

Droit à l'erreur du (futur) pensionné ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DOSSIERS 36059 – 36506

Les faits

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Commentaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les dispositions relatives aux pensions des travailleurs salariés sont similaires.

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si vous avez constitué une pension complémentaire, celle-ci sera automatiquement payée lorsque vous recevrez votre pension de retraite légale. La compagnie d'assurance ou le fonds de pension qui gère votre pension complémentaire est informé de la date à laquelle votre pension de retraite légale prend cours. Si vous prenez une pension de retraite anticipée (c'est-à-dire avant l'âge légal de la retraite), cela peut avoir des conséquences négatives sur votre pension complémentaire en termes de constitution d'intérêts et d'impôts.

Pour plus d'informations, prenez contact avec la compagnie d'assurance ou le fonds de pension qui gère votre pension complémentaire.

Vous n'êtes pas certain(e) de vous constituer une pension complémentaire. Vous pouvez contrôler via www.mypension.be.

En effet, une pension extralégale (assurance de groupe, fonds de pension) ne peut être payée qu'après la prise de cours de la pension légale, anticipée ou non. À ce moment-là, cette pension extralégale doit également être payée.

En fonction de l'âge du bénéficiaire à ce moment précis, un taux de 20 % s'applique en cas de paiement du capital à 60 ans, 18 % à 61 ans, 16,5 % à 62 ans.

Toutefois, ceux qui restent « effectivement actifs » jusqu'à l'âge légal de la retraite, fixé à 65 ans (66 ans à partir de 2025, 67 ans à partir de 2030), bénéficient d'un taux d'imposition distinct préférentiel de 10 % sur la part constituée par les cotisations de l'employeur. Cela correspond à un impôt de 10 % (plus les additionnels communaux). Une exception s'applique aux personnes qui peuvent prouver une carrière longue².

Cette information, importante malgré tout, par contre ne se retrouvait pas dans la notification des pensions des travailleurs indépendants.

Communiquer ces informations supplémentaires au moment opportun peut être extrêmement déterminant. Tous les gestionnaires de dossiers impliqués dans les deux services de pension doivent être conscients des conséquences possibles (lire : ne pas pouvoir bénéficier du régime financièrement favorable de la pension extralégale en cas de pension légale anticipée) d'une date de prise de cours anticipée.

Afin d'éviter autant et aussi bien que possible ces situations désagréables à l'avenir en fournissant la meilleure information préalable possible, l'Ombudsman a demandé à l'INASTI s'il était possible, comme au SFP, d'inclure un avis similaire dans les notifications de pension anticipée en tant

² La notion de « carrière complète au sens de la législation sur les pensions » est définie comme étant « une carrière de 45 ans, dont chaque année remplit la condition pour être prise en compte pour la retraite anticipée ». Plus précisément, il s'agit d'une condition de carrière de 45 ans x 104 jours équivalent temps plein dans le régime des salariés.

Les indépendants sont soumis aux mêmes taux avantageux pour leurs pensions complémentaires dans la mesure où ils peuvent justifier d'au moins deux trimestres par année civile, y compris sur 45 ans. Dans le cas de carrières mixtes, un contribuable peut ainsi avoir travaillé une moitié d'année en tant qu'indépendant et une autre moitié en tant que salarié. Pour cette législation, il suffit de justifier d'un trimestre en tant qu'indépendant (78 jours) et de 26 jours en tant que salarié, soit 104 jours.

qu'indépendant. Ce faisant, on attirerait aussi incidemment l'attention des gestionnaires de dossiers qui préparent les notifications sur les éventuelles conséquences fiscales négatives pour le 2ème pilier.

L'INASTI a répondu le 20 septembre 2021 qu'il examinerait si à l'avenir, comme au SFP, un avis similaire pourrait être inclus dans les notifications lorsqu'il s'agit d'une date de prise de cours anticipée ou encore dès que la demande de pension aurait été introduite.

En bref, une fois la pension payée, la législation ne prévoit pas de droit à l'erreur ni de correction possible pour le (futur) pensionné qui est de bonne foi. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, dans une perspective citoyenne réaliste, il n'est pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (évidentes). D'autant plus lorsque, grâce à un traitement automatisé, le SFP peut assurer rapidement la mise en paiement d'une pension (ce qui est d'une efficacité redoutable lorsque la décision d'attribution intervient juste avant la date d'effet de la pension). Le droit à l'erreur est encore invoqué plus loin dans cette discussion.

Demande de pension introduite en retard

DOSSIERS 36955 – 36981 – 36593 – 36996 – 37044 – 37240 – 37270

M. Gevers, qui avait l'intention de prendre sa pension le 1er juillet 2022, a bénéficié du 1er juillet 2021 au 30 juin 2022 d'une interruption de carrière (pour prodiguer soins et assistance à un tiers). Il pensait que son employeur s'occuperait de tout pour qu'il puisse bénéficier de sa pension. Il ignorait que pour prendre une pension anticipée, il devait lui-même la demander. M. Gevers s'est donc fourvoyé sur les formalités à suivre.

Le 23 juillet 2022, M. Gevers constate que sa pension n'avait pas encore été payée et a contacté le SFP par téléphone à cette fin. Le 28 juillet 2022, il a enfin introduit une demande de pension.

L'article 4 § 1 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions stipule que la date de prise de cours choisie ne peut être antérieure au premier jour du mois suivant celui au cours duquel il a introduit sa demande.

Sa pension ne pouvait donc prendre effet que le 1er août 2022.

Compte tenu de la situation et afin d'éviter que l'intéressé ne soit trop longtemps sans revenu financier, le SFP a pris très rapidement une décision de retraite. Celle-ci a été prise dès le 28 juillet 2022. Après avoir reçu la déclaration selon laquelle il ne percevait plus de prestations à charge de l'ONEM, cette pension pouvait être mise en paiement.

