



Rapport annuel

2020

Editeur resp. : Jean Marie Hanneesse et Tony Van Der Steen
Collège des médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.547

La reproduction de tout ou partie du présent rapport est autorisée moyennant mention de la source.

Mise-en-page et impression : Artoos s.a.

Rapport annuel
2020

Hot Topics en 2020

D'un coup de rétroviseur, ce qui saute aux yeux pour 2020, c'est bien sûr la crise du corona. Le premier chapitre de ce rapport annuel est donc consacré à ce sujet.

Avant tout, il est indispensable de souligner le fait que les Services de pension ont fait preuve d'une grande souplesse et d'une belle proactivité sur ce plan durant toute cette période. Le deuxième alinéa de ce Rapport annuel débute donc par un juste hommage, même si certains écueils ont pu être rencontrés.

Ainsi, dans la première partie de ce premier chapitre, nous illustrons, sur la base de cinq plaintes, ce que l'Ombudsman pour les Pensions, de son côté, a pu faire pour les pensionnés dans le contexte de la crise du corona.

Dans la deuxième partie de ce même chapitre, il est noté qu'en raison de la surmortalité due au corona, l'Ombudsman pour les Pensions a reçu plusieurs plaintes d'héritiers de retraités décédés qui se plaignaient du fait que leur proche était décédé à cause du corona mais que la pension du mois du décès ne lui avait pas été payée, et cela alors qu'ils devaient payer des factures telles que celle de la maison de repos pour les jours du mois du décès où le pensionné était encore en vie.

L'Ombudsman pour les Pensions invite le législateur à prendre en considération l'impact financier du décès d'un pensionné et à examiner la possibilité et/ou l'opportunité de modifier la législation afin de permettre le paiement de la pension pour le mois du décès au prorata du nombre de jours durant lesquels le pensionné était en vie au cours de ce mois lorsqu'il n'y a pas de conjoint survivant.

La crise du corona a également incité l'Ombudsman pour les Pensions à attirer une fois de plus l'attention sur deux points déjà abordés dans les rapports annuels précédents et sur les conseils qui s'y rapportent pour les futurs retraités, car ils sont redevenus d'une grande actualité en raison de la crise du corona. Ces points sont développés dans la troisième partie de ce premier chapitre.

Le premier de ces points concerne tout d'abord la dispense de cotisations que les travailleurs indépendants ont demandée et obtenue en raison d'une situation financière temporairement difficile provoquée par la crise du corona. L'Ombudsman pour les Pensions souligne que le travailleur indépendant ne reçoit pas de pension pour ces périodes, qui ne comptent pas non plus dans le calcul de la durée de carrière pour partir en pension anticipée. L'Ombudsman pour les Pensions rappelle à ces pensionnés que les cotisations dont ils ont été dispensé peuvent encore être régularisées dans un délai de 5 ans : dans ce cas, une prime de rachat doit être payée. Plus fondamentalement, l'Ombudsman pour les Pensions se demande si une véritable couverture sociale en assurance pension n'est pas une assurance à laquelle tout le monde est obligé d'adhérer et d'en payer les cotisations. Dans un tel système de couverture sociale, ceux qui ne pourraient vraiment pas payer leurs cotisations - et cet aspect devrait faire l'objet d'une enquête approfondie selon l'Ombudsman pour les Pensions ! - resteraient assurés selon le principe de solidarité.

Le second point évoque le fait que des recherches menées par les universités de Hasselt et de Maastricht ont montré que de nombreux patients du corona souffrent souvent de suites à plus long terme de la maladie (fatigue, pression sur la poitrine, douleurs musculaires) qui les empêchent de reprendre rapidement le travail. L'Ombudsman pour les Pensions fait remarquer aux patients atteints du corona et qui travaillent encore après l'âge de 65 ans sans avoir fait calculer leur pension et sans la prendre, et qui ont été malades pendant plus de 6 mois à cause du corona, qu'il est dans leur intérêt de

demander leur pension à temps (au sixième mois de maladie) afin d'éviter de se retrouver subitement sans aucune allocation sociale (maladie ou pension) pendant cet intervalle.

Dans le deuxième chapitre, l'attention est portée sur l'influence mutuelle des pensions qui sont à la fois calculées et versées par le SFP à un même pensionné. Lorsqu'un pensionné perçoit deux pensions (une pension de salarié et une pension de fonctionnaire) du SFP et que l'une de ces pensions est augmentée (augmentation de la pension minimum de salarié), ce qui entraîne un nouveau calcul (lire une diminution) de l'autre pension (pension minimum de fonctionnaire), le pensionné reçoit actuellement d'abord l'augmentation de la première pension, pour ensuite recevoir (quelques mois plus tard) une décision de recouvrement en raison de la diminution de son autre pension, diminution provoquée par l'augmentation de la première pension. Ceci bien sûr, à la stupéfaction du retraité qui pense que « le SFP qui calcule et paie mes deux pensions dispose maintenant immédiatement de toutes les données relatives à la pension ».

C'est pourquoi l'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'adapter ses programmes informatiques afin que cette incidence mutuelle de deux pensions, toutes les deux calculées et payées par le SFP, soit rapidement examinée afin de garantir que le montant total des deux pensions soit immédiatement et correctement payé en même temps. En outre, l'Ombudsman pour les Pensions note que la législation qui règle la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par des montants de pension qui sont payés rétroactivement par le Service des pensions, diffère entre les pensions des salariés et celles des fonctionnaires. L'Ombudsman Service pour les Pensions recommande donc au législateur d'harmoniser la législation sur ce point.

