage du précompte professionnel qu'il est tenu de retenir.

Cette notification a toujours lieu avec un certain retard.

En janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont été révisés (comme chaque année). Sur le même montant imposable (après déduction des retenues sociales), un précompte professionnel moins important doit être déduit, de sorte que le net restant augmente.

Le SFP a appliqué cette réduction du précompte professionnel immédiatement. Un précompte professionnel de 37,60 euros a été retenu au lieu de 42,47 euros. La pension nette de l'intéressé a augmenté de 4,87 euros.

HR-Rail devait également appliquer cette réduction de précompte professionnel. Toutefois, il ne pouvait l'appliquer qu'après avoir réceptionné les données du SFP.

HR-Rail n'a réceptionné ces données qu'après la date ultime à laquelle les modifications devaient être introduites pour janvier 2019.

HR-Rail ne pouvait donc appliquer la réduction du précompte professionnel qu'à partir du paiement du mois de février 2019 (déduction de 222,04 euros au lieu de 250,79 euros).

À notre demande, HR-Rail a payé l'excédent du précompte professionnel retenu pour janvier 2019 (28,75 euros) en même temps que le paiement de la pension pour février 2019.

Le Médiateur constate que HR-Rail ne rembourse pas spontanément l'excédent du précompte professionnel (c'est-à-dire sans que l'intéressé ne le demande explicitement).

Il constate par ailleurs également que le retard dans la modification du précompte professionnel peut provoquer une certaine confusion dans le chef des pensionnés visés.

En ce qui concerne les considérations négatives de M. Vandeputte au sujet du paiement unique, le Médiateur ne peut que constater ce qui suit.

Le paiement unique a été introduit par la loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public.

En introduisant ces dispositions, le législateur a voulu faciliter la gestion des paiements par le SFP. Dans l'exposé introductif, M. Daniel Bacquelaine, Ministre des Pensions, déclare que cette loi vise à réaliser l'une des principales synergies de la fusion entre le SdPSP (qui payait une grande partie des pensions du secteur public) et l'ONP (qui payait les pensions des salariés et des indépendants).

Le principe du paiement unique est donc exclusivement prévu par le législateur pour les paiements qui sont gérés par le SFP et payés au même pensionné.

En fait, le but de la loi est de faire en sorte que le Service fédéral des Pensions paie toutes les pensions dont il s'occupe, salariés, indépendants et secteur public, à l'aide d'une seule application informatique.

L'article 2 de la loi du 11 juillet 2018 en définit le champ d'application, sans aucune interprétation possible.

Elle s'applique *exclusivement* aux pensions gérées par le SFP. En d'autres termes, le paiement des pensions gérées par HR-Rail n'est pas régi par cette loi.

Par conséquent, les pensions de HR-Rail continuent actuellement à être payées séparément (et ne sont donc pas incluse dans le paiement unique), ce qui signifie que les nouveaux barèmes du précompte professionnel seront appliqués plus tard que pour les retraités dont la pension est payée par le SFP.

Un retraité, M. Van Gaal (Dossier 32760) l'exprime comme suit dans sa plainte : « Au 1^{er} janvier, tous les autres ont une augmentation d'environ 27 euros en raison de l'ajustement du barème du précompte professionnel. Moi-même, je n'ai pas encore d'augmentation. Dans le cas d'une combinaison de pension du secteur public payée par le SFP, avec une pension de salarié et d'indépendant, les barèmes du précompte professionnel sont immédiatement appliqués correctement. »

Conclusion

Le Médiateur constate en effet que pour une personne ayant une carrière mixte dont une pension est payée par le SFP et l'autre par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS, le paiement unique ne résout pas le problème de l'application de nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier 2019.

Ce ne sera qu'après que HR-Rail, Ethias ou l'ONSS aient réceptionné les nouvelles données pertinentes pour le calcul du précompte professionnel que la pension pourra être versée conformément aux nouveaux barèmes du précompte professionnel.

Ces derniers pensionnés devront attendre plus longtemps avant que le nouveau barème du précompte professionnel ne leur soit appliqué, à la différence des pensionnés qui bénéficient également de plusieurs pensions, toutes payées par le SFP.

C'est la raison pour laquelle le Médiateur a déclaré dans le Rapport annuel 2008 à la page 110 - et rappelé dans le Rapport annuel 2013 à la page 107 - : « si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. A cette fin, l'amélioration dans la fréquence et l'exploitation des données du Cadastre des Pensions est prioritaire car elle apportera une grande partie de la solution.

Sur la lancée, le Collège s'interroge déjà sur le fait de savoir si, dans un (proche) avenir, la possibilité s'ouvrirait d'exploiter quotidiennement les données du Cadastre des Pensions ou encore si l'on ne pourrait pas réfléchir à d'autres simplifications dans le paiement des pensions. »

8. Pension anticipée octroyée dans un régime de pension, dates P de pension les plus proches possibles dans d'autres régimes de pension qui ne sont plus consultables dans Mypension !



Suggestion au SFP

Dans le cas d'un futur pensionné qui a une carrière mixte (par exemple secteur public/secteur salarié), il se peut que la date de retraite la plus proche possible (date P) ne soit pas la même dans les deux régimes. Dans de telles hypothèses, le Médiateur pour les Pensions suggère au SFP, lors de l'envoi de la décision de pension qui prend cours en premier, d'également mentionner dans Mypension la date postérieure la plus proche possible de pension dans le ou les autres régimes.

Conseil pour le pensionné

Si vous avez une carrière mixte (par exemple secteur public/secteur salarié), gardez à l'esprit que la date de pension la plus proche possible n'est pas toujours la même dans les deux régimes. Bien entendu, vous pouvez également choisir de prendre votre pension anticipée dès que cela est possible pour l'ensemble de vos différentes pensions.

Avant de décider de prendre votre pension, vérifiez attentivement les détails de votre carrière dans Mypension.

DOSSIER 33428

Les faits

En mai 2018, M. Dufraisne réceptionne une décision du SFP indiquant qu'il a droit à une pension du secteur public à compter du 1^{er} janvier 2019.

Cette décision stipule : « Cette décision ne concerne que votre emploi dans le secteur public. Si vous avez également accumulé des droits à pension dans le régime de pension des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants, vous pouvez consulter la date de départ à la retraite la plus proche possible pour ces régimes de pension dans votre dossier de pension en ligne (www.mypension.be). »

Ce n'est qu'en juillet 2019 qu'il réceptionne une autre décision de pension du SFP indiquant qu'il n'a pas droit à une pension anticipée dans le régime des travailleurs salariés du fait que sa carrière n'y compte pas le nombre d'années nécessaires.

Il y est également précisé que sa pension du secteur salarié sera automatiquement examinée pour prendre cours à l'âge légal (dans son cas, au 1^{er} janvier 2023) à condition qu'il ait sa résidence principale en Belgique 13 mois⁴⁰ avant cette date. Dans cette hypothèse, il n'est donc pas tenu d'introduire une demande.

Par contre, s'il souhaite voir examiner la possibilité d'obtenir une pension anticipée dans le régime des travailleurs salariés, il peut alors introduire une demande au plus tôt un an avant la date de prise de cours envisagée.

Comme cela lui avait été renseigné dans la décision de pension du secteur public, il a consulté Mypension.be pour connaître la date la plus proche possible de pension dans le régime des travailleurs salariés.

Mais il n'y a rien trouvé ! Dans la rubrique « Planifier ma pension », la seule mention présente était : « Nous vous payons déjà une pension. Vous ne pouvez donc pas voir d'estimation de votre pension de retraite ici. »

⁴⁰ La réglementation parle cependant de 15 mois ainsi qu'il est mentionné à l'article 10, 3^{ter} de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « (...) La condition de résidence principale doit être remplie le premier jour du quinzième mois qui précède la date à laquelle l'intéressé atteint l'âge de la pension visé à l'alinéa 1. (...) »

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a signalé cette communication contradictoire auprès du SFP.

Il a également demandé au SFP d'examiner si la date de pension la plus proche possible pourrait être indiquée lorsqu'une pension a déjà été octroyée dans un autre régime. C'est en effet le moment par excellence où le citoyen a besoin de connaître la ou les dates les plus proches auxquelles il pourra également obtenir ses autres pensions.

La date de pension la plus proche possible apparaît dans Mypension jusqu'à la date d'envoi de la décision d'une pension de travailleur salarié ou, lorsque la première décision prise concerne une pension du secteur public, jusqu'au moment de son premier paiement.

Dans le cas de M. Dufraisne, la date de pension la plus proche possible dans le secteur salarié était donc encore disponible sur Mypension.be au moment où la décision de pension de secteur public a été envoyée. Toutefois, dès son premier paiement début 2019, ce n'était plus le cas.

Le SFP a répondu que l'ajustement demandé, pour indiquer la date de départ à la retraite la plus proche de la pension non encore incluse, n'était pas prévu dans leur planification de programmation.

Toutefois, le SFP a une solution pour le citoyen : le SFP fixera et communiquera, à la demande du citoyen, la date de départ à la retraite dans les autres régimes.

Conclusion

Le 3 juillet 2019, le SFP a adressé à M. Dufraisne une lettre l'informant de ce que la date de pension la plus proche possible dans le régime des travailleurs salariés est fixée au 1^{er} janvier 2021. Il satisfera alors, conformément aux mesures transitoires, à la combinaison de la condition d'âge et de la condition de carrière. En effet, il aura alors 63 ans et 41 ans de carrière.

Le SFP rappelle à juste titre à l'intéressé que cette date de pension la plus proche possible repose sur la législation en vigueur et sur les informations contenues dans son dossier de pension. Il fait remarquer à l'intéressé que cette date peut donc être influencée par une modification de la législation sur les pensions ou par un ajout ou une modification de ses données de carrière.

Le SFP indique également clairement au citoyen comment a lieu l'estimation de la date de pension la plus proche possible : le SFP tient compte du régime de travail de la dernière année civile validée et suppose que ce régime de travail se maintiendra à l'avenir.



CHAPITRE 4

Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence soutenue par le Médiateur pour les Pensions

Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence soutenue par le Médiateur pour les Pensions

Dans ce chapitre, nous utilisons deux exemples pour montrer comment le Médiateur pour les Pensions a contribué à la mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence dans l'application de la législation sur les pensions.

Il s'agissait, d'une part, de la compatibilité ou non d'un mariage bigame valablement contracté à l'étranger avec l'ordre public international belge et, d'autre part, de la compatibilité ou non d'une répudiation à l'étranger avec l'ordre public international belge.

En attirant l'attention du SFP sur les nouvelles tendances de la jurisprudence, le Médiateur pour les Pensions a obtenu que le SFP réexamine le critère de la violation de l'ordre public dans les dossiers pour lesquels le Médiateur pour les Pensions avait reçu des plaintes.

Ce réexamen a pris en compte l'intensité du lien entre la situation et l'ordre juridique belge et la gravité de l'effet de l'application du droit étranger.

Ces enquêtes doivent bien entendu être menées au cas par cas, en tenant toujours compte des circonstances du dossier concret.

Le département juridique du SFP a mené une enquête approfondie, très solide et bien étayée à chaque fois, qui a conduit à un changement de la position précédemment adoptée par le SFP.

Ce faisant, le Médiateur remplit son rôle d'émetteur de signaux des tendances de la jurisprudence.

Ces cas montrent que le Médiateur peut jouer un rôle important en tant que mode alternatif de règlement des conflits.

1. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'un mariage valablement contracté à l'étranger générant une situation de bigamie

DOSSIER 32621

Les faits

M. Hassani, de nationalité marocaine, épouse en Belgique Mme Polat qui, au moment du mariage, le 1^{er} décembre 1973, était revêtue des nationalités autrichienne et grecque. Le couple réside en Belgique. Entre 1973 et 1977, ils résidaient ensemble en Belgique et étaient enregistrés à la même adresse. A partir de 1977, ils vivent séparés de fait.

Le 6 janvier 1978, M. Hassani épouse Mme Korkmaz, de nationalité marocaine, au Maroc.

Le 15 octobre 1979, M. Hassani répudie⁴¹ Mme Korkmaz au Maroc.

M. Hassani et Mme Korkmaz se remarient le 10 novembre 1979 au Maroc.

Le 18 janvier 1982, M. Hassani divorce de sa première femme, Mme Polat, en Belgique. Ce divorce est transcrit dans le registre de l'état civil en janvier 1982.

Mme Korkmaz, qui résidait au Maroc, vient vivre avec son mari en Belgique en 1982.

M. Hassani atteignant l'âge de la pension le 1^{er} juillet 2017, le SFP entame une enquête d'office sur ses droits à pension.

Le 5 janvier 2017, M. Hassani réceptionne une lettre du SFP l'informant du fait que, lors de l'instruction de son dossier de pension, le SFP a constaté qu'il était toujours inscrit au Registre national comme étant marié à Mme Polat, bien qu'il en soit divorcé. Le SFP lui demande de procéder à la transcription de son divorce.

En réponse à cette lettre, le 18 janvier 2017, M. Hassani envoie au SFP un extrait des registres de la population de la commune de Visé mentionnant ses mariages et divorces. Il en ressort que M. Hassani a épousé Mme Korkmaz une seconde fois le 10 novembre 1979 et a divorcé de Mme Polat le 18 janvier 1982. L'extrait précise également que M. Hassani a épousé Mme Korkmaz pour la première fois le 6 janvier 1978 et l'a répudié le 15 octobre 1978.

L'intéressé apprend rapidement que son mariage avec Mme Korkmaz pourrait ne pas être reconnu par le SFP, de sorte qu'il ne pourrait pas bénéficier d'une pension au taux de ménage.

Et en effet, le SFP ne reconnaît pas ce mariage.

Le 29 mai 2017, l'intéressé reçoit une décision lui accordant une pension au taux d'isolé de 1.666,06 euros par mois à compter du 1^{er} août 2017.

M. Hassani a donc demandé les services d'un avocat.

Le 26 juillet 2017, le cabinet d'avocats a écrit au SFP pour lui dire que son client avait demandé une retraite anticipée au taux de ménage, mais que celle-ci lui avait été refusée parce qu'il n'était pas marié. Comme - de l'avis du cabinet d'avocats - il est marié, ce dont le cabinet envoie des preuves documentées, le cabinet d'avocats demande ce qui se passe. Le cabinet demande si le mariage doit encore être transcrit en Belgique et si cela permettrait dans ce cas la mise en ordre du dossier.

⁴¹ La répudiation en droit marocain est une forme de divorce par la volonté unilatérale de l'homme. La répudiation n'est possible qu'avec l'accord préalable du juge. Cette autorisation judiciaire n'est accordée qu'après que la femme a été légalement convoquée et après une tentative de réconciliation.

Le 14 février 2018, le cabinet d'avocats contacte à nouveau le SFP parce que son mariage n'a toujours pas été pris en compte dans le calcul de la pension de M. Hassani. Entre-temps, l'avocat a toutefois constaté que le mariage n'a pas été transcrit en Belgique et demande au SFP si c'en est la raison. L'avocat demande également de confirmer que si ce mariage est transcrit, il sera bien pris en compte.

En réponse, le cabinet d'avocats réceptionne une réponse du SFP selon laquelle le mariage entre M. Hassani et Mme Korkmaz ne sera pris en considération que s'il est transcrit dans les registres de l'état civil. Le SFP ajoute que toute adaptation éventuelle de la pension de M. Hassani prendra effet le premier jour du mois suivant celui de la transcription.

Le 8 mai 2018, M. Hassani acquiert la nationalité belge.

Le 19 juin 2018, le bourgmestre de la ville de Visé transcrit un additif rectificatif annexe à l'inscription de l'acte de mariage. Cet additif rectifie des erreurs qui se trouvaient dans l'acte de mariage du 6 janvier 1978 entre M. Hassani et Mme Korkmaz et est daté du 6 mars 2018.

Le 21 août 2018, le cabinet d'avocats de M. Hassani contacte une nouvelle fois le SFP. L'avocat fait savoir au SFP que l'acte de mariage marocain a entre-temps été transcrit à la maison communale et en envoie une copie en annexe. Il demande que le SFP calcule maintenant la pension de M. Hassani sur la base de son état civil, c'est-à-dire celui de marié.

Le 25 septembre 2018, l'avocat envoie un rappel au SFP à défaut d'avoir reçu de réponse.

Le 19 novembre 2018, le cabinet réceptionne une réponse du SFP. Le SFP confirme ne pas pouvoir donner suite à la requête pour des raisons de polygamie :

« En effet, sur la base des données reprises au Registre National, votre client a épousé Madame *Polat* le 01/12/1973 et, par la suite, Madame *Korkmaz* le 06/01/1978. Par ailleurs, l'intéressé a répudié sa seconde épouse (Mme *Korkmaz*) le 15/10/1979 et divorcé, par la suite, de sa première épouse (Mme *Polat*) le 18/01/1982. Pour que le second mariage ait été pris en considération par notre organisme, la date de ce mariage aurait dû être postérieure à celle de la date de divorce de la première épouse. Par conséquent, le second mariage n'étant pas considéré, l'état civil de l'intéressé reste 'divorcé', dans les données du Registre National. »

Le 16 juillet 2019, le SFP confirme le fait que, depuis août 2017, M. Hassani a droit à une pension de travailleur salarié au taux d'isolé, puisqu'il n'était pas (ou plus) marié à la date de prise de cours de sa pension.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions est au courant de la jurisprudence de la Cour de Cassation (Cass., 3 décembre 2007, n° S.06.0088.F), selon laquelle l'ordre public international belge s'oppose à la reconnaissance en Belgique des conséquences d'un mariage valablement conclu à l'étranger lorsque l'un des époux, au moment du mariage, était déjà lié par un mariage non encore dissous à une personne dont le droit national n'accepte pas la polygamie.

Toutefois, le Médiateur pour les Pensions se demande si, *en l'espèce*, les conséquences de la bigamie sur le plan de l'octroi de la pension belge, en particulier son octroi au taux ménage à M. Hassani, sont telles qu'elles doivent être considérées comme incompatibles avec l'ordre public international belge.

S'inspirant notamment des tendances en ce sens dans la jurisprudence récente, le Médiateur se demande s'il ne convient pas d'adopter une interprétation plus souple de l'ordre public international belge (l'article 21, alinéas 2 et 3 du Code de droit international privé recèle en effet une telle lecture assouplie pour en

apprécier les conséquences et définit le critère de proximité : dans cette appréciation, l'intensité du lien avec la lex fori doit également être mesurée) que celle pratiquée par le SFP.

Le Médiateur pour les Pensions se réfère à l'arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 20 décembre 2017⁴², dont voici le compte rendu.

Un Marocain épouse une Belge en 1973.

Un divorce par consentement mutuel a lieu en 1988, dont la procédure a démarré au début de 1987.

Dans l'intervalle, l'intéressé se remarie avant que le divorce ne soit prononcé.

Son ex-femme se remarie aussi.

L'intéressé, ex-conjoint, acquiert la nationalité belge en 2003.

A ses 65 ans (2015), il demande sa pension. Sa pension est calculée par le SFP au taux d'isolé parce que, selon le SFP, le deuxième mariage n'était pas valide à la date d'effet de la pension car il avait été conclu avant la dissolution régulière du premier mariage.

Selon le SFP, l'article 147 du Code civil a ainsi été violé.

Il y a bien eu bigamie, même si ce ne fut que pour une période de trois mois seulement. De plus, cette situation s'est produite loin dans le passé.

La Cour du Travail de Bruxelles a jugé que de telles situations n'étaient pas contraires à l'ordre public belge, d'autant plus que la bigamie n'avait jamais été visible, que l'intéressé n'avait jamais eu la possibilité de former un mariage bigame et que la première personne impliquée dans cette situation ne s'en était jamais plainte, elle-même s'étant remariée.

La Cour invoque encore d'autres arguments, qui ne font que confirmer l'absence de conflit avec notre ordre public international. La Cour relève, entre autres, que l'INASTI - qui est également intervenu - a bien quant à lui accordé une pension au taux de ménage lors du calcul, contrairement au SFP. L'INASTI l'a fait parce que les intéressés étaient considérés comme mariés dans le registre national et vivaient à la même adresse.