Le 4 août 2022, l'intéressé introduit une plainte auprès du service des plaintes du SFP. Ce dernier ne peut que confirmer, avec autant d'empathie que possible, que la date d'effet de la décision de pension du SFP est correcte et que sa pension ne sera mise en paiement qu'après confirmation qu'il ne bénéficie plus d'allocations de chômage ni d'indemnités d'interruption de carrière à charge de l'ONEM à partir de la date de prise de cours de sa pension.

Mme Beyers quant à elle avait l'intention de prendre sa retraite avec effet au 1er août 2022. Le 14 avril 2022, elle a transmis son numéro de compte bancaire via mypension. Le 24 avril 2022, elle est informée par le SFP que son numéro de compte bancaire a été vérifié et accepté. Cependant, Mme Beyers n'a pas introduit de demande de pension. Elle s'est donc trompée en pensant qu'il suffisait d'entrer le numéro de compte bancaire dont la confirmation pouvait suffire et valoir comme demande.

Comme elle introduit finalement sa demande de pension le 30 août 2022, une pension lui est accordée et rendue payable à partir du 1er septembre 2022. Là encore, la législation s'appliquait selon laquelle la pension ne peut commencer à courir au plus tôt qu'à partir du mois suivant la demande.

Mme Beyers a donc ainsi perdu un mois de pension.

Mme Fivez a travaillé dans un hôpital pendant 42 ans. Fin octobre 2021, elle informe son service des ressources humaines qu'elle souhaite prendre sa retraite à compter du 1er juillet 2022. Un rendez-vous est fixé avec son responsable des ressources humaines au début du mois de novembre 2021. Cependant, en raison du covid, ce rendez-vous n'a pas lieu. Sa collègue des ressources humaines l'informe de ce que « tout est en ordre pour son dossier de pension ».

Par cette affirmation, sa collègue des ressources humaines entendait tout est en ordre en ce qui concerne les obligations et sa situation auprès de son employeur !

Cependant, Mme Fivez en conclut qu'elle n'a pas besoin d'entreprendre d'autres démarches - pas même à l'égard de son employeur - pour bénéficier de sa retraite anticipée. Elle a supposé, compte tenu de ce qui précède que la demande de pension qui devait être introduite l'avait bien été ... par son employeur.

On devine la suite ... Les mois de juillet et août 2022 s'écoulaient sans aucun paiement de pension. Fin du mois d'août 2022, Mme Fivez contacte par téléphone le Service fédéral des pensions à ce sujet. Au cours de la conversation, il lui est répondu qu'aucune demande de pension n'a encore été déposée et que la pension pourrait commencer à courir au plus tôt le mois suivant la demande, c'est-à-dire à partir de septembre 2022.

Même une lettre motivée rédigée et signée par son employeur indiquant clairement que Mme Fivez souhaitait prendre sa retraite au 1er juillet 2022, mais qu'en raison de circonstances particulières, aucune demande n'a pu être introduite, n'a pu aider.

Cette situation a durement touché Mme Fivez, qui a dû faire face à des difficultés financières. En dernier recours, elle a contacté le Médiateur pour les pensions.

Des informations erronées de la part de son service des ressources humaines ont entraîné une importante perte de revenus. La formulation de sa plainte reproduite ici permet de mieux comprendre son désarroi :

« Je comprends que tout doit être légalement en ordre et que toute l'administration doit suivre également de manière ponctuelle.

Mais en raison d'une information erronée de notre département des ressources humaines, je ne recevrai pas des milliers d'euros auxquels j'ai droit.

Je vis de manière très économe, mais je ne peux vraiment pas tolérer cette perte en tant que personne isolée.

Pour payer rembourser mon emprunt hypothécaire mensuel de 960 euros, je dois maintenant puiser dans mes dernières économies.

J'ai reçu un courriel du service des pensions disant qu'ils ne veulent pas me payer pour juillet et août.

Je me heurte vraiment à un mur de mauvaise volonté, d'incompréhension, d'interprétation de textes juridiques.

En effet, je ne les ai contactés que le 29 août... alors que je pensais que la demande avait été correctement effectuée par mon service des ressources humaines. Un tel malentendu... une mauvaise info qui m'a été donnée ! Après tout, il n'y avait plus rien à jouer pour moi selon eux.

Je suis même prête à travailler dans le centre de vaccination, pour le reste de l'année, gratuitement !!!

C'est la première fois que je fais appel à Votre service et j'espère vraiment recevoir des nouvelles positives.

J'ai travaillé très dur en salle d'opération en tant qu'infirmière pendant 42 ans. Ces dernières années dans des conditions terribles.

Vous pouvez comprendre que je perde maintenant mon courage. »

Le Médiateur pour les pensions mène une enquête très approfondie de cette plainte. Le moindre indice, tel par exemple qu'une conversation téléphonique qui aurait pu être enregistrée dans le dossier, permettrait déjà d'entamer une discussion.

Or, l'Ombudsman ne décèle la moindre trace dans le dossier de pension de l'intéressée qu'il y ait eu de sa part un quelconque contact avec le service des pensions dont on aurait pu déduire qu'elle souhaitait bénéficier de sa pension anticipée.

L'examen d'office (automatique) de la pension, c'est-à-dire sans aucune demande nécessaire, n'a lieu qu'à l'âge légal de pension (actuellement encore 65 ans). Si le pensionné veut que sa pension prenne

cours plus tôt, il doit en faire la demande et, en outre, selon les dispositions légales en vigueur³, cette pension anticipée ne peut commencer à courir que le mois suivant la demande.

La loi ne prévoit pas la possibilité d'accorder rétroactivement la pension anticipée des salariés.

