

Information disponible sur Mypension

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

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

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 36724

Les faits

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

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

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

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

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

Commentaires

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

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

Dans le régime des travailleurs salariés, l'article 4, § 2^o de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions dispose :

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

A l'article 2 de l'arrêté royal du 21 mars 1997 portant exécution des articles 4, § 2, alinéa 2, 7, § 1, alinéas 10 et 11 et 8, § 7, alinéa 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et apportant modification de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, le Roi a fixé ces conditions.

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

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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les faits

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 36505

Les faits

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 36848

Les faits

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

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

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

DOSSIER 36318

Les faits

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

« Cher,

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

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

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

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

Merci d'avance pour votre réponse. »

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

« Cher,

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

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

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

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

Cordialement, »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁶ Banque carrefour de la sécurité sociale.

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

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

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

« Chère Madame,

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

Correspondance non reçue

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

Formulaire pour enfants à charge

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

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

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

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

Preuve d'envoi en recommandé

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

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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

Le problème ici réside principalement dans une mauvaise communication.

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

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

« Cher,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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