

Le principe du « digital-by-default »

Ce Chapitre traite du principe du « digital by default » (c'est-à-dire du « choix de la voie numérique par défaut »), selon lequel toutes les procédures doivent être standardisées et informatisées par défaut. Dans le même temps, il est garanti que les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences numériques limitées. Ce principe est prôné par le gouvernement et est donc également suivi par le Service fédéral des pensions. Ainsi, depuis 2021, le SFP a fait le choix de poster les fiches fiscales dans mypension et de n'envoyer une fiche fiscale sous forme papier par la poste que lorsque le pensionné en a vraiment besoin. Selon le SFP, l'envoi d'une fiche fiscale à un pensionné qui peut de toute façon consulter les montants de pension que le SFP a communiqués à l'administration fiscale sur sa déclaration numérique précomplétée ou sur la proposition papier de déclaration simplifiée est inutile. Le SFP envoie de fait les informations fiscales utiles relatives à la pension directement au fisc. Cela signifie que 2,5 millions de fiches ne doivent donc plus être envoyées par la poste. Avant toute chose, c'est bon pour l'environnement : environ 40 arbres par an sont ainsi sauvés. De plus, cela évite une dépense inutile. En revanche, les personnes qui continuent d'envoyer leur déclaration fiscale sur papier reçoivent toujours une fiche fiscale par la poste de la part du SFP. En bref, c'est un progrès. Cependant, le Médiateur pour les Pensions a réceptionné de nombreuses plaintes. Deux causes ont pu être identifiées. Tout d'abord, 22.000 retraités qui étaient bien repris sur la liste pour recevoir une fiche fiscale version papier, ne l'ont malheureusement pas obtenue en raison d'un problème de traitement. La loi de Murphy a ensuite joué : lorsqu'ils en ont demandé une copie 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 nombre d'entre eux, de sorte que leur demande d'envoi de la fiche par la poste n'a pas pu être enregistrée et qu'ils n'ont donc pas reçu la fiche fiscale. Ce problème ponctuel a été résolu.

Deuxièmement, il y avait un problème plus structurel. Le SFP n'a communiqué sur ce changement important que par le biais d'un communiqué de presse et les médias sociaux. Il n'a pas envoyé de communication personnelle par courrier 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, en rompant avec une habitude) avec le pensionné est absolument souhaitable.

Un problème de communication similaire s'était déjà posé précédemment en ce qui concerne les avis de paiement. Plusieurs retraités s'étaient plaints de ne plus recevoir de notification version papier expliquant la ou les raisons pour lesquelles le montant de leur pension avait changé. Le SFP envoie progressivement de moins en moins d'avis de paiement par courrier postal. 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 plus que souhaitable.

En réponse à cette remarque, le SFP a déclaré qu'il avait commencé à développer une stratégie de communication électronique étant donné l'importance que revêt à ses yeux la communication avec les citoyens. Étant donné la multitude de documents et de processus concernés, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman assurera le suivi de cette question.

Dans ce contexte, il note que de nombreux retraités ignorent purement et simplement que du courrier qui leur a été adressé se trouve ... dans (leur) mypension. En effet, les personnes qui ont un jour donné leur adresse e-mail au SFP reçoivent un e-mail les informant de ce que de nouvelles lettres sont disponibles dans mypension (par exemple, des fiches fiscales, des avis de paiement). Cependant, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés - bien que le service de pension ait bien posé cette question à nombre de pensionnés par le

passé - de sorte que ceux-ci ne sont donc pas informés d'un/du courrier qui les attend dans mypension ! Sur ce plan, il ressort des chiffres du SFP, que seuls 22 % des 2,5 millions de pensionnés disposent d'une adresse e-mail ! Le Médiateur pour les Pensions demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ne dispose pas d'adresse e-mail, afin de leur demander leur adresse e-mail et de leur expliquer comment ils peuvent consulter la correspondance numérique dans mypension.

Le SFP précise bien que les personnes qui n'ont pas d'adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier classique. Il existe toutefois des exceptions à ce principe, et c'est là où le bât blesse, en matière d'envoi de masse, à savoir ceux portant sur les indexations, les adaptations au bien-être, les augmentations des pensions minimales, les modifications des barèmes pour les cotisations d'assurance maladie et d'invalidité, le paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécules de vacances, allocation spéciale de chauffage,...) et les fiches fiscales. En bref, les exceptions concernant les envois de masse sont beaucoup plus nombreuses que la règle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions demande s'il ne serait pas possible pour ceux qui demandent explicitement à recevoir leur correspondance par voie postale de leur faire envoyer par le SFP tous les courriers de masse sans qu'ils aient à chaque fois à le demander.