Dans ce dossier, l'Ombudsman n'a pu que constater que la demande n'a été déposée que le 29 août 2022.

Le Service fédéral des pensions a ensuite réagi très rapidement et a pris une décision de pension dès le 31 août 2022 (avec octroi de la pension à partir du 1er septembre 2022).

Le SFP procède à une application correcte de la loi. Cette législation est d'ordre public, ce qui signifie que l'Ombudsman ne peut pas demander au SFP de ne pas l'appliquer.

L'Ombudsman a donc dû conclure que la date d'effet de la pension de Mme Fivez était correctement fixée ce dont elle a été informée. Malgré toute l'empathie témoignée, toute la compréhension pour l'oubli ou le malentendu avec son employeur, la situation inextricable n'a pas pu être dénouée. Il n'est pas non plus surprenant qu'après avoir reçu les conclusions de l'Ombudsman, Mme Fivez soit restée très déçue et frustrée de son impuissance face à cette situation.

Que les conséquences financières, en clair de rester deux mois sans aucun revenu, puissent être très graves, n'est pas discutable, certainement par les temps qui courent.

Ce que cette plainte apprend avant tout, c'est qu'il est possible de se tromper sur le fait d'avoir, ou pas, valablement procédé à l'introduction de sa demande de pension. Une erreur humaine, en d'autres termes.

Au final, dans ce cas comme dans d'autres évoqués dans ce chapitre, il ne fait aucun doute sur l'intention de la personne de vouloir prendre sa pension. Pour Mme Fivez, il s'agissait du 1er juillet 2022. L'Ombudsman constate simultanément que la réglementation actuelle n'offre aucune possibilité de rectification.

M. Vanbruwaene, qui travaillait dans une entreprise de confection sur mesure (atelier protégé), a également été confronté au même problème. Comme il était convaincu que son employeur avait tout réglé pour sa pension anticipée le 1er mai 2022, il a été surpris de constater que quatre mois après la date de prise de cours de sa pension, il n'avait toujours pas eu de nouvelles de la part du Service fédéral des pensions et n'avait donc pas encore touché de pension.

Ayant contacté le Service fédéral des pensions par téléphone le 1er septembre 2022 pour savoir quand il recevrait son premier paiement, il est apparu qu'aucune demande n'avait encore été déposée. Il a donc introduit une demande par téléphone au même moment. Le 8 septembre 2022, il a reçu sa décision et, à son grand désarroi, a constaté qu'on ne lui accordait la pension qu'à partir du 1er octobre 2022.

Il a également soumis son problème au Service du médiateur pour les pensions, car il estimait n'avoir pas reçu ses cinq mois de pension.

Le Médiateur pour les pensions a enquêté sur la plainte de manière très approfondie sans toutefois trouver la moindre trace dans le dossier de pension d'un quelconque contact antérieur avec service fédéral des pensions à propos d'une pension anticipée. Il n'y avait donc aucune base pour initier une médiation.

Dans un autre dossier également, le Médiateur pour les pensions n'a pu que constater que ce n'est que le 11 octobre 2022 qu'il y a eu un premier contact relatif à une pension anticipée. Le Médiateur pour les pensions a donc expliqué à la plaignante que le Service fédéral des Pensions et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ne pouvaient pas accorder la pension plus tôt. De plus, ils ont réagi très rapidement : début novembre déjà, les décisions de pension ont été prises pour permettre une prise de cours de la pension anticipée dès le 1er novembre 2022.

³ Articles 2, § 1er et 4, § 1 de l'arrêté royal portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

Il en va tout autrement lorsque le service des pensions commet une erreur (par exemple, en ne répondant pas à la question de savoir quelles formalités doivent être remplies pour demander une pension) et que, de ce fait, le retraité demande sa pension trop tard.

En 2017, M. Meerts a décidé de commencer à préparer sa retraite compte tenu de sa carrière (salarié, indépendant et fonctionnaire statutaire en Belgique et indépendant en Espagne). Il a 57 ans à l'époque. À cette fin, le 29 mai 2017, il demande au Service fédéral des pensions de lui fournir une estimation de ses futurs droits à pension (date de départ à la retraite la plus proche et son montant).

Le 7 juin 2017, il reçoit l'estimation demandée du SFP. Dans la même lettre, le Service fédéral des pensions l'informe que sa demande d'estimation a également été transmise à l'INASTI et au SFP, secteur public, afin de lui fournir également ces estimations. Le SFP l'informe qu'il ne leur est pas possible de prendre en compte les périodes d'assurance à l'étranger. En effet, ces données ne sont mises à la disposition du Service des pensions qu'au moment de la demande de pension définitive. Cette estimation indique explicitement : « *Votre estimation de pension ne constitue ni une demande de pension ni une décision de pension. Elle n'a qu'un caractère informatif. Pour obtenir votre pension de retraite de manière anticipée, vous devez en faire la demande.* »

Le 7 janvier 2021, M. Meerts reprend contact avec le Service fédéral des pensions. Il signale que les détails de sa carrière professionnelle qui figurent dans les estimations qu'il a reçues sont incomplets et fournit au Service fédéral des pensions les compléments nécessaires.

Le 8 juin 2021, M. Meerts demande au SFP quels documents il doit fournir pour compléter sa carrière professionnelle en Espagne dans son relevé de carrière. Le Service fédéral des pensions l'informe le 17 juin 2021 que les détails de la carrière espagnole ont été provisoirement complétés et que, lors de l'examen définitif de la pension, le SFP prendra automatiquement l'initiative de demander à l'institution de pension étrangère compétente de confirmer ses prestations à l'étranger et qu'il n'a rien à faire lui-même à ce propos. Voici le texte qui lui est envoyé :

(Traduit par nous)

« Si, au moment de votre retraite, ces périodes ne sont pas confirmées par les autorités compétentes, cela peut avoir pour conséquence que vous ne pourrez prendre votre pension que plus tard et non à la date renseignée sur mypension.be.