Pour le surplus, les parties entretiennent une relation de mariage paisible depuis 1988.

La Cour du Travail de Bruxelles a donc jugé que la position du SFP constituait une ingérence injustifiée dans le droit à la vie privée et familiale de l'intéressé.

Le fait qu'il ait commis une erreur lors de son remariage, puisqu'il n'avait pas attendu la transcription de son divorce, ne peut conduire à un refus d'enfin reconnaître, pour la première fois, ce mariage 25 ans plus tard.

Selon le Médiateur pour les Pensions, pour vérifier si les conséquences du mariage bigame sont compatibles avec l'ordre public en Belgique, il y a plusieurs éléments à prendre en compte dans la plainte de M. Hassani qui sont très similaires à cet arrêt, et plus précisément :

- un mariage bigame qui a été contracté légalement à l'étranger conformément à la loi de ce pays ;
- le mariage bigame n'a pas été concrètement constaté (dans l'arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles, cette situation n'avait perduré que 3 mois, et dans le cas de M. Hassani, il y avait déjà séparation de fait de la première épouse lors du mariage bigame) ;

⁴² Arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 20 décembre 2017, R.G. 2016/AB/733

- le mariage bigame remonte à un passé lointain (dans l'arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles, les faits remontaient à plus de 25 ans, dans le cas de l'intéressé à plus de 30 ans, et la situation de bigamie n'existe plus au moment où le droit à pension naît).

En outre, le mariage de M. Hassani avec Mme Korkmaz est reconnu par la commune. Si M. Hassani souhaitait épouser à nouveau Mme Korkmaz afin de percevoir sa pension au taux de ménage, la commune l'aurait informé du fait qu'il était déjà marié ... à Mme Korkmaz.

Fort de ces constats, le Médiateur demande au SFP de réexaminer, en l'espèce, la compatibilité avec l'ordre public international belge et, en particulier, de réexaminer la violation potentielle de l'ordre public à la lumière de l'intensité du lien entre la situation et l'ordre juridique belge et à celle de la gravité de l'effet que l'application du droit étranger aurait.

Et le service juridique du SFP répond positivement à cette question. S'il fait valoir que la situation factuelle n'est pas identique à celle de l'arrêt du Cour du Travail de Bruxelles, il accepte toutefois de procéder à une nouvelle analyse pour déterminer s'il y a eu ou non, violation de l'ordre public belge.

Lors de cet examen, le service juridique constate ce qui suit.

En épousant d'abord Mme Polat en Belgique conformément au droit belge, M. Hassani a opté pour la monogamie lors de son premier mariage. En effet, l'article 147 du Code civil dispose : « On ne peut contracter un second mariage avant la dissolution du premier. »

Dans certains pays, en revanche, le mariage polygame est possible. A ce propos, l'article 27, § 1 du Code de droit international privé stipule qu'un acte authentique étranger est reconnu en Belgique par toute autorité sans qu'il faille recourir à aucune procédure si sa validité est établie conformément au droit applicable en vertu de la présente loi, (...) et cela sans préjudice de l'article 21. L'article 21 prévoit que l'application d'une disposition du droit étranger désigné par ce code est écartée dans la mesure où elle produirait un effet manifestement incompatible avec l'ordre public.

L'incompatibilité avec l'ordre public belge s'apprécie en tenant compte, notamment, de l'intensité du rattachement de la situation avec l'ordre juridique belge et de la gravité de l'effet que produirait l'application de ce droit étranger. En l'espèce, il convient donc de déterminer si les effets d'un mariage valablement contracté à l'étranger sont ou non contraires à l'ordre public⁴³.

Conclusion

Après analyse, le SFP aboutit à la conclusion que les conséquences du mariage bigame sur le plan des pensions ne constituent pas une violation de l'ordre public et fait valoir ce qui suit :

- Le mariage de M. Hassani et Mme Korkmaz a eu lieu au Maroc, conformément à la loi marocaine, et est valable au Maroc ;
- La bigamie n'a jamais été ostentatoire en pratique, M. Hassani et Mme Polat étaient séparés de fait au moment de son second mariage ; il est clair que M. Hassani n'a jamais eu l'intention de former un mariage bigame avec ses première et deuxième épouses ;
- La situation de la bigamie a pris fin il y a plus de 30 ans ;
- M. Hassani divorce de sa première femme et met fin à la situation de bigamie avant de demander au SFP une reconnaissance de cette situation ;
- La première épouse n'est en aucun cas concernée ni impliquée dans cette affaire. Elle pourrait, si nécessaire, réclamer le droit à une pension de conjoint divorcé. Ces droits seraient examinés sans que le

⁴³ Article 21 du Code de droit international privé : la Cour de Cassation a confirmé cette interprétation dans trois arrêts : 14 février 2011 (n° S.10.0031.F/8), 18 mars 2013 (n° S.11.0068.F/1) et 15 décembre 2014 (n° S.14.0030.F/1) : « l'ordre public international belge ne s'oppose généralement pas à la reconnaissance en Belgique des effets d'un mariage validement contracté par les conjoints à l'étranger en conformité avec leur loi nationale lorsque l'un des conjoints était, au moment de ce mariage, déjà engagé dans les liens d'un mariage non encore dissous avec une personne dont la loi nationale admet la polygamie (...) »

mariage avec Mme Korkmaz n'ait d'impact ;

- Le mariage de M. Hassani avec Mme Korkmaz a été reconnu par les autorités administratives comme le confirme la composition de famille telle que mentionnée par la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

En conséquence, la pension au taux d'isolé initialement accordée à M. Hassani suite à l'examen d'office du fait qu'il atteignait l'âge de la pension sera convertie en pension au taux de ménage à compter du 1^{er} août 2017 (décision du 27 septembre 2019). La pension de l'intéressé passe ainsi de 1.238,22 euros bruts par mois à 1.547,29 euros bruts par mois. Sa pension de conjoint divorcé, qui n'était que de 0,47 euro par mois, doit bien sûr être supprimée.

Les arriérés ont été calculés pour la période allant du 1^{er} août 2017 au 30 novembre 2019 inclus. Etant donné que l'intéressé bénéficiait d'une Garantie de revenus aux personnes âgées, avant de procéder au paiement des arriérés, il a d'abord fallu compenser la dette résultant de la réduction de la GRAPA dont bénéficiait M. Hassani⁴⁴. Le 6 décembre 2019, M. Hassani a finalement perçu une somme de 8.170,72 euros.

DOSSIER 33614

Les faits

M. Arlans, de nationalité marocaine, a épousé Mme Van Beek, de nationalité belge, en Belgique le 17 juin 1978⁴⁵. Mme Van Beek a toujours vécu en Belgique. M. Arlans est venu vivre en Belgique l'année du mariage.

Le 30 octobre 1980, M. Arlans épouse au Maroc Mme Kurt, de nationalité marocaine⁴⁶.

Depuis octobre 1981, M. Arlans et sa première épouse, Mme Van Beek, vivent séparés de fait, ayant des adresses différentes.

Le divorce entre M. Arlans et Mme Van Beek est prononcé par un jugement du Tribunal de première instance d'Anvers du 22 mars 1983. Le divorce est transcrit dans le registre de l'état civil le 2 mai 1983.

En décembre 1983, Mme Kurt rejoint M. Arlans en Belgique. Ils vivent encore ensemble aujourd'hui.

M. Arlans acquiert la nationalité belge en 1998. Mme Kurt acquiert la nationalité belge en 2002.

M. Arlans perçoit une pension de salarié au taux d'isolé depuis août 2017, complétée d'une pension de conjoint divorcé de sa première épouse, Mme Van Beek.

Le 3 novembre 2017, M. Arlans introduit une plainte auprès du service plaintes du SFP, libellée comme suit :

« Par la présente je souhaite introduire une plainte concernant le montant qui m'est versé compte tenu de ma situation familiale.

En effet, je suis pensionné depuis août 2017. Je reçois depuis une pension au taux d'isolé.

Or, je suis marié depuis 1980 avec Madame Kurt.

Je vous ai contacté via votre formulaire de contact le 4/10/2017 à ce propos, il n'a jamais été répondu à ma demande. J'ai pris contact par téléphone le 27/10/2017. Vos services m'ont confirmé que je touchais « un taux d'isolé » étant donné mon statut de « personne divorcée » et m'a renvoyé vers la commune afin de demander une modification des données qui sont transmises via la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale.

⁴⁴ La GRAPA doit être réduite car les pensions sont prises en compte à concurrence de 90 % lors du calcul de la GRAPA.

⁴⁵ Le Médiateur constate que Mme Van Beek était déjà mariée en Belgique de 1967 à 1973.

⁴⁶ Le contenu de cet acte de mariage n'a pas été accessible.

J'ai contacté la commune de Molenbeek-Saint-Jean, qui a confirmé que j'étais bien marié depuis 1980 avec Mme Kurt et que ce mariage sortait entièrement ses effets depuis 1983, année durant laquelle j'ai divorcé de ma première épouse, d'une part, et que Madame Kurt m'a rejoint en Belgique, d'autre part.

En effet, je me suis marié en 1978 en Belgique avec Madame Van Beek. En 1980, je me suis à nouveau marié au Maroc avec Madame Kurt. Ce mariage n'a pu être reconnu en Belgique à ce moment en raison de la bigamie. Cependant en 1983, j'ai divorcé en Belgique de ma première épouse, ma seconde épouse est ainsi redevenue mon unique épouse et m'a rejoint en Belgique dans le cadre d'un regroupement familial. Depuis 1983, ce second mariage sort donc entièrement ses effets.

Ainsi, je vous demande de bien vouloir réexaminer mon droit à la pension et de bien vouloir m'octroyer la pension au « taux de ménage », y compris les arriérés depuis août 2017. En effet, malgré la dernière mention « divorcé » disponible dans les données transmises par la Banque-Carrefour, le mariage conclu en 1980 doit être considéré comme valable et sortir tous ses effets.

Pour preuve, vous trouverez ci-joint un certificat de résidence avec historique. Vous verrez que mon état civil est bien « marié ». »

Le service plaintes du SFP a demandé une analyse juridique auprès du service juridique du SFP.

Celui-ci a répondu ce qui suit:

« Bonjour,

Vous pouvez trouver ci-dessous mon avis relatif aux cas de bigamie :

Lorsqu'il s'agit d'un mariage polygamique après un autre mariage contracté dans un pays qui autorise la polygamie, entre nationaux desdits pays, on admet généralement que le deuxième mariage peut sortir ses effets en matière de pension après la dissolution régulière du premier mariage étant donné que la contrariété à l'ordre public disparaît lorsque le premier mariage est régulièrement dissous (et que, par souci de réalité, l'ONP ne peut pas contraindre ces gens à se marier une seconde fois).

Par contre, quand on est en présence d'un premier mariage qui a été conclu en Belgique avec une femme belge, la doctrine estime qu'il y a une option de monogamie lors de ce premier mariage en Belgique et que le mariage bigame est doublement contraire à l'ordre public.

« L'option de monogamie faite au moment de la première célébration interdit au mari d'invoquer par la suite le statut polygamique. » (F. Rigaux, Droit international privé, T I, p. 361).

La Cour de Cassation a prononcé le 3 décembre 2007 un arrêt qui dit pour droit :

« L'ordre public international belge s'oppose à la reconnaissance en Belgique des effets d'un mariage valablement contracté à l'étranger lorsque l'un des conjoints était, au moment de ce mariage, déjà engagé dans les liens d'un mariage non encore dissous avec une personne dont la loi nationale n'admet pas la polygamie.

En constatant, tant par ses motifs propres que par ceux du jugement entrepris qu'il adopte, que la demanderesse et son défunt mari, tous deux de nationalité marocaine, ont contracté mariage au Maroc alors que n'était pas encore dissoute la précédente union matrimoniale de celui-ci avec une femme belge, l'arrêt justifie légalement sa décision de ne reconnaître aucun effet à cette seconde union. »

Cet arrêt est intervenu dans un litige portant sur le refus de la pension de survie à la seconde veuve d'un travailleur marocain qui avait épousé en premières noces une femme belge en Belgique et dont le premier mariage belge n'avait pas été dissous avant le décès du mari.

Dans le cas d'espèce que vous me soumettez, le second mariage marocain a bien été contracté au moment où le premier mariage avec une femme belge n'était pas dissous.

Par conséquent, je suis d'avis de ne pas donner d'effet au second mariage bigame même après la dissolution du premier mariage belge.

Je suis consciente que du point de vue pratique, cet avis a des conséquences défavorables pour certains pensionnés qui n'obtiennent pas le taux ménage pour le deuxième mariage bigame alors qu'ils s'estiment remariés.

Lorsque le pensionné réside en Belgique, il me paraît qu'une erreur a été commise par la commune de résidence qui n'aurait pas dû inscrire et donc reconnaître le mariage marocain célébré avant la dissolution du mariage belge.

S'ils avaient été correctement informés, les intéressés auraient ainsi pu contracter un mariage postérieurement à la dissolution du mariage belge et le taux ménage aurait été octroyé sans hésitation.

J'espère avoir répondu à votre demande.

Bien à vous. »

Cette réponse a été convertie par le service des plaintes du SFP en un langage plus facilement lisible et accessible et transmise au plaignant.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a proposé de réexaminer la compatibilité avec l'ordre public international belge dans cette affaire également, et de réexaminer le critère de la violation de l'ordre public, en tenant compte de l'intensité du lien de la situation avec l'ordre juridique belge et de la gravité de l'effet que l'application du droit étranger aurait.

Là encore, le Médiateur s'est demandé s'il ne convenait pas d'adopter une interprétation plus souple de l'ordre public international belge (l'article 21, alinéas 2 et 3 du Code de droit international privé recèle en effet une telle lecture assouplie pour en apprécier les conséquences et définit le critère de proximité : dans cette appréciation, l'intensité du lien avec la lex fori doit également être mesurée) que celle pratiquée par le SFP. Le Médiateur pour les Pensions se réfère à nouveau à l'arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 20 décembre 2017⁴⁷.

Ici aussi, divers éléments déterminants, utiles pour déterminer si les conséquences d'un mariage bigame violent l'ordre public en Belgique, sont dans une large mesure comparables à cet arrêt :

- un mariage bigame qui a été célébré légalement à l'étranger selon la législation de ce pays ;
- le mariage bigame n'a pas été visible (dans l'arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles 3 mois, et dans le cas présent pas de cohabitation avec la seconde épouse pendant le mariage bigame) ;
- le mariage bigame remonte à un passé lointain (dans l'arrêt Cour du Travail de Bruxelles, il y a plus de 25 ans, et en l'occurrence plus de 30 ans, et ce mariage n'existe plus au moment où le droit à pension est né).

En outre, le mariage de M. Arlans avec Mme Kurt a été reconnu par la commune. Si M. Arlans souhaite épouser de nouveau Mme Kurt afin qu'il puisse recevoir la pension au taux ménage, la commune l'informerait du fait qu'il est déjà marié à Mme Kurt.

Le service juridique du SFP conclut ainsi :

⁴⁷ Arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 20 décembre 2017, R.G. 2016/AB/733

« Toujours selon l'article 46 du Code de droit international privé, les conditions de validité du mariage Dépendent de la nationalité des époux au moment de la célébration du mariage.

Au moment de la célébration de leur mariage en 1980, Monsieur Arlans et Madame Kurt sont tous les deux de nationalité marocaine.

Le Maroc autorisant la polygamie, leur mariage est tout à fait valable selon le droit marocain.

Cependant, en se mariant dans un premier temps en Belgique selon le droit belge avec Madame Van Beek, Monsieur Arlans a fait option de monogamie lors de son premier mariage⁴⁸.

La tendance dominante de la jurisprudence estime que si la conclusion d'un mariage polygame n'est pas possible en Belgique, il convient de ne pas refuser tout effet à un mariage polygamique conclu à l'étranger pour autant que l'effet demandé ne soit pas contraire à l'ordre public international belge⁴⁹.

L'article 147 du Code civil n'implique pas de dénier tout effet à une situation de polygamie. En conséquence, il est interdit d'acquérir en Belgique des droits contraires à ces dispositions. Ceci n'empêche pas de reconnaître des effets à un droit acquis à l'étranger de manière non frauduleuse qui est compatible avec droit international privé belge⁵⁰.

L'article 27, § 1 du Code de droit international privé stipule qu'un acte authentique étranger doit être reconnu en Belgique sans recours à aucune procédure, sauf disposition contraire des articles 18 et 21 du Code.

Afin d'apprécier la compatibilité des effets d'un droit étranger avec le droit international privé belge, le juge doit tenir compte de l'intensité du lien entre la situation et l'ordre juridique belge et de la gravité des conséquences que l'application de cette loi étrangère aurait⁵¹.

La politique du SFP était de ne pas donner suite au deuxième mariage tant que le premier mariage n'avait pas été correctement dissous, car la législation belge sur les pensions n'autorise qu'une seule épouse.

Toutefois, le divorce de M. Arlans et de Mme Van Beek a eu lieu en Belgique en application du droit belge. Ils sont donc valablement divorcés.

Quelles sont alors les conséquences de cette jurisprudence pour le mariage entre M. Arlans et Mme Kurt dans l'ordre juridique belge ?

Le mariage entre M. Arlans et Mme Van Beek a eu lieu au Maroc conformément au droit marocain et est donc valable au Maroc ;

- Il est clair que M. Arlans n'a jamais eu l'intention de former un mariage bigame avec sa première et deuxième épouse. La bigamie n'a jamais été visible en pratique. Bien que M. Arlans et Mme Van Beek vivaient encore ensemble lorsque M. Arlans a épousé Mme Kurt, Mme Kurt n'est venue en Belgique qu'en décembre 1983, après la séparation de fait de Mme Van Beek et M. Arlans ;
- La situation de la bigamie a pris fin il y a plus de 35 ans ;

48 Article 147 du Code civil: « On ne peut contracter un second mariage avant la dissolution du premier. »

49 Article 21 du Code de droit international privé ; la Cour de Cassation a confirmé cette interprétation dans trois arrêts du 14 février 2011 (n° S.10.0031.F/8), 18 mars 2013 (n° S.11.0068.F/1) et 15 décembre 2014 (n° S.14.0030.F/1): « l'ordre public international belge ne s'oppose généralement pas à la reconnaissance en Belgique des effets d'un mariage validement contracté par les conjoints à l'étranger en conformité avec leur loi nationale lorsque l'un des conjoints était, au moment de ce mariage, déjà engagé dans les liens d'un mariage non encore dissous avec une personne dont la loi nationale admet la polygamie. »

50 Tribunal du Travail de Bruxelles, Jugement du 27 mai 2010, R. G. 2007/AB/50384

51 Article 21 du Code de droit international privé: « L'application d'une disposition du droit étranger désigné par la présente loi est écartée dans la mesure où elle produirait un effet manifestement incompatible avec l'ordre public.
Cette incompatibilité s'apprécie en tenant compte, notamment, de l'intensité du rattachement de la situation avec l'ordre juridique belge et de la gravité de l'effet que produirait l'application de ce droit étranger.
Lorsqu'une disposition du droit étranger n'est pas appliquée en raison de cette incompatibilité, une autre disposition pertinente de ce droit ou, au besoin, du droit belge, est appliquée. »

- M. Arlans est divorcé de sa première femme et a donc mis fin à la situation de bigamie avant de demander au SFP de reconnaître cette situation ;
- La première épouse, Mme Van Beek, n'est en aucun cas impliquée dans cette affaire ;
- Le mariage de M. Arlans avec Mme Kurt a été reconnu par les autorités administratives belges, comme en témoigne la composition familiale fournie par la commune de Molenbeek-Saint-Jean.

Conclusion

Au vu des circonstances de l'espèce, on peut conclure que le mariage de M. Arlans avec Mme Kurt peut être reconnu en Belgique, car il n'est pas contraire à l'ordre public belge.