Cependant, plutôt que de revenir à la distribution postale classique (bien plus chère), le Médiateur pour les pensions encourage à relever le défi de passer au numérique en privilégiant une vision inclusive. Dans ce contexte, il préconise la mise en place d'un service desk qui offrirait un soutien informatique aux citoyens. Comme ce soutien serait également utile pour tous les autres services publics, ce rôle pourrait également être rempli par les communes, les maisons sociales, les CPAS, les bibliothèques et par les digihubs de Bpost.

Pour les personnes en situation de pauvreté ou menacées de pauvreté, le Médiateur préconise des mesures d'accompagnement (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 n'ont pas les capacités de comprendre une correspondance portant sur la question complexe des pensions, 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.

DOSSIERS : 35553-35563-35641-35685-35694-35697-35729-35739-35741-35752-35759-35767 ...

Les plaintes

L'Ombudsman pour les pensions a réceptionné une série de plaintes, toutes ayant approximativement le même contenu. La teneur des plaintes varie de nerveuse à très contrariée quant au fonctionnement du SFP. Voici quelques exemples.

DOSSIER 35739

Mme Meulemans et sa fille ont demandé à plusieurs reprises la fiche fiscale via le 1765, mais n'ont pas pu la recevoir. Elle appelle donc à nouveau le 1765. Selon l'intéressée, la conversation était tout sauf conviviale ; elle a été traitée d'analphabète au téléphone.

Finalement, elle a reçu les chiffres par téléphone, mais elle a estimé qu'elle devait signaler le manque de respect montré lors de cet appel téléphonique avec le SFP.

Cette plainte a été exceptionnellement acceptée par le Service de médiation pour les pensions par téléphone, compte tenu de la crise du corona.

DOSSIER 35741

L'une des plaintes reçues était générale, émanant d'un comptable, certes irrecevable, mais mettant clairement le doigt sur la plaie.

Nous citons :

Cher Monsieur,

Je tiens à vous faire part de mon grand mécontentement quant au fait que les fiches fiscales 281 pour l'année 2020 ne sont plus envoyées !

Pourquoi les pensionnés ayant une proposition de déclaration simplifiée ou une déclaration en papier ne reçoivent-ils plus de fiche ?

La demande d'un duplicata par téléphone via le répondeur reste sans résultat même après des semaines d'attente !

Puis j'appelle le 1765 avec le code à 4 chiffres. Écouter pendant des lustres que tout le personnel est en conversation, etc. Qui paie pour mon temps inutile ?

Tout le monde n'est pas doté de compétences en informatique ! Je viens malgré tout d'avoir un collaborateur sympathique et serviable en ligne qui m'a permis d'obtenir les données utiles pour une dame âgée de plus de 100 ans et pour une autre dame décédée !

Les déclarations d'impôts doivent être soumises avant la fin de cette semaine !

Demain, j'essaierai à nouveau pour d'autres personnes ...

Espérons que l'année prochaine, ce sera fait de manière plus efficace, plus réfléchie et plus conviviale pour le client !

Merci d'avance de prendre cela à cœur !

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués,

Comptable agréé

DOSSIER 35752

M. Vandebossche continue d'envoyer sa déclaration d'impôts sur papier et, comme les années précédentes, il s'attend à recevoir la fiche fiscale de pension du Service fédéral des pensions sur papier également.

Comme il ne l'avait toujours pas reçue mi-mai 2021, il a tenté de la demander via le numéro général 1765.

L'une des deux options offertes par le numéro 1765 donne à M. Vandebossche la possibilité de demander une copie de la fiche fiscale.

Il doit remplir son numéro national. Ensuite, il reçoit un message général indiquant que l'envoi peut prendre un certain temps, afin de ne pas la demander une seconde fois.

Cependant, après six semaines, il n'a toujours pas obtenu la copie demandée. Nous sommes maintenant le 23 juin 2021 et il ne lui reste qu'une semaine pour remplir et envoyer sa déclaration d'impôts.

En désespoir de cause, il contacte le Médiateur pour les pensions.

En 2021, le SFP a changé sa façon d'envoyer les fiches fiscales. Les retraités ne recevraient une fiche fiscale sur papier par la poste que lorsqu'ils en auraient vraiment besoin. Cela représenterait une économie de 2,5 millions d'envois papier.