Au moment où nous procéderons au calcul définitif de votre pension, nous prendrons automatiquement l'initiative de demander au service de retraite étranger compétent de confirmer vos prestations à l'étranger.

Vous ne devez rien faire pour cela vous-même. Il n'y a donc pas besoin de nous contacter plus avant pour cela. »

Lors de sa lecture, M. Meerts pense que les mots « *Vous ne devez rien faire vous-même* » font également référence à la demande de pension. Même si, bien sûr, cette lettre ne fait référence qu'au fait de compléter sa carrière avec les données de l'étranger.

Par ailleurs, dans une lettre datée du 8 juillet 2021, le SFP a informé l'intéressé qu'une demande de pension anticipée peut être faite au plus tôt un an à l'avance. Le SFP a également communiqué les modalités d'introduction de cette demande (l'intéressé vivant en Espagne). Nous citons :

(Traduit par nous)

« Demande de pension

Vous pouvez introduire votre demande au plus tôt un an à l'avance. L'endroit où vous pouvez demander votre pension dépend de votre lieu de résidence et de l'endroit où vous avez travaillé :

- Vous habitez aux Pays-Bas, au Danemark, au Canada ou en Australie ? Demandez votre pension à l'institution de retraite du pays où vous habitez, même si vous n'y avez pas travaillé.
- Vous habitez et travaillez ou avez travaillé dans un pays avec lequel nous avons un accord bilatéral (<https://www.sfpd.fgov.be/nl/buitenland/adressen#bilateraal>) ? Demandez votre pension à l'institution de retraite de votre pays de résidence.
- Vous habitez et travaillez ou avez travaillé dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse ou au Royaume-Uni (<https://www.sfpd.fgov.be/nl/buitenland/adressen>) ? Demandez votre pension à l'institution de retraite de votre pays de résidence ou, si vous n'avez jamais travaillé dans votre pays de résidence, à l'institution de retraite du pays (EEE ou Suisse ou Royaume-Uni) où vous avez travaillé en dernier lieu.
- Vous ne résidez pas dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse ou au Royaume-Uni, mais vous y avez travaillé ? Demandez votre pension à l'institution de retraite du pays (EEE, Suisse ou Royaume-Uni) où vous avez travaillé en dernier lieu. Cela s'applique également si vous vivez dans un pays avec lequel nous avons conclu un accord bilatéral, que vous n'y avez pas travaillé mais que vous avez travaillé dans l'EEE, en Suisse ou au Royaume-Uni.
- Si aucune des situations ci-dessus ne s'applique à vous, envoyez votre demande de pension, signée, à l'Office fédéral des pensions (Tour du Midi, Esplanade de l'Europe, 1, 1060 Bruxelles -BELGIUM). Vous pouvez également nous envoyer votre demande par e-mail (BCI@sfpd.fgov.be) ou par fax (02 529 32 43) (signé). Dans la demande, vous devez mentionner explicitement que vous n'ouvrez pas de droit à pension légale dans votre pays de résidence. »

Comme M. Meerts constate que son mypension renseigne une date de prise de cours la plus proche fixée au 1er mai 2022 (et que toutes les données de carrière y apparaissent bien), il part du principe que sa pension sera payée à partir du 1er mai 2022.

Par précaution, il reprend contact avec le SFP le 24 janvier 2022 car il souhaite cesser toutes ses activités indépendantes en Espagne (passer le relais à un autre indépendant). La lettre se lit comme suit :

« Madame, Monsieur,

J'ai déjà posé des questions par différents canaux sur ce que je dois faire. Actuellement, je suis toujours indépendant en Espagne, mais je voudrais prendre ma retraite à partir du 1er mai 2022. Ensuite, je veux aussi transmettre ou vendre mon entreprise. Mais je veux être sûr que je pourrai effectivement bénéficier de ma pension à partir de cette date. Je voudrais également savoir ce que je dois faire en Espagne, en termes de documents ou autres, en vous les fournissant éventuellement. Veuillez répondre par téléphone ou par courriel.

Merci d'avance. Gert Meerts »

Ne recevant aucune réponse, il pose à nouveau cette question au SFP le 8 mai. En voici le texte :

« Madame, Monsieur,

Tout d'abord, je tiens à m'excuser si ce courrier n'est pas pour vous. Cependant, il y a une explication à cela. D'après toutes les données sur mypension, je serais en pension anticipée à partir du 1er mai 2022. Il y a quelques mois, j'ai posé des questions concernant cette situation. Qu'en est-il de mon statut d'indépendant en Espagne ? Que dois-je faire à ce propos ? Puis-je arrêter mon activité ? Aurai-je droit à des prestations de retraite ? J'ai demandé un formulaire pour le compte bancaire espagnol. Ce formulaire a été signé avec une date et un cachet de la banque et renvoyé à vos services. Je n'ai reçu aucune confirmation ni réponse à ce jour. Comme je veux cesser toutes mes activités indépendantes en Espagne, lorsque je serai rassuré à 100 %, j'ai besoin de temps pour transférer mes activités à un tiers. Comme je ne sais donc plus où je pourrais obtenir des explications, je vous envoie ce courriel. Merci beaucoup pour tout commentaire utile. Cordialement, Gert Meerts »

Encore une fois, pas de réponse.

Il a entretemps également pu constater que, dans son mypension, la date de prise de cours de sa pension la plus proche possible a été modifiée depuis, passant du 1er mai 2022 au 1er juin 2022.

Il a donc reposé la même question le 3 juin 2022 et le 8 juin 2022. En effet, sur ma pension, il voit toujours sa date de départ la plus proche se décaler.