Le SFP a revu le dossier et notifié une décision le 5 novembre 2019. Le montant de la pension de M. Arlans est passé de 1.125,66 bruts par mois à 1.406,63 euros bruts par mois en raison de la conversion d'une pension au taux d'isolé en une pension au taux de ménage. La pension du conjoint divorcé, qui ne s'élevait qu'à 3,59 euros par mois, a disparu. Pour la période allant de août 2017 à septembre 2019, des arriérés de pension de 7.383,87 euros ont été versés.

2. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'une répudiation à l'étranger

DOSSIER 33601

Le 9 septembre 2019, un assistant social a déposé une plainte au nom de M. Aydin auprès du Service de médiation pour les Pensions, titulaire d'une procuration. Il n'est pas d'accord que le SFP ne reconnaisse pas la répudiation de Mme Ylmaz par M. Aydin comme une forme de dissolution valable de leur mariage.

Les faits

En 1950, M. Aydin, de nationalité marocaine, épouse au Maroc Mme Arslan, également de nationalité marocaine.

M. Aydin vit en Belgique depuis 1971.

Mme Arslan décède le 4 juin 1981 à Bruxelles, le laissant alors veuf.

Le 31 juillet 1981, l'intéressé épouse au Maroc Mme Ylmaz, également de nationalité marocaine. Elle réside avec lui en Belgique dès 1982, mais ils sont séparés de fait à partir de 1994.

A partir du mois d'août 1996, M. Aydin touche une pension de retraite de travailleur salarié au taux de ménage. Toutefois, en raison de la séparation de fait, la moitié de cette somme lui est versée. L'autre moitié de la pension au taux de ménage est versée à son épouse Mme Ylmaz⁵².

Le 31 août 2000, Mme Ylmaz est répudiée par son mari au Maroc. Suite à cela, Mme Ylmaz retourne vivre au Maroc.

Le 7 septembre 2000, M. Aydin épouse au Maroc Mme Kaya, qui est également de nationalité marocaine. Mme Kaya réside en Belgique à partir de 2002 et acquiert la nationalité belge en 2012.

L'avocat de M. Aydin a demandé à plusieurs reprises au SFP de considérer son client comme marié à Mme Kaya.

⁵² En application de l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, la pension d'un conjoint séparé prend effet dès que la pension de l'autre conjoint est accordée. Il n'y a pas d'âge minimum pour son octroi.

A chaque fois, il reçoit la même réponse du SFP : celui-ci ne reconnaît pas la répudiation de Mme Ylmaz comme un mode de dissolution valable de leur mariage et considère que M. Aydin est donc toujours marié à Mme Ylmaz, bien qu'ils vivent séparés de fait.

Par ailleurs, le SFP répond le 14 avril 2018 qu'il recommande d'engager une procédure de divorce devant les autorités judiciaires belges afin de dissoudre le mariage avec Mme Ylmaz, ajoutant que cette procédure est assez simple et peut être effectuée rapidement. Dès que le divorce aura été transcrit dans les registres de l'état civil, le SFP examinera si une pension au taux de ménage peut être accordée sur la base du mariage avec Mme Kaya.

En réponse, M. Aylin fournit au SFP différents documents afin de prouver que son mariage avec Mme Ylmaz a bien été dissous, en particulier :

- L'acte de divorce révocable du 31 août 2000, par lequel il requiert acte de ce : « qu'il divorce de sa femme susnommée par répudiation simple première, révocable sauf expiration du délai de retraite légale de l'épouse »;
- L'acte de mariage du 7 septembre 2000 à Mme Kaya dans lequel M. Ylmaz est renseigné comme étant « divorcé » ;
- Une attestation de divorce définitif de 2004 de la section notariale du Tribunal de première instance de l'Ain Chock-Hay Hassani-Casablanca entre M. Aylin et Mme Ylmaz ;
- Un témoignage de la section notariale du Tribunal de première instance de l'Ain Chock-Hay Hassani-Casablanca établissant la répudiation définitive entre M. Aylin et Mme Ylmaz ;
- Un jugement rendu le 8 juillet par le Tribunal de première instance d'Inezgane qui établit que la répudiation entre M. Aylin et Mme Ylmaz est irrévocable ;
- Un témoignage de la division notariale du Tribunal de première instance d'Inezgane établissant que la répudiation entre M. Aylin et Mme Ylmaz est définitive.

Commentaires

La « répudiation » est une forme de divorce qui peut avoir lieu d'office sur la base d'une simple déclaration de la volonté de l'homme et ce, même sans que la femme n'en soit informée.

En droit belge, un divorce doit être prononcé de manière contradictoire.

Le fait que la répudiation ne peut avoir lieu qu'à l'initiative du conjoint et que la conjointe ne peut s'y opposer valablement est une caractéristique inhérente à l'institution de la répudiation, confirmée à l'époque par la loi marocaine.

La répudiation unilatérale (talaq) semble donc incompatible avec le principe d'égalité entre hommes et femmes, qui est un principe fondamental de l'ordre juridique belge. Il n'est donc pas illogique qu'une répudiation en droit marocain soit parfois attaquée comme n'étant pas un divorce emportant des conséquences juridiques.

Toutefois, selon le Médiateur pour les Pensions, il ne peut être conclu in abstracto qu'il y a violation de l'ordre public international belge. Cette violation doit être examinée au cas par cas et selon les circonstances de l'affaire.

En effet, malgré le principe général précisé à l'article 57, § 1 « Un acte établi à l'étranger constatant la volonté du mari de dissoudre le mariage sans que la femme ait disposé d'un droit égal ne peut être reconnu en Belgique. », le paragraphe 2 de ce même article l'article 57 du Code de droit international privé prévoit une exception : « § 2. Toutefois, un tel acte peut être reconnu en Belgique après vérification des conditions cumulatives suivantes :

- 1° l'acte a été homologué par une juridiction de l'Etat où il a été établi;
- 2° lors de l'homologation, aucun époux n'avait la nationalité d'un Etat dont le droit ne connaît pas cette forme de dissolution du mariage;

3° lors de l'homologation, aucun époux n'avait de résidence habituelle dans un Etat dont le droit ne connaît pas cette forme de dissolution du mariage;

4° la femme a accepté de manière certaine et sans contrainte la dissolution du mariage;

5° aucun motif de refus visé à l'article 25 ne s'oppose à la reconnaissance. »

Dans cette affaire, le Médiateur pour les Pensions a demandé au service juridique du SFP de reconsidérer la position selon laquelle la répudiation ne pouvait être reconnue au vu des documents soumis au SFP par l'intéressé.

Le service juridique du SFP a effectué l'analyse suivante, à laquelle le Médiateur pour les Pensions souscrit totalement.

Selon la jurisprudence récente⁵³, la validité des répudiations et leurs conséquences sur la dissolution d'un mariage doivent être examinées exclusivement par rapport au respect de l'ordre public et ce en analysant la gravité des effets de la reconnaissance de la répudiation sur l'ordre public belge et les critères de rattachement de la situation d'espèce avec la Belgique.

En effet, les Cours et Tribunaux considèrent qu'il est inutile d'analyser le respect des droits de la défense lors d'une répudiation unilatérale « talaq », car les droits de la défense n'existent pas dans de telles procédures. Il s'agit d'un privilège reconnu au mari de mettre fin au mariage de manière discrétionnaire. C'est une procédure unilatérale à laquelle ne peut s'appliquer le contrôle des droits de la défense tels que consacrés dans notre ordre juridique belge par l'article 6, § 1 de la Convention européenne des Droits de l'Homme⁵⁴.

Quant au critère de violation de l'ordre public, ce dernier doit s'apprécier in concreto. En l'occurrence, les liens de rattachement avec la Belgique sont faibles :

- Le mariage entre Monsieur Aylin et Madame Ylmaz s'est déroulé au Maroc ;
- Ils sont tous les deux de nationalité marocaine ;
- Les époux étaient déjà séparés de fait depuis 1994, soit six ans avant la répudiation ;
- La répudiation a eu lieu au Maroc conformément au droit marocain ;
- Le mariage entre Monsieur Aylin et sa troisième épouse, Madame Kaya, a eu lieu au Maroc ;
- Madame Kaya était également de nationalité marocaine au moment de son mariage avec Monsieur Aylin.

Le seul critère de rattachement avec la Belgique est le fait que les trois intéressés résident ou ont momentanément résidé sur le territoire belge.

En outre, les conditions de validité du mariage étant déterminées par le droit de la nationalité des époux⁵⁵, le mariage entre Monsieur Aylin et Madame Kaya est tout à fait valable selon le droit marocain. La répudiation étant un mode de dissolution de mariage valable au Maroc, Monsieur Aylin était effectivement divorcé de sa seconde épouse lorsqu'il a épousé Madame Kaya. Il n'est pas question de bigamie dans le cas d'espèce.

Conclusion

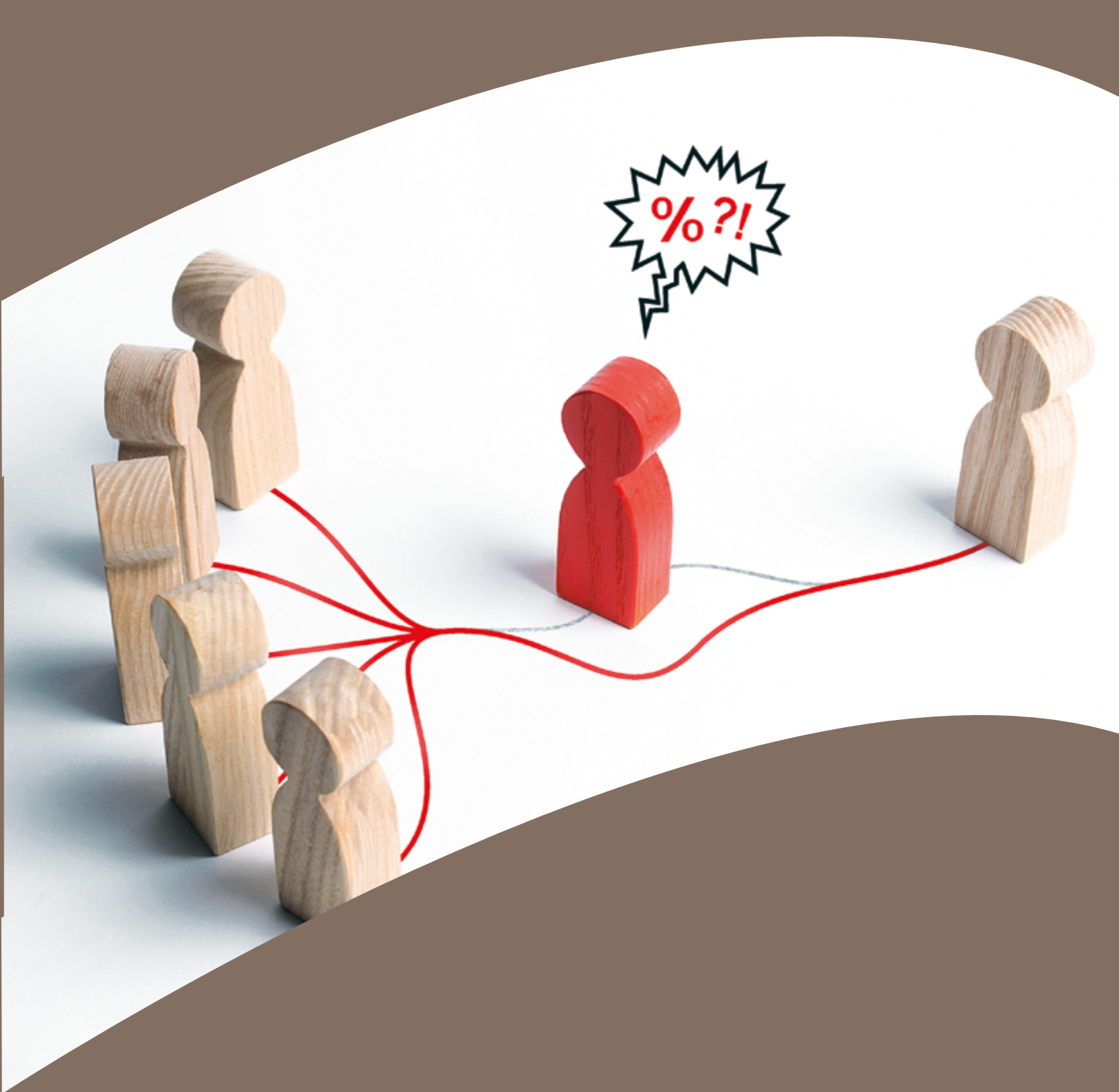
Il en résulte que la pension au taux de ménage est payable à M. Aylin si Madame Kaya ne perçoit pas de pension propre ni de revenus professionnels ou d'allocations sociales. Ces conditions d'octroi peuvent maintenant être examinées.

53 Arrêt de la Cour du Travail de Liège du 14 mai 2019, R. G. 2017/AU311; Arrêt de la Cour du Travail de Liège du 8 mai 2018, R. G. 2016/AU726; Arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles, 14 mars 2019, A. R. 2017/AB/166, Jugement du Tribunal du Travail de Bruxelles du 13 juin 2017, R. G. 16/1879/A

54 Article 6, § 1 de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme : « Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement, publiquement et dans un délai raisonnable, par un tribunal indépendant et impartial, établi par la loi, qui décidera, soit des contestations sur ses droits et obligations de caractère civil, soit du bien-fondé de toute accusation en matière pénale dirigée contre elle. Le jugement doit être rendu publiquement, mais l'accès de la salle d'audience peut être interdit à la presse et au public pendant la totalité ou une partie du procès dans l'intérêt de la moralité, de l'ordre public ou de la sécurité nationale dans une société démocratique, lorsque les intérêts des mineurs ou la protection de la vie privée des parties au procès l'exigent, ou dans la mesure jugée strictement nécessaire par le tribunal, lorsque dans les circonstances spéciales la publicité serait de nature à porter atteinte aux intérêts de la justice. »

55 Article 46 du Code de droit international privé: « Sous réserve de l'article 47, les conditions de validité du mariage sont régies, pour chacun des époux, par le droit de l'Etat dont il a la nationalité au moment de la célébration du mariage. »

Madame Ylmaz cesse de percevoir sa pension de retraite de conjoint séparé (la moitié de la pension au taux de ménage). Elle pourra cependant introduire une demande de pension d'épouse divorcée lorsqu'elle aura atteint l'âge requis.



CHAPITRE 5

Le Médiateur comme mode alternatif de règlement des conflits

Le Médiateur comme mode alternatif de règlement des conflits

Dans ce chapitre, nous examinons comment, grâce à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a indemnisé un retraité qui avait subi un préjudice dont la responsabilité était incontestablement imputable à l'INASTI en prenant une décision sur l'assimilation d'une période d'études trop tardive et pour lequel le préjudice consistant en un montant de pension perdu était plutôt faible et pouvait être calculé de manière précise, immédiatement sans procédure judiciaire.

Ce dossier, ainsi que les dossiers du chapitre précédent où le Médiateur pour les Pensions a signalé au SFP les nouvelles tendances de la jurisprudence concernant la compatibilité ou non d'un mariage bigame valablement contracté à l'étranger avec l'ordre public international belge et, d'autre part, la compatibilité ou non d'une répudiation à l'étranger avec l'ordre public international belge montrent que le Médiateur peut jouer un rôle important au titre de mode alternatif de règlement des conflits.

Ces dernières années, il y a clairement eu un engagement politique en faveur de la promotion de modes alternatifs de résolution des conflits, tels que la médiation, afin notamment de soulager les tribunaux de leur charge.

Toute personne qui n'est pas d'accord avec une décision concernant sa pension peut, au lieu d'introduire un recours devant le tribunal, s'adresser au Service de médiation pour les Pensions afin d'obtenir le rétablissement de ses droits par la médiation.

Il ne fait aucun doute que le Service de médiation pour les Pensions dispose de plusieurs atouts : la gratuité, le caractère moins formel et le délai de traitement plus court par rapport aux procédures judiciaires sont autant de raisons d'opter pour une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation pour les Pensions, absolument indispensable pour une question aussi complexe que les pensions, renforce ces atouts. Last but not least, les résultats obtenus depuis plus de 20 ans doivent également y être mentionnés.

1. Dédommagement accordé par l'INASTI après médiation du Service de médiation pour les Pensions : régularisation trop tardive de la période d'études à l'origine d'un impact négatif sur la décision de pension

L'autorité peut adopter une attitude passive et laisser au citoyen le soin d'intenter une action en justice s'il estime qu'un dommage a été subi à la suite d'une faute de l'administration.

Cependant, comme dans la plupart des cas les sommes en jeu sont faibles, le retraité considère qu'il s'agit là d'une lutte inégale du faible citoyen contre la toute-puissante autorité.

En raison des coûts de procédure qui sont associés à une action en justice, le citoyen l'abandonne souvent. Toutefois, du point de vue de la bonne administration, le Médiateur pour les Pensions estime qu'une approche plus proactive est nécessaire dans de tels cas.

Une administration veille aux intérêts des citoyens, également si ceux-ci peuvent subir un préjudice du fait des actions de l'administration. Cela signifie que l'administration doit toujours mettre en balance l'intérêt général et les intérêts des citoyens concernés.

En général, on peut attendre d'une administration qu'elle recherche activement si ses actions causent des dommages aux citoyens et, dans l'affirmative, d'accorder une forme de compensation de son propre chef.

Dans le Rapport annuel 2012, nous avons évoqué un cas dans lequel l'INASTI a été la première administration des pensions, après une médiation du Service de médiation pour les Pensions, à verser immédiatement un dédommagement sans procédure judiciaire. Dans ce dossier, un citoyen avait subi un préjudice dont la responsabilité était incontestablement imputable à l'INASTI, le dommage était plutôt faible (les frais de procédure étaient plus élevés que le dommage) et il pouvait être calculé de manière précise.

Une fois de plus, en 2019, l'INASTI s'est montré ouvert et convivial et a accordé un dédommagement.

Le Service de médiation pour les Pensions veut montrer ici qu'il peut être une alternative aux tribunaux et peut donc contribuer à alléger la charge de travail des tribunaux.

Toute personne qui n'est pas d'accord avec une décision concernant sa pension peut, au lieu d'introduire un recours devant le tribunal, s'adresser au Service de médiation pour les Pensions afin d'obtenir le rétablissement de ses droits par la médiation.

Un exemple :

DOSSIERS 32079

Les faits

M. Debouw atteint ses 65 ans au cours du mois de septembre 2017. Il a majoritairement exercé une activité professionnelle en tant que travailleur indépendant (architecte).

Avant de devenir indépendant, il a étudié en Belgique de 1972 à 1978. Quelques années plus tard, il a fait un troisième cycle d'études en Pologne, notamment de 1980 à 1986.

Il n'est pas clairement établi s'il pourrait recevoir une pension polonaise pour la période polonaise (d'études)⁵⁶. Il l'indique comme telle sur la première information qui lui est demandée.

L'existence d'une petite période d'emploi en tant que salarié signifie que le Service Fédéral des Pensions agit en tant qu'organe de liaison dans l'échange de données sur les pensions avec le service des pensions

⁵⁶ Ce n'est pas clair pour l'intéressé de savoir si la période en Pologne est considérée comme période de travail ou période d'études: en effet il possède un document dans lequel il est mentionné comme « employé » ; un document qu'il a remis à l'INASTI.

polonais. En effet, il faut établir si l'intéressé ouvre ou non des droits à pension en Pologne pour sa période d'études avant que la Belgique puisse l'assimiler.

L'examen de ses droits à pension a été entamé d'office 15 mois avant la date légale de prise de cours⁵⁷ de sa pension de retraite, c'est-à-dire au cours du mois de juin 2016.

Les formulaires de liaison ont été envoyés pour la première fois à l'institution de retraite polonaise le 1^{er} février 2017. Elles avaient pour but de préciser si une pension pouvait être accordée en Pologne.

Le 16 mars 2017, l'intéressé et le SFP⁵⁸ ont reçu une décision de l'institution de retraite polonaise⁵⁹ selon laquelle aucune pension ne pouvait être octroyée en Pologne pour la période du troisième cycle (1980 à 1986).