Le troisième chapitre examine l'informatisation des décisions de pension. Les retraités sont demandeurs d'une législation qui tienne compte de leur réalité aussi complexe soit-elle. Cela nécessite une législation affinée, susceptible de comporter de nombreuses exceptions. Cette législation affinée avec de nombreuses exceptions, lorsqu'elle doit être appliquée à de nombreux cas, implique son informatisation. Par l'informatisation et l'automatisation, en effet, le fonctionnement de l'administration se simplifie et s'accélère. Cependant, en pratique, l'informatisation va de pair avec la standardisation qui, pour le dire en langage informatique, réduit la réalité à son aspect binaire, à 0 ou 1. Or, il persiste souvent une zone grise, car de nombreuses législations sont sujettes à interprétation. Par conséquent, la standardisation exclut à son tour, dans une certaine mesure, la personnalisation et induit ainsi un cercle vicieux. Le risque existe que le retraité devienne la victime d'une égalité robotisée qui ne tiendrait pas compte des spécificités de sa situation. Afin de pouvoir détecter ces situations, le Service de Médiation pour les Pensions s'est spécialisé dans la détection des éventuelles imperfections et des erreurs des programmes informatiques. Afin d'apporter un certain soulagement au problème de cette égalité robotisée, l'Ombudsman pour les Pensions souligne l'importance d'une motivation solide de la manière dont la décision de pension a été prise et d'un traitement des plaintes de la manière la plus consciencieuse.

Quatre exemples illustrent cette problématique. Par exemple, le traitement automatisé des données du registre de la population par le programme informatique du Service Fédéral des Pensions a fait qu'un couple marié à l'étranger, dont l'un a la nationalité belge et l'autre la nationalité d'un pays tiers, et qui a décidé de s'installer en Belgique, a malgré tout été considéré comme étant séparé de fait pendant un mois, avec comme conséquence, que seule la moitié de la pension au taux de ménage a encore été payée pour ce mois. Or, la prétendue séparation de fait étant la conséquence des formalités administratives à remplir. Après son intervention, l'Ombudsman pour les Pensions a pu garantir que la pension au taux de ménage devrait être versée sans interruption pour ce couple.

Dans un deuxième exemple, le Service de Médiation des Pensions a constaté que le programme informatique du SFP était conçu de telle sorte que, pour pouvoir vérifier rapidement si les revenus d'une activité professionnelle cumulés avec la pension dépassaient ou non la limite légale autorisée, le programme utilise les codes de rémunération des déclarations de la Dmfa (revenus relevant du critère social), alors que la législation prescrit de prendre en compte les revenus retenus par l'administration fiscale (revenus relevant du critère fiscal). Par conséquent, dans certains cas, le programme informatique ne peut pas déterminer si le salaire de décembre a effectivement été payé en décembre (et donc qu'il doit bien être comptabilisé dans les revenus de cette année pour le contrôle de l'activité autorisée) ou s'il a été payé en janvier de l'année suivante (et donc comptabilisé dans les revenus de l'année suivante pour le contrôle de l'activité autorisée). De plus, c'est au pensionné lui-même à s'en apercevoir et à en fournir la preuve. Grâce à la médiation de l'Ombudsman pour les Pensions, la preuve

fournie par le retraité, et initialement rejetée par le Service des Pensions, a finalement été acceptée.

Dans un troisième exemple, l'Ombudsman pour les Pensions a constaté que le SFP avait délivré au Collège Intermutualiste une attestation d'assurance maladie et invalidité (AMI) incorrecte pour un retraité qui ne bénéficiait qu'à une pension à charge de la sécurité sociale d'Outre-Mer. En conséquence, cette personne n'était plus considérée par sa mutuelle comme une personne à charge sur le plan de sa couverture à l'assurance maladie. Bien que ceci n'ait aucune conséquence sur le plan de l'assurance obligatoire, elle a toutefois dû payer des cotisations pour l'assurance complémentaire auprès de sa mutuelle, et ceci donc sur une base injustifiée. Le SFP a reconnu avoir établi une attestation AMI incorrecte et en a informé le Collège Intermutualiste. L'Ombudsman pour les Pensions a bien sûr invité le SFP à identifier et corriger toutes les erreurs similaires.

Un quatrième exemple concerne la plainte d'un retraité qui réceptionne sa déclaration fiscale et constate devoir payer un supplément d'impôt d'environ 6.000 euros pour l'année de revenus 2019 (exercice d'imposition 2020). Au cours de notre enquête, il est apparu que trop peu de précompte professionnel avait été prélevé à la source sur la pension, et ceci alors que toutes les informations étaient disponibles pour déduire correctement le précompte professionnel. Cette erreur est due au fait que, lorsque le paiement unique a démarré, pour la période allant du 1er janvier 2019 jusqu'au 13 mai 2019 inclus, les contrôles internes relatifs à la fiscalité ont été désactivés.

Le SFP a depuis lors pu réactiver les contrôles internes pour tous les dossiers, de sorte qu'à partir de ce moment, le précompte professionnel a de nouveau été correctement déduit. L'Ombudsman pour les Pensions persévère, comme nous l'indiquons régulièrement dans nos rapports annuels, pour faire en sorte que le précompte professionnel soit correctement et automatiquement déduit dans le plus grand nombre de cas possible sans que le retraité ait à fournir la moindre information.