Le 14 juin 2022 - la date de prise de cours la plus proche, à savoir le 1er mai 2022, est alors déjà passée -, le SFP l'informe à nouveau par lettre que ses droits à pension ne peuvent être examinés que s'il en fait la demande auprès du service espagnol des pensions compétent.

Après avoir reçu cette lettre en Espagne et examiné la réponse fournie, il introduit une demande par l'intermédiaire de l'institution de retraite espagnole compétente le 1er août 2022. Par le biais du document de liaison P2000, l'institution de retraite espagnole informe ensuite le SFP le 24 août 2022 qu'une demande de pension a été introduite chez eux en date du 1er août 2022.

Lors de l'examen du dossier de pension, M. Meerts déclare avoir cessé son activité professionnelle à partir du 1er juillet 2022. Or, le document de liaison P 5000 sur lequel la carrière à l'étranger est notifiée au SFP le 24 août 2022 indique comme date de cessation de sa carrière en Espagne le 19 juillet 2022.

La législation prévoyant que la pension de salarié ne prend effet que le mois suivant la demande, la date d'effet serait donc fixée au 1er septembre 2022.

Le 7 septembre 2022, M. Meerts téléphone au SFP. Dans sa plainte au Service de médiation pour les pensions, M. Meerts écrit qu'il a compris de la conversation que « *tout doit être à nouveau recalculé et sa pension mise en paiement probablement d'ici la fin de l'année* ».

Inquiété par cette réponse, il introduit une plainte auprès du Service du médiateur pour les pensions le jour même.

L'Ombudsman constate que si le SFP avait directement donné à M. Meerts une autre réponse à sa question du 24 janvier 2022, le problème relatif à la date de prise de cours de sa pension de salarié aurait probablement pu être évité, bien qu'il n'y ait évidemment aucune certitude sur ce point puisque l'intéressé avait déjà reçu les informations correctes précédemment sans toutefois les avoir correctement comprises. Et de fait, à ce moment-là, il avait encore tout le temps pour introduire sa demande.

Le fait que le SFP ait déjà fourni les informations nécessaires dans le passé n'est cependant pas une excuse car on ne peut en effet pas présupposer qu'un futur pensionné saisisse toutes les dispositions légales, même si elles ont déjà été transmises par le passé.

Le SFP reconnaît cette erreur et considère donc sa lettre du 24 janvier 2022 dans laquelle il indique qu'il souhaite prendre sa retraite à partir du 1er mai 2022 et demande ce qu'il doit faire pour y parvenir, comme s'il s'agissait d'une demande de pension.

Une pension anticipée de salarié ne peut être accordée que si le revenu de l'activité professionnelle ne dépasse pas la limite légale autorisée. L'activité ayant cessé le 19 juillet 2022, le SFP a décidé, dans sa décision du 6 octobre 2022, d'accorder la pension et de la rendre exigible à partir du 1er août 2022, en partant du principe que la personne aurait dépassé la limite légalement admissible pendant la période du 1er mai au 19 juillet 2022. Si tel n'est pas le cas, la pension pourrait encore être accordée à partir du 1er mai 2022.

Le SFP informe également le Service du médiateur pour les pensions qu'il traite le dossier en priorité.

Une décision datée du 4 octobre 2022 lui octroie sa pension du secteur public à partir du 1er août 2022.

En ce qui concerne cette pension du secteur public, l'article 51 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions prévoit effectivement la possibilité d'accorder la pension de manière rétroactive dans des cas spécifiques. Ainsi, l'alinéa 3 et l'alinéa 4 de l'article 51 disposent :

« (...) Toutefois, la pension prend cours au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la demande a été introduite :

- si la demande n'est pas introduite dans l'année qui suit le 62ème anniversaire du demandeur ;
- si la demande n'est pas introduite dans l'année qui suit la cessation de ses fonctions lorsque le demandeur ne cesse ses fonctions qu'après son 62ème anniversaire.

Pour l'intéressé qui conformément à l'article 46, §§ 1er ou 2, peut prétendre à une pension de retraite avant l'âge de 62 ans, l'âge mentionné à l'alinéa 3 est remplacé par l'âge à partir duquel il peut conformément à ces paragraphes prétendre à une pension de retraite. »

Par décision du 18 octobre 2022, l'INASTI a octroyé la pension de travailleur indépendant avec effet au 1er août 2022, la décision de pension mentionnant que c'était suite à la demande du 1er août 2022.

Dans le régime de pension des indépendants également, la pension ne peut prendre effet au plus tôt qu'à partir du mois suivant la demande de pension. Ainsi, ici aussi - même s'il n'y est pas fait référence dans la décision de pension - la lettre du 14 janvier 2022 a été considérée comme une demande de pension.

En résumé, l'absence d'information de la part du service des pensions après que cette information ait été demandée, entraîne effectivement le déplacement de la date de prise de cours. De fait, la faute en incombe ici au service des pensions.

M. Geerts, né le 17 juin 1957, souhaitait prendre sa retraite à partir du 1er juillet 2021, c'est-à-dire le mois suivant la cessation de son activité indépendante, la gestion d'un magasin de journaux. Il avait également travaillé auparavant en tant que salarié.

M. Geerts avait l'impression que son comptable avait fait le nécessaire pour qu'il puisse toucher sa pension.

Dans la plainte déposée auprès du Médiateur pour les pensions, son comptable a mentionné qu'il avait contacté le Service des Pensions par téléphone parce que M. Geerts voulait prendre sa retraite au moment où il arrêterait son activité d'exploitant de librairie, et qu'à cette époque il n'avait pas encore 65 ans.