Le 31 mars 2017, M. Debouw a demandé à l'INASTI ainsi qu'à sa caisse d'assurances sociales s'il était possible de payer des cotisations de régularisation pour la période d'études belge ainsi que pour la période d'études polonaise. Il y a joint la décision de refus de pension polonaise du 16 mars 2017.

Le 4 mai 2017, lors de l'examen d'office de ses droits à pension en tant que travailleur indépendant, l'INASTI l'informe que sa période d'études belge du 1^{er} janvier 1972 au 30 septembre 1978 peut être assimilée après paiement des cotisations de régularisation.

L'INASTI n'a pas encore pris de décision sur la régularisation demandée de la période d'études polonaise.

Dans l'intervalle, M. Debouw est autorisé à régulariser sa période d'études en Belgique et il la paie à temps (et aussi avant la date de prise de cours de sa pension).

A ce moment, la décision de l'INASTI quant à l'assimilation ou non de la période d'études polonaise est encore loin d'être prise.

C'est pourquoi, le 9 mai 2017, le service pension de l'INASTI a notifié à M. Debouw une décision provisoire d'octroi et de versement d'une pension de retraite à titre d'indépendant de 1.064,18 euros par mois à partir du 1^{er} octobre 2017 (12.154,76 euros par an). En effet, l'enquête et l'octroi de ses droits à pension définitifs sont bloqués dans l'attente de la décision de régulariser ou non sa période d'études polonaises et l'INASTI veut éviter que l'intéressé se retrouve sans revenus.

Le 8 août 2017, l'INASTI notifie une décision « définitive » de pension par laquelle l'intéressé se voit accorder une pension de 12.636,11 euros par an (indice 141,59) à partir du 1^{er} octobre 2017. La période d'études belge régularisée a été prise en compte. Malgré le fait que pour la période d'études en Pologne, une demande de régularisation était encore en cours d'examen auprès du service assimilation de l'INASTI, le service des pensions a pris une décision finale en matière de pension. La coordination entre le service des pensions de l'INASTI et le service assimilation de ce même Institut faisait défaut.

Le 24 octobre 2017, l'INASTI prend une deuxième décision finale de pension accordant à l'intéressé une pension de 12.770,10 euros par an à partir du 1^{er} octobre 2017 (indice 141,59). La raison invoquée est que cette décision a été prise à la suite d'une décision du 4 octobre 2017 dans un autre régime de pension. Toutefois, il n'y a pas de changement en ce qui concerne les détails de la carrière dans un autre régime de retraite.

Le Service de médiation pour les Pensions note que le troisième trimestre de 2017, au cours duquel l'intéressé avait travaillé comme indépendant, a été exclu de cette décision. En outre, le Service de médiation a établi

⁵⁷ 65 ans en septembre 2017

⁵⁸ Qui, dans le cadre des dispositions européennes en la matière, intervient comme intermédiaire dans l'enquête sur la pension polonaise éventuelle.

⁵⁹ La ZUS - Zakład Ubezpieczeń Społecznych

que la décision de l'autre régime n'avait pas changé, mais que la pension minimale avait été augmentée. En bref, la motivation était complètement incorrecte⁶⁰.

Enfin, après de nombreux échanges de courrier, le service assimilation de l'INASTI l'informe le 19 février 2018 que la période d'études en Pologne peut être régularisée à condition que des cotisations soient versées.

La caisse d'assurances sociales en est informée par l'INASTI et invite l'intéressé, le 13 avril 2018, à payer la cotisation de régularisation pour la période d'études polonaise. L'intéressé paie ces cotisations de régularisation.

En août 2018, M. Debouw prend contact avec le Service de médiation pour les Pensions donnant une description détaillée de l'état d'avancement du dossier d'attribution.

Il se plaint que le dossier relatif à la régularisation des années d'études en Pologne, qu'il avait demandé, traînait depuis beaucoup trop longtemps et qu'en conséquence, il craignait de ne pas recevoir finalement l'attribution de la part de pension (pour cette régularisation) avec effet rétroactif à la date de prise de cours de sa pension.

En effet, lors d'une visite effectuée fin 2017 par M. Debouw au service des pensions de l'INASTI à Anvers, il a été rapporté, selon l'intéressé, ce qui suit « Après le paiement du recalcul des cotisations de sécurité sociale dues pour la période d'études en Pologne, l'augmentation correspondante de la prestation de retraite sera appliquée rétroactivement puisque la demande date de bien avant la date de la retraite, c'est-à-dire 6 mois avant le 31 mars 2017. »

Toutefois, lors d'un contact téléphonique initié par M. Debouw en 2018, il a été informé que contrairement à l'affirmation de l'employée de l'INASTI, il n'est pas question d'effet rétroactif jusqu'au moment de la mise à la pension au 1^{er} octobre 2017.

Commentaires

La régularisation de la période d'études était encore couverte par les règlements applicables avant la loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension.

Il convient toutefois de noter que l'INASTI n'avait pas encore pris la décision de pension - compte tenu de l'absence de décision sur la régularisation ou non de la période d'études (en Pologne) - au moment de sa plainte.

Comme le paiement de la régularisation de la période d'études polonaise datait déjà du 18 mai 2018, nous avons demandé dans un premier temps à l'INASTI de prendre une décision de pension dans les meilleurs délais.

Le 8 novembre 2018, l'INASTI a notifié une nouvelle décision de pension octroyant 14.582,16 euros à partir du 1^{er} juin 2018. En raison de l'inclusion de la période d'études polonaises régularisée, sa pension d'indépendant a été augmentée, mais seulement à partir du 1^{er} juin 2018, c'est-à-dire le mois suivant le paiement effectif de la régularisation.

L'Ombudsman n'a pu que conclure que la date à partir de laquelle la période d'étude a été incluse dans la décision de pension finale était correcte. La crainte de M. Debouw que la régularisation de la période d'études

⁶⁰ Le 20 décembre 2018, l'INASTI a notifié une nouvelle décision finale accordant une pension de 12.850,93 euros à partir du 1^{er} octobre 2017 et de 14.582,16 euros à partir du 1^{er} juin 2018, en tenant compte également du troisième trimestre de 2017. Plus précisément, l'INASTI fait référence au fait que le troisième trimestre de 2017 a également été pris en compte pour la période allant du 1^{er} octobre 2017 à mai 2018 inclus.

polonaise ne lui permette pas de bénéficier de droits à pension rétroactivement à la date de début de sa pension (1^{er} octobre 2017) était justifiée.

L'article 154 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 prévoit que l'INASTI prend d'office une nouvelle décision de pension lorsqu'une décision d'assimilation est prise. Cette nouvelle décision de pension prend effet le premier jour du mois suivant celui au cours duquel les cotisations de régularisation ont été versées.

Conclusion

Tout d'abord, ce dossier montre qu'une bonne motivation des décisions de pension est nécessaire pour permettre à un retraité de comprendre sa situation de pension. D'où l'appel lancé à l'INASTI pour qu'il y accorde l'attention nécessaire.

Deuxièmement, ce dossier montre qu'une bonne coopération entre le service des pensions de l'INASTI et le service d'assimilation de l'INASTI est tout aussi nécessaire, ainsi que la prise de décisions en temps utile concernant l'assimilation des périodes d'études.

Si la décision d'assimiler la période d'études polonaises avait été prise dans le délai légalement autorisé, M. Debouw aurait pu verser les cotisations de régularisation avant la date initiale de début de sa pension (1^{er} octobre 2017).

Le service assimilation de l'INASTI n'a pris une décision que le 19 février 2018, déclarant que la période d'études en Pologne pouvait être régularisée sous réserve du paiement des cotisations.

L'effet secondaire du retard dans le dossier d'attribution a donc été que M. Debouw n'a payé les contributions de régularisation que dans le courant du mois de mai 2018.

Par conséquent, l'attribution de la partie de régularisation de sa période d'études polonaise ne pouvait être incluse dans la décision de pension qu'à partir du 1^{er} juin 2018.

L'INASTI a commis une erreur en ne prenant pas à temps la décision sur l'assimilation. L'article 10 de la Charte de l'assuré social stipule que les décisions doivent être prises dans les 4 mois suivant la demande.

En conséquence, l'intéressé a subi un préjudice, notamment la perte du montant de la pension pour la période d'études polonaise régularisée du 1^{er} octobre 2017 au 31 mai 2018 inclus.

Il existe également un lien de causalité entre l'erreur et le dommage.

L'article 1382 du Code civil prévoit qu'en cas d'erreur causant un dommage et de lien de causalité entre les deux, une indemnisation peut être demandée.

En outre, le dommage est assez faible (l'augmentation manquée du montant de la pension sur une période de 8 mois, c'est-à-dire d'octobre 2017 à mai 2018).

Par conséquent, l'Ombudsman a demandé à l'INASTI d'examiner la possibilité d'accorder un dédommagement afin d'éviter la poursuite du litige devant le tribunal.

L'INASTI a répondu à cette proposition de médiation. Le 21 décembre 2018, il avait calculé le montant que M. Debouw aurait perçu s'il avait pu régulariser la période d'études polonaise avant la date de début de sa pension de retraite.

En outre, l'INASTI précise que, la cause du retard ne se trouvant pas du côté de M. Debouw, il lui sera accordé une indemnité de 1.128,87 euros, soit l'augmentation manquée du montant de la pension sur une période de 8 mois (d'octobre 2017 à mai 2018 inclus).

Après une accumulation d'erreurs (informations erronées lors d'une visite au service des pensions, motivation erronée de la décision de pension, décision finale de pension prise trop tôt en raison d'un problème de coordination entre le service des pensions et le service assimilation, décision sur l'assimilation prise trop tard), l'INASTI a ainsi agi de manière conviviale. Il s'agit d'une contribution importante pour restaurer la confiance de M. Debouw dans son administration.



CHAPITRE 6

Lutte contre la pauvreté

Lutte contre la pauvreté

1. Collaboration avec le Service de Lutte contre la Pauvreté

Le 27 mai 2019, une réunion a eu lieu entre le réseau des médiateurs et ombudsmans institutionnels belges (CPMO-POOL) et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et le SPP Intégration sociale. Elle a débouché sur une rencontre entre médiateurs, experts de la pauvreté et experts du vécu. L'échange d'idées a eu lieu dans le cadre d'ateliers.

L'un des ateliers a été animé par le Médiateur francophone pour les Pensions. Un brainstorming a eu lieu portant sur le rôle concret que les médiateurs peuvent jouer auprès de publics vulnérables et sur la manière d'augmenter sa notoriété auprès de ce groupe.



Tous les participants ont plus que clairement marqué leur accord au fait que l'octroi le plus automatique possible de droits est un outil idéal dans la lutte contre la pauvreté.

2. Rappel de recommandations utiles en matière de lutte contre la pauvreté

Le Médiateur rappelle un certain nombre de recommandations ou suggestions importantes qui n'ont, à ce jour, pas encore été mises en œuvre et qui pourraient contribuer à la lutte contre la pauvreté :

1. Pour un meilleur usage de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

Premièrement, pour les retraités qui ne bénéficient que d'une (modeste) pension du secteur public, la législation ne prévoit pas d'examen automatique de la GRAPA lorsqu'ils atteignent l'âge de la retraite.

Le Médiateur pour les Pensions demande s'il ne serait pas opportun d'ajouter ceux qui bénéficient d'une (petite) pension du secteur public à la catégorie pour laquelle un examen d'office de la GRAPA doit être mené. La pension d'un fonctionnaire peut en effet, elle aussi dans certains cas, également être inférieure au montant de base de la GRAPA.

Deuxièmement, à propos de la GRAPA, beaucoup pensent « Un refus un jour, un refus toujours ! ». Lorsque la GRAPA a été refusée lors de l'examen d'office à l'âge de 65 ans parce que les moyens de subsistance de l'intéressé étaient alors trop élevés, il arrive souvent que, par la suite, ses moyens de subsistance s'amenuisent parce que, tout simplement, il ou elle en a besoin pour assurer un certain niveau de vie. Dans ce cas, la GRAPA ne pourra être accordée plus tard que sur la base d'une nouvelle demande !

Malheureusement, certains pensionnés pensent, à tort, qu'une fois qu'une décision de refus a été prise en matière de GRAPA, celle-ci devient définitive. La question se pose donc de savoir comment sensibiliser les plus de 65 ans en situation de précarité au fait que la GRAPA pourrait peut-être (ou probablement) leur être octroyée ?

En 2010, à l'instar de l'Institut d'assurances sociales (Sociale Verzekeringsbank) des Pays-Bas qui a fait campagne sous le slogan « Nous faisons tout notre possible pour ne loucher personne qui pourrait avoir droit à une allocation de revenu complémentaire pour personnes âgées (AIO) », le Médiateur pour les Pensions a suggéré au SFP de lancer une vaste campagne de sensibilisation pour faire mieux connaître la GRAPA auprès du grand public. Une telle campagne aurait permis d'attirer l'attention des plus de 65 ans aux revenus limités sur l'existence de ce complément à la pension.

En réponse à la suggestion du Médiateur pour les Pensions, le Ministre des pensions de l'époque a, dans le cadre d'une campagne d'information, envoyé une lettre aux mutuelles et aux syndicats en leur demandant de mieux faire connaître la GRAPA à leurs membres. C'est ainsi que la société civile a été encore plus impliquée dans la lutte contre la pauvreté des seniors de 65 ans et plus. Les CPAS ont également reçu cette lettre. Le SFP a ensuite mis à disposition une version actualisée de sa brochure contenant de plus amples informations sur la GRAPA.

Fort de ces constats, le Médiateur pour les Pensions invite les décideurs politiques à examiner très sérieusement l'opportunité de relancer une nouvelle campagne d'information - et cette fois à une très grande échelle !

2. Les conditions d'obtention d'une pension minimum sont différentes dans les différents régimes (salarié, indépendant, fonctionnaire). Par exemple, pour la pension minimum en tant que travailleur indépendant et en tant que travailleur salarié, il n'est pas tenu compte des années travaillées en tant que fonctionnaire. Ce constat vaut également réciproquement.

En conséquence, certains pensionnés qui ont au total suffisamment d'années de carrière mais, malheureusement, réparties dans plusieurs régimes ne peuvent au final obtenir une pension minimum dans aucun régime.

Il est clair que le droit à une pension minimum existe. Mais il est tout aussi clair que ce droit n'est pas accessible à tous. Peut-on encore parler d'une garantie de pension minimum ? En effet, régulièrement des pensionnés loupent le bénéfice d'une pension minimum simplement parce qu'ils ont une carrière mixte.

En 2009⁶¹, le Médiateur s'était posé la question de savoir s'il ne serait pas souhaitable, indépendamment des différents modes de financement des différents systèmes (salariés, indépendants et secteur public), d'inclure toutes les années travaillées à quelque titre que ce soit pour une seule pension minimum et si ce serait aller trop loin que d'envisager une seule pension minimum valable pour les trois secteurs. Il réitère

⁶¹ Pour une analyse approfondie voir Rapport annuel 2009, pp. 114 - 120

avec insistance sa question, même s'il a conscience des difficultés à surmonter pour y répondre.

3. Le divorce est l'une des causes les plus courantes susceptibles de générer plus de pauvreté.

Le droit à une pension en tant que conjoint divorcé n'est actuellement examiné d'office que si l'intéressé bénéficie déjà d'une pension de conjoint séparé de fait au moment du divorce.

Le Médiateur pour les Pensions recommande que le droit à une pension en tant que conjoint divorcé soit également examiné d'office pour ceux qui ne reçoivent une pension de retraite qu'au moment de la transcription du divorce dans les registres de l'état civil. En effet, nombreux sont les pensionnés divorcés qui ne savent pas si et à quelles conditions ils peuvent demander une pension de conjoint divorcé.

Ici aussi, le non-recours aux droits est courant. Bien souvent, les pensionnés concernés ne demandent donc pas leur pension de conjoint divorcé.

Le 7 mai 2013, Monsieur Alexander De Croo, alors Ministre des Pensions, a répondu à une question posée par Monsieur Wouter De Vriendt au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants en réponse à la recommandation du Médiateur pour les Pensions. Il a proposé de faire procéder à une enquête sur les dispositions légales et réglementaires qui devraient être modifiées à cette fin.

A ce jour, les dispositions légales et réglementaires n'ont pas été modifiées. Le Médiateur pour les Pensions rappelle donc sa recommandation (Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2012, pp. 38 - 45).

4. La pension de survie est examinée d'office lorsque le défunt conjoint bénéficiait déjà de sa pension.

Toutefois, pour obtenir à nouveau une pension de survie d'un premier conjoint après le divorce d'un deuxième conjoint, une demande explicite est toujours nécessaire.

Le service des pensions accepte que cette demande soit faite par une simple lettre.

Déjà dans son Rapport annuel 2000 (pp. 147 - 148), le Médiateur pour les Pensions avait formulé une recommandation visant à prévoir un examen d'office dans ce cas également. Cette limitation à l'examen d'office contribue également à la perte potentielle de droits à pension pour certains pensionnés.



CHAPITRE 7

Médiations réussies

Médiations réussies

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

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

DOSSIER 32010

Les faits

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

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

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

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

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Première médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deuxième médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi :

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

[1] Art. 488 bis C, §2 du Code Civil

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

3 Art. 488 bis, F, § 5 du Code civil

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

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

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

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

Troisième médiation

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

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

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

Conclusion

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

Le SFP continue :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 32669

Les faits

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

Chère Madame,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En conséquence, le SFP lui envoie une réponse motivée :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Numéro de dossier

Date

25/02/2019

Révision de la dette notifiée

Chère Madame,

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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CHAPITRE 8

**Enquête sur le principe
d'équité dans la législation**

Enquête sur le principe d'équité dans la législation

1. Est-il défendable qu'une pension de réparation de veuf de la guerre 1940-1945 ne soit pas payable aux non-Belges ?

Les faits

Mme Dujardin, qui a la nationalité belge, a perçu une pension de réparation parce qu'elle était une invalide civile de la guerre 1940-1945.

Il s'agit d'une compensation accordée parce que son intégrité physique a été affectée par un acte de guerre.

Elle est décédée le 14 décembre 2014. Son conjoint survivant, M. Rosso, a demandé une pension de réparation de veuf le 8 janvier 2015.

Cette demande a été rejetée par le SFP car l'article 1, § 4 de la loi du 15 mars 1954 relative aux pensions de réparation des victimes civiles de la guerre 1940-1945 et de leurs ayants droit stipule que seuls les Belges peuvent bénéficier d'une pension de réparation de veuf.

Le fils de M. Rosso, muni d'une procuration de son père, se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions.

Il demande au Médiateur de vérifier si le SFP a réellement appliqué la loi correctement. En outre, il écrit dans sa plainte : « Si tel est le cas, il s'agit d'un cas regrettable qui ne peut être lié à aucune logique. Après tout, s'occuper de quelqu'un pendant 60 ans et entendre ensuite qu'un droit auquel un ressortissant belge peut prétendre n'est pas valable pour lui parce qu'il a une autre nationalité est dépassé ».

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a examiné la réglementation et a conclu que le SFP avait effectivement appliqué la législation correctement. Elle se présente comme suit :

L'article 1, § 4 de la loi du 15 mars 1954 relative aux pensions de réparation des victimes civiles de la guerre 1940-1945 et de leurs ayants droit stipule que : « la loi ne s'applique qu'aux Belges.

Cette qualité doit exister :

a) dans le chef de la victime, au moment de la décision d'octroi de la pension ou à celui du décès si elle est décédée avant reconnaissance de ses droits; la victime devait cependant posséder cette qualité au moment du fait dommageable ou doit avoir introduit une demande de naturalisation avant le 10 mai 1940, ou doit réunir les conditions suivantes : n'avoir pas accompli sa vingt-deuxième année au 10 mai 1940, être devenue Belge avant le 1^{er} janvier 2003 et avoir eu sa résidence habituelle en Belgique au moment des faits de guerre, définis à l'article 2 de la loi du 15 mars 1954;

b) en outre, dans le chef des ayants droit, au moment du décès de la victime et au moment de la décision d'octroi de la pension. »

À l'époque, on a mentionné dans l'exposé des motifs et les travaux préparatoires de la loi : « Eu égard au fait que les indemnités sont financées à l'aide de moyens publics, le législateur a pu exiger un lien suffisant avec la Belgique. (...) »

La Cour constitutionnelle a également jugé que « Eu égard au concept de solidarité nationale qui se trouve à la base des indemnités accordées aux victimes de guerre et à leurs ayants droit, le législateur, lorsqu'il a

pris des mesures en leur faveur immédiatement après la seconde guerre mondiale, a pu en principe réserver ces indemnités aux personnes de nationalité belge. »⁶⁷

Il est défendable qu'un lien suffisant avec la Belgique soit exigé de la victime.