Ainsi, les retraités qui reçoivent une proposition de déclaration simplifiée peuvent y lire les données relatives à leur pension puisque celles-ci sont déjà pré-complétées. La fiche fiscale ne leur est donc plus d'une grande utilité¹.

Le retraité qui soumet sa déclaration d'impôt via MyMinfin (Tax-on-web) voit également ses données de pension déjà remplies.

Ceux qui font remplir leur déclaration d'impôt par un collaborateur du SPF Finances n'ont plus besoin non plus de la fiche fiscale, puisque le Fisc dispose déjà de ces données.

En bref, il s'agit d'une véritable simplification administrative qui est de surcroît respectueuse de l'environnement et qui permet d'économiser beaucoup d'argent.

Toutefois, un nombre limité de retraités ont encore besoin de leur fiche fiscale. Il s'agit des catégories suivantes :

- le pensionné qui introduit sa déclaration d'impôt via papier sans toutefois recevoir de proposition de déclaration simplifiée ;
- le pensionné dont le conjoint est décédé au cours de l'année précédente ;
- le pensionné qui est sous tutelle ;
- le pensionné résidant à l'étranger.

Aussi, le Service fédéral des pensions a convenu avec le Fisc que ce dernier lui transmettrait une liste des pensionnés relevant de ces quatre catégories pour les fiches fiscales de 2021. Ceux-ci recevraient ainsi une version papier de la fiche fiscale.

Malgré ce projet très louable, le Service de médiation Pensions a réceptionné de nombreuses plaintes.

Qu'est-ce qui a mal tourné ?

Tout d'abord, il y a eu un gros problème pour traiter la liste des personnes qui souhaitent encore recevoir une version papier de la fiche fiscale.

Quelque 22.000 pensionnés figurant sur cette liste n'ont pas reçu immédiatement de fiche fiscale version papier.

M. Vandebossche était l'un de ces 22.000 retraités.

Mais ce n'était pas le seul problème. La loi de Murphy s'est invitée et a joué ici. Lorsque les retraités qui n'avaient, par erreur, pas réceptionné de fiche fiscale, ont appelé le 1765 pour la demander via l'option 4, option pour laquelle il fallait introduire le numéro national pour obtenir une fiche en papier, beaucoup d'entre eux n'ont pas reçu la fiche fiscale.

Après avoir enquêté sur ce problème, le SFP a conclu que le temps (20 secondes) prévu pour la saisie du numéro national était insuffisant. En conséquence, de multiples demandes n'ont pas pu être valablement enregistrées.

L'origine du problème n'a été identifiée que juste avant la date limite du 30 juin pour introduire sa déclaration d'impôt.

Le temps de saisie en a été augmenté à 30 secondes.

¹ Le Médiateur pour les pensions note toutefois que lorsqu'une pension est versée par plusieurs services de pension, par exemple, outre le SFP, Ethias ou l'ONSS, il est toujours important de recevoir une fiche fiscale afin que le pensionné puisse vérifier si les montants figurant sur les fiches fiscales ont été correctement additionnés.

Les fiches fiscales papier non envoyées ont été réexpédiées vers les 23 et 24 juin, de sorte que les pensionnés devaient en principe recevoir la fiche fiscale papier dans leur boîte aux lettres le vendredi 25 juin au plus tard.

Le SPF Finances en a également été informé par le SFP et la liste des pensionnés, qui avaient ainsi réceptionné leur fiche fiscale au tout dernier moment, a été remise au Fisc afin qu'il puisse en tenir compte et faire preuve de flexibilité quant à la date de dépôt de la déclaration d'impôt.

Enfin, compte tenu de la date limite du 30 juin pour le dépôt des déclarations fiscales, le SFP a choisi d'ouvrir son callcenter le samedi 26 juin et le dimanche 27 juin au matin.

Le deuxième problème est que le SFP n'a communiqué à propos de ce changement drastique que par le biais des médias traditionnels et sociaux. Il n'a pas envoyé de communication personnelle par courrier aux retraités concernés.

Le dossier 35641 montre qu'une communication personnelle sur ce sujet est souhaitable, car il y aura toujours des pensionnés qui n'auront pas accès ni aux médias traditionnels ni aux médias sociaux ... et ces derniers n'auront donc pas la possibilité d'apprendre par ces médias, traditionnels ou sociaux, que la fiche fiscale n'est pas nécessaire pour une déclaration simplifiée : *« Je veux déposer une plainte concernant le non-envoi de la fiche fiscale de pension. Je suis la fille de Mme Tuerlinckx. Ma mère a presque 89 ans. Avec elle, nous nous occupons des démarches administratives comme les opérations bancaires, les assurances et la déclaration d'impôts annuelle. À ce jour, elle n'a pas reçu la fiche fiscale de sa pension, ni le formulaire de déclaration simplifiée. J'ai déjà contacté les autorités fiscales pour ce dernier.*

Je pense que ces personnes, comme ma maman, ont un droit à l'information et devraient recevoir une fiche de pension. Comment vérifier si les montants des pensions sont correctement remplis sur le formulaire de déclaration simplifiée ?

Le service de pension devrait envoyer automatiquement la fiche fiscale de pension à ce groupe de personnes, car elles ignorent totalement l'utilisation des ordinateurs. Regardez les banques en ce qui concerne les relevés de compte. Les banques continuent à envoyer à ce groupe de personnes des relevés mensuels de transactions sans qu'elles aient à les demander. »

De nombreuses personnes ont donc été surprises de ne pas avoir encore réceptionné de fiche fiscale et ont pensé que le service de pension avait connu un retard dans leur envoi. Ils ignoraient donc totalement que plus aucune feuille d'impôt papier ne serait envoyée, à moins qu'un duplicata ne soit explicitement demandé. Quelques citations :

- *« À ce jour, je n'ai pas reçu la fiche fiscale de maman pour l'année de revenus 2020 (voir en annexe exemple exercice 2019 avec son numéro national). Sa situation ayant été modifiée en 2020 suite au décès de mon papa. Il y a peut-être un retard dans le traitement de sa fiche. Avez-vous la possibilité de vérifier si sa fiche a déjà été envoyée une première fois et quand ? »* (dossier 35604)
- *« J'ai été très surpris lorsque j'ai appelé le service des pensions et qu'on m'a dit que je devais demander moi-même les fiches fiscales de pension. Et cela dorénavant chaque année. Cela peut être fait à partir du 20 avril. Je n'ai jamais été informé de cette procédure. »* (dossier 35685)
- *« Nous devons soumettre notre déclaration d'impôt ce mois-ci. L'attestation a-t-elle été perdue ou n'a-t-elle pas encore été envoyée ? Je soupçonne cette dernière hypothèse car mon mari n'a pas, non plus, reçu d'attestation. Puis-je obtenir un duplicata dès que possible ? »* (dossier 35698)

Le Gouvernement prône le « principe du digital by default », selon lequel toutes les procédures standardisées doivent être rendues accessibles numériquement par défaut. Dans le même temps, il convient de garantir que les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences informatiques limitées. Ce principe, mis en avant par le Gouvernement, est également appliqué par le Service fédéral des pensions.

Le Service de médiation pour les pensions a également constaté que la majorité des (futurs) pensionnés apprécient grandement le service numérique du SFP via mypension : les informations personnalisées peuvent être consultées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; l'information peut être apportée au citoyen très rapidement ; il est écologiquement responsable ; il permet de présenter des informations complexes

de manière compréhensible grâce à divers outils de visualisation ; il est idéal pour une communication ciblée et automatisée.

Cependant, le Médiateur note que selon ce principe, les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant de faibles compétences digitales.

Toutefois, lors de cette informatisation, il est également important de tenir compte des personnes qui ont largement manqué cette (r)évolution digitale. De plus, le Médiateur estime que le SFP devrait également prendre en compte la nature de son public cible, notamment une population plus âgée qui a été moins impliquée dans les évolutions informatiques. Les personnes âgées sont plus susceptibles que le citoyen lambda d'être moins familières avec les nouvelles technologies, d'avoir plus de difficultés à s'orienter sur l'internet et de faire appel à une aide pour les assister numériquement. L'aspect technique est encore plus un obstacle pour les personnes âgées que pour le citoyen lambda. Les retraités ne sont pas tous suffisamment compétents en informatique pour récupérer des données via mypension. Le Digimeter², par exemple, montre que seuls 27 % des plus de 65 ans déclarent qu'il leur est facile de manier les technologies numériques.

Il y a aussi des retraités qui ont une culture numérique suffisante mais qui ne disposent pas des équipements informatiques nécessaires : ainsi, de nombreux retraités disposent d'un équipement informatique obsolète (par exemple, un vieux PC que leur fils ou leur fille leur a offert, qui est encore idéal pour utiliser un profil Facebook déjà installé ou pour surfer sur des sites, mais qui ne dispose plus des mises à jour nécessaires pour consulter le site plus sophistiqué de mypension).

Une enquête sur l'utilisation des technologies de l'information (ICT) menée, cette fois, par le SPF Économie en 2019³ montre que 10,3 % des Belges n'avaient pas accès à Internet, 6,9 % n'utilisaient jamais Internet et 41 % n'utilisaient pas Internet pour contacter les services publics. Selon les derniers chiffres du Digital Economy and Society Index (DESI) (année de référence 2020)⁴, 85 % des ménages belges disposent d'une connexion internet fixe effective. Le baromètre de l'inclusion numérique 2020 de la Fondation Baudouin montre que 32 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques⁵.

En outre, de nombreux retraités ne se sentent pas en sécurité sur le plan numérique et sont donc très prudents lorsqu'ils contactent les services de pension en ligne. Ce n'est pas surprenant puisque de plus en plus de cas de phishing et autres arnaques sont constatés.

Jusqu'il y a quelques années encore, les pensionnés pouvaient demander au Service fédéral des pensions, par un appel unique au numéro gratuit 1765, de recevoir par courrier classique tous les documents générés. Le Service de médiation pour les pensions a toujours soutenu cette façon de travailler.

Le Service de médiation pensions considérait que c'était un moyen idéal de donner aux personnes qui ne peuvent pas utilement surfer sur la vague du numérique, la possibilité d'opter pour la réception de leur correspondance par courrier conventionnel lorsque des documents leur sont adressés et postés dans mypension, en passant un appel téléphonique unique au Service fédéral des pensions.

Nonobstant ce qui précède, le Médiateur peut bien sûr faire preuve d'une certaine compréhension quant à la raison pour laquelle des informations qui ne sont disponibles que via un outil de visualisation dans la section « mes paiements » de mypension, et qui n'ont pas d'équivalent papier, devaient être demandées à chaque fois ...

En ce qui concerne les fiches fiscales, cette procédure a été adaptée !

Comme déjà analysé plus haut dans ce commentaire, l'envoi d'une fiche fiscale au retraité qui peut voir sur sa déclaration numérique préremplie ou sur la proposition de déclaration simplifiée version papier quel est le montant de la pension que le SFP a communiqué à l'administration fiscale est inutile. 2,5 millions de formulaires ne doivent plus être envoyés par courrier. Tout d'abord, c'est bon pour

2 <https://www.imec.be/sites/default/files/inline-files/DIGIMETER2020.pdf>.

3 <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/les-tic-en-belgique/les-tic-en-chiffres>.

4 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>.

5 <https://www.kenniscentrumvlaamsesteden.be/Gedeelde%20%20documenten/2020/KBS%20-%20Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020.pdf> p. 4.

l'environnement : environ 40 arbres par an sont sauvés. En outre, cela évite au gouvernement une dépense inutile. En bref, c'est un progrès.

Dans ce contexte, nous notons également que le non-envoi des fiches fiscales en raison de la situation de force majeure pendant la crise du corona en 2020 a appris que seulement 5 % des retraités en ont demandé une version papier. Durant la période du corona (c'est-à-dire au début du tout premier confinement), le SFP devait respecter une distance prophylactique de 1,5 mètre dans les locaux de l'imprimerie. Cela signifiait que toutes les fiches fiscales ne pourraient pas être envoyées via papier. Le SFP a alors également choisi de ne pas envoyer les fiches fiscales en papier à ceux qui n'en avaient pas vraiment besoin.

Le Médiateur pour les Pensions a toutefois une remarque concernant la nouvelle méthode de travail du SFP : si le pensionné bénéficie de plusieurs pensions à charge de plusieurs services de pension tels que l'ONSS, pour les pensions d'Outre-Mer et/ou encore d'Ethias, il serait vivement conseillé de lui envoyer malgré tout une fiche fiscale afin qu'il puisse savoir comment se compose le montant total de sa ou de ses pensions et en identifiant quel service de pension a communiqué quel montant de pension.

De même, tous ceux qui voudraient malgré tout encore une fiche fiscale version papier devraient désormais la demander chaque année.

Cependant, selon l'Ombudsman, la communication portant sur cette nouvelle manière de procéder s'est mal passée.

