



# Pension, que vous réserve l'avenir ?

## Le Service fédéral de médiation pour les pensions

Vous pouvez avoir un problème avec votre pension légale ou avec un des services de pensions pour diverses raisons...

- ◆ Vous n'êtes pas d'accord avec les explications fournies. Par exemple, il manque une année dans votre carrière, ou encore vous avez une carrière mixte et les dates de pensions sont différentes.
- ◆ Vous avez été payé avec retard, sans aucune explication ni sans éventuels intérêts.
- ◆ Vous n'avez pas obtenu l'information souhaitée ou celle-ci ne vous paraît pas satisfaisante, voire contradictoire.
- ◆ Vous avez 65 ans, peu de revenus et vous pensez que votre pension pourrait être complétée par la Grapa (garantie de revenus pour les personnes âgées) qui s'élève aujourd'hui, pour un isolé, à 1 011,70 €...

Que vous soyez travailleur indépendant, salarié ou fonctionnaire, ou encore ancien travailleur Ossom, Ethias, SNCB... vous pouvez vous adresser au médiateur/ombudsman pour les pensions, Jean Marie Hanneke, qui cherchera une solution à votre problème.

L'intervention de l'ombudsman et de son équipe d'experts est gratuite ! Il n'intervient toutefois qu'en deuxième ligne après que le (futur) pensionné ait essayé d'obtenir satisfaction auprès de l'administration concernée.

S'il n'est pas compétent pour votre problème, il vous orientera autant que possible vers le collègue compétent. Vous pouvez retrouver toutes les informations sur le site :

[www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)



## INTERVIEW • JEAN MARIE HANNEKE, MÉDIATEUR



# « Le gouvernement tien de nos recommanda

• INTERVIEW : ANNE STERCKX \*

*Le service de médiation fait des dizaines de recommandations, très souvent prises en compte par le gouvernement.*

### Depuis quand fonctionne votre service de médiation pour les pensions et combien de plaintes recevez-vous ?

Le service a été créé en 1999 et nous venons de célébrer nos 15 ans d'existence. Ces dernières années, nous réceptionnons en moyenne 1 900 plaintes par an et nous venons de franchir la barre des 26 000 plaintes au total depuis la création du service de médiation. Il est utile de préciser que, comme tous les services de ce type, nous sommes un organisme de deuxième ligne, ce qui signifie que le plaignant doit tout d'abord s'adresser au service de pension concerné. Si celui-ci n'apporte pas une solution satisfaisante, le plaignant peut ensuite faire appel au médiateur.

Par ailleurs, la mission d'information relève des services des pensions. C'est pourquoi, si le plaignant n'a pas encore pris contact avec ces derniers, nous le renvoyons tout d'abord vers ceux-ci.

Parmi les réclamations de deuxième ligne que nous traitons, grosso modo, une sur deux est fondée. Pour 90 % de ces plaintes fondées, nous obtenons un résultat favorable pour l'intéressé.

### Précisément, vous pouvez en dire plus sur les « résultats » que vous obtenez ?

En priorité, nous essayons bien sûr de résoudre le problème individuel du pensionné. Cela va de la correction d'une information dispensée ou d'une erreur de l'administration en passant par le redressement financier de celle-ci. Cela se fait, par exemple, via une augmentation de la pension qui vaut pour le futur, accompagnée d'éventuels arriérés, voire des intérêts sur ceux-ci. On peut aussi obtenir des excuses pour une erreur qu'il s'avère impossible de réparer.

Après avoir résolu le cas individuel, nous vérifions si celui-ci n'est pas révélateur d'un problème structurel. C'est d'ailleurs principalement en cela que nous nous différencions d'un service de première ligne.

Si c'est le cas, nous fonctionnerons comme un canari dans une mine de charbon, et nous signalerons le problème. Si le fonctionnement du service de pension ou la loi dans son application peuvent être améliorés, nous formulerons une recommandation au service des pensions ou au législateur.

Au départ d'une unique réclamation individuelle, nous avons déjà pu ainsi contribuer à une solution au bénéfice d'une catégorie de pensionnés, voire de l'ensemble de ceux-ci.

### Précisément, vos recommandations ont-elles des effets ?

Tout d'abord, il faut rappeler que nous effectuons notre travail en toute indépendance et en toute impartialité. Personne ne peut nous donner des instructions concernant le traitement des réclamations, pas plus le ministre des Pensions que les services correspondants ou le plaignant proprement dit. Cette indépendance est notre bien le plus précieux et nous permet de cultiver une certaine autorité morale.

Grâce à elle, malgré le fait que nous n'ayons aucun pouvoir de contrainte à l'égard du législateur ni des services de pensions, oui, nos rapports sont écoutés. Ainsi, quasi chacune de nos suggestions a été suivie, et quasi deux tiers de nos recommandations l'ont été également.