D'autre part, la Cour de justice européenne a rendu un arrêt le 2 février 1989 (Affaire 186/87 : Cowan) : « Le principe de non-discrimination, énoncé notamment à l'article 7 du traité, doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce qu'un état membre, pour ce qui concerne les personnes auxquelles le droit communautaire garantit la liberté de se rendre dans cet état, en particulier en tant que destinataires de services, subordonne l'octroi d'une indemnité de l'état, destinée à réparer le préjudice causé dans cet état à la victime d'une agression ayant entraîné un dommage corporel, à la condition d'être titulaire d'une carte de résident ou d'être ressortissant d'un pays ayant conclu un accord de réciprocité avec cet état membre. »

Cela signifie que le principe de non-discrimination, inscrit à l'article 7 du traité C.E.E., entraîne qu'un pays de l'Espace économique européen ne peut pas limiter l'octroi d'une indemnisation en son nom aux victimes d'infractions violentes aux personnes lésées vivant sur son territoire ou aux personnes qui sont des ressortissants de ce pays et qui ont conclu un accord de réciprocité en la matière. Ce droit à l'indemnisation devrait également s'étendre au moins à toutes les personnes qui, selon la réglementation de la C.E.E., ont le droit de voyager dans cet État membre.

Sur la base de cette jurisprudence, un citoyen d'un État membre de l'Espace économique européen, victime de l'explosion d'une munition ou d'un véhicule de guerre sur le territoire belge et faisant usage de la liberté de circulation, ne pouvait se voir refuser la réparation prévue par la loi du 15 mars 1954 uniquement en raison de la nationalité.

Conclusion

En bref, il y a discussion dans la jurisprudence sur la question de savoir si la condition de nationalité dans le chef des victimes est bien justifiée. Gardant cela à l'esprit, le Médiateur pour les Pensions se demande si, outre une condition de nationalité dans le chef de la victime, une condition de nationalité supplémentaire dans le chef du bénéficiaire d'une pension de veuf n'est pas d'autant plus susceptible d'être qualifiée de violation du principe de non-discrimination ou au moins d'iniquité.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions attire l'attention sur le fait que si le partenaire décédé - supposons qu'il remplisse la condition de nationalité - a perdu des revenus professionnels en raison de l'atteinte à son intégrité physique au cours de sa vie, le partenaire survivant - bien qu'indirectement - a également perdu des revenus professionnels. Et ce, quelle que soit la nationalité du survivant. La question est donc de savoir si cette condition de nationalité ne peut pas être considérée comme une restriction au droit au libre choix du partenaire et une ingérence dans la vie privée.

En outre, le Médiateur souligne que le législateur ne suit plus actuellement la logique consistant à imposer des conditions de nationalité telles que celles prévues par la loi du 15 mars 1954 sur les pensions de réparation nouvellement créées.

Depuis les attentats de Zaventem et de Maalbeek, les victimes d'actes terroristes peuvent obtenir un statut spécial : le « statut de solidarité nationale ». Ainsi, les victimes directes (sur le lieu de l'acte terroriste) peuvent compter sur une pension de réparation.

En cas de décès d'une victime directe, les bénéficiaires reçoivent des pensions et des indemnités. Ce statut est comparable à celui des victimes civiles de la Seconde Guerre mondiale. Toutefois, le statut de solidarité nationale ne fait aucune distinction selon la nationalité de la victime ou de l'ayant droit.

⁶⁷ Arrêt 149/2004 Cour constitutionnelle, Moniteur belge, 11 octobre 2004

2. Est-il justifiable qu'après un certain nombre d'années, le montant total de la déduction supplémentaire AMI résultant du bénéfice d'un petit capital de pension extralégale puisse devenir supérieur à ce capital ?

Avant-propos

Le Service de médiation pour les pensions reçoit encore pas mal de plaintes concernant l'impact de la rente fictive qui traduit la perception d'un capital relevant du 2^{ème} pilier (via une assurance-groupe ou un fonds de pension).

Ces plaintes concernent à la fois les cotisations AMI et de solidarité.

Depuis 2013, le mécanisme qui régit les prélèvements de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité est parallèle en ce qui concerne la traduction du capital en rente fictive et sa prise en compte dans le calcul.

Cette rente fictive doit être ajoutée au montant de la pension légale en tant que « autre » avantage de pension et peut donc avoir un impact sur la retenue en soi.

Toutefois, le calcul-même de la retenue est différent : la cotisation AMI consiste en une retenue limitée jusqu'à un certain plancher, tandis que la cotisation de solidarité est plutôt une déduction progressive à partir d'un certain seuil.

C'est pourquoi ces déductions seront abordées séparément ci-dessous.

DOSSIER 33088

Les faits

Soudainement, M. Morre est informé du fait que le paiement de sa pension est en cours de révision ! En raison du versement d'un petit capital du 2^{ème} pilier provenant du secteur de la construction et s'élevant à 2.412,66 euros, la cotisation AMI sur sa pension augmente de manière significative.

En effet, la loi dispose que ce petit capital doit être traduit en rente fictive et être ajouté au montant de la pension pour calculer si une cotisation AMI est due. Dans son cas, cette rente fictive provoque une augmentation de la cotisation AMI de 15,80 euros par mois. Par conséquent, le capital (net) qui lui a été versé a disparu après 122 mois !

Il contacte le Médiateur pour les Pensions pour savoir ce qui peut être fait à ce sujet.

DOSSIER 33206

Les faits

Mme Cooman se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions de la retenue de cotisation de solidarité sur sa pension.

Le SFP tient toujours compte de la rente fictive alors que le capital a été perçu il y a plus de 20 ans.

Elle constate par ailleurs que l'intérêt de 4,75 % utilisé pour déterminer les coefficients de calcul de la rente fictive ne sont plus du tout d'actualité.

Les agents du service de pension eux-mêmes n'étaient apparemment pas si bien informés et ont parlé d'une période de 15 ans pour prendre en compte la rente fictive.

Commentaires relatifs à la plainte portant sur la cotisation AMI

Le calcul sur la pension de M. Morre nous semble correct, dont voici certains aspects explicités pour plus de clarté.

D'abord la théorie.

Le législateur a créé une cotisation AMI sur les pensions légales. Cette retenue participe au financement de l'assurance maladie et invalidité.

En ce qui concerne le calcul des cotisations, le SFP se conforme à la loi du 13 mars 2013 portant réforme du prélèvement de 3,55 % en faveur de l'assurance obligatoire des soins de santé et de la cotisation de solidarité sur les pensions et à son arrêté d'exécution, l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme du prélèvement de 3,55 % en faveur de l'assurance obligatoire des soins de santé et de la cotisation de solidarité sur les pensions.

Il ressort de la législation que pour déterminer la cotisation AMI, il faut prendre en compte tous les revenus bruts de pension perçus par un même bénéficiaire, quelle que soit leur nature. Il s'agit des pensions légales (salariés, indépendants, fonctionnaires, ...) et extralégales (assurances de groupe, fonds de pension, ...) ⁶⁸.

Toutes les avantages de pension ⁶⁹ perçus par un pensionné sont archivés et stockés dans un répertoire appelé « Cadastre des pensions ». Ce cadastre est mis à jour en cas de changement de la situation des pensions.

L'échange de données entre les différents services de pension et ce cadastre des pensions et entre les services de *pension eux-mêmes a lieu par l'intermédiaire* de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

Pour la retenue de cotisation AMI, le seuil légal ⁷⁰ est de 1.500,36 euros bruts (montant au 1^{er} septembre 2018 pour une pension au taux d'isolé).

Cela signifie que si le total de tous les avantages de pension dépasse ce seuil, une déduction de 3,55 % doit en principe être effectuée. Toutefois, si la retenue totale de 3,55 % devait avoir pour effet de faire passer le total des prestations de retraite en dessous du seuil, la déduction devrait être limitée à ce seuil.

De l'examen du dossier de M. Morre, il ressort que les chiffres mentionnés dans sa plainte se trouvent confirmés. Il bénéficie d'une pension mensuelle de 1.539,20 euros bruts. Si l'on ne tient compte que de cette pension, la cotisation AMI doit être limitée à ce qui dépasse le plafond ⁷¹, en l'occurrence 1.539,20 - 1.500,36 = 38,84 euros. Il s'agit bien du montant de la retenue lors du premier paiement de sa pension.

Fin 2018, il est informé du fait qu'il a droit à une petite pension extralégale provenant du secteur de la construction (Pensio-B) :

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

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

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

71 Retenir les 3,55 % entiers soit 54,64 euros (1.539,20 x 3,55 %) amènerait le total des pensions en-dessous du seuil !

Vous atteindrez bientôt l'âge de 65 ans, si vous prenez votre pension légale, le capital que vous vous êtes constitué peut vous être payé. Si vous postposez votre pension légale et que vous continuez à travailler, vous avez le choix suivant : soit vous demandez la partie déjà constituée jusqu'à vos 65 ans, soit vous en postposez le paiement à la date de votre pension. Dans ce dernier cas, le capital vous en sera payé en une fois à ce moment.

Nous vous renseignons ci-dessous le calcul provisoire de votre pension extralégale constituée dans le secteur de la construction. Le montant pourrait encore en varier selon les intérêts ou d'éventuels versements. Le montant brut s'élève à 2.412,66 euros. Ce montant fait l'objet de cotisations sociales et de précompte. Le montant net final qui vous est payé s'élève à 1.939,34 euros. Voici le calcul

Capital brut	2.412,66 EUR
Cotisation AMI	85,64 EUR
Cotisation de solidarité	0,00 EUR
Montant imposable	2.327,02 EUR
Précompte professionnel	387,68 EUR
Capital net	1.939,34 EUR

Le précompte professionnel de 16,66 % peut être réduit à 10,09 %. A cette fin, vous devez nous fournir la preuve via votre employeur que vous êtes bien resté actif durant les trois dernières années précédant l'âge de la pension légale.

Les données du Cadastre des pensions montrent que la pension extralégale Pensio -B d'un montant brut de 2.412,66 euros, 1.939,34 euros nets - a été versée en capital au cours du mois de février 2019.

Dès le mois de mars 2019, le SFP prend en compte ce capital ce qu'il confirme dans sa lettre explicative que M. Morre a réceptionnée le 15 mars 2019 :

	Pension de février 2019	Pension de mars 2019
Pension de travailleur salarié	1.539,20	1.539,20
Montant Total Brut	1.539,20	1.539,20
Cotisation AMI	- 38,84	- 54,64
Montant imposable	1.500,36	1.484,56
Montant net	1.500,36	1.484,56
A vous payer	1.500,36	1.484,56

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison de

- Modifications dans le Cadastre des pensions ayant une incidence sur les cotisations AMI ou de solidarité, le précompte professionnel.

Dans le tableau ci-dessous vous trouverez le calcul du montant qui vous est dû pour le mois de mars 2019

Pensions et avantages assimilés		
Institutions	Avantage	Montant mensuel brut (EUR)
Service fédéral des Pensions	Travailleur salarié ou indépendant	1.539,20
Capitaux		
Institution	Date	Montant brut (EUR)
Pensio-B	02 / 2019	2.412,66

Cotisation AMI

Pour la détermination du pourcentage de la cotisation AMI il est tenu compte du total des avantages de pension suivant

C'est le barème isolé (sans charge de famille) qui est appliqué pour le calcul de la cotisation.

A partir du mois de mars 2019, le SFP est tenu de prendre en compte tous les avantages de pension pour vérifier si le plancher est franchi et procéder au calcul de la retenue.

La notion de « plancher » est définie à l'article 1, d de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 précité : « d) par 'plancher', le montant, visé à l'article 4, alinéa 2, 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, en dessous duquel le total des pensions et avantages de pension ne peut être réduit par l'effet de la retenue; »

Afin de prendre en compte un capital relevant du deuxième pilier, ce capital est traduit en rente fictive mensuelle. Ce calcul a lieu conformément à l'article 5 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 (voir plus haut) : « Art. 5. Les pensions et avantages de pension qui ne sont pas payés mensuellement sont, pour le calcul des retenues dues, évalués en montants mensuels.

Les pensions et avantages de pension payés sous la forme d'un capital ne sont toutefois évalués en montants mensuels qu'après avoir été convertis en rente fictive. Cette conversion en rente fictive est opérée sur base des coefficients prévus dans le barème annexé à l'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'article 68, § 2, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales.

Les montants dus sont retenus en une fois lors du paiement des pensions ou des avantages de pension. »

Le Rapport au Roi reflète clairement l'intention de la rente fictive :

« L'article 5 prévoit, pour le calcul de la retenue AMI, une évaluation en montants mensuels des pensions et avantages de pension payés sous la forme d'un capital. A cette fin, les pensions et avantages de pension sont d'abord convertis en rente fictive avant de les évaluer en montants mensuels.

Cette rente fictive est ajoutée aux autres revenus de pension pour évaluer si tous les revenus de pension d'un même bénéficiaire dépassent ou non le plancher. Le capital ayant été assujéti à la retenue lors de son paiement, la rente fictive n'est pas soumise à la retenue.

La conversion est effectuée sur base des mêmes coefficients que ceux en matière de calcul de la cotisation de solidarité alors qu'actuellement l'arrêté royal du 15 septembre 1980 précité prévoit un mode différent de conversion des capitaux en rente fictive.

Ainsi, cet article 5 harmonise le mode de calcul des rentes fictives pour la retenue AMI et pour la cotisation de solidarité. »

Ce mécanisme de calcul a déjà été commenté en détail dans notre Rapport annuel 2016, pages 94 et suivantes, mais dans le contexte de la retenue de la cotisation de solidarité.

Le lecteur trouvera ci-dessous le tableau des coefficients de conversion du capital en rentes fictives mensuelles. Ces coefficients de conversion ont été introduits par l'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'article 68, paragraphe 2, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales.

Age du bénéficiaire	Coefficient de conversion	Age du bénéficiaire	Coefficient de conversion
20 ans	19,92	56 ans	14,82
21 ans	19,85	57 ans	14,58
22 ans	19,78	58 ans	14,32
23 ans	19,71	59 ans	14,07
24 ans	19,63	60 ans	13,80
25 ans	19,55	61 ans	13,53
26 ans	19,47	62 ans	13,26
27 ans	19,39	63 ans	12,97
28 ans	19,30	64 ans	12,69

29 ans	19,21	65 ans	12,40
30 ans	19,11	66 ans	12,10
31 ans	19,01	67 ans	11,80
32 ans	18,90	68 ans	11,49
33 ans	18,79	69 ans	11,18
34 ans	18,68	70 ans	10,87
35 ans	18,56	71 ans	10,55
36 ans	18,44	72 ans	10,23
37 ans	18,31	73 ans	9,91
38 ans	18,18	74 ans	9,59
39 ans	18,04	75 ans	9,27
40 ans	17,90	76 ans	8,95
41 ans	17,75	77 ans	8,62
42 ans	17,60	78 ans	8,30
43 ans	17,44	79 ans	7,98
44 ans	17,28	80 ans	7,66
45 ans	17,11	81 ans	7,34
46 ans	16,93	82 ans	7,03
47 ans	16,75	83 ans	6,72
48 ans	16,56	84 ans	6,41
49 ans	16,36	85 ans	6,11
50 ans	16,16	86 ans	5,81
51 ans	15,95	87 ans	5,52
52 ans	15,74	88 ans	5,24
53 ans	15,52	89 ans	4,96
54 ans	15,29	90 ans	4,69
55 ans	15,06	91 ans	4,43

A ses 65 ans, M. Morre a perçu capital brut de 2.412,66 euros. La rente fictive en est de 16,21 euros et découle du calcul suivant :

$$2.412,66 : 12,40 = 194,57 \text{ euros par an} : 12 = 16,21 \text{ euros par mois.}$$

Le total des avantages de pensions à prendre en compte pour vérifier si le plancher est atteint s'élève donc à 1.555,41 euros par mois (1.539,20 + 16,21).

La prise en compte de la rente fictive implique que la cotisation AMI de 3,55 % peut être prélevée, soit $1.539,20 \times 3,55 \% = 54,64$ euros.

Le paiement du capital extralégal constitué auprès de Pensio-B provoque donc une augmentation de la retenue de cotisation AMI de $54,64 - 38,84 = 15,80$ euros par mois. Si l'on divise le montant du capital de 2.412,66 euros par l'augmentation de la retenue AMI, on constate que le montant du capital est « récupéré » en 152 mois ($2.412,66 : 15,80$) !

Si ce calcul a lieu sur le montant net réellement payé, le capital est déjà dépassé après 122 mois ($1.939,34 : 15,80$), calcul effectué par M. Morre lui-même dans sa plainte.

Commentaires sur la plainte portant sur la cotisation de solidarité

En mai 2019, au moment où Mme Cooman introduit sa plainte, celle-ci bénéficie d'une pension de travailleur salarié de 1.983,32 euros par mois.

Comme évoqué dans le tableau ci-dessous, compte tenu des différents capitaux dont elle a bénéficié, le SFP doit tenir compte d'une rente fictive totale de 906,50 euros pour calculer la cotisation de solidarité :

Période de référence	Montant brut du capital	Rente fictive SOL	Rente fictive AMI
Novembre 1998 (AG)	32.096,61 euros	177,60	66,87
Novembre 2003 (KBC)	10.845,95 euros	65,49	31,63
Novembre 2003 (KBC)	109.860,70 euros	663,41	320,43
Total		906,50 euros	418,93 euros
Total des avantages de pension		906,50 + 1.983,32 = 2.889,82 euros	

Le lecteur attentif remarquera sans doute que dans le dossier de Mme Cooman, il y a une différence sensible entre les rentes fictives utilisées respectivement pour les cotisations AMI et Solidarité.

La raison en est que les paiements de ces capitaux sont antérieurs à la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé obligatoire et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions et à son arrêté d'exécution, l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi précitée.

Avant cette nouvelle réglementation⁷², qui visait l'harmonisation, le calcul de la rente fictive pour déterminer la cotisation AMI était nettement plus avantageux⁷³.