Le comptable savait donc qu'avant d'octroyer cette pension, le service des pensions devait vérifier si l'intéressé justifiait d'un nombre suffisant d'années de carrière. Le comptable avait donc contacté le service des pensions par téléphone. Le comptable a également mentionné dans sa plainte : « Un rendez-vous physique pendant une période où les mesures covid sont applicables est rendu beaucoup plus difficile. En plus de cela, ils nous ont confirmé au téléphone qu'ils pouvaient nous aider davantage. »

De cet appel téléphonique, compte tenu du fait du covid et que, par conséquent, aucun rendez-vous physique n'était organisé au service des pensions, le comptable avait déduit que la demande de pension serait ensuite actée.

En effet, étant donné la flexibilité administrative des services des pensions pendant la crise de covid, ceux-ci acceptaient des demandes de pension effectuées par téléphone.

Par ailleurs, il était toujours possible de demander une pension à la maison communale de son domicile ou sur place au service de pension moyennant procuration. Le mandataire doit dans ce cas disposer d'une procuration signée par la personne souhaitant demander sa pension, la carte d'identité du mandant et sa propre carte d'identité.

Dans sa plainte, il écrit : « Il a été annoncé que l'examen allait démarrer et que la pension allait prendre cours », ainsi que « Malheureusement, nous devons constater que cette procédure n'a pas été lancée comme promis et que ce n'est qu'après une nouvelle intervention, cette fois par M. Geerts lui-même, que la vérification a été lancée et que la pension n'a été payée pour la première fois qu'en novembre 2021, soit 5 mois après la cessation de son activité le 30 juin 2021 ».

Cet appel téléphonique n'est pas enregistré dans l'application pension de l'INASTI.

Tout d'abord, l'Ombudsman observe que la mention des appels téléphoniques et de leur bref contenu par l'INASTI n'a pas été faite de manière systématique, bien que cela puisse être important. Cela aurait pu livrer la preuve ou du moins un début de preuve de ce qu'une demande de pension avait éventuellement eu lieu par téléphone. D'où l'appel du Médiateur pour les services de pensions à bien mentionner les appels téléphoniques et leur contenu, fût-ce en bref.

Le 8 novembre 2021, l'INASTI a envoyé un questionnaire sur la carrière. Après avoir reçu cette lettre, M. Geerts a réalisé qu'aucun examen n'était en cours concernant ses droits à pension à partir du 1er juillet 2021, car il souhaitait déjà prendre sa retraite à partir du 1er juillet 2021. En conséquence, il a contacté l'INASTI par téléphone afin d'obtenir des informations supplémentaires concernant l'avancement de l'examen de son dossier de pension.

Le fait qu'il y ait eu un contact téléphonique peut être attesté par un e-mail envoyé par le gestionnaire du dossier de l'INASTI au SFP, lui-même enregistré dans Theseos, et ceci nonobstant le fait que l'INASTI ne mentionne pas les appels téléphoniques dans son programme informatique.

Suite à cette conversation téléphonique du 9 novembre 2021 avec l'INASTI, une demande de pension a été actée. Comme déjà mentionné, étant donné la flexibilité administrative des services de pension pendant la crise du covid, il était possible d'acter une demande de pension par téléphone.

Toutefois, compte tenu de la date à laquelle cette demande de pension a été déposée (9 novembre 2021), la pension ne pouvait être accordée au plus tôt qu'à partir du 1er décembre 2021.

L'article 3 § 5 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 dispose en effet que la pension de retraite ne peut prendre cours avant le premier jour du mois suivant celui au cours duquel la demande a été introduite.

M. Geerts a indiqué dans sa plainte que s'il avait reçu plus tôt les informations nécessaires concernant l'examen d'office de sa pension, il aurait lui-même contacté l'INASTI plus tôt pour que sa pension prenne cours plus tôt.

Au cours de l'enquête, le Médiateur pour les pensions a fait les constats qui suivent.

Conformément à l'article 133 quinquies de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, les droits à pension en tant que travailleur indépendant pour ceux qui ont exercé une activité en tant que travailleur indépendant doivent être examinés d'office lorsque la résidence principale du travailleur indépendant se trouve en Belgique le premier jour du quinzième mois précédant la date à laquelle il atteint l'âge de la retraite. Pour l'intéressé, il s'agit donc du 1er mars 2021. Malgré cela, voici ce qui se retrouve mentionné dans l'application informatique au titre de date de la demande ou de l'événement : le 17 juin 2022.

Paramètres

Date d'examen des pensions éventuelles (Date de la demande ou de l'événement)*
17/06/2022

Ceci ne correspond pas au premier jour du quinzième mois précédant la date à laquelle la personne atteint l'âge de la retraite. Néanmoins, cela ne fait aucune différence dans le cas présent. Aux deux dates, l'intéressé vivait en Belgique.

En vertu de l'article 133, § 4 de l'arrêté royal relatif au régime de pension des travailleurs indépendants, l'INASTI doit statuer dans les 4 mois de la connaissance du fait qui donne lieu à un examen d'office.

Un examen a également démarré auprès du SFP. Ici, le 1er juin 2021. Cependant, le 2 octobre 2021, dans la demande de pension, Theseos a indiqué « *rejeté en raison d'une erreur fonctionnelle* ».

Conformément à l'article 20 § 1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, le SFP statue également sur la demande dans les quatre mois de sa réception ou après avoir été informé du fait qui donne lieu à un examen d'office.

Etant donné qu'un premier signal avait déjà été émis le 1er juin 2021, on peut considérer qu'une décision n'a pas été prise dans les quatre mois suivant le fait qui donnait lieu à un examen d'office.

Il y a bien quelque chose qui n'a pas bien fonctionné lors du démarrage de l'examen d'office.