Le quatrième chapitre aborde la question de savoir comment le Service des Pensions doit recouvrer une pension indûment versée à un pensionné : ce recouvrement est-il limité au montant net que le pensionné a effectivement reçu ou doit-il rembourser le montant brut (c'est-à-dire également le précompte professionnel qu'il n'a pas réellement perçu du Service des Pensions). La cotisation maladie et invalidité et la cotisation de solidarité, quant à elles, ne peuvent pas être réclamées légalement. Nous constatons que le SFP opte généralement pour un recouvrement des montants (imposables) bruts. Cela signifie que le pensionné doit rembourser un montant plus élevé que celui qui lui a été versé sur son compte par le Service des Pensions. En effet, c'est un montant net de pension qui lui a été payé. Le précompte professionnel est déduit de la pension par le Service des Pensions et versé sous forme d'avances aux fisc, qui le déduit du futur impôt des personnes physiques. Tant que le retraité n'a pas encore reçu l'avertissement-extrait de rôle de l'impôt des personnes physiques pour l'année au cours de laquelle la récupération a eu lieu, il rembourse donc plus que ce qu'il a reçu. Ceci n'est pas conforme à la circulaire de l'administration fiscale. Selon cette circulaire, seul le montant net de la pension doit être recouvré jusqu'au 31 juillet de l'année suivant le paiement indu. L'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP de mettre sa pratique de recouvrement en conformité avec la procédure de régularisation fiscale telle que décrite dans la circulaire.

Dans le cinquième chapitre, « Adoption d'une nouvelle jurisprudence grâce au suivi de l'Ombudsman pour les Pensions », nous montrons comment l'Ombudsman pour les Pensions a de nouveau contribué à adopter une nouvelle jurisprudence dans l'application de la législation sur les pensions cette année. Par exemple, le Service Fédéral des Pensions a initialement refusé d'accorder le complément de frontalier à ceux qui n'avaient pas réellement pris leur pension anticipée avant le 1er décembre 2015, alors qu'ils remplissaient les conditions à cet effet avant le 1er décembre 2015, et qui ont opté pour le régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC, ancienne prépension) par la suite. Le Service Fédéral des Pensions interprétait la loi de sorte qu'à partir du moment où une personne optait pour le régime de chômage avec complément d'entreprise, elle ne remplissait, ipso facto, plus les conditions de pension anticipée prévues par la législation en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018. Les intéressés ne pouvaient dès lors plus demander le complément de frontalier. L'Ombudsman pour les Pensions a souligné que l'interprétation du SFP avait comme effet de décourager les gens à poursuivre leurs activités professionnelles au-delà de la date de pension la plus proche possible et les encourageait donc à prendre leur pension anticipée. Cette interprétation était contraire à l'intention du législateur. À la suite de la médiation de l'Ombudsman pour les Pensions, le SFP a modifié son interprétation : même les intéressés qui n'avaient pas pris leur pension anticipée avant le 1er décembre 2015 – alors qu'ils remplissaient les conditions pour ce faire – et qui ont ensuite intégré le régime de chômage

avec complément d'entreprise ont désormais droit au complément de frontalier. De cette façon, l'Ombudsman remplit sa fonction signal, notamment à l'égard des tendances dans la jurisprudence et intervient réellement au titre de mode alternatif de règlement des litiges.

Le sixième chapitre traite des plaintes concernant la nouvelle procédure de contrôle, en matière de GRAPA, du séjour maximum de 29 jours par année civile à l'étranger qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2019. Environ la moitié des plaintes était fondée, et l'autre moitié était fondée. L'Ombudsman a constaté que le SFP a adopté une approche empreinte de souplesse en ce qui concerne le processus de vérification du séjour. Ainsi, par exemple, le Service Fédéral des Pensions a suspendu les contrôles à partir d'avril 2020 en raison de la crise du corona et, plus précisément, des mesures de quarantaine imposées dans ce contexte. Il a également constaté que le Service des Pensions traitait les plaintes de manière constructive et équitable dans les limites des possibilités du cadre juridique lorsque l'Ombudsman formulait une suggestion ou une proposition de médiation. En outre, il fait remarquer qu'il peut également contribuer et apporter une valeur ajoutée en aidant le pensionné à fournir des preuves en cas de suspension injustifiée de sa GRAPA. Par exemple, l'Ombudsman pour les Pensions a fait remarquer à un retraité qui avait des difficultés à marcher et s'inquiétait de ne pas pouvoir se rendre à la maison communale à temps parce qu'il dépendait du transport d'un tiers (en l'occurrence, son fils) qu'il pouvait utiliser le transport social organisé par la commune pour s'y rendre dans le délai imparti.

Sur la base des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman propose de modifier la législation concernant la procédure de contrôle. En clair, il propose de faire en sorte que ce soit la commune qui informe directement le SFP du fait que l'intéressé a fait une déclaration à la maison communale. L'objectif est d'éviter les suspensions injustifiées en éradiquant le temps perdu dans l'envoi et le traitement du certificat de résidence. Cela permettrait en outre au pensionné d'éviter d'avoir à procéder lui-même à ces démarches administratives. Enfin, l'Ombudsman pour les Pensions répète sa recommandation de définir clairement la manière dont les jours passés à l'étranger doivent être comptés et étend cette recommandation à la législation sur le Revenu Garanti. Il recommande également d'harmoniser la législation sur ce point et sur la sanction en cas de dépassement du séjour maximum à l'étranger dans les deux règlements.

Dans le chapitre sept, l'attention est une fois de plus portée sur la lutte contre la pauvreté. En effet, cette préoccupation est et reste un sujet essentiel sur lequel l'Ombudsman pour les Pensions souhaite continuer à attirer l'attention. Dans ce cadre, la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO), sous la direction de l'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone, a organisé une réunion avec des experts du vécu (de la pauvreté), au cours de laquelle ces derniers ont partagé leurs expériences sur l'accessibilité des services de médiation pour les personnes en situation de pauvreté.