Le calcul de la cotisation de solidarité est progressif et est fixé pour mai 2019 sur la base du tableau suivant (voir également la Conclusion 2) :

Montants planchers pour le calcul de la cotisation de solidarité (art. 1 de l'A.R. du 1er juillet 2008 portant exécution de l'article 68, § 10 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales) Indice 144,42 à partir du 01.03.2019	
Pensionnés isolés	
P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre :	Montant de la retenue
0,01 et 2.594,45 2.594,46 et 2.674,68 2.674,69 et 2.873,57 2.873,58 et 2.903,51 à partir de 2.903,52	0 (P-2.594,45) x 50% P x 0,015 43,10 + [(P - 2.873,57) x 50%] P x 0,02
Pensionnés avec charge de famille	
P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre :	Montant de la retenue
0,01 et 2.999,51 2.999,52 et 3.092,26 3.092,27 et 3.287,31 3.287,32 et 3.321,55 à partir de 3.321,56	0 (P-2.999,51) x 50% P x 0,015 49,31 + [(P - 3.287,31) x 50%] P x 0,02

72 Dans le Rapport au Roi relatif à cet arrêté royal du 8 décembre 2013, l'intention du législateur apparaît clairement : « En outre, la volonté du législateur, concrétisée par cette réforme du cadastre des pensions, est d'harmoniser les règles relatives à la retenue AMI avec celles relatives à la cotisation de solidarité :

- harmonisation du champ d'application des deux retenues, à savoir les prestations sur lesquelles elles sont prélevées ;
- harmonisation des calculs de conversion des capitaux en rentes fictives ;
- harmonisation des procédures de remboursement des prélèvements indus. »

73 Article 16 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 : « Pour les Pensions et les avantages de pension payés sous la forme d'un capital, la rente fictive de conversion reste calculée conformément à l'article 73 de l'arrêté royal du 27 août 1993 du Code des impôts sur les revenus 1992, lorsque le paiement effectif du capital est effectué avant la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. »

Le total des avantages de pensions (au taux d'isolé) s'élève à 2.889,82 euros et justifie une cotisation de solidarité de 35,10 euros, dont le calcul est le suivant :

Retenue sur 2.889,82 = 43,10 + $[(2.889,82 - 2.873,57) \times 50 \%$] = 43,10 + 8,1 = 51,2

Pourcentage : $51,2/2.889,82 \times 100 = 1,77 \%$

Retenue à prélever sur la pension légale : $1,77 \% \times 1.983,32 = 35,10$ euros

En ce qui concerne le malentendu sur la période maximale de 15 ans à prendre en compte la rente fictive, il importe de souligner que le calcul de cette cotisation de solidarité diffère selon la date de paiement du capital :

- Pour les capitaux payés avant le 1^{er} janvier 1997, aucune cotisation de solidarité n'a été déduite lors du paiement du capital, de sorte que la rente fictive doit être prise en compte tant pour la détermination du taux de la cotisation de solidarité que pour le calcul de la cotisation de solidarité mensuelle.
- Pour les capitaux payés après le 31 décembre 1996, la cotisation de solidarité a été retenue immédiatement à la source lors du paiement du capital, aussi la rente fictive doit uniquement être prise en compte pour la détermination du taux de la cotisation de solidarité qui ne sera prélevée que sur la partie pension.

Pour les capitaux qui ont été payé avant le 1^{er} janvier 1997, le prélèvement de la retenue de cotisation de solidarité sur la rente fictive était limité dans le temps. Cette retenue n'avait plus lieu :

- À partir du 1^{er} juillet de l'année suivant le 15^{ème} anniversaire du paiement du capital et à condition que la pension ait déjà pris cours;
- A partir du 1^{er} juillet de l'année suivant le 15^{ème} anniversaire de la prise de cours de la pension légale dans les autres cas.

Étant donné que les capitaux perçus par Mme Cooman avaient été payés après le 31 décembre 1996, une cotisation de solidarité avait déjà été déduite, à la source, du capital lui-même et la rente fictive totale ne servait plus qu'à déterminer le taux de la cotisation de solidarité sur la pension légale.

Conclusion 1 : Traitement inégal

Le mécanisme de la rente fictive est destiné à maintenir une égalité entre une pension complémentaire (2^{ème} pilier) versée en capital et une pension complémentaire (2^{ème} pilier) effectivement versée mensuellement.

Il semble donc juste qu'une rente fictive d'un capital 2^{ème} pilier soit prise en compte pour déterminer les pourcentages des contributions légales en matière d'AMI et de solidarité.

Cependant, il y a une différence sensible ici. En effet, la possibilité existe que, selon la réglementation en vigueur, le capital payé soit absorbé au fil du temps par les retenues supplémentaires de cotisation AMI sur la pension légale. Ici s'arrête donc la comparaison !

Lorsque la pension complémentaire est versée sous forme de capital, la cotisation AMI continue d'être prélevée sur la pension légale à vie.

Cette situation ne peut se produire dans le cas d'une pension complémentaire qui est versée mensuellement. Toutefois, il est parfaitement possible qu'un versement mensuel effectif d'une petite pension complémentaire du 2^{ème} pilier soit entièrement absorbé par la cotisation AMI. Toutefois, cela ne peut pas conduire à un montant négatif.

Par conséquent, le Service de médiation est d'avis qu'il ne peut en aucun cas être dans l'intention du législateur de continuer à prendre en compte les rentes fictives des petits capitaux, après qu'elles aient été entièrement absorbées par les déductions des contributions d'AMI et de solidarité.

Ou ... comment une pomme pour la soif peut avoir un arrière-goût aussi amer.



Conclusion 2 : Ajustement souhaitable de l'espérance de vie moyenne dans la formule de calcul

La conversion en une rente fictive est effectuée sur la base, entre autres, de coefficients établis à l'époque sur la base des tables de mortalité.

L'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'article 68, § 2, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales précise les « nouveaux » coefficients de conversion qui seront appliqués à partir de juillet 1997. Un extrait du Rapport au Roi en explicite l'intention du législateur : « Lors de l'instauration de la retenue de solidarité, il a été fait usage, en ce qui concerne la conversion en rente fictive des pensions et avantages complémentaires qui ont été payés sous forme d'un capital, des coefficients prévus en matière de conversion en capital des rentes d'accidents du travail dans le secteur public.

Ces coefficients reposent sur des tables de mortalité qui ne sont plus d'actualité, de sorte que l'utilisation de nouveaux coefficients s'impose.

Il a été décidé de faire usage des tables de mortalité mentionnées dans l'arrêté royal du 17 décembre 1992 relatif à l'activité d'assurance sur la vie.

Toutes les tables de mortalité mentionnées dans l'arrêté royal du 17 décembre 1992 pour les assurés de sexe masculin (MK et MR) et féminin (FK et FR) sont dérivées respectivement des tables de mortalité de base ED (M) (pour les hommes) et ED (F) (pour les femmes) en tenant compte des marges de sécurité estimées nécessaires pour les opérations en matière d'assurances de genre vie et de genre décès.

Ces deux tables ED(M) et ED(F) ont été établies sur la base des données de l'INS concernant la mortalité de l'ensemble de la population belge respectivement de sexe masculin et de sexe féminin pour la période 1988-1990.

Etant donné qu'une différence selon le sexe n'est pas souhaitable en matière de retenue de solidarité, une nouvelle table de mortalité ED (P) a été construite d'une manière analogue sur la base de données de l'INS de même nature pour toute la population belge.

Ensuite, de la même manière que MR et FR, une nouvelle table de mortalité a été établie dans laquelle les coefficients de conversion représentent la moyenne de ceux de MR et FR.

En annexe à l'arrêté, figurent les coefficients de conversion pour ces tables de mortalité.»

La question se pose donc de savoir si une table de mortalité modifiée (espérance de vie moyenne plus élevée) ne devrait pas se traduire par un coefficient de conversion plus élevé et une rente fictive inférieure inversement proportionnelle. Ceci offrirait déjà un premier soulagement.

Conclusion 3 : Ajustement souhaitable du taux d'intérêt moyen dans la formule de calcul

Pour l'établissement de ces coefficients de conversion, il a été tenu compte d'un taux d'intérêt technique de 4,75 %, taux couramment utilisé pour des activités d'assurance sur la vie.

C'est notamment pour cette raison que déjà dans le Rapport annuel 2016 aux pages 94 et suivantes, l'attention a été portée sur cette problématique dans le cadre de notre fonction-signal via un commentaire détaillé dans le Rapport annuel destiné au Parlement et au Ministre des Pensions.

Le Collège a notamment souligné le fait qu'à l'époque, certaines plaintes portaient sur l'inadéquation du

coefficient de conversion utilisé pour convertir le capital en rente fictive, en ce sens que ce coefficient ne reflétait plus du tout la réalité, et en particulier le taux d'intérêt de 4,75 % qui y était utilisé.

Un ajustement du taux d'intérêt utilisé dans la formule de calcul apporterait également un allègement supplémentaire.

En réponse à une question parlementaire, le Ministre des pensions a répondu que les modalités de conversion du capital de la pension complémentaire en intérêts seraient revues. À l'époque, une analyse était en cours pour voir ce qui était possible compte tenu de l'impact budgétaire que cela pourrait avoir.

En 2019, avec effet au effet au 1^{er} mars, le législateur a adapté les seuils de la cotisation de solidarité :

<i>9 Intants planchers pour le calcul de la cotisation de solidarité</i> <i>(art.1 de l'A.R. du 1er juillet 2008 portant exécution de l'article 68, § 10 de la loi</i> <i>du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales)</i> Indice 144,59 à partir du 01.09.2018	
Pensionnés isolés	
P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre : 0,01 et 2.358,32 2. 358,33 et 2.431,26 2.431,27 et 2.630,15 2.630,16 et 2.657,51 à partir de 2.657,52	Montant de la retenue 0 $(P-2.358,32) \times 50\%$ $P \times 0,015$ $39,45 + [(P - 2.630,15) \times 50\%]$ $P \times 0,02$
Pensionnés avec charge de famille	
P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre : 0,01 et 2.726,52 2.726,52 et 2.810,84 2.810,85 et 3.005,89 3.005,90 et 3.037,14 à partir 3.037,15	Montant de la retenue 0 $(P-2.726,52) \times 50\%$ $P \times 0,015$ $45,09 + [(P - 3.005,89) \times 50\%]$ $P \times 0,02$

*Montants planchers pour le calcul de la cotisation de solidarité
(art.1 de l'A.R. du 1er juillet 2008 portant exécution de l'article 68, § 10 de la loi
du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales)
Indice 144,42 à partir du 01.03.2019*

Pensionnés isolés	
<p>P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre :</p> <p style="text-align: center;">0,01 et 2.594,45 2.594,46 et 2.674,68 2.674,69 et 2.873,57 2.873,58 et 2.903,51 à partir de 2.903,52</p>	<p style="text-align: center;">Montant de la retenue</p> <p style="text-align: center;">0 (P-2.594,45) x 50% P x 0,015 43,10 + [(P - 2.873,57) x 50%] P x 0,02</p>
Pensionnés avec charge de famille	
<p>P = montant total mensuel brut des pensions et autres avantages compris entre :</p> <p style="text-align: center;">0,01 et 2.999,51 2.999,52 et 3.092,26 3.092,27 et 3.287,31 3.287,32 et 3.321,55 à partir de 3.321,56</p>	<p style="text-align: center;">Montant de la retenue</p> <p style="text-align: center;">0 (P-2.999,51) x 50% P x 0,015 49,31 + [(P - 3.287,31) x 50%] P x 0,02</p>

Dans le cas de Mme Cooman, la cotisation de solidarité sur sa pension a baissé à partir de mars 2019 de 39,67 euros à 35,16 euros. Toutefois, le taux d'intérêt utilisé et l'espérance de vie dans la formule de calcul n'ont pas été ajustés.

Conclusion 4: Un problème peut également se poser en cas de retenue de la cotisation de solidarité et/ou en cas de combinaison celle-ci avec la cotisation AMI

Bien que cela ne soit pas applicable au dossier de plainte de Mme Cooman, il semble évident qu'après un certain nombre d'années, un petit capital puisse également être consommé par les retenues de la cotisation de solidarité et/ou en combinaison de la cotisation AMI, par analogie à la cotisation AMI dans le dossier de M. Morre.

Conclusion 5 : Eviter la double déduction de la cotisation AMI

Enfin, le Collège est également préoccupé par le fait que dans le cas de M. Morre, il pourrait y avoir, bien que pour des montants particulièrement limités, une double retenue de la contribution AMI. Le raisonnement en est assez subtil.

En effet, il y a, déjà à la source, un prélèvement en une fois, d'une cotisation AMI de 3,55 % sur le capital. Or, la rente fictive est calculée sur le capital brut, qui inclut déjà une cotisation AMI. On peut donc dire que la rente fictive prise en compte pour déterminer le montant de la cotisation inclut également une cotisation AMI !

Le Collège ne souhaite pas approfondir cette question dans le cadre de la discussion de ce dossier, car cette discussion est trop technique et l'éloignerait trop de son objectif.

Conclusion finale

L'Ombudsman soulève donc la question de savoir si la législation ne peut pas être modifiée de telle sorte que lors du versement d'une pension complémentaire en capital, la rente fictive prise en compte pour le calcul des retenues (cotisation AMI et cotisation de solidarité) sur la pension légale ne soit plus prise en compte pour la fixation des retenues dès que celles-ci atteignent un montant supérieur au capital versé (brut/net ?) évitant ainsi une double déduction AMI.

L'Ombudsman constate également qu'en ajustant les règles de calcul des retenues en tenant compte de l'espérance de vie moyenne actuellement plus élevée et du taux d'intérêt actuellement plus bas dans le coefficient de conversion de la rente fictive, un allègement significatif peut déjà être obtenu.



CHAPITRE 9

**Le législateur adhère
aux suggestions et
recommandations du
Médiateur pour les Pensions
et se retrousse les manches !**

Le législateur adhère aux suggestions et recommandations du Médiateur pour les Pensions et se retrousse les manches !

Ce chapitre expose quatre exemples de modification de la législation ou de la réglementation obtenus suite au signal donné par le Médiateur au pouvoir politique.

1. Les travailleurs indépendants qui ont bénéficié d'une exonération de paiement des compléments de cotisation après une régularisation de leurs revenus professionnels, alors qu'ils n'ont pas demandé l'exonération du paiement des cotisations provisoires et qu'ils les ont payées, conservent leurs droits à pension sur la base de ces cotisations provisoires.

Un travailleur indépendant qui rencontre des difficultés financières temporaires a la possibilité de demander une exonération des cotisations de sécurité sociale. Si cette exonération lui est accordée, cette période n'ouvre aucun droit à pension et n'est pas prise en compte pour les conditions d'accès à la pension anticipée. Il peut donc demander à quitter l'assurance pension.

Le lecteur trouvera une analyse approfondie de l'exonération de cotisations et de son impact sur la pension aux pages 136-140 du Rapport annuel 2013. Le Médiateur y souligne que, dans le paysage de la sécurité sociale belge, l'assujettissement au régime de sécurité sociale des travailleurs indépendants n'est autre qu'un assujettissement à un système d'assurance sociale fondé sur le principe de solidarité.

Contrairement à l'assurance classique où joue le mécanisme de la sélection et de l'antisélection, ce qui signifie que les personnes fragiles ayant les revenus les plus faibles risquent d'être exclues des prestations, dans le système de sécurité sociale, ce risque est compensé par son caractère obligatoire ou par l'absence de caractère synallagmatique. De la sorte, le droit au paiement de cotisations et le droit aux prestations relèvent de deux réglementations distinctes, et le droit aux prestations ne dépend pas du paiement d'une (certaine proportion de) cotisation, ce qui n'est cependant pas le cas ici.

En permettant au travailleur indépendant en difficulté financière de ne pas payer de cotisations et donc de ne pas participer (pleinement) à la couverture sociale, le caractère obligatoire de l'assurance pension disparaît. Au moment de la retraite, les travailleurs indépendants qui se sont vu accorder le bénéfice d'une exonération de paiement des cotisations durant une période de difficultés, reçoivent finalement la facture de cet « avantage ». A l'analyse de leur décision de pension, beaucoup émettent des réserves quant à la « solidarité » du système.

Le Médiateur pour les Pensions s'est donc demandé s'il était concevable qu'un jour, il soit à nouveau possible d'inclure les périodes pendant lesquelles le travailleur indépendant avait connu des difficultés financières dans le calcul de la pension légale et de les prendre en compte pour la condition de carrière donnant accès à la pension anticipée. Ce jour-là, il conviendra aussi de rediscuter de la méthode de calcul des prestations pour ces périodes (assimilation pure ou sur la base d'un montant minimum garanti).

En réaction à ce qui précède, l'arrêté royal du 21 décembre 2018 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

en ce qui concerne l'incidence de l'exonération du paiement des compléments de cotisation sur la pension (voir le M. B. du 29 janvier 2019) dispose que, pour l'exonération des cotisations demandée suite à une régularisation des revenus professionnels, lorsque le travailleur indépendant n'a pas demandé à être exempté du paiement des cotisations provisoires, et a payé celles-ci, les droits à pension sur la base de ces cotisations provisoires sont maintenus.

A partir du 1^{er} janvier 2019, cette réglementation est intégrée au règlement général sur la pension des travailleurs indépendants. Elle s'applique aux exonérations de paiement des cotisations à compter de cette date.

2. Pour un ancien fonctionnaire dont la carrière a pris fin avant le 1^{er} janvier 2011, l'employeur de la fonction publique est désormais tenu de déclarer et de valider ses données historiques de carrière (c'est-à-dire les données jusqu'au 31 décembre 2010) dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande du service de pension afin de calculer la date P pour ces personnes et d'estimer le montant de leur future pension.

Pour un ancien membre du personnel dont la carrière a pris fin avant le 1^{er} janvier 2011, un employeur du secteur public n'est actuellement tenu de fournir et de valider un certificat « données historiques » que dans un délai d'un mois à compter de la réception d'une demande de pension de retraite ou de survie. Cette obligation est régie par les articles 146 et 147 de la loi du 29 décembre 2010.

Tant qu'aucune demande de pension de retraite ou de survie n'était introduite, un employeur du secteur public n'était pas légalement tenu de fournir un certificat de « données historiques » pour cet ancien membre du personnel. Par conséquent, il n'était pas possible d'estimer correctement les pensions sur demande si l'employeur de la fonction publique ne fournissait pas ces données historiques. En outre, il était prévu que cette estimation serait faite automatiquement à partir de 55 ans, ce qui était impossible dans de tels cas.

Mypension.be permet à tout citoyen qui le souhaite de demander une estimation de la date la plus proche possible de pension, et cela pour chaque régime de pension. Bien entendu, cette date de pension ne peut être fiable que si le dossier de pension électronique est exact et complet. En l'absence d'une telle déclaration des données historiques de carrière, ce n'était donc pas le cas pour les fonctionnaires des services publics dont la carrière s'y était terminée avant la date du 1^{er} janvier 2011.

Si les données du dossier de pension électronique sont incorrectes ou manquantes, le citoyen peut le signaler via Mypension.be. Ces messages sont alors envoyés au Service fédéral des pensions. Dans la plupart des cas où un citoyen signale l'absence de données relatives à sa carrière dans le secteur public avant le 1^{er} janvier 2011, les employeurs du secteur public – à la demande du Service Fédéral des Pensions – peuvent procéder à une déclaration des « données historiques », sans toutefois y être légalement obligés !

Dans son Rapport annuel 2016, aux pages 59-60, le Médiateur pour les Pensions a invité le législateur à envisager de modifier les articles 146 et 147 de la loi du 29 décembre 2010 contenant diverses dispositions et à exiger de l'employeur du secteur public qu'il déclare dans un délai raisonnable les données historiques de la carrière dans la fonction publique qui a pris fin avant le 1^{er} janvier 2011.

Par l'article 18 de la loi du 13 avril 2019 modifiant la loi du 23 décembre 2010, la suggestion du Médiateur pour les Pensions a été suivie.

Le dernier employeur du secteur public dont un membre du personnel a quitté le service avant le 1^{er} janvier 2011 sans avoir reçu de pension de retraite est désormais tenu de fournir et de valider un certificat électronique de « données historiques » dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande présentée par une institution de retraite du secteur public.

3. Le droit à une pension au taux de ménage dans le régime des travailleurs indépendants est désormais également possible lorsque le conjoint bénéficie d'une petite pension du secteur public.

Tout travailleur indépendant ou salarié pensionné a droit à une pension au taux de ménage lorsque son conjoint n'exerce pas d'activité professionnelle ou ne bénéficie que de revenus ne dépassant pas les limites de cumul pour une activité professionnelle autorisée et/ou ne perçoit aucune prestation sociale. Lorsque les deux conjoints ont droit à une pension, une pension au taux de ménage leur est payée lorsqu'elle est plus avantageuse que la somme des deux pensions au taux d'isolé.

Par dérogation à ces principes et contrairement au régime de pension des travailleurs salariés, le régime de pension des travailleurs indépendants ne permettait pas l'octroi d'une pension au taux de ménage aux travailleurs indépendants mariés à un fonctionnaire statutaire retraité.

Dans son Rapport annuel 2012 aux pages 85 à 90, le Médiateur a recommandé aux autorités compétentes de modifier le texte de la loi (article 9 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants) afin de l'aligner sur celui du régime de pension des travailleurs salariés et de permettre ainsi au pensionné bénéficiant d'une pension de retraite de travailleur indépendant ou de retraite dans les régimes des travailleurs salariés et indépendants d'obtenir celles-ci au taux de ménage si son conjoint bénéficie d'une pension de retraite du secteur public d'un montant inférieur la différence entre les montants de sa pension de retraite calculés au taux de ménage et au taux d'isolé.

La loi du 26 avril 2019 modifiant diverses dispositions relatives au régime de pension des travailleurs indépendants, en ce qui concerne le cumul entre une pension au taux ménage et une pension dans le chef de l'autre conjoint (Moniteur belge du 30 juillet 2019) suit cette recommandation. La pension du secteur public est dorénavant payée au conjoint qui en bénéficie. Son montant est déduit de la pension au taux de ménage de travailleur indépendant de l'autre conjoint.

4. Saisie – Publication des montants saisissables et cessibles – Nécessité d'une publication suffisamment à temps

À la suite d'une plainte, le Collège a constaté que les saisies sur pension n'avaient pas eu lieu correctement au mois de janvier 2019. En effet, les retenues effectuées par le SFP l'ont encore été sur la base des montants de décembre de l'année précédente.

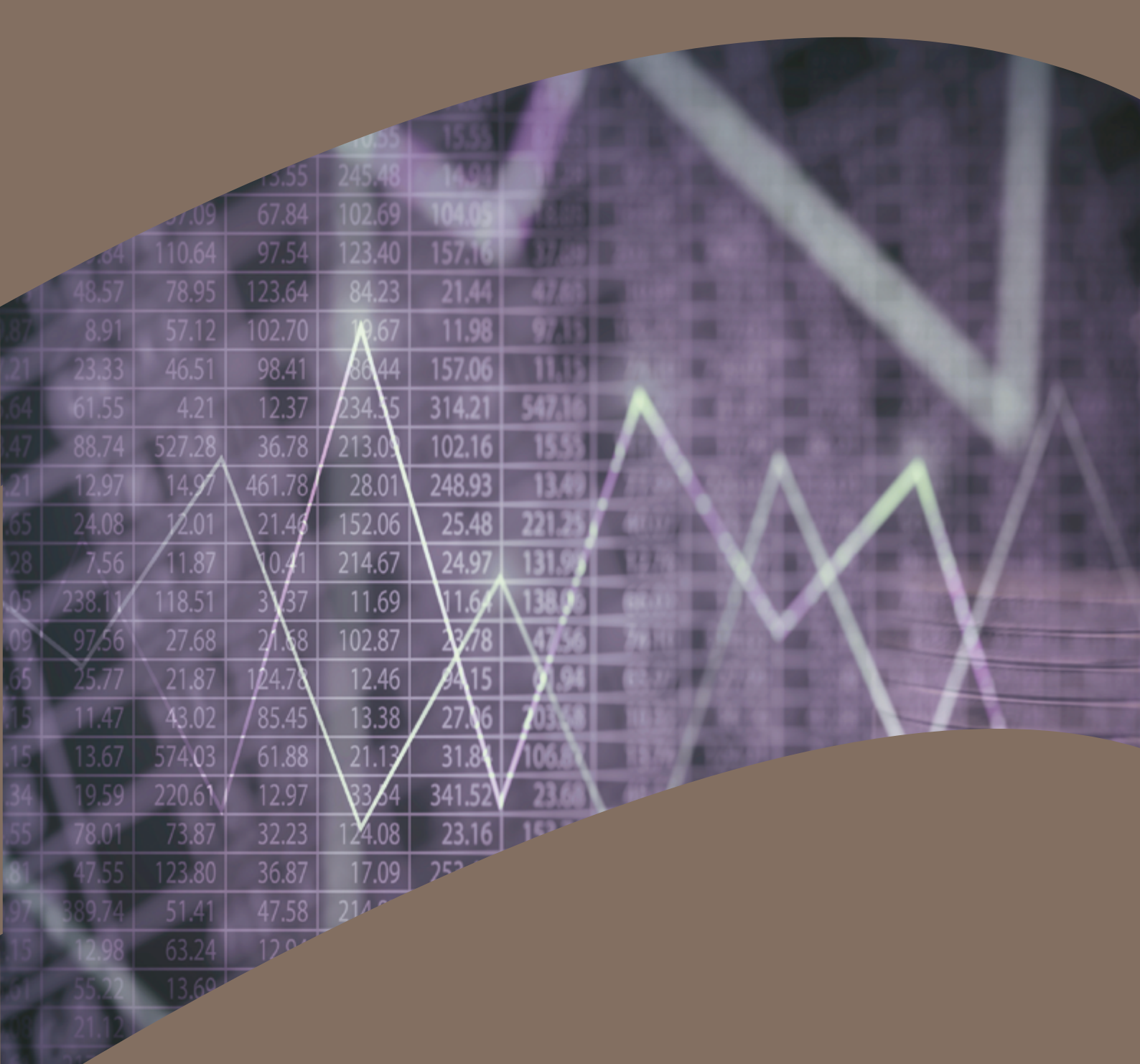
Afin de procéder aux retenues correctes, il convient d'appliquer les nouveaux barèmes en vigueur dès janvier. Ces barèmes doivent être publiés en temps utile au Moniteur belge, c'est-à-dire avant le 15 décembre.

Le Collège constate que ces dernières années, la publication a quasi toujours eu lieu après le 15 décembre (par exemple, la publication pour les saisies à partir de janvier 2019 n'a eu lieu que le 28 décembre 2018).

Dans son Rapport annuel 2018 (p. 67), l'Ombudsman a demandé au pouvoir exécutif de prendre les mesures nécessaires pour publier l'arrêté royal d'exécution de l'article 1409, § 2 du Code judiciaire, qui modifie les barèmes légaux, aux fins du calcul de la partie soumise à cession ou à saisie, chaque année, et au moins comme indiqué au dernier alinéa dudit article 2, dans les quinze premiers jours de décembre de chaque année.

Le Ministre de la Justice compétent avait promis d'accorder l'attention nécessaire à cet appel.

Effectivement, les montants de saisie applicables à partir de janvier 2020 ont été publiés au Moniteur belge du 13 décembre 2019 (Arrêté royal du 9 décembre 2019).



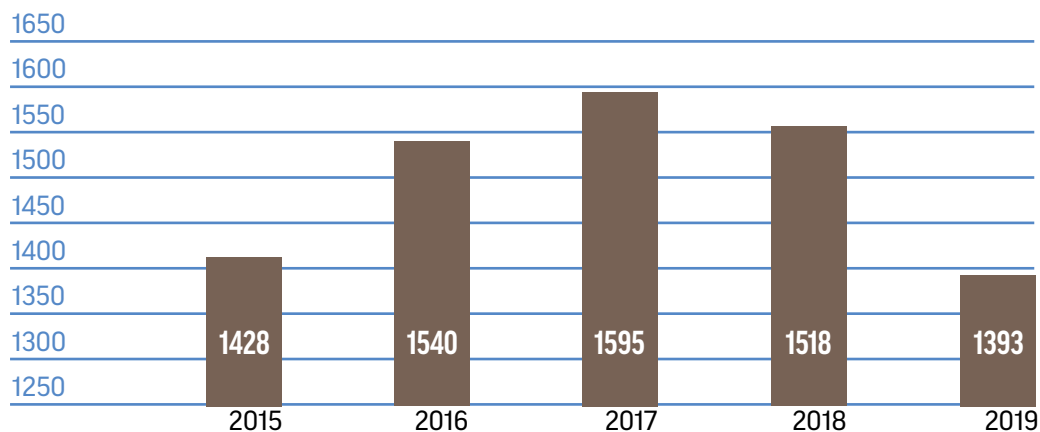
CHAPITRE 10

Les chiffres de 2019

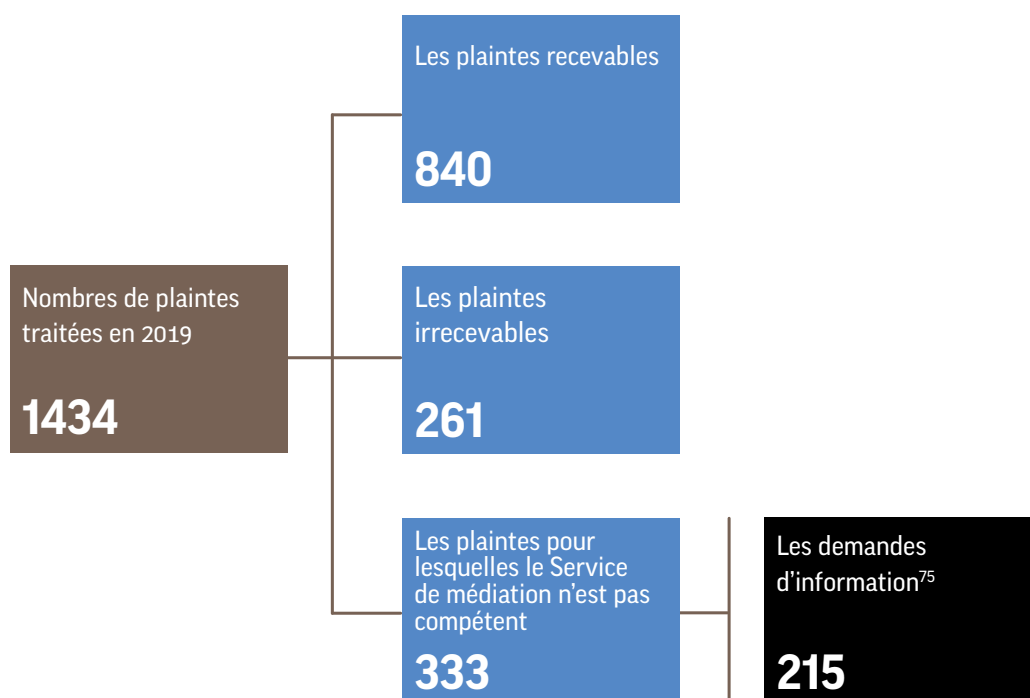
Les chiffres de 2019

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes depuis 2015



Les plaintes traitées en 2019⁷⁴



⁷⁴ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

⁷⁵ Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

2. Les plaintes

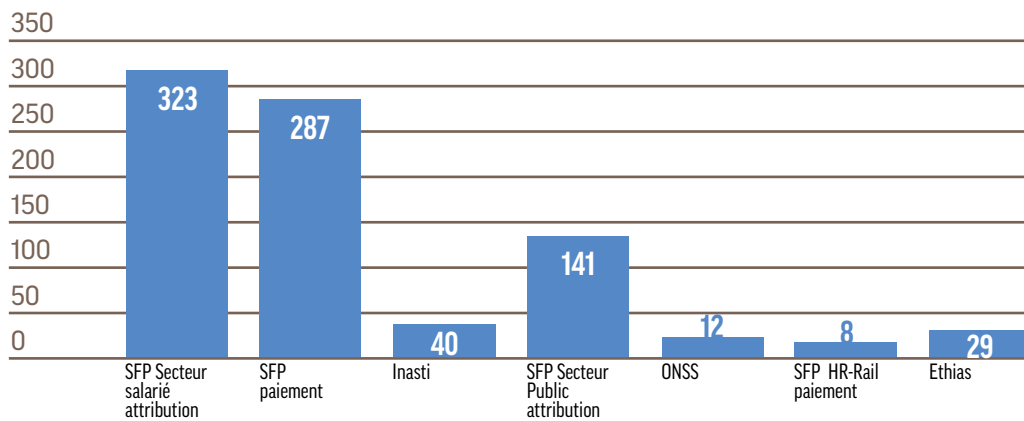
L'objet des plaintes recevables

Le top trois des plaintes 2019:

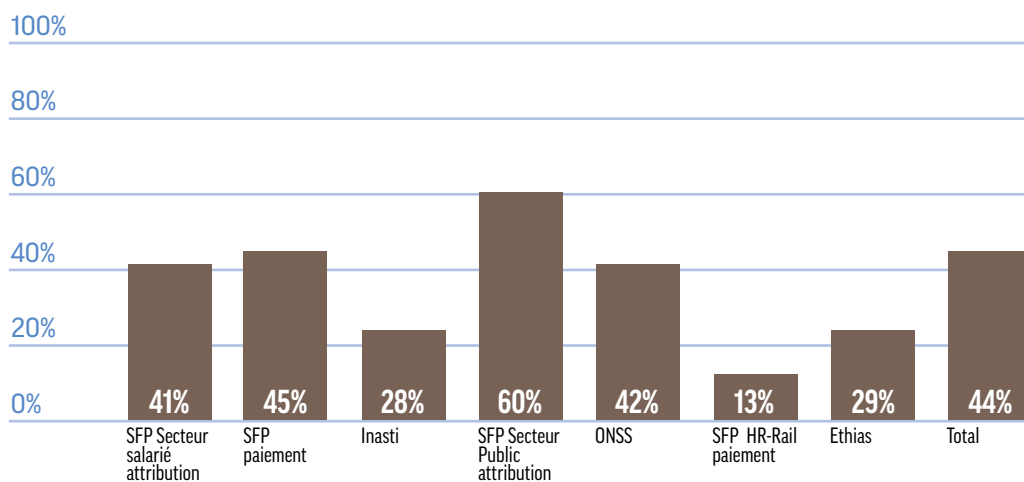
1. Conditions d'octroi d'une pension (détails de la carrière, date de départ à la retraite la plus proche possible,...)
2. Garantie de revenus pour les personnes âgées (preuve de résidence, conditions d'éligibilité, moyens de subsistance à prendre en compte, ...)
3. Problèmes de paiement (précompte professionnel, cotisation de solidarité et cessation du versement de la pension pour défaut d'obtention d'un certificat de vie, ...)

Les Services de pension concernés

Chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par service de pensions

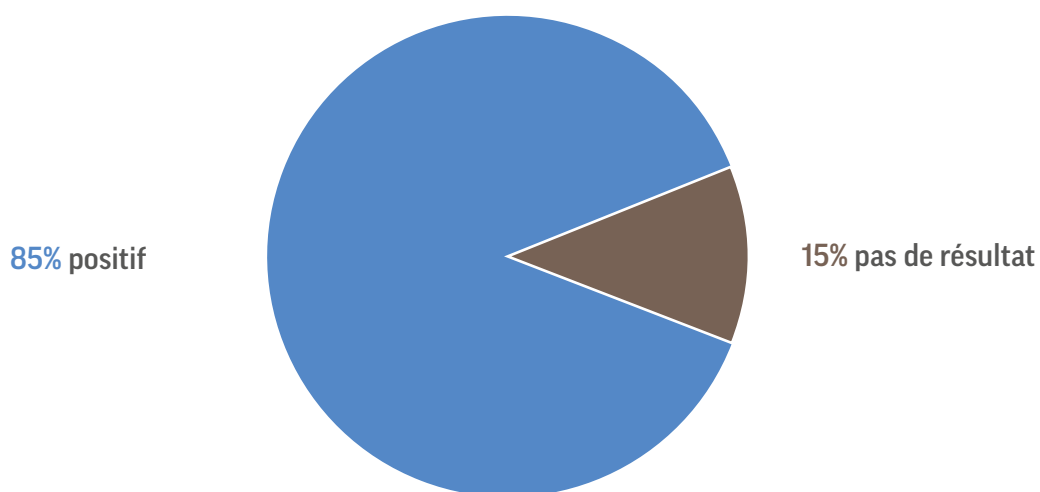


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative⁷⁶

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées





SFP Secteur salarié – Attribution	1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
SFP – Paiement	1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information active
INASTI	1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information passive
SFP Secteur public – Attribution	1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
ONSS	1. Le délai raisonnable 2. L'information active 3. L'information passive
SFP HR-Rail Paiement	1. La coordination 2. La gestion consciencieuse
Ethias	1. La coordination 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



⁷⁶ 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	58%	Femmes	40 %	Belgique	76 %	Par écrit ⁷⁸ :	99 %
Francophone	38 %	Hommes	60 %	A l'étranger	24 %	Oralement ⁷⁹ :	1 %
Germanophone	2 %						
Autres langues ⁷⁷	2 %						

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES **69** jours

INCOMPÉTENCE ET PLAINTES IRRECEVABLES **5** jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2019

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	29
Entre 1 et 2 mois	novembre	18
Entre 2 et 3 mois	octobre	9
Entre 3 et 4 mois	septembre	5
Entre 4 et 5 mois	août	3
Entre 5 et 6 mois	juillet	1
Entre 6 et 7 mois	juin	1
Entre 7 et 8 mois	mai	0
Entre 8 et 9 mois	avril	3
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	4
Entre 11 et 12 mois	janvier	3
Plus de 12 mois	avant janvier 2019	0
Total		77

⁷⁷ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁷⁸ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

⁷⁹ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence



CHAPITRE 11

Plaintes

à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent

Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents, mais qu'en outre, il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Dans ce chapitre, ces plaintes sont réparties en 4 catégories :

- les plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- les demandes d'informations ;
- les plaintes portant sur un service de pension étranger ;
- autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent.

1. Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du Gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait inmanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions ou encore le ministre des Classes moyennes compétent pour les travailleurs indépendants, et le cas échéant, vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

2. Les besoins d'informations

En moyenne, deux tiers d'appels téléphoniques sur dix concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières. Il en va de même pour environ 15 % des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, notamment sur l'âge de pension la plus proche possible, sur le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension, sur l'accessibilité difficile du SFP depuis l'étranger et sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate.

En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre. Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au service compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les médiateurs.

Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Le Collège a délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet, nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de l'expérience acquise au fil des années d'exercice, le Collège constate que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact après avoir été invités à contacter directement les services de pension par téléphone ou après avoir transmis leurs demandes écrites d'informations.

3. Plaintes portant sur un service de pension étranger

Ces plaintes portent sur les agissements et le fonctionnement des services de pensions étrangers ou sur la législation des pensions à l'étranger. Un grand nombre de ces plaintes concerne l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères aux services belges de pensions, de sorte que ces derniers ne peuvent pas déterminer la date de pension la plus proche ou ne peuvent pas prendre de décision de pension. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur à la Partie 5 du Chapitre 1.

Les Médiateurs transmettent ces plaintes à un collègue Ombudsman étranger - s'il existe un collègue de l'IOI compétent pour la matière - qui peut ainsi les traiter. Dans d'autres cas, ils font usage des contacts de leurs réseaux auprès des services de pensions étrangers et ils renvoient le plaignant vers le service de pension étranger compétent. Si le plaignant résidant dans un autre Etat de l'UE rencontre des obstacles supplémentaires qui font penser qu'une pension étrangère n'est pas conforme à la réglementation européenne, les Médiateurs envoient la plainte à Solvit.

4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent

Ces plaintes ne relèvent pas des deux catégories précédentes. Le pensionné est toutefois confronté à un problème réel, et ne sait généralement pas où s'adresser.

Le Médiateur recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.



CHAPITRE 12

Moyens et activités du Service de médiation pour les Pensions

Moyens et activités du Service de médiation pour les Pensions

1. L'effectif du personnel

Le Médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneke, forment le Collège des médiateurs. Chaque médiateur 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 comportait de janvier à septembre 2019 inclus :

- 5 examinateurs, dont 2 francophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) - 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 développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie - et
- une collaboratrice (plurilingue) à 4/5ème d'un temps plein chargée des fonctions de secrétariat.



Depuis le 1er février 2018, une examinatrice francophone ayant quitté le service, une place était vacante. En avril 2018, un appel aux candidatures a été lancé pour un poste vacant de spécialiste en matière de pension francophone ayant une connaissance approfondie des pensions du secteur public. Un autre appel a été relancé en octobre, sans succès. Un troisième appel a été lancé en juillet 2019, qui a permis de renforcer le service à partir du mois de novembre d'une collaboratrice (9/10).

2. Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation pour les Pensions est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, le Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales.

Des 120.000 euros de budget 2019 de fonctionnement, 53.208,29 ont été consacrés à la procédure de sélection du Collège des médiateurs afin de satisfaire à la procédure de sélection telle que prévue par l'arrêté royal du 1er mai 2006

Ceci a donc contraint le Service de médiation à procéder à des choix dans l'utilisation du solde en 2019.

3. Informatique

Le 9 novembre 2019, la téléphonie du Service de médiation pour les Pensions a transité vers Skype for Business. Les nouvelles possibilités offertes facilitent, notamment et à coûts réduits, les vidéoconférences, les réunions à distance, le partage de documents, et donc le télétravail. Le Collège et les collaborateurs qui le souhaitent peuvent travailler deux jours par semaine à domicile.

Depuis cette date, le Service n'est plus joignable par fax, canal devenu totalement obsolète puisqu'aucune plainte ne nous était encore parvenue cette dernière année par ce biais.

La possibilité de faire du télétravail deux jours par semaine a été introduite.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III. 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.

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) qui rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans institutionnels 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'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

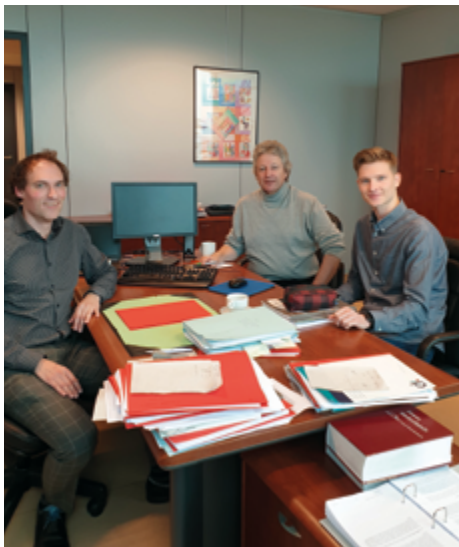
4. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org). L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de lui garantir un service de qualité et un fonctionnement 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 académique et universitaire

Les 25 et 26 avril 2019, le Médiateur néerlandophone a donné 5 séminaires à l'Université catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants en Master en droit dans le cadre d'un séminaire portant sur le droit de la sécurité sociale approfondi. Les sujets traités provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation pour les Pensions. Entre autres choses, ont été discutés :

- la régularisation des périodes d'études ;
- le calcul et les conditions de paiement de la GRAPA ;
- les conséquences en matière de pension de l'exonération des cotisations pour les indépendants en difficulté financière et
- le cumul de la pension avec une activité professionnelle.

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront potentiellement dans des services et organisations susceptibles de faire appel au Médiateur 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 des pensions) se sont familiarisés avec les tâches et le fonctionnement du Service de médiation pour les 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.

Au cours du second semestre de l'année académique, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone, a accompagné Monsieur Thomas Van Roeyen, étudiant en Master en droit à la KU Leuven, dans le cadre de son projet PrakSiS. Ce projet, qui

a été mis sur pied pour remplacer le mémoire, vise à initier un étudiant à la pratique du droit, au travers d'un cas réel lié à la sécurité sociale auquel l'étudiant coopère activement à la résolution. Vous pouvez lire la conclusion de l'étudiant au Chapitre 1 de la Partie 2.

Le projet retenu concernait le traitement de deux plaintes.

La première plainte soulevait la question de savoir dans quelle mesure la réglementation européenne actuelle permettait de manière pertinente de déterminer la date de pension la plus proche possible en Belgique pour une personne qui, en plus d'une carrière professionnelle en Belgique, bénéficie également d'une période d'assurance de pension de vieillesse générale (Algemene OuderdomsWet - pensioenverzekering AOW) ou d'un emploi aux Pays-Bas. En Belgique, l'âge le plus proche possible de la pension est déterminé en fonction de la durée de la carrière professionnelle en combinaison avec l'âge du pensionné et l'année de prise de cours de la pension.

L'autre plainte concernait le passage de prestations de remplacement (y compris les allocations de chômage) à la pension lorsque cette dernière est payée par un pays autre que celui qui paie un revenu de remplacement.

7. Publication de la « jurisprudence du médiateur »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les Pensions entame une médiation avec les services des pensions afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service des pensions. 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 pensions 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 » donne dans chaque numéro une brève explication juridique du Médiateur pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les Pensions.



Cette année, les textes suivants ont été publiés dans ce magazine :

- La 3^{ème} Newsletter de l'année académique 2018-2019 explique comment, grâce à la médiation du Médiateur pour les Pensions, un ancien réfugié politique s'est vu accorder une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) sans avoir à prouver qu'il n'ouvrait pas de droits à pension dans son pays d'origine.
- La 4^{ème} Newsletter de l'année académique 2018-2019 explique la médiation du Médiateur selon laquelle, à partir du mois suivant celui où l'âge de la pension est atteint, une pension est accordée en qualité de travailleur salarié aux personnes bénéficiant d'une prestation d'invalidité lorsqu'ils ne résidaient pas en Belgique 15 mois avant l'âge de la retraite.

- La 1^{ère} Newsletter de l'année académique 2019-2020 décrit la médiation du Médiateur qui a permis la reconnaissance par le SFP de la procuration « crédits-soins » (zorgvolmacht).
- Dans la 2^{ème} Newsletter de l'année académique 2019-2020, on peut lire comment, suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI prendra désormais en compte la carrière professionnelle effectivement prouvée lors du calcul de la pension minimum en tant que travailleur indépendant au lieu de la carrière après application des règles de calcul.

8. La formation permanente

Le Service de médiation pour les Pensions donne 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 Collège 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'étude, congrès et colloques suivants :

- Forum « La sécurité sociale du futur », un débat orienté vers l'avenir avec tous les acteurs de la sécurité sociale, organisé par le SPF Sécurité sociale le 28 février 2019.
- Dag van het Pensioenrecht, 19 mars 2019, KU Leuven.
- Séminaire « La pension des fonctionnaires & contractuels des pouvoirs locaux », 26 avril 2019, UC Louvain.
- Forum « La sécurité sociale du futur » 2, un deuxième débat orienté vers l'avenir avec tous les acteurs de la sécurité sociale, organisé par le SPF Sécurité sociale le 30 avril 2019.
- Séminaire « La pension libre complémentaire pour les salariés (PLCS), indépendants et deuxième pilier », 10 mai 2019, UC Louvain.
- Séminaire d'actualité « De weg naar het deeltijds pensioen » de la Leergang Pensioenrecht, le mardi 14 mai 2019, KU Leuven.
- Session d'information concernant le nouveau projet « Non-take-up » du SPF Sécurité sociale et du SPP Intégration sociale le 27 mai 2019 au SPF Sécurité sociale.
- Démonstration concernant le fonctionnement de Skype for Business par le SPF Sécurité sociale dans les bureaux du Service de médiation pour les Pensions le 28 mai 2019.
- Session d'information concernant Skype for Business pour les coachs TIC par le SPF Sécurité sociale le 11 juin au SPF Sécurité sociale.
- Formation concernant la nouvelle manière de faire du télétravail par VPN SSL Juniper- Pulse Secure et IN-PLACE UPGRADE à Windows 10 par le SPF Sécurité sociale les 13 et 16 juin 2019 au SPF Sécurité sociale.
- Conférence inaugurale « How to react to the ageing challenge ? » le 21 octobre 2019, UC Louvain.
- Workshop de co-création « Lead from the Future: construire ensemble le leadership de demain » organisé par l'IFA le mercredi 4 décembre 2019.
- Après-midi d'études « Protection sociale et évolution de l'espérance de vie », un troisième débat orienté vers l'avenir organisé par le SPF Sécurité sociale le 9 décembre 2019.
- Séminaire « Les aspects communautaires des dépenses et du financement du système belge de pensions », le 13 décembre 2019, UC Louvain.
- Séminaire d'actualité de la Leergang Pensioenrecht, le mardi 17 décembre 2019, KU Leuven.

9. Communication du Rapport annuel

Le Rapport Annuel du Service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).



Le Rapport annuel 2019 a été présenté à la Commission des Affaires Sociales du Parlement le 7 janvier 2020 (Voir photo ci-contre).

Chaque année, le Comité des pensions du CCFA nous invite à une discussion lors de la première session plénière qui suit la publication du rapport annuel. Les organisations représentatives des personnes âgées et les services de pension, entre autres, sont représentés au sein de ce comité. Cette année, nous avons discuté du Rapport annuel 2018 lors de la session plénière du 25 octobre 2019.

Le Rapport annuel a également été présenté au Service Fédéral des Pensions le 30 septembre 2019.

Lors de l'assemblée générale de la CPMO le 29 novembre 2019 à Bruxelles, une brève explication a été donnée sur les principaux points du Rapport annuel 2018.

Le 5 novembre 2019, le Médiateur pour les Pensions a expliqué à un groupe de travail du Parlement Benelux

les points du Rapport annuel 2018 qui posent un problème transfrontalier impliquant les Pays-Bas et le Luxembourg.

Les Médiateurs pour les Pensions se rendent toujours aux invitations d'écoles et d'organisations en vue de présenter leur fonctionnement, leurs compétences et leur rapport annuel. Cette année, ils ont notamment été présents ou ont participé à la réunion des spécialistes pensions néerlandophones des Christelijke Mutualiteiten le 17 septembre 2019, où le Médiateur a présenté le Rapport annuel 2018 en long et en large.

Le Rapport annuel est disponible sur le site www.ombudsmanpensions.be. Moyennant demande, une version papier est transmise aux intéressés.

10. Collaboration avec les collègues ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues ombudsmans belges et étrangers. Ces relations soutenues et fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

Il arrive que le Service de médiation Pensions soit amené à procéder à une instruction conjointe avec ses collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale, de cotisations sociales pour indépendants, d'introduction des données dans Capelo, ...), notre Collègue de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaamse Ombudsman (surtout pour des problèmes en relation également avec Capelo) ainsi que les Collègues du secteur postal (problèmes

liés à des paiements effectués par Bpost pour le SFP en particulier ceux découlant de la nouvelle procédure de contrôle pour la GRAPA), du secteur de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux tels que le second pilier), voire du secteur des télécommunications (par exemple pour les problèmes liés à l'accessibilité téléphonique des services de pensions au départ de l'étranger).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive en effet que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple pour les carrières dans la fonction publique (au niveau régional ou communautaire) et pour des problèmes liés à des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales). Il arrive aussi que les instances locales comme les CPAS (revenu d'intégration, avances sur la pension) soient concernés.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs 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, voire par une recommandation, commune ou pas.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimalise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos 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 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 est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.



CHAPITRE 13

Adresses utiles

Adresses utiles

Avertissement : Compte tenu des modifications importantes qui ont eu lieu dans le paysage des institutions de pensions légales ces derniers temps et du fait qu'au moment de la rédaction de ce Rapport annuel, le Gouvernement est en affaires courantes, le lecteur a tout intérêt à vérifier sur Internet si les données publiées sont encore pertinentes et d'actualité. Les Services de pensions font en effet de gros efforts pour tenir le public informé dans les meilleurs délais via ces canaux.

MINISTRE DES PENSIONS

Daniel Bacquelaïne

Egmont 1
Rue des Petits Carmes 15
1000 Bruxelles

Tél.: + 32 2 501 38 55
E-Mail: info@bacquelaïne.fed.be
www.bacquelaïne.belgium.be

MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES INDEPENDANTS, DES PME, DE L'AGRICULTURE ET DE L'INTEGRATION SOCIALE, CHARGÉ DES GRANDES VILLES

Denis Ducarme

Avenue de la Toison d'Or 87
1060 Bruxelles

Tél.: + 32 2 250 03 03
E-Mail : info@ducarme.fgov.be
www.ducarme.belgium.be

CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique

Finance Tower
A l'attention de Mme Alexandra Labreux (FR)
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). Il est également possible d'y consulter les informations relatives au paiement de sa 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, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails :
<https://www.sfpd.fgov.be/fr/question/pointpension/etranger>.

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, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails :
<https://www.sfpd.fgov.be/fr/question/pointpension/etranger>.

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
Téléphone : +32 2 509 59 59
Formulaire de contact : <https://www.rsz.fgov.be/fr/contact>
Internet : www.rsz.fgov.be
Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h

HR-RAIL SERVICE PENSIONS (ex-SNCB)

HR-Rail effectue encore uniquement les paiements (en tant que mandataire du SFP) des pensions du personnel des Chemins de fer belges.

Le calcul des pensions se fait désormais par le SFP – Secteur public.

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 MATIERES

Introduction : les sujets brûlants de l'année écoulée	1
Chapitre 1: Mondialisation et mobilité accrue de la main-d'œuvre	7
1. Recommandation : Dans tous les cas, rendre possible l'octroi rétroactif de la pension belge lorsque l'examen de celle-ci n'a pas eu lieu automatiquement du fait de la résidence à l'étranger lorsque l'âge de la pension a été atteint	9
2. Recommandation : Rendre la pension belge payable partout dans le monde	13
3. Impossibilité sporadique de déterminer à temps la date de pension anticipée en Belgique pour quelqu'un qui a résidé aux Pays-Bas à un jeune âge et qui a ensuite exercé une activité professionnelle en Belgique	22
<ul style="list-style-type: none">• Considérer la problématique de la fin de carrière dans son ensemble et y donner la réponse coordonnée la plus opportune pour le citoyen : transition du chômage avec complément d'entreprise (ex-prépension) (ONEM) ou de la pension anticipée (SFP, INASTI, Ethias) vers la pension: savez-vous quand et à qui vous devriez vous adresser ?• Besoins d'informations pour avoir une vue globale de la situation de pension dans différents pays où des droits à pension sont ouverts : un homme averti en vaut deux !	
4. Lacune lors du passage d'un revenu de remplacement (le chômage) vers la pension lorsque celle-ci est payée par un pays autre que celui qui paie ces prestations	32
5. L'échange de données entre différents pays : un travail de trop longue haleine	37
6. Une demande soumise trop tôt pour obtenir une pension américaine clôturée par erreur par un gestionnaire de dossier entrave l'examen des droits à pension aux États-Unis – La Médiation de l'Ombudsman permet de remettre le dossier sur les rails	43
Chapitre 2 : Participation citoyenne	47
1. Délai de réponse trop long du SFP aux questions et commentaires que le citoyen a formulés : mettre en œuvre un système de suivi (track and trace)	51
2. Promesses non tenues et manque de bonne collaboration entre le back office et le front office. Suggestion: désigner une personne responsable de l'ensemble du contact avec le client	55
3. Trop d'insistance sur les outils numériques?	58
4. Empathie	59
5. Fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service compétent, engagement, réciprocité et offre d'une perspective d'action claire	60

Chapitre 3: Automatisation **63**

1. Compression des jours assimilés : un ajustement manuel par le gestionnaire du dossier est nécessaire - souvent après que le futur pensionné a soumis des données de carrière supplémentaires - s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente. 65
2. Nouveaux barèmes du précompte professionnel non appliqués à temps à la pension de HR-Rail pour ceux qui ne bénéficient que d'une pension d'agent nommé des chemins de fer en combinaison avec une pension complémentaire (2^{ème} pilier) 69
3. Erreur dans le calcul du pécule de vacances d'une pensionnée qui perçoit une pension personnelle de travailleuse salariée et qui bénéficie également d'une pension de survie assortie d'un complément de pension en raison de l'activité d'employé de conservateur des hypothèques de feu son époux – Erreur rectifiée par l'intervention du Médiateur pour les Pensions, pour ce cas et tous les autres semblables ! 72
4. Correction via un nouveau programme en octobre 2019 de la base de calcul du pécule complémentaire de vacances dans le secteur public: circulation interne des informations à améliorer 78
5. Recommandation: Moderniser la procédure de demande d'une pension de réparation 80
6. Décès du conjoint - Pas d'ajustement automatique des déductions fiscales et sociales pour des pensions du secteur public 83
7. Projet Paiement Unique 88
 - De nombreuses erreurs concernant les déductions des pensions rectifiées par le paiement unique - Les citoyens sont invités à vérifier eux-mêmes si les éléments utilisés dans les déductions fiscales sont corrects
 - La rectification du problème concernant le paiement annuel du montant de la pension ne peut être faite immédiatement en raison du démarrage du projet « paiement unique » : manque d'informations claires sur le problème technique de paiement et absence d'excuses.
 - Carrière mixte dont au moins une pension n'est pas payée par le SFP - Application immédiate des nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier
8. Pension anticipée octroyée dans un régime de pension, dates P de pension les plus proches possibles dans d'autres régimes de pension qui ne sont plus consultables dans Mypension ! 97

Chapitre 4 : Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence soutenue par le Médiateur pour les Pensions **99**

1. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'un mariage valablement contracté à l'étranger générant une situation de bigamie 102
2. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'une répudiation à l'étranger 110

Chapitre 5 : Le Médiateur comme mode alternatif de règlement des conflits	115
1. Dédommagement accordé par l'INASTI après médiation du Service de Médiation pour les Pensions : régularisation trop tardive de la période d'études à l'origine d'un impact négatif sur la décision de pension	118
Chapitre 6: Lutte contre la pauvreté	123
1. Collaboration avec le Service de Lutte contre la Pauvreté	125
2. Rappel de recommandations utiles en matière de lutte contre la pauvreté	
1. Pour un meilleur usage de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)	
2. Les conditions d'obtention d'une pension minimum sont différentes dans les différents régimes (salarié, indépendant, fonctionnaire). Par exemple, pour la pension minimum en tant que travailleur indépendant et en tant que travailleur salarié, il n'est pas tenu compte des années travaillées en tant que fonctionnaire. Ce constat vaut également réciproquement.	125
3. Le divorce est l'une des causes les plus courantes susceptibles de générer plus de pauvreté.	127
4. La pension de survie est examinée d'office lorsque le défunt conjoint bénéficiait déjà de sa pension.	127
	129
Chapitre 7 : Médiations réussies	131
1. Administration provisoire des biens non prise en compte – Qui paie mal, paie deux fois	
2. Promesses non tenues d'annulation d'une décision de recouvrement de plus de 3.000 euros, solution après médiation du Service de médiation Pensions – Manque de coordination entre départements du SFP - Besoin d'une personne responsable de tous les contacts avec les clients	137
	143
Chapitre 8 : Enquête sur le principe d'équité dans la législation	
1. Est-il défendable qu'une pension de réparation de veuf de la guerre 1940-1945 ne soit pas payable aux non-Belges ?	145
2. Est-il justifiable qu'après un certain nombre d'années, le montant total de la déduction supplémentaire AMI résultant du bénéfice d'un petit capital de pension extralégale puisse devenir supérieur à ce capital ?	147
Chapitre 9: Le législateur adhère aux suggestions et recommandations de l'Ombudsman pour les Pensions et se retrouse les manches !	159
1. Les travailleurs indépendants qui ont bénéficié d'une exonération de paiement des compléments de cotisation après une régularisation de leurs revenus professionnels, alors qu'ils n'ont pas demandé l'exonération du paiement des cotisations provisoires et qu'ils les ont payées, conservent leurs droits à pension sur la base de ces cotisations provisoires.	161
2. Pour un ancien fonctionnaire dont la carrière a pris fin avant le 1 ^{er} janvier 2011, l'employeur de la fonction publique est désormais tenu de déclarer et de valider ses données historiques de carrière (c'est-à-dire les données jusqu'au 31 décembre 2010) dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande du service de pension afin de calculer la date P pour ces personnes et d'estimer le montant de leur future pension.	162

3. Le droit à une pension au taux de ménage dans le régime des travailleurs indépendants est désormais également possible lorsque le conjoint bénéficie d'une petite pension du secteur public. 163

4. Saisie – Publication des montants saisissables et cessibles – Nécessité d'une publication suffisamment à temps 163

Chapitre 10: Les chiffres de 2019 165

1. Les requêtes 167

2. Les plaintes 168

3. Le traitement des plaintes 170

Chapitre 11: Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent 171

1. Plaintes à caractère général 173

2. Les besoins d'informations 173

3. Plaintes portant sur un service de pension étranger 175

4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent 175

Chapitre 12: Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions 177

1. L'effectif du personnel 179

2. Les moyens financiers 180

3. Informatique 180

4. Nos bureaux 180

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans 180

6. Collaboration avec le monde académique et universitaire 181

7. Publication de la « jurisprudence du médiateur » 182

8. La formation permanente 183

9. Communication du Rapport annuel 184

10. Collaboration avec les collègues Ombudsmans 184

Chapitre 13: Adresses utiles 187



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be