Par conséquent, le Service de médiation des pensions a fait valoir dans sa médiation que si M. Geerts avait réceptionné cette décision de pension à temps, qui indiquait clairement que la date de prise de cours était le 1er juillet 2022, il était très probable qu'il aurait contacté l'INASTI et/ou le SFP plus tôt, et certainement dès réception de cette décision. À ce moment-là, il aurait appris au cours de l'appel téléphonique qu'il devait lui-même introduire une demande de pension.

La décision de pension du SFP aurait dû être envoyée au plus tard le 1er octobre 2021. En partant de l'hypothèse que M. Geerts - comme il l'a fait maintenant - aurait réagi immédiatement après avoir reçu la notification de la date de prise de cours de sa pension, il aurait pu percevoir sa pension au moins un mois plus tôt.⁴

Le SFP ne répond pas à cet argument et se contente d'indiquer que l'intéressé était apparemment conscient du fait qu'une demande devait être introduite. Le SFP fait valoir que l'intéressé a explicitement déclaré dans ses communications que « son comptable ferait le nécessaire ». Et le SFP d'ajouter : « S'il avait remarqué plus tôt (plus précisément en juillet 2021) qu'aucun paiement de pension n'avait lieu, nous aurions pu commencer à traiter sa demande plus tôt et lui payer sa pension de retraite anticipée. »

L'INASTI n'aborde pas non plus l'argument soulevé par le Médiateur pour les Pensions. L'INASTI se contente d'indiquer que M. Geerts savait qu'une demande de pension devait être introduite mais qu'il supposait que son comptable avait fait le nécessaire pour que sa pension démarre. C'était effectivement le cas au départ. Toutefois, notre argument est resté sans réaction selon lequel l'accusé de réception a été l'élément déclencheur qui a permis à M. Geerts de se rendre compte qu'il devait introduire une demande et que si l'examen d'office avait été entamé et achevé à temps, l'élément déclencheur serait intervenu plus tôt.

L'INASTI ajoute que le fait que M. Geerts lui ait signalé qu'il avait déjà cessé son activité en juin 2021 ne correspond pas aux données relatives à son assujettissement en qualité d'indépendant dont il dispose. L'INASTI fait valoir que les données d'assujettissement montrent qu'il n'a cessé son activité qu'au 30 septembre 2021.

Le Service de médiation pour les pensions avait précédemment remarqué que l'assujettissement au statut social des indépendants ne prenait fin que le 30 septembre 2021. Le Médiateur pour les pensions a donc interrogé le comptable de l'intéressé à ce sujet afin de déterminer si cela avait un impact sur l'affaire. Le comptable a répondu que la société était en préparation de liquidation pendant ce trimestre, mais qu'aucun salaire n'avait été versé à M. Geert pendant ce trimestre. Les cotisations de sécurité sociale, selon le comptable, devaient donc encore être payées puisque M. Geerts restait actif en tant que directeur. Il n'y aurait donc pas de revenu professionnel empêchant le versement de la pension.

L'Ombudsman constate toutefois que l'INASTI indique dans sa réponse à la proposition de médiation que la suggestion du Médiateur pour les pensions de mentionner dorénavant les appels téléphoniques dans son système a été réalisée (notamment depuis mars 2022) suite à la modernisation de son programme informatique et à la nouvelle répartition de la charge de travail qui en est résultée. Il a été demandé à l'ensemble du personnel de noter dorénavant dans le dossier de pension chaque contact téléphonique via un mémo ou un message «visite de rapport/contact téléphonique», selon que l'appel concerne une affaire en cours ou clôturée.

⁴ Dans ce contexte, on notera également que le SFP - contrairement à l'INASTI lorsqu'il n'y a pas de trou dans les données de carrière enregistrées - n'envoie plus d'avis de réception avec un questionnaire d'information initiale lorsqu'un examen d'office est entamé.

Droit à l'erreur

Il n'y a pas de droit à l'erreur pour un retraité, fût-il de bonne foi. Un citoyen n'est en aucun cas toujours au courant de toutes les règles de droit. Une erreur non délibérée est souvent le résultat d'une compétence juridique ou administrative limitée de la part du citoyen. Ainsi, on peut s'affranchir de l'hypothèse selon laquelle chaque citoyen sait exactement ce à quoi il a droit et ce qu'il doit faire pour exercer ou obtenir effectivement ce droit.

En outre, les citoyens n'agissent pas toujours de manière rationnelle : même ceux qui connaissent une règle peuvent oublier de l'invoquer à temps. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, dans une perspective citoyenne réaliste, il ne serait pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (évidentes)⁵.

Une limitation dans le temps - en s'inspirant du délai d'appel de 3 mois pour introduire un recours contre une décision de pension, par exemple, on pourrait opter pour un délai de 3 mois à compter de la date de prise de cours de la pension ou de son paiement lorsque celui-ci a lieu après la date de prise de cours : même si, bien entendu, ce choix relève de la prérogative du législateur - semblerait être une condition préalable pour rester administrativement gérable.

Toutefois, il convient également de noter qu'une législation stricte qui n'ouvre pas la porte à une possible correction ou rectification en cas d'erreur du citoyen qui se fourvoierait est de nature à générer aussi une charge administrative certaine. En effet, le citoyen mécontent est susceptible de se manifester et de demander au service des pensions si la situation dans laquelle il se trouve peut encore être prise en compte et comprise, afin que son erreur puisse encore être réparée (par exemple par une décision rectificative).

En France, le droit à l'erreur a été introduit par la loi du 10 août 2018⁶. Plus précisément, la réglementation française implique que tout un chacun doit avoir la possibilité de corriger ses erreurs. Cela peut se faire de manière spontanée mais tout aussi bien en réponse à un contrôle (qu'il soit effectué à la demande des citoyens ou non). Ainsi, aucune amende n'est prélevée ni aucune sanction imposée si le citoyen ou l'entrepreneur a commis une erreur pour la première fois et de manière non intentionnelle.