Une bonne communication a été assurée tant sur le site du Service fédéral des pensions que sur celui du SPF Finances.

Le SFP a également publié un communiqué de presse clair qui a été repris par les stations de radio et de télévision.

Le SFP a également utilisé ses outils de communication modernes tels que Twitter et Facebook. En effet, il s'agit de moyens de communication très utiles pour atteindre la société civile, qui est également en contact avec des personnes qui ne sont pas familières des outils numériques.

Néanmoins, il ressort de nos plaintes que de nombreux retraités ont malgré tout raté les informations (par exemple à la radio et à la télévision) dispensées suite aux communiqués de presse du SFP et qui portaient sur l'annonce que la fiche fiscale ne serait plus envoyée à tous ceux qui avaient opté pour le courrier numérique (couplé au fait qu'ils remplissaient, ou pas, leur déclaration numériquement).

De nombreuses personnes ne savaient pas que les informations qu'elles pouvaient trouver auparavant sur leur fiche fiscale version papier se retrouvaient pré-complétées sur le formulaire de déclaration fiscale numérique.

Cela n'a rien d'étonnant puisque d'autres institutions, telles que la FGTB (pour les allocations de chômage) et l'Agence flamande des services de l'enseignement (AgODi), envoient encore les fiches fiscales par la poste si elles ne disposent pas d'une adresse électronique valide.

Un retraité nous a fait remarquer qu'il utilisait cette fiche fiscale non seulement pour remplir la déclaration d'impôt mais qu'il l'utilisait également pour fournir une preuve de ses revenus de pension à d'autres institutions sociales telles que celles dispensant des soins médicaux et ménagers (dont l'intervention est liée à l'importance des ressources, et donc notamment et principalement aux revenus de pension).

L'Ombudsman estime qu'une notification *préalable et individuelle* d'un ajustement aussi important des modalités de communication avec le pensionné aurait été appropriée.

Une lettre contenant une description claire de la raison du changement des modalités de communication, telle qu'elle est joliment formulée sur le site web, aurait certainement été utile.

En réaction aux commentaires du Médiateur pour les pensions, le SFP a répondu qu'il applique le principe du « digital first » et certainement pas du « digital only ». Le SFP souhaite travailler à un

échange électronique d'informations avec le pensionné, mais un échange sur papier doit bien sûr rester possible.

Le SFP a indiqué être conscient de l'importance de continuer à maintenir une communication par voie postale pour les retraités qui ne veulent ou ne peuvent pas utiliser les services électroniques. C'est pourquoi les retraités peuvent toujours demander à recevoir leur correspondance par courrier classique. Des outils sont mis à disposition à cet effet : par exemple, en composant le 1765 - gratuit depuis la Belgique - et l'option 4, on peut demander les fiches fiscales sans devoir attendre qu'un agent réponde en ligne⁶.

En outre, le SFP a répondu que les personnes sans adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier ordinaire. Il existe toutefois des exceptions à ce principe dans le cas des envois de masse à savoir les indexations, les adaptations au bien-être, les augmentations des pensions minimales, les modifications des barèmes des cotisations d'assurance maladie et invalidité, le paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécule de vacances, allocation spéciale de chauffage, etc.) et les fiches fiscales.

L'Ombudsman note cependant que les exceptions concernant les envois en masse sont plus nombreuses que la règle !

Ceux qui ne passent pas au numérique devront désormais téléphoner à chaque fois pour savoir pourquoi le montant de leur pension a changé. En conséquence, les retraités risquent de se distancer davantage du service de pension. Nombreux sont les retraités qui ne savent plus s'ils ont reçu ou non une augmentation de leur pension (minimale) dans le cadre de l'adaptation au bien-être.

En effet, l'augmentation du montant brut de la pension n'entraîne pas toujours une augmentation du *montant net* de la pension, compte tenu également du seuil de déduction de la cotisation AMI. Il décourage les retraités inadaptés au numérique de suivre les paiements de leur pension. Le fait que le retraité ne sache plus quelles informations sont ou ne sont pas encore délivrées par courrier traditionnel est une source d'irritation.