En outre, dans ce chapitre, l'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'accorder davantage des avances spontanées sur la garantie de revenus pour les personnes âgées lorsqu'il manque des informations qui ne relèvent pas de la responsabilité du bénéficiaire de la garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA).

L'Ombudsman pour les Pensions recommande également que, lorsque la GRAPA a été supprimée à la suite de l'augmentation de la pension (par exemple, lors de l'augmentation de la pension minimale), l'attribution de la GRAPA soit à nouveau examinée automatiquement lors de la prochaine augmentation du montant de la GRAPA. L'Ombudsman pour les Pensions souligne que ce point pourrait bien devenir très actuel compte tenu des adaptations des pension à l'évolution du bien-être. Plus généralement, l'Ombudsman pour les Pensions réitère sa double suggestion de procéder automatiquement et périodiquement à un examen des droits à la GRAPA (pour tous les plus de 65 ans) et de lancer une campagne d'information destinée à mieux faire connaître la GRAPA.

Le huitième chapitre traite d'un certain nombre de médiations réussies. Le premier exemple démontre l'importance d'aborder un problème selon l'angle du citoyen afin de garantir un traitement aussi humain et convivial que possible. Dans un deuxième exemple, il apparaît clairement qu'une qualification correcte des prestations sociales étrangères peut être cruciale pour déterminer correctement les droits aux pensions belges. Dans une troisième médiation, l'importance d'une bonne coordination entre les services du SFP ainsi que d'une enquête approfondie sont soulignées, en particulier lorsqu'une (grosse) dette est signifiée à l'intéressé.

Dans un neuvième chapitre, l'Ombudsman aborde une réflexion sur l'équité d'un texte juridique. Il

se demande si l'absence d'assurance pension pour un(e) aidant(e) non-marié(e) avant le 1^{er} janvier de l'année de son 20^{ème} anniversaire peut encore être justifiée maintenant que l'accès à la pension anticipée est lié à la preuve d'une carrière suffisamment longue. Pour assurer la viabilité financière future des pensions, la législation actuelle sur les pensions vise à encourager l'allongement de la vie active. Pour atteindre cet objectif, l'accès à la pension anticipée est lié à la condition de justifier d'une carrière suffisamment longue. Un futur pensionné s'est plaint à l'Ombudsman pour les Pensions que, bien qu'il ait commencé à travailler comme aidant d'un travailleur indépendant à un jeune âge, il ne pouvait malgré tout pas prendre une pension anticipée. Raison : il n'existe pas d'assurance pension pour les aidants non-mariés avant le 1^{er} janvier de l'année de leur 20^{ème} anniversaire. Les années durant lesquelles l'intéressé a travaillé comme aidant avant le 1^{er} janvier de l'année de son 20^{ème} anniversaire ne comptent pas dans le cadre de la condition de carrière pour la pension anticipée, car il n'a pas payé de cotisations de sécurité sociale. Or, il ne pouvait pas payer de cotisations de sécurité sociale pour cette période.

Dans un deuxième cas, l'Ombudsman pour les Pensions demande au législateur d'opter, lors du calcul des pensions des travailleurs indépendants, soit pour un calcul définitif de la pension dans lequel, pour les dernières années de carrière, on choisit de prendre en compte une présomption non irréfragable, soit pour ne pas en tenir compte, afin qu'une décision définitive puisse être prise avant la date de prise de cours de la pension et ne doive pas être révisée ultérieurement (sauf s'il existe une présomption non irréfragable et à la demande expresse du pensionné). Soit pour un système dans lequel une décision de pension provisoire est prise avant la date de prise de cours de la pension, les dernières années d'activité étant calculées sur la base des revenus ayant servi au calcul des cotisations provisoires, qui sont ensuite révisées sur la base des revenus réels, une fois connus. Le système actuel, dans lequel la pension pour l'année de prise de cours est révisée sur la base d'un revenu fictif environ quatre ans après la retraite, n'est pas raisonnablement justifié.

Un dixième chapitre souligne l'importance d'envoyer une décision de pension chaque fois que de nouveaux droits à pension sont établis. A titre d'exemple, depuis un certain temps déjà, de nombreux pensionnés n'ont pas reçu de décision de pension de survie de salarié après le décès de leur conjoint. Par conséquent, ils n'ont aucune idée de la manière dont leur pension de survie est calculée. Ils ne sont pas informés non plus de la possibilité de saisir le Tribunal du Travail s'ils ne sont pas d'accord sur leur pension. De même, leur attention n'est pas non plus attirée sur le cumul éventuel de leur(s) pension(s) avec une activité professionnelle qu'ils doivent encore déclarer. En outre, le fait que les décisions en matière de pension ne sont plus envoyées n'est pas conforme à la Charte de l'Assuré Social, qui donne un cadre aux droits que peuvent exercer les assurés sociaux, y compris les pensionnés. L'Ombudsman pour les Pensions a pu persuader le Service Fédéral des Pensions de prendre les mesures nécessaires pour que ces décisions soient à nouveau transmises à l'avenir. Dans ce contexte, l'Ombudsman pour les Pensions estime éminemment souhaitable que l'image d'autorité et les compétences de l'Ombudsman soient intégrées dans (les arrêtés d'exécution de) la Charte de l'Assuré Social et que l'obligation de mentionner l'Ombudsman pour les Pensions sur toutes les décisions dans le secteur des pensions soit introduite.

Au chapitre 11, l'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'améliorer la communication sur les dates de paiement des pensions par virement bancaire à l'étranger. Selon l'outil de communication consulté (calendrier des paiements sur le site web, lettre explicative en cas de modification du montant de la pension), une date de paiement différente sera trouvée par le pensionné.

