

Hot Topics en 2021

Dans un premier Chapitre, l'Ombudsman invite les pensionnés à consulter mypension, un outil formidable qui leur permet de consulter leurs données de carrière qui serviront ultérieurement à calculer leur pension alors qu'ils sont encore en activité, et de signaler aux services de pension toute donnée de carrière manquante. Pour les données de carrière, mypension.be dépend des données fournies par les employeurs et les institutions qui octroient des prestations sociales (comme l'ONEM, les mutuelles, ...). Si elles sont incorrectes ou incomplètes, le montant calculé de la pension et la date de départ à la retraite la plus proche en sont inévitablement affectés.

S'il y a des erreurs, le futur pensionné peut les faire corriger en le signalant au service de pension afin que sa pension et sa date la plus proche possible soient calculées correctement par la suite. À l'aide d'un exemple, il est expliqué que la consultation de mypension est parfois indispensable pour le calcul correct de la pension, car dans des cas exceptionnels, les données de carrière (dans ce cas, une condamnation de l'ONEM à verser des allocations de chômage rétroactivement pour une période qui a fait l'objet d'une décision de justice) provenant des institutions de sécurité sociale ou des employeurs sont incomplètes.

Pour un fonctionnaire nommé à titre définitif, il est également important qu'il vérifie si le diplôme - qui est également transmis par l'employeur - nécessaire pour sa nomination ou sa promotion, est correctement mentionné sur mypension. Actuellement, cela peut également avoir un impact sur la date de pension la plus proche possible qui apparaît dans mypension. De nombreux retraités n'ont pas les connaissances nécessaires en matière de législation sur les pensions pour vérifier ce point. Toutefois, faire reposer la responsabilité de la vérification des données de carrière sur le seul pensionné va trop loin. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions invite les services de pensions à vérifier de manière proactive les données de carrière (y compris les diplômes) un certain nombre d'années avant la date la plus proche possible du début de la pension (par exemple autour de 57 ans) et à procéder à un nettoyage des anomalies dans les modules de calcul.

Tant que cela n'a pas été fait, la date de départ à la retraite la plus proche indiquée sur mypension restera incertaine, et il ne sera pas possible de savoir s'il est opportun d'introduire une demande de pension ou non.

Dans ce contexte, une plainte a été examinée dans laquelle, même si la date de pension la plus proche a été renseignée après l'introduction d'une demande de pension, la vérification des données de carrière (dans ce cas, le diplôme mentionné comme éligible pour la nomination à titre définitif) n'avait pas eu lieu, de sorte que la confirmation de la date de pension la plus proche sur mypension était incorrecte. Le SFP a admis qu'un contrôle systématique de l'exactitude des données de diplôme saisies lors de la détermination de la date de pension la plus proche possible n'avait pas lieu, de sorte que, très sporadiquement, une date de pension incorrecte était communiquée au futur pensionné qui avait demandé sa pension. Comme de nombreux retraités prennent des décisions avec des conséquences très importantes, telles qu'une démission, sur la base de la date de pension la plus proche possible leur renseignée, pour l'avenir, suite à la médiation du Médiateur l'instruction est donnée aux agents de vérifier minutieusement les diplômes pris en compte lors de la communication de la date de départ à la retraite la plus proche possible. C'est un autre argument en faveur d'un contrôle proactif des données de carrière et du nettoyage des anomalies dans les modules de calcul.

Enfin, la première plainte évoquée ci-dessus montre également que lorsque les données relatives à la carrière sont ajustées, le service chargé de la gestion des données de carrière doit également communiquer cet ajustement au service chargé de la régularisation des périodes d'études. En effet,

une mauvaise coordination entre les deux services peut conduire à un montant incorrect à payer pour régulariser la période d'études.