### Vous pouvez nous donner des exemples ?

Lors de la précédente législature, dans sa note, le ministre des Pen-





## TROUVER L'ÉQUILIBRE ENTRE ACTIFS ET RETRAITÉS : UN OBJECTIF, UN DÉFI

Dans notre pays, l'espérance de vie à la naissance s'établit à 80,47 ans. Elle est en constante augmentation, et si celle des femmes est plus élevée que celle des hommes, l'écart se réduit. En 2060, on pourrait tabler sur 86,1 ans pour les hommes et 88,4 ans pour les femmes... Nous vivrons donc plus longtemps et cela induira forcément de nombreux changements dans la société.



Reporters/DPA

Le vieillissement de la population représente un défi majeur pour notre système des pensions, le financement des pensions légales (1<sup>er</sup> pilier) s'appuyant sur le principe de la répartition (la pension de la génération actuelle de pensionnés est financée par les cotisations de la génération actuelle des actifs). En effet, le rapport entre le nombre de gens actifs et de pensionnés diminue : 3,8 personnes actives finançaient la pension d'un retraité en 2010, mais on envisage en 2060 un rapport de 2,2 actifs pour 1 retraité. L'équilibre financier du système étant en question, on vise à augmenter le nombre de travailleurs et à allonger la durée de la carrière de ceux-ci.

Le taux d'emploi de la population âgée de 20 à 64 ans dans l'Union européenne s'est établi à 68,3 % en 2013 et l'Europe a pour objectif d'atteindre les 75 % d'ici 2020. Pour les personnes âgées de 55 à 64 ans, le taux d'emploi au sein de l'Union a atteint 50,1 % en 2013. En Belgique, l'an dernier, le taux d'emploi des 20-64 ans était de 67,2 % et de 41,7 % pour les 55-64 ans.

Par le passé, les prépensions ont servi à compenser les dégâts sociaux liés aux restructurations et fermetures d'entreprises. Les autorités et les entreprises ont ainsi participé à la dérégulation de la

fin de carrière et les travailleurs s'étaient quelque peu habitués à l'idée de se retirer du marché du travail de manière précoce... Cependant, la durée de la carrière en Belgique est bien plus faible que dans d'autres pays européens : 32,2 années contre une moyenne européenne avoisinant les 35 ans, voire plus de 39 ans aux Pays-Bas.

### TENIR COMPTE DES CHANGEMENTS SOCIÉTAUX

Penser un système pour l'avenir demande également de prendre en compte d'autres changements sociétaux comme l'augmentation des divorces et des nouvelles formes de vie en commun. Actuellement, dans les carrières plus longues, il y a moins de femmes que d'hommes.

Depuis les années 80, les femmes sont certes beaucoup plus présentes sur le marché du travail et il en découlera une diminution progressive des différences, mais le pourcentage d'emplois à temps partiel reste jusqu'à quatre fois plus élevé chez les femmes que chez les hommes. Il n'y a pas encore de rapprochement significatif à cet égard.

A. Sterckx

t compte  
tions »

sions a souscrit à une dizaine de nos recommandations concernant le cumul entre pension et revenus professionnels.

Si vous prenez la peine de lire cette ancienne note, et c'est assez remarquable, vous constaterez combien nos rapports l'ont alimentée. Ajoutons que quasi tous les points prévus dans cette note ont été traduits en textes de lois. Plusieurs problèmes et incohérences ont ainsi pu être résolus.

#### Mais encore ?

Dans la note de politique générale présentée il y a quelques semaines par le nouveau gouvernement, et détaillée la semaine passée par celle du ministre des Pensions, nous constatons à nouveau que plusieurs points portent sur des commentaires que nous avons émis.

À titre d'exemple, le gouvernement entend non seulement procéder à une simplification des minimums de pension, mais également à lever certaines discriminations que nous avons identifiées à ce propos, en particulier dans certains cas de carrière mixte.

#### Si vous aviez un vœu ou un souhait à formuler ?

Dans le meilleur des mondes, bien sûr que chaque pensionné ait une pension qui lui permette de vivre... et pas nécessairement, comme dans certains cas, de survivre !

Plus concrètement pour notre service, nous aimerions avoir la certitude que chaque pensionné connaisse notre existence et sache qu'il peut faire appel à nous en cas de problème. Des articles tels que celui-ci peuvent y contribuer !

>\* Gestionnaire de publications – Wolters Kluwer

## Pensions de retraite légales moyennes en Belgique (montants mensuels bruts 2013-2014)

### Salariés : 990€

Hommes : 1 247,96€

Femmes : 723,84€

### Indépendants : 690€

Hommes : 1 010,70€

Femmes : 249,42€

### Carrière mixte (salarié/indépendant) : 995€

Hommes : 1 166,80€

Femmes : 712,45€

### Fonctionnaires : 2 340€

Hommes : 2 454,21€

Femmes : 2 191,07€



Sources : ONP, SdPSP