Au chapitre 12, l'Ombudsman pour les Pensions recommande au législateur de formuler la loi de sorte qu'il n'y ait plus d'ambiguïté quant à savoir si le montant total réel de la pension perçue (pension légale et capital de la pension complémentaire) peut ou non descendre en dessous du seuil. En effet, ceci se produit dans certains cas, car le SFP, lors de la détermination de la cotisation AMI, ne prend pas en compte la déduction déjà effectuée par le fonds de pension ou la compagnie d'assurance-groupe sur le capital. D'après la formulation de la loi et surtout sa ratio legis, l'Ombudsman est d'avis que la déduction de la cotisation AMI de la pension légale ne peut pas avoir pour conséquence que le montant global de la pension reçue par le retraité soit inférieur au seuil de la cotisation AMI.

Le chapitre 13 examine le délai de traitement excessivement long des demandes de régularisation des périodes d'études de la part du secteur des fonctionnaires néerlandophone au SFP. Dans ce contexte, l'Ombudsman pour les Pensions continue de rappeler au secteur des fonctionnaires néerlandophone du SFP l'importance de mieux informer le futur retraité de l'état d'avancement du dossier de régularisation

et invite le service des pensions à continuer de prendre les mesures nécessaires pour éliminer l'arriéré.

Au chapitre 14, nous examinons comment, grâce à l'intervention de l'Ombudsman pour les pensions, le SFP a pris une décision de pension rectificative avec effet rétroactif à la date d'entrée en vigueur initiale de la pension, au lieu de la décision précédente qui ne prenait effet qu'à partir du mois suivant la nouvelle demande de pension. En effet, au moment de la première décision de pension, l'enquête sur les droits à pension n'avait pas été correctement menée. In casu, le SFP n'avait pas demandé au pensionné toutes les informations nécessaires pour prendre une décision correcte concernant sa pension. Cela a entraîné le paiement d'arriérés de pension d'un montant total de 7.487,72 euros. L'assistant social auquel le retraité s'est adressé lui a conseillé de ne pas engager de poursuites contre le SFP mais de s'adresser à l'Ombudsman pour les Pensions. En effet, une fois de plus, l'Ombudsman pour les Pensions peut jouer un rôle important en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

Un quinzième chapitre est consacré aux données statistiques.

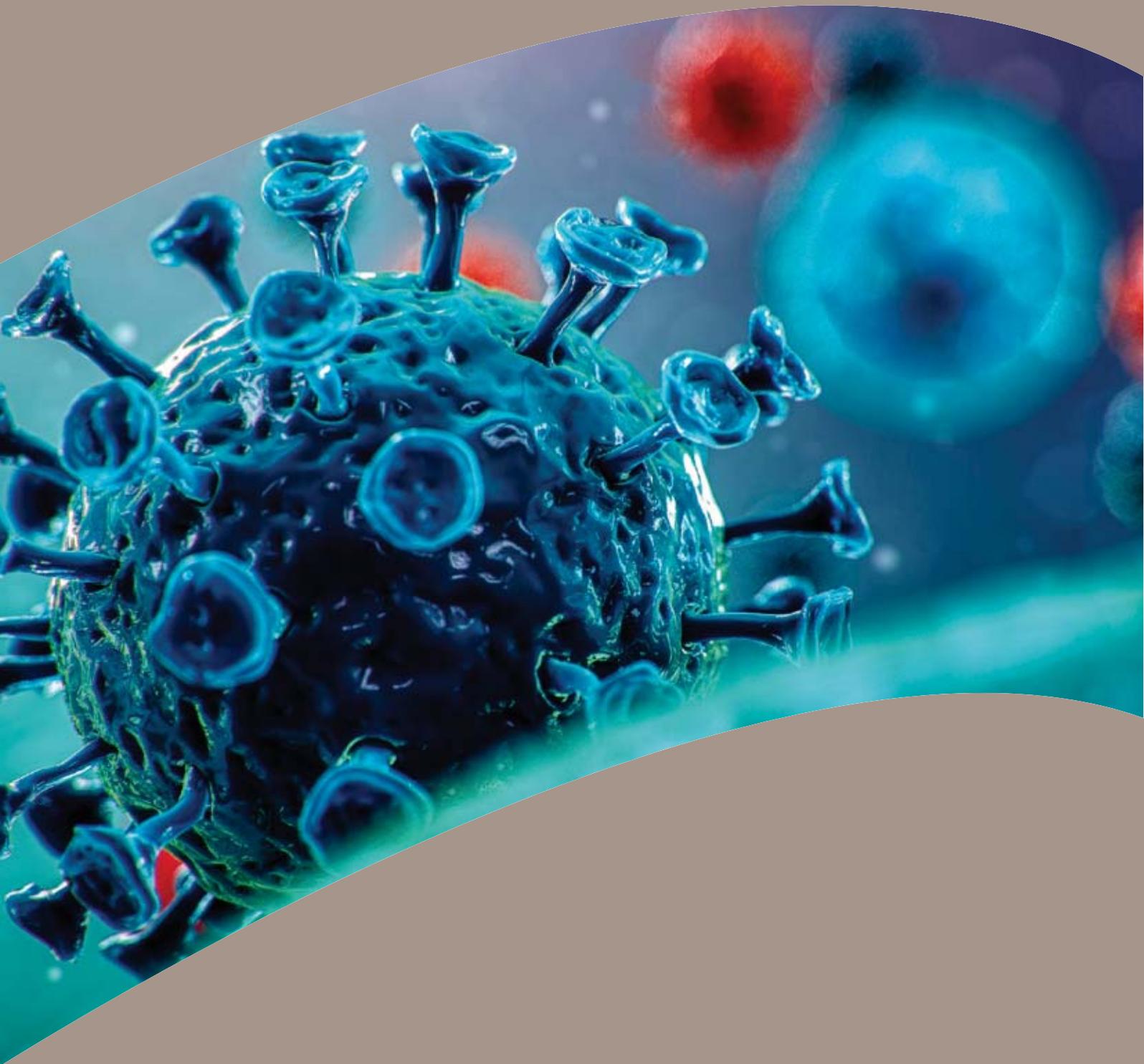
Dans un seizième chapitre, il est expliqué comment le Service de Médiations Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant les institutions de pension étrangères et les plaintes pour lesquelles le Service de Médiation Pensions n'est pas compétent.