Le Chapitre 2 explicite clairement comment le SFP, grâce à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, a immédiatement (sans recourir au juge) versé un dédommagement à un pensionné qui avait subi un préjudice. Les critères utilisés pour procéder à l'indemnisation du préjudice subi sont les suivants : une faute indiscutable de la part du service de pension (dans ce cas, le délai de traitement excessivement long d'une demande de paiement d'une pension sur un compte bancaire étranger), un montant de dédommagement plutôt réduit (dans ce cas, 106 euros de frais d'encaissement pour un chèque bancaire international), ainsi qu'un lien de causalité évident entre la faute et le dommage. De ce fait, les procédures judiciaires ont été évitées. Plus généralement, le Médiateur pour les Pensions appelle le législateur à élaborer un cadre juridique qui permet de déterminer dans quels cas un dédommagement peut être payé sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

Le Chapitre 3 traite de l'informatisation. Les services de pensions s'informatisent en effet à un rythme rapide. Alors que par le passé, la pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, l'Ombudsman constate de plus en plus que le calcul et le paiement des pensions sont automatisés. L'informatisation présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés, l'ordinateur est plus précis dans ses calculs qu'un être humain, et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour répondre au nombre croissant de questions des citoyens. D'autre part, il convient de noter que, compte tenu de la complexité de la législation sur les pensions et du fait que, dans certains cas, la concomitance de certains faits peut conduire à des situations très exceptionnelles et presque imprévisibles qui ne sont pas anticipées dans la programmation informatique. Ces situations exceptionnelles peuvent donc conduire à une décision erronée.

La détection de telles imperfections dans les programmes informatiques exige une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Face à ce nouveau développement, le Service de Médiation Pensions s'est donc spécialisé dans la détection d'éventuelles erreurs ou imperfections dans les programmes informatiques. Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas été en mesure, à plusieurs reprises, de détecter certaines de ces imperfections de programmation - souvent liées au caractère exceptionnel de la situation - suite à un signalement du pensionné que, selon lui, la décision prise était incorrecte.

Un premier exemple : la législation dispose que la pension de survie doit être suspendue lorsque le conjoint survivant se remarie. Toutefois, cette suspension prend fin au décès ou à la dissolution du mariage (uniquement pour les pensions des salariés et des indépendants) avec le nouveau conjoint. Pour la réactivation du paiement de la pension de survie du premier conjoint (lorsque celle-ci est plus avantageuse que la pension de survie du nouveau conjoint : en effet, la plus avantageuse, soit la pension de survie du premier conjoint, soit celle du second conjoint, est octroyée) après la dissolution du second mariage, le SFP exige, à tort, une nouvelle demande de pension. C'est également à tort que la pension de survie n'est versée qu'à partir du mois suivant la nouvelle demande de pension. Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP ne subordonne plus cette réactivation à l'obligation d'introduire une demande puisque, selon l'interprétation des dispositions légales, le droit à la pension de survie est seulement suspendu et non pas supprimé à partir du mois suivant la dissolution du nouveau mariage. Toutefois, le pensionné doit encore informer le service de pension car le programme informatique ne permet pas de mettre fin automatiquement à la suspension.

Le deuxième exemple concerne la manière dont est informatisé le contrôle pour vérifier si les revenus d'une activité professionnelle d'un retraité dépassent la limite autorisée. Le système de contrôle actuel ne permet pas au SFP de détecter automatiquement si des arriérés de salaire ont été payés. En effet, les arriérés de salaire ne peuvent pas être pris en compte pour déterminer si les revenus professionnels dépassent ou non la limite légale autorisée. Il apparaît que le SFP était bien conscient du fait que cette situation, bien qu'exceptionnelle (paiement d'arriérés de salaire) n'était pas implémentée dans ses programmes. Lorsqu'une décision est prise sur la base d'un contrôle automatisé, le Service de Médiation Pensions préconise la transparence vis-à-vis des pensionnés, c'est-à-dire une indication claire de la manière dont le contrôle s'effectue (notamment sur la base de la déclaration dmfa au lieu des données fiscales) et une indication des imperfections de la procédure de contrôle (non-détection des arriérés).

Un troisième exemple concerne la bonne utilisation des données échangées et/ou demandées à un autre service public. Il s'agissait d'une plainte dans laquelle les données utilisées dans le cadre de la procédure de contrôle, afin de vérifier l'identité de la personne concernée dans un cas exceptionnel, se sont révélées inefficaces. Le Médiateur fait valoir qu'il devrait être possible de déroger à la procédure de contrôle standard si cela entraîne des effets indésirables pour le pensionné. Le Médiateur souligne également que lorsque des situations sortent du cadre et que le pensionné le signale, le service de pension devrait y être attentif et chercher une solution.

Le Chapitre 4 aborde le principe du « digital by default », selon lequel toutes les procédures doivent être accessibles numériquement par défaut. Dans le même temps, il est garanti que le service public doit rester accessible à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences numériques limitées. Ce principe est prôné par le Gouvernement et est donc également appliqué par le Service fédéral des Pensions. Par exemple, le SFP a choisi de poster toutes les fiches fiscales numériquement dans mypension à partir de 2021 et de n'envoyer une fiche fiscale papier par la poste uniquement que lorsque le retraité en a vraiment besoin. Selon le SFP, il est inutile d'envoyer une fiche fiscale au retraité, qui peut déjà voir sur sa déclaration numérique préremplie ou sur la proposition papier de déclaration simplifiée quel est le montant de la pension que le SFP a communiqué à l'administration fiscale. En effet, le SFP envoie les informations relatives à la pension directement aux autorités fiscales. Cela signifie que 2,5 millions de fiches ne doivent plus être envoyées par la poste. Ceci est, tout d'abord, bon pour l'environnement : environ 40 arbres par an sont sauvés. De plus, cela évite au gouvernement une dépense inutile. En revanche, les personnes qui continuent d'envoyer leur déclaration d'impôts sur papier reçoivent toujours une fiche fiscale par la poste de la part du SFP. En bref, un progrès. Cependant, le Service de médiation Pensions a reçu plusieurs plaintes de retraités qui n'ont pas reçu de fiche fiscale papier en 2021. Ceci avait deux causes. Tout d'abord, 22.000 retraités qui figuraient sur la liste des personnes devant recevoir une fiche fiscale papier n'en ont pas reçu en raison d'un problème de traitement. La loi de Murphy a joué : lorsqu'ils ont par la suite demandé la fiche fiscale par téléphone via le 1765, option 4, en saisissant le numéro de registre national, le temps de saisie de 20 secondes s'est avéré insuffisant pour un grand nombre d'entre eux, de sorte que leur demande d'envoi de la fiche fiscale par la poste n'a pas été enregistrée et qu'ils n'ont pas réceptionné celle-ci. Ce problème ponctuel a entretemps été résolu.

Deuxièmement, il y avait un problème plus structurel. Le SFP n'a communiqué sur ce changement drastique que par le biais d'un communiqué de presse et via les médias sociaux. Le SFP n'a pas envoyé de communication personnelle par lettre aux pensionnés concernés. Le Médiateur pour les Pensions estime qu'une communication préalable et individuelle d'un changement de mode de communication aussi important (ne plus envoyer certaines informations par courrier) avec le pensionné est absolument souhaitable.

Un problème de communication similaire s'est posé en ce qui concerne les avis de paiement. Plusieurs retraités se sont plaints de ne plus recevoir de notification papier expliquant pourquoi le montant de leur pension avait changé. Le SFP envoie progressivement de moins en moins d'avis de paiement par courrier. Ici aussi, le Médiateur pour les Pensions estime qu'une notification préalable et individuelle d'un changement aussi important dans la méthode de communication avec le pensionné est souhaitable.

En réponse à cette remarque, le SFP a déclaré qu'il avait commencé à développer une politique de communication électronique étant donné l'importance de la communication avec les citoyens. Compte tenu de la multitude de documents et de processus, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman continuera de suivre cette question.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions note que de nombreux retraités ignorent totalement que du courrier leur est envoyé et déposé dans leur mypension ! En effet, les personnes qui ont, un jour, renseigné une adresse e-mail au SFP reçoivent un mail les informant que de nouvelles correspondances sont disponibles dans leur mypension chaque fois que le SFP édite du courrier (par exemple, des fiches fiscales, des notifications de paiement). Cependant, et cela est particulièrement inquiétant, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés, de sorte que ceux-ci ignorent totalement que du courrier qui leur est destiné a été déposé dans leur mypension ! Les chiffres du Service fédéral des Pensions montrent que sur les 2,5 millions de pensionnés, le SFP ne dispose de l'adresse e-mail que d'environ 22 %. Le Médiateur pour les Pensions demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ignore l'adresse

e-mail - bien que le Service fédéral des Pensions leur ait déjà demandé, pour beaucoup, par le passé, de fournir leur adresse e-mail - pour leur demander leur adresse e-mail et leur expliquer comment ils peuvent consulter la correspondance numérique via mypension. Le SFP précise que les personnes qui n'ont pas d'adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier ordinaire. Toutefois, et c'est surtout là que le bât blesse, des exceptions à ce principe sont prévues en cas d'envois massifs, notamment ceux touchant aux indexations, aux adaptations à l'évolution du bien-être, aux augmentations des minimums, aux modifications des barèmes de cotisations de maladie et d'invalidité, au paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécule de vacances, allocation spéciale de chauffage, etc.) et ... aux fiches fiscales. En bref, les exceptions concernant l'envoi en masse sont beaucoup plus nombreuses que la règle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions demande s'il est possible pour le SFP d'envoyer dorénavant tous les courriers de masse par voie postale aux personnes qui ont explicitement demandé à recevoir leur correspondance par voie postale sans devoir le demander à chaque fois.

Cependant, plutôt que de revenir à la distribution postale, tellement plus coûteuse, le Médiateur pour les Pensions encourage les services de pension à relever le défi de passer à une informatisation « inclusive ». Dans ce contexte, il prêche pour la mise en place d'un guichet qui offrirait un soutien numérique aux citoyens. Etant donné qu'un tel soutien est également utile pour l'accès à tous les autres services publics, ce rôle peut/pourrait aussi être rempli par les communes, les services d'aide sociale, les CPAS, les bibliothèques et par les digihubs (guichets digitaux) de Bpost.

Pour les personnes vivant dans la pauvreté ou menacées de pauvreté, le Médiateur préconise des mesures d'accompagnement appropriées (telles que la fourniture de PC et de smartphones d'occasion). Il rappelle également la résolution du Réseau des Ombudsmans belges, dont il est membre, de considérer l'accès à Internet comme un besoin fondamental, pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer.

Pour la catégorie des (futurs) retraités qui ont des difficultés à comprendre la correspondance parfois complexe des services de pension, le contact humain est souvent la seule option : il est donc crucial de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et dans les points d'accueil.

Le cinquième Chapitre traite 5 dossiers de plaintes dans lesquels une pension a été récupérée mais où il est apparu après enquête du Médiateur que le délai de prescription retenu par le service de pension était incorrect ou que l'interruption du délai de prescription n'avait pas eu lieu correctement, de sorte qu'après médiation, la dette de pension était moindre. Bien que les pensionnés aient signalé aux services de pension que, selon eux, quelque chose ne semblait pas correct, sans pouvoir les décrire avec précision, les erreurs avérées n'ont pas été découvertes et/ou réparées par les services de pensions. Le Médiateur pour les Pensions recommande que, dans le cas d'un signal, fût-il vague, de la part du pensionné, le processus de recouvrement fasse l'objet d'un examen complet et approfondi afin de déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections. Ceci est d'autant plus important que ces recouvrements entraînent souvent une dette de pension importante pour le retraité. Le Médiateur pour les Pensions conseille également de contacter le retraité lui-même avant de recouvrer une dette de pension importante afin qu'il sache à quoi s'attendre et ne soit pas submergé par la surprise ou même la peur. Le service de pension peut alors également expliquer et donner des conseils sur la manière d'éviter qu'une telle dette de pension ne se reproduise à l'avenir. C'est également le moment idéal pour guider les pensionnés dans le remboursement de la dette (par exemple, orientation vers un médiateur de dettes, demande en renonciation totale ou partielle à la récupération auprès du Conseil pour le paiement des prestations). Enfin, cette méthode de travail offre au retraité la possibilité de préciser, expliquer ou réfuter une situation exceptionnelle.

Dans le Chapitre 6, l'Ombudsman pour les Pensions aborde les plaintes de plusieurs salariés pour lesquels la notification de la décision de pension n'a pas été honorée. En effet, plusieurs employés ont été informés dans une décision de pension que leur pension de salarié ne serait pas payable parce qu'ils n'avaient pas encore renvoyé leur déclaration d'activité professionnelle et/ou de bénéfice de prestations sociales pendant leur retraite (modèle 74), mais que leur pension serait payée lorsqu'ils auraient rempli ce document et rempli les conditions de paiement. Le non-respect des engagements pris par le SFP dans ces décisions de pension était la conséquence d'un changement de législation intervenu à la fin de l'année 1995 (le législateur a introduit un article 3bis dans l'arrêté royal n° 50, qui stipule que « les pensions (...) prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé (...) », ce qui peut être interprété comme signifiant que, dorénavant, non seulement un modèle 74 doit être

rempli et introduit, mais aussi une nouvelle demande de pension. Comme une nouvelle demande de pension ne peut avoir effet qu'à partir du mois suivant le dépôt de la demande, la pension ne peut plus être versée rétroactivement selon cette interprétation. Étant donné que le SFP n'a pas appliqué cette nouvelle interprétation et n'a pas motivé les décisions de pension conformément à cette nouvelle interprétation pendant de nombreuses années après le changement de la loi, le Médiateur pour les Pensions plaide afin que :

- en ce qui concerne les retraités qui ont été informés à l'époque qu'il suffisait de renvoyer le modèle 74 pour que leurs pensions soient payées, le SFP doit honorer son engagement. En d'autres termes, pour ces pensionnés, le retour du modèle 74 indiquant que tout travail non autorisé sera arrêté doit être considéré comme suffisant et la pension doit être payée à partir de la date de cet arrêt. Ceci fait suite au résultat de la médiation du Service de Médiation pour les Pensions dans un dossier francophone ;
- pour les pensionnés qui renvoient le modèle 74 après la date notifiée (le texte actuel de la notification exige que le modèle 74 soit renvoyé dans les 3 mois), cette date de renvoi soit considérée comme la date à laquelle une demande juridiquement valable a été introduite ;
- dans le futur (après l'adaptation du texte sur la notification et tant que le législateur n'a pas unifié la terminologie), le SFP maintienne sa pratique actuelle (c'est-à-dire de rendre la pension payable à partir du mois suivant la nouvelle demande). Dans ce cas, le pensionné aura été correctement informé.

Plus généralement, l'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement des pensions ainsi que leurs conséquences en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, l'article 3bis de l'AR n° 50 utilise le terme « prennent cours effectivement » alors qu'à d'autres endroits de la législation sur les pensions des salariés, les termes « octroyer », « payer » et « mettre en paiement » sont utilisés.

Le Chapitre 7 lance un appel à l'uniformisation des méthodes de travail entre les différents services du SFP (services de pension des fonctionnaires et services de pension des salariés) concernant le contrôle du cumul entre pension et activité professionnelle.

Lorsqu'un pensionné exerce une activité professionnelle en cumul avec sa pension, il y a des limites au cumul que le pensionné doit respecter au risque de voir sa pension suspendue ou réduite. Cette limite est majorée lorsqu'il y a une charge d'enfant. Dans le cas discuté dans ce chapitre, le SFP n'a pas appliqué la limite majorée puisque le pensionné ne perçoit pas d'allocations familiales pour son enfant. Il existe toutefois d'autres moyens de prouver qu'un enfant est toujours à charge même s'il n'ouvre pas le droit au bénéfice d'allocations familiales. Toutefois, dans la plainte, le SFP n'a jamais cherché à savoir si l'intéressé remplissait l'une de ces autres conditions pour bénéficier de la limite majorée (en l'occurrence, élever un enfant de moins de 25 ans qui poursuit des études à temps plein). En 2010, le SDPSP, le prédécesseur du service de pension des fonctionnaires du SFP, suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions sur une plainte identique - avec la différence que le pensionné bénéficiait à l'époque d'une pension de fonctionnaire alors que dans le cas présent il bénéficie d'une pension de salarié - a adapté sa pratique en demandant également si les conditions de l'article 9 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement (désormais aboli et remplacé par l'article 86 de la loi-programme du 28 juin 2013, conditions identiques) sont remplies. Aujourd'hui, la même question se pose à nouveau, mais dans le contexte du travail après la pension d'un salarié. L'Ombudsman a constaté qu'après la fusion de l'ONP et du SDPSP en SFP, la méthode de travail concernant le contrôle du cumul entre pension et activité professionnelle d'un salarié n'est pas alignée sur celle du cumul avec une pension du secteur public. Suite à la médiation de l'Ombudsman, le SFP a rédigé une note de synthèse qui recourt à des exemples pour préciser comment la législation doit être appliquée. Ce problème de coordination est ainsi résolu.

Dans le huitième Chapitre est analysée la nouvelle méthode de travail du Service fédéral des Pensions concernant l'examen d'office de la pension lorsque des pensionnés mariés vivent à une adresse différente, ce que l'on appelle la séparation de fait. L'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose qu'en cas de séparation de fait, la moitié de la pension au taux de ménage octroyée à un conjoint doit être payée à chacun des conjoints. Actuellement, le Service fédéral des Pensions continue à payer

la pension au taux de ménage à l'un des conjoints dans son intégralité jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité. Ce problème n'est pas rectifié par la suite en récupérant le montant excédentaire auprès d'un conjoint pour le payer à l'autre. Pour cette nouvelle méthode de travail (méthode de travail qui doit être utilisée pour les dossiers qui doivent être instruits d'office à la suite d'une séparation de fait), le Service fédéral des Pensions se base principalement sur le devoir de secours et d'assistance du Code civil pour ne diviser le paiement de la pension de famille qu'après que les nouvelles données aient été traitées et intégrées dans le système.

Et ce, malgré le fait que l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule qu'en cas de séparation de fait, la pension au taux de ménage octroyée à un conjoint doit être versée par moitié à chacun des conjoints à partir du mois suivant celui du changement de domicile des conjoints.

Après une analyse approfondie de cette position, le Service de médiation Pensions conclut que cette façon de travailler va à l'encontre de la législation sur les pensions, qui est d'ordre public, et qu'en outre elle conduit dans un certain nombre de cas à une retenue trop importante des cotisations de maladie et d'invalidité. En outre, en cas de séparation de fait, le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage ne peut, dans tous les cas, être réclamé à l'autre conjoint sur la base du devoir de secours.

Par ailleurs, le Service de médiation Pensions constate que la date de traitement n'est pas connue à l'avance (ce qui entraîne une insécurité juridique et parfois même des problèmes financiers pour les pensionnés) et que cette date peut varier d'un dossier à l'autre (ce qui entraîne une inégalité de traitement entre pensionnés).

Le Service de médiation Pensions recommande donc au SFP, non seulement sur demande, mais aussi en cas d'examen d'office de la pension suite à une séparation de fait, de payer les droits à pension répartis dès le premier jour du mois suivant la séparation de fait (éventuellement avec effet rétroactif, en payant la partie de la pension à un conjoint et en récupérant le montant excédentaire payé à l'autre conjoint). Une réponse rapide est indispensable à la sécurité juridique.

Le même raisonnement s'applique lorsque le paiement de la pension au taux d'isolé doit être complété à concurrence de la moitié de la pension au taux de ménage et que le paiement de la pension au taux d'isolé seule de l'autre conjoint doit être réduit à la moitié de la pension au taux de ménage suite à une séparation de fait.

Le Chapitre 9 contient un aperçu des plaintes qui ont été traitées dans le cadre de la régularisation des périodes d'études. L'enseignement supérieur comprend, outre les cours du premier (bachelier/candidat) et du deuxième cycle (master/licence), des cours conduisant au titre de diplômé en études complémentaires (diplômes accessibles aux seules personnes bénéficiant déjà d'un diplôme de deuxième cycle, master ou licence). Le SFP considérait ces études comme étant du même niveau que les programmes de Master (2ème cycle) et refusait la régularisation des périodes d'études pour ces programmes car seul un diplôme de 2ème cycle pouvait donner lieu à une régularisation. Bien que par les termes « un seul diplôme », la loi vise le dernier diplôme obtenu, en y assimilant tous les autres diplômes précédents qui ont été nécessaires pour l'obtenir, le Médiateur a pu démontrer que ces diplômes en études complémentaires ne pouvaient être obtenus qu'après avoir déjà obtenu un diplôme de master du deuxième cycle, et respectaient dès lors le principe de ne régulariser « qu'un seul diplôme ». Après cette médiation, le SFP accepte désormais également la régularisation des périodes d'études jusqu'à l'obtention du titre de diplômé en études complémentaires.

Par ailleurs, alors que dans le précédent Rapport Annuel, le Service de médiation Pensions mentionnait avoir réceptionné plusieurs plaintes de pensionnés qui avaient dû attendre trop longtemps une proposition de régularisation de périodes d'études dans le régime du secteur public néerlandophone, cette année ce sont plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui ne pouvaient plus bénéficier du taux favorable parce qu'ils avaient fait leur choix trop tard. Lorsque le SFP reçoit une demande de régularisation de périodes d'études, il envoie une proposition de régularisation après examen. Dans cette proposition, il précise que l'intéressé doit faire connaître son choix dans un délai de quatre mois. Si celui-ci fait connaître son choix au SFP après cette période, le SFP considère ce choix comme une nouvelle demande. Il enverra ensuite une nouvelle proposition. La mesure transitoire assortie de taux de régularisation préférentiels ayant expiré fin novembre 2020, cela signifie une augmentation considérable du montant de régularisation à payer par les personnes concernées qui reçoivent une nouvelle proposition à partir de 2021. Toutefois, le délai de quatre mois renseigné par le SFP dans son

courrier pour faire connaître son choix à l'intéressé n'est pas un délai légal mais un délai administratif. Alors que le secteur des fonctionnaires du SFP - où le délai de traitement des dossiers néerlandophones de régularisation était souvent trop long - applique généralement un délai de six mois, le secteur des salariés du SFP applique un délai de quatre mois, avec toutefois des exceptions pour des situations particulières. L'absence d'une réglementation juridique claire et le fait que le SFP applique un délai différent selon qu'il s'agit d'une proposition de régularisation à traiter par le secteur des fonctionnaires ou par le secteur des salariés peuvent donner lieu à des litiges. Le Médiateur recommande au législateur de stipuler clairement dans la loi le délai dans lequel l'intéressé doit faire connaître son choix à l'administration.

Dans un dixième Chapitre, le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier l'article 6,3° de la loi du 1er mars 1977 afin que tous les pensionnés bénéficient désormais d'une augmentation de leur pension à partir du mois suivant celui où l'index est atteint, et ceci sans distinguer les pensions payées anticipativement de celles payées à terme échu, car cette distinction ne repose plus sur un critère objectif et raisonnablement justifié. Cette modification de la loi est nécessaire afin de donner une base légale à la pratique du SFP et de permettre à Ethias d'aligner sa pratique sur celle du SFP de sorte qu'il n'y ait plus de différence selon l'institution qui paie la pension. Le choix par l'employeur de l'institution à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une telle différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions.

Dans le Chapitre 11, l'Ombudsman montre l'impact de ses recommandations ou de ses signaux destinés au pouvoir législatif ou exécutif. Par exemple, dans le Rapport Annuel 2018, le Médiateur pour les Pensions a recommandé de définir clairement si le jour de départ et d'arrivée en Belgique doit être pris en compte pour déterminer si un bénéficiaire de la GRAPA dépasse ou non la période maximale de 29 jours de séjour à l'étranger. La Ministre des Pensions a suivi cette recommandation et a stipulé par l'arrêté royal du 17 octobre 2021 que tant le jour du départ que celui d'arrivée ne sont plus pris en compte au titre de séjour à l'étranger. Cela apporte de la clarté et supprime l'anxiété potentielle des bénéficiaires de GRAPA.

Le douzième Chapitre est consacré aux données statistiques.

Un Chapitre 13 explique comment le Service de Médiation Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant des services de pensions étrangers, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent.

Dans le Chapitre 14, l'Ombudsman examine le fonctionnement et les moyens du Service de médiation Pensions : le personnel, les ressources financières, l'informatique, les locaux, l'affiliation à des organisations de médiateurs, la coopération avec le monde universitaire, la publication de la jurisprudence des médiateurs, la formation continue, le nouveau projet de gestion des connaissances, la modernisation de la base de données, la publication du Rapport annuel et la coopération avec les autres médiateurs. Quant à la publicité du Rapport annuel 2020, la présentation de cette année a suscité le plus vif intérêt des parlementaires siégeant en Commission des Affaires sociales de la Chambre. Outre les deux sessions au cours desquelles les Médiateurs ont expliqué le Rapport annuel et répondu aux questions le concernant, plusieurs points soulevés dans ce Rapport Annuel 2020 ont également fait l'objet de questions parlementaires ultérieures.

Dans l'avant-dernier Chapitre, les recommandations sont brièvement résumées.

Le dernier Chapitre énumère un certain nombre d'adresses utiles.

Last but not least, si dans le dernier Rapport annuel portant sur l'année 2020, le Collège a explicitement félicité les différents services de pension pour la manière dont ils ont fait face, avec souplesse, courage, constance et empathie, à l'épidémie, cette année, c'est à ses propres collaborateurs que le Collège souhaite adresser ici, publiquement, ses félicitations et leur témoigner sa gratitude pour son engagement et son professionnalisme.