Quelques citations de plaintes où le retraité ne comprend pas pourquoi le montant de sa pension a été réduit parce qu'il ne peut pas se connecter à mypension et ne peut donc pas le vérifier lui-même:

- « J'ai constaté que le montant de la pension légale de mon mari a été réduit pour le troisième mois consécutif. J'aimerais savoir pourquoi. Je pense que la pension est un droit acquis et qu'il ne faut pas l'altérer. » (dossier 35377)
- « Ma pension a été soudainement réduite de 5 euros. » (dossier 35537)
- « J'avais une pension de survie de 1.495 euros. Maintenant que je touche ma propre pension de retraite à 65 ans, j'ai 19 euros de moins ce mois-ci. Est-ce correct ? » (dossier 35484)

Le Médiateur pour les pensions pose donc la question de savoir s'il ne serait pas possible pour ceux qui demandent *explicitement* à recevoir leur correspondance par voie postale de leur envoyer également ces envois de masse sans que le pensionné doive les demander à chaque fois.

Mais plutôt que de revenir au service postal traditionnel, l'enjeu et le challenge pour le SFP sont d'essayer de convaincre le plus grand nombre possible de (futurs) retraités de passer aux outils numériques qui, comme déjà évoqué, offrent un certain nombre d'avantages qui ne peuvent être proposés dans une communication exclusivement sur papier. Il suffit de penser au fait que des informations complexes peuvent être présentées de manière plus facilement compréhensible en utilisant divers outils de visualisation et au fait qu'un site web est mieux adapté pour communiquer d'une manière plus adaptée au groupe cible⁷. Le Médiateur pour les pensions prône donc l'inclusion numérique.

Dans ce cadre, le Médiateur pour les pensions note également que de nombreux retraités ne savent pas qu'ils reçoivent du courrier dans mypension. Les personnes qui ont donné leur adresse e-mail au

6 Ce faisant, le SFP répond à la suggestion du Médiateur pour les pensions exprimée dans le Rapport Annuel 2017, à la page 82, d'ajuster le message d'accueil lorsqu'un événement spécial s'est produit, afin que le pensionné n'ait pas à attendre pour avoir un collaborateur du SFP en ligne.

7 Sur un site web, par exemple, un lien actionné par un clic peut être utilisé pour que le retraité puisse choisir les informations qu'il souhaite lire plus en détail, alors que sur papier, il faut lui mettre à disposition un livret entier qu'il doit alors feuilleter avant de trouver l'information souhaitée.

SFP reçoivent un e-mail chaque fois qu'une nouvelle correspondance est publiée dans mypension (par exemple, les fiches fiscales, les notifications de paiement), les informant qu'une nouvelle correspondance est disponible dans mypension.

Cependant, l'Ombudsman a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés. Sur ce plan, il ressort des chiffres du SFP, que seuls 22 % des 2,5 millions de pensionnés disposent d'une adresse e-mail !

Or, le courrier de masse est également et systématiquement mis à disposition de ces 78 % de personnes dans leur mypension ... par défaut !

Le Médiateur demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ne dispose pas de l'adresse e-mail – et cela bien qu'il ait déjà posé cette question à de nombreux pensionnés par le passé – et de leur expliquer comment ils pourront consulter la correspondance numérique dans mypension une fois qu'ils auront renseigné une telle adresse e-mail.

Un autre problème que le Médiateur pour les pensions a relevé dans diverses plaintes est que, bien que les (futurs) pensionnés disposent d'une connexion internet, d'un PC et d'un smartphone avec lesquels ils peuvent consulter des sites tels que Facebook, des pages d'actualité, etc., ils éprouvent des difficultés à consulter mypension en raison de la procédure de connexion.

Pour beaucoup, il n'est pas facile d'installer un lecteur de carte – encore faut-il qu'ils en aient un – ou d'installer it sme, qui est nécessaire pour accéder à mypension. Ils n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour le faire. En installant ces outils pour eux et en faisant, ne fût-ce qu'une fois, une démonstration de la manière dont ils fonctionnent, la fracture numérique pourrait être comblée pour eux.

Puisque le Gouvernement travaille sur le principe du « digital by default », le Médiateur pour les pensions estime que le Gouvernement devrait mettre à disposition un service pour guider les gens sur le plan numérique. En effet, il est important que la numérisation ne soit pas (uniquement) envisagée dans une optique de réduction des coûts, mais surtout comme un moyen d'améliorer le service aux citoyens.

Par exemple, de nombreux (futurs) pensionnés ont besoin d'aide pour installer un lecteur de carte ou it sme et pour mettre à jour le logiciel informatique afin de pouvoir consulter mypension. Ils ont également souvent besoin de conseils pour utiliser mypension pour la première fois.