Au chapitre 17, nous examinons le fonctionnement et les ressources du Service de Médiation Pensions. Il y est abordé la question des effectifs, des ressources financières, de l'informatique, des locaux, de l'adhésion aux organisations de Ombudsmans, de la coopération avec le monde universitaire, de la publication de la jurisprudence des Ombudsmans, de la formation continue et de la publication du rapport annuel, ainsi que de la coopération avec les autres Ombudsmans.

Les difficultés rencontrées par l'Ombudsman pour les Pensions dans sa recherche de nouveau personnel pour remplacer ceux qui quittent le service et les coûts liés à la sélection du Collège sont abordés. Une explication est également donnée sur la manière dont le Service de Médiation pour les pensions a fonctionné pendant la crise du corona. L'avis du Conseil de Sécurité a été strictement suivi, ce qui a conduit à passer à cinq jours de télétravail par semaine. Afin d'aider les citoyens qui ne disposent pas d'un ordinateur ou qui ne peuvent pas l'utiliser facilement et qui ne peuvent ou n'osent pas quitter leur domicile par peur ou pour des raisons de santé physique ou mentale, le Service de Médiation pour les pensions a décidé, dans ces cas exceptionnels, et uniquement dans ces cas, d'accepter et d'examiner la plainte téléphonique. La nouvelle vision pour les prochaines années de travail est également présentée. Par ailleurs, il y émet, pour la première fois, une recommandation en vue de régler l'obsolescence de son texte fondateur du 27 avril 1997 (soit bientôt un quart de siècle), qui n'a plus été revu et qui menace sérieusement d'entraver son fonctionnement. A ce titre, nous pensons utile toutefois de souligner la qualité du premier contact qui a pu être établi avec la nouvelle Ministre des pensions et des nouveaux espoirs qui en découlent.

L'avant-dernier chapitre reprend en résumé les 5 recommandations générales de cette année.

Un dernier chapitre donne un aperçu d'un certain nombre d'adresses utiles.



Corona

1
C H A P I T R E

Corona

La période durant laquelle a sévi le corona, et les chiffres en attestent, a fort logiquement amené son lot de plaintes y liées.

Nous avons également pu constater que, grâce aux efforts soutenus et à l'attitude flexible des services de pension, ce dont nous les avons explicitement félicités, la plupart des problèmes qui pouvaient être liés à la crise du corona ont trouvé une solution pratique. Il en fut ainsi par exemple à propos des demandes de pension que le SFP, durant la période de confinement, a acceptées sur la base d'un simple appel téléphonique, ou encore lorsque le SFP n'a pas suspendu les paiements de pensions à l'étranger pour les pensionnés qui lui signalaient, également en raison du confinement, ne pas pouvoir faire compléter le certificat de vie par une autorité locale.

Dans une première partie, nous abordons un certain nombre de médiations réussies.

Cette situation de crise (mondiale et tout à fait inédite) a créé autant de situations et de problèmes inédits, y compris pour les services de pension. En réalité, il s'agit-là d'une sorte de test ultime imposé de force aux services publics et à leur personnel pour vérifier s'ils peuvent réagir rapidement, efficacement et avec souplesse à l'inconnu, voire l'improbable.

Globalement, et nos statistiques le confirment, ce test fut remporté haut la main par les services de pension. Une fois n'est pas coutume, nous tenons explicitement ici à les en féliciter !

Dans une deuxième partie, nous revenons sur les plaintes récurrentes de proches de personnes décédées suite au corona. Ces héritiers se plaignaient de ce que leur proche était décédé à cause du corona mais que sa pension pour le mois du décès n'avait pas été versée, et cela malgré le fait qu'ils devaient malgré tout payer des factures comme celle par exemple de la maison de retraite où il résidait pour les jours où il était encore en vie.

L'Ombudsman pour les Pensions invite le législateur à prendre en considération l'impact financier du décès d'un retraité et à examiner la possibilité de modifier la législation de sorte à rendre possible le paiement de la pension du mois du décès au prorata du nombre de jours de vie du pensionné.

Par ailleurs, la crise du corona a été l'occasion de revenir sur des points d'attention déjà évoqués dans ses Rapports annuels précédents et surtout sur les conseils déjà prodigués alors qui reprenaient ainsi une actualité brûlante. Ils font l'objet de la troisième partie.

Il s'agit de l'exonération des cotisations demandées et obtenues en tant que travailleur indépendant en raison d'une situation financière temporairement difficile qui n'ouvre pas de droits à pension. Dans une telle hypothèse, ces travailleurs indépendants qui poursuivent une activité professionnelle après 65 ans sans avoir fait calculer ni pris leur pension et qui sont malades pendant plus de 6 mois, ont intérêt à demander leur pension à temps afin de ne pas se retrouver pendant un certain temps sans aucune prestation sociale (maladie ou pension).