Ce principe de bonne gouvernance permet également d'éviter de nombreuses souffrances humaines dans le domaine social et de l'aide sociale. Les personnes en difficulté commettent souvent des erreurs dans leur dossier de demande car elles connaissent moins bien la réglementation.

Tout ceci ne s'applique en France que s'il y a bonne foi, où il incombe à l'autorité publique de prouver la mauvaise foi. La charge de la preuve est donc renversée.

Accorder au pensionné la possibilité de faire rectifier une erreur commise par lui de bonne foi peu de temps après la date de prise de cours de la pension ou de la décision d'octroi est conforme à la résolution adoptée par le Sénat concernant l'introduction du droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques⁷, sauf qu'il s'agit d'une législation explicite et détaillée⁸.

Elle est également conforme au principe du service⁹ proposé dans la Résolution 2012/2024 (INI) reprenant des recommandations sur le droit procédural administratif de l'Union européenne¹⁰. Ce principe implique que les autorités publiques doivent essayer de guider, d'aider et de servir, de soutenir et de traiter les citoyens de manière amicale et courtoise.

5 En référence dans ce contexte à « Maatwerk met de Awb » de Pels Rijcken, un avis sur la marge d'interprétation du droit administratif général pour fournir une solution adaptée aux Pays-Bas : voir : [proxycache.html\(recht.nl\)](http://proxycache.html(recht.nl)).

6 Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un état au service d'une société de confiance, JORF n° 0184 du 11 août 2018, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624> ; L'objectif de cette loi est de renforcer la confiance dans la relation entre le citoyen et l'administration en demandant aux administrations publiques de développer les possibilités d'accompagnement et de développement du citoyen pour améliorer la qualité du service public.

7 Voir fiche S. 7-244 : Fiche du dossier (senate.be).

8 En France aussi, on a opté pour une réglementation légale explicite et détaillée, alors qu'en Belgique, le Sénat a opté pour une approche de principe dans un premier temps, puis pour voir progressivement s'il est encore besoin d'une réglementation légale.

9 Outre les principes de légalité et de sécurité juridique, c'est l'un des principes de l'État de droit démocratique. Cela implique que le gouvernement doive se rendre compte qu'il est finalement au service du citoyen là où, bien sûr, en plus de l'intérêt du citoyen individuel, l'intérêt général ne doit pas être perdu de vue.

10 Voir : Résolution du Parlement européen du 15 janvier 2013 contenant des recommandations à la Commission sur le droit procédural administratif de l'Union européenne (2012/2024(INL)) - Office des publications de l'UE (europa.eu).

Dans ce contexte, il convient également de se référer à la pratique de la Sociale Verzekeringsbank (SVB), qui calcule les pensions du premier pilier aux Pays-Bas. Selon un communiqué de presse¹¹, la SVB assouplit les règles relatives aux demandes tardives pour l'AOW (= loi générale sur l'assurance vieillesse) et l'AnW (loi générale sur les parents survivants). Aux Pays-Bas, il arrive régulièrement que des citoyens demandent leur pension trop tard. Par conséquent, ils loupent le bénéfice de certains montants de pension. La Banque d'assurance sociale (SVB) souhaite que les citoyens obtiennent ce à quoi ils ont droit et a donc assoupli la politique relative aux demandes tardives de prestations AOW ou AnW. Avec cette modification, qui s'inscrit dans le cadre d'un processus visant à rendre toutes les règles de politique générale plus conviviales pour les citoyens, la SVB renforce le caractère humain de ses règles de politique générale.

Cela laisse de la place aux personnes qui n'ont pas les compétences de base (comme la maîtrise de la langue et des mathématiques), aux personnes qui ne sont pas bien informées des règles complexes, aux personnes vivant à l'étranger ou aux personnes malades qui ont besoin de l'aide d'un avocat. Grâce à ces assouplissements, la SVB peut plus souvent appliquer une règle de rétroactivité de plus d'un an.

Ces règles de politique générale n'ont pas encore été publiées dans le journal officiel néerlandais. Cependant, comme elles sont bénéfiques pour les citoyens, elles sont déjà appliquées.

Diana Starman, membre du conseil d'administration de la SVB, s'exprime ainsi : « *Nous adaptons nos politiques à ce que nous pouvons attendre des citoyens. Et cela inclut la possibilité d'appliquer la touche humaine lorsque cela est nécessaire.* »

Concrètement, cela signifie que dans les cas particuliers où la demande d'AOW ou d'AnW est introduite avec plus d'un an de retard, la SVB est autorisée à accorder cette prestation avec un effet rétroactif de plus d'un an. Si une demande est introduite avec plus d'un an de retard, la SVB évaluera d'abord s'il s'agit d'un cas particulier. Un cas particulier a lieu si quelqu'un n'a pas pu introduire sa demande à temps pour une cause qui ne lui est pas imputable ou si quelqu'un ignorait son droit éventuel à des prestations et que cette ignorance était excusable.

Il convient toutefois d'ajouter qu'aux Pays-Bas, l'AOW ne peut pas être accordée par anticipation à la date choisie par le retraité, comme c'est le cas en Belgique. En outre, l'AOW n'est pas automatiquement examinée à l'âge de la retraite, alors qu'en Belgique, les pensions des salariés et des indépendants sont examinées automatiquement si l'intéressé a exercé une activité en cette qualité et résidait en Belgique le premier jour du quinzième mois précédant l'âge de la retraite.

Le droit à l'erreur s'applique d'autant plus lorsqu'un processus d'exécution est automatisé. Le processus d'exécution automatisé permet au SFP d'assurer un paiement plus rapide de la pension.

¹¹ Voir : La SVB assouplit les règles relatives aux demandes tardives de prestations AOW et Anw ([deperslijst.com](https://www.deperslijst.com)).