Un guichet numérique devrait être disponible pour les (futurs) pensionnés souhaitant consulter mypension. Cette tâche pourrait être confiée au service de pension. Toutefois, le Médiateur pour les pensions note que l'offre d'un soutien numérique et l'apprentissage de compétences numériques sont également utiles pour d'autres services gouvernementaux. Ce rôle pourrait également être joué par les communes, les services sociaux, les CPAS, les bibliothèques et Bpost.

En ce qui concerne ce dernier point, le Médiateur pour les pensions renvoie à la Note de politique générale du 29 octobre 2021 de la Ministre compétente à l'égard de BPost⁸ qui indique que le Gouvernement fédéral a inclus dans la convention de gestion avec Bpost que, pour une période d'essai de deux ans et demi, Bpost installera des guichets numériques, appelés « digihubs », dans 65 des 650 bureaux de poste. Ces guichets numériques existent déjà en France et au Portugal.

D'autres services publics tels que les communes, les services sociaux et les CPAS peuvent également jouer un rôle de tête de pont.

La société civile (services de pension des mutuelles et des syndicats, ...) et d'autres citoyens (voisins mandatés, etc.) pourraient également jouer un rôle de tête de pont s'ils le souhaitent.

⁸ Note de Politique Générale de la Ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunication et de la Poste : doc 55 2294/010.

L'accès professionnel à mypension et l'accès sécurisé pour les autres citoyens qui ont un mandat, tel qu'exprimé dans la Note de politique générale de la Ministre des Pensions du 29 octobre 2021⁹, peuvent y contribuer.

En outre, il existe des (futurs) retraités qui sont en situation de pauvreté ou menacés de l'être et pour lesquels l'achat d'une connexion Internet, d'un PC et d'un lecteur de carte est financièrement lourd, ou du moins en proportion à l'usage qu'ils en font. Selon la Fondation Roi Baudouin, pas moins de 30 % des ménages à faibles revenus n'ont pas de connexion Internet¹⁰.

Pour eux, le Médiateur pour les pensions insiste sur la nécessité de mesures d'accompagnement. Dans ce contexte, le Médiateur pour les pensions fait référence à la Résolution sur l'accès à l'Internet comme un besoin fondamental pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer¹¹. Il s'agit-là d'une résolution de tous les membres du Réseau belge des Médiateurs, dont fait également partie le Médiateur pour les pensions.

L'inclusion numérique, que le Médiateur pour les pensions préconise, ne peut en effet être réalisée que si un soutien est offert aux groupes les plus vulnérables. Le Médiateur pour les pensions fait également référence aux 'good practices' selon lesquelles les opérateurs de télécommunications peuvent prétendre à des subventions s'ils mettent à disposition des équipements TIC d'occasion.

Il existe également une importante catégorie de pensionnés qui ne ressentent pas le besoin d'être informés chaque fois que le montant de leur pension est ajusté. Ils font confiance aux bons services du SFP.

Une autre catégorie encore n'a par contre pas les capacités de comprendre le contenu d'une correspondance portant sur la question souvent complexe des pensions - même si elle est formulée de manière compréhensible.

Pour ces deux catégories, il est important que le service de pension essaie autant que possible d'accorder tous les droits automatiquement, qu'il essaie de les joindre lorsqu'il a besoin d'informations de la part du pensionné qui sont nécessaires pour sauvegarder ses droits et qu'il l'informe en cas de circonstances particulières telles qu'une dette de pension ou une réduction de ses droits à pension.

Pour la catégorie qui n'a pas la capacité de comprendre le contenu des correspondances sur les questions complexes de pension, le contact humain est souvent la seule option : parler au téléphone et aux points d'accueil (jours de permanence). Le Médiateur veillera donc à ce que ce contact humain, qui est en soi une évidence, mais qui peut être mis sous pression par les développements numériques, soit préservé.

Terminons en mentionnant que le SFP a informé le Médiateur pour les pensions qu'il a commencé à développer une politique d'e-communication étant donné l'importance qu'il attache à la communication avec les citoyens. Compte tenu de la multitude de documents et de processus impliqués, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman continuera de suivre cette question.

9 Note de Politique Générale de la Ministre des Pensions, Intégration sociale, Personnes handicapées, la Lutte contre la pauvreté : doc 55 2294/011.

10 Pour les ménages à hauts revenus, il est de 1 %.

11 <https://www.ombudsman.be/fr/node/919>.