L'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone a encore attiré l'attention sur ces points lors d'une intervention digitale dans le cadre des Collèges d'actualités organisés par la Chaire de pension de la KUL (Leergang Pensioenen) le 27 mai 2020. Cette conférence était accessible numériquement et gratuitement en livestream. Plus de 300 personnes, principalement des professionnels du secteur des pensions tels que des travailleurs de syndicats, de caisses d'assurances sociales, des avocats, des travailleurs d'organismes de retraite, de fonds de pensions, de mutualités, des juges et des auditeurs du travail, ont suivi cette conférence.

L'Ombudsman a également publié ses conseils sur son site afin de les rendre le plus accessibles possible.

1. Médiations réussies à la suite de plaintes liées à la crise du corona

ONSS – Certificat de vie

DOSSIER 34172

Via sa requête du 3 mars 2020, Mr. Vogels se plaint de ce que l'Office national de sécurité sociale, service de la sécurité sociale d'Outre-Mer, n'a pas versé sa pension pour les mois de janvier et février 2020.

Dans un premier temps, nous constatons que l'intéressé n'a pas encore pris contact avec l'ONSS. Toutefois, compte tenu du fait qu'il s'agit d'un problème de paiement urgent, nous décidons de soutenir la demande de l'intéressé.

Le 4 mars 2020, l'ONSS nous informe n'avoir pas réceptionné de certificat de vie de Mr. Vogels, ce qui a provoqué l'arrêt du paiement de sa pension.

Afin d'aider l'intéressé, nous lui envoyons un certificat de vie vierge par courrier électronique.

Mr. Vogels n'y réagit apparemment pas immédiatement. C'est pourquoi, le 18 mars 2020, nous l'invitons à nous informer d'urgence de sa situation.

Mr. Vogels nous confie qu'en raison de la crise du corona, il se retrouve bloqué à Istanbul (il séjourne normalement au Maroc). Il ne voyait pas comment faire compléter le certificat de vie par une autorité compétente.

Nous avons alors conseillé à Mr. Vogels de contacter le consulat de Belgique à Istanbul. Cependant, il ne lui a pas été possible de s'y rendre immédiatement non plus.

Fort de cette information, nous lui avons suggéré d'envoyer un e-mail à l'ONSS comportant une photo de lui avec sa carte d'identité et un journal du jour à la main. L'ONSS nous a informés qu'exceptionnellement, une photo de lui-même avec sa carte d'identité suffirait.

Entretemps, le lendemain, Mr. Vogels avait finalement réussi à faire compléter le certificat de vie par le consulat belge à Istanbul. Il nous en a alors transmis une copie revêtue du cachet du consulat belge.

L'ONSS nous a confirmé peu après que ses pensions lui avaient été versées le 25 mars 2020.

Grâce à l'attitude flexible de l'ONSS et à notre soutien, un résultat positif a été obtenu et Mr. Vogels a pu récupérer sa pension en peu de temps.

SFP secteur salariés – Information nécessaire de la mutuelle

DOSSIER 34437

Mr. Nys a pris sa retraite le 1er mai 2020. Le 27 mai 2020, celui-ci se plaint de ce que le SFP ne lui a toujours pas payé sa pension. A sa question de la raison pour laquelle sa pension n'a pas été mise en paiement, le SFP répond qu'il attend toujours des informations de la part de la mutuelle concernant les prestations dont il y bénéficiait.

Nous notons que Mr. Nys avait informé le SFP, déjà en date du 10 mai 2020, qu'il lui était impossible de se rendre à sa mutuelle en raison des mesures liées au corona. Nous constatons également dans son dossier qu'il a contacté le SFP à plusieurs reprises, par téléphone et par courrier électronique !

L'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de finaliser le dossier, en tenant compte des mesures spéciales prises du fait de la crise du corona.

En principe, l'intéressé doit faire compléter les formulaires nécessaires par sa mutuelle. En raison des mesures particulières dues au corona, le SFP prend dorénavant lui-même contact avec la mutuelle afin de vérifier si ses prestations éventuelles ont été interrompues et si des montants doivent lui être remboursés.

Nous constatons que la mutuelle n'a pas répondu immédiatement au SFP.

Le SFP a finalement considéré que Mr. Nys ne devait pas être victime de l'absence de réponse de sa mutuelle. C'est pourquoi le SFP a pris la décision de verser la pension le 5 juin 2020. Le 11 juin 2020, l'intéressé percevait sa pension !

Pour être complet, il convient de souligner que l'intéressé avait initialement déclaré au SFP en novembre 2019 qu'il ne percevait pas de revenu de remplacement. Lors de l'envoi de sa décision du 21 février 2020, le SFP a également envoyé à l'intéressé le questionnaire relatif à la perception d'un revenu de remplacement. Mr. Nys n'y a pas répondu immédiatement. Par la suite, en raison de la crise du corona, il ne lui a plus été possible de se rendre à sa mutuelle.

SFP secteur public – Données de carrière non disponibles pour calculer la pension

DOSSIER 34489

Mr. Daniels a introduit sa demande de pension en avril 2019 (pour une prise de cours le 1er mai 2020). Le 8 avril 2020, il se plaint de ce que le SFP vient de l'informer du fait qu'il ne pourrait lui payer sa pension parce que certaines données manquent encore, relatives à sa carrière de fonctionnaire.

Lors d'un premier examen de ses données de carrière relatives à sa pension, nous constatons qu'il a été affilié à la sécurité sociale d'Outre-Mer pendant une courte période, qu'il a travaillé comme fonctionnaire pendant environ cinq ans et qu'il a ensuite travaillé dans le secteur privé le reste de sa carrière.

Alors que l'enquête sur ses droits à pension dans le régime de la sécurité sociale d'Outre-Mer est terminée, le SFP secteur public n'a pas encore pris de décision. De ce fait, le SFP secteur salariés n'a pas non plus pu prendre de décision définitive.

Il y a eu un certain retard dans le dossier parce que le SFP secteur salarié n'a informé le SFP secteur public qu'en novembre 2019 de l'ouverture d'un dossier (en raison d'une ancienne pratique selon laquelle le SFP secteur public n'était averti de l'ouverture d'un dossier que 6 mois avant la date de prise de cours prévue).

Compte tenu du fait que sa carrière dans le secteur public était fort limitée, le SFP secteur salariés a pris une décision provisoire afin de ne pas laisser Mr. Daniels sans revenu en mai 2020. L'examen du dossier dans le secteur public a montré que certaines données de carrière manquaient encore.

Par le passé, Mr. Daniels a travaillé dans les services nationaux chargés de l'aménagement du territoire. Bien qu'il n'ait jamais travaillé, après la régionalisation, pour l'Agence flamande d'aménagement du territoire (De Vlaamse Landmaatschappij), son dossier a été transféré à cette institution pendant le processus de régionalisation.

Il incombe donc aux services de ce ministère de la Communauté flamande de transmettre les données de carrière au SFP. Or, la Communauté flamande a déclaré ne pas être en mesure de fournir ces informations. En raison de la crise du corona, il n'a en effet pas été possible d'accéder au dossier papier.

Nous constatons dans le dossier que le SFP a bien dans un premier temps essayé lui-même de trouver une solution au problème. De sa propre initiative, il a compilé les données de carrière disponibles dans le secteur public et a pris une décision provisoire. Le SFP en a informé Mr. Daniels par courriel fin mars 2020.

En partie grâce à notre intervention, toutes les pensions ont ainsi pu être versées en mai 2020, bien que pour partie sur la base de montants provisoires.

Bien que nous ne soyons pas habilités à intervenir auprès des services de la Communauté flamande, nous avons contacté ses services le 25 mai 2020 afin d'aider Mr. Daniels de la meilleure manière possible.

La Communauté flamande a pris une mesure exceptionnelle en autorisant une dérogation au télétravail

afin que le dossier papier puisse être consulté et que les données puissent être transmises au SFP le 29 mai 2020.

Le SFP a ainsi pu prendre une décision de pension définitive tant du secteur public que du secteur salariés. La pension du secteur public a été légèrement augmentée, le montant dans le secteur des salariés quant à lui n'a pas dû être adapté.

Les efforts particuliers des services de la Communauté flamande et l'attitude flexible du SFP pendant la période de confinement, en partie grâce à l'intervention du Service de médiation pour les pensions, ont évité à l'intéressé de se retrouver sans aucun revenu.

SFP – Fiche fiscale

DOSSIER 34458 ET AUTRES

La fiche fiscale (281.11) relative aux revenus 2019 et surtout le fait de ne pas l'avoir réceptionnée (à la période habituelle) a suscité beaucoup d'inquiétude pour de nombreux retraités. Preuve en est le fait que de mars à début juin, le Service de médiation a reçu plusieurs plaintes à ce sujet, outre les nombreux coups de fil de citoyens inquiets. Ci-dessous, nous commentons un dossier révélateur de la nature du problème de la fiche fiscale.

En guise d'introduction, il convient de noter que dans le Rapport annuel 2014, à la page 78, l'Ombudsman pour les Pensions a suggéré aux services de pensions que s'ils s'attendent à recevoir beaucoup d'appels téléphoniques en raison d'une situation particulière, ils devraient immédiatement placer un message vocal sur leur ligne téléphonique (par exemple sur celle du 1765 du Service des pensions). Ainsi, les pensionnés confrontés au problème ne devraient pas rester en ligne trop longtemps avant d'obtenir une explication ou d'avoir un collaborateur en ligne pour expliquer le problème. Cette suggestion a été suivie dans la présente situation.

En 2014, l'Ombudsman pour les Pensions avait également suggéré que lorsque des problèmes surviennent (en l'occurrence ici l'impossibilité d'envoyer toutes les fiches fiscales prévues sur papier), il convenait de communiquer à ce propos non seulement par les canaux habituels mais également via les médias modernes, tels que les réseaux sociaux comme Twitter et Facebook. Cette suggestion complémentaire a également reçu un suivi.

Le 3 juin 2020, Mr. Jacques se plaint de n'avoir pas encore réceptionné sa fiche fiscale version papier pour compléter sa déclaration fiscale relative aux revenus pour l'année 2019. Son épouse et un certain nombre de pensionnés pour lesquels il remplit une déclaration d'impôts n'ont pas, eux non plus, encore obtenu leur fiche. Il estime que le SFP devrait envoyer le formulaire fiscal version papier à tout le monde et ne pas orienter simplement certains vers Mypension.

Le Service de médiation a fait part à chaque plaignant du fait qu'il partageait pleinement ses préoccupations. Pour beaucoup, la déclaration fiscale reste une préoccupation certaine à laquelle ils attachent beaucoup d'importance. En effet, au moment où ils complèteront leur déclaration fiscale ou lorsqu'ils vérifieront leur proposition de déclaration simplifiée, ils souhaiteront fort logiquement pouvoir consulter leur fiche fiscale, à l'instar de toutes les années précédentes. D'où notre pleine compréhension pour ces préoccupations légitimes.

Cependant, en raison de la crise du corona, nous avons vécu (et expérimenté) un moment tout à fait particulier. De telles situations requièrent parfois des mesures toutes aussi particulières. C'est pourquoi le Service fédéral des pensions (SFP) a pris un certain nombre de mesures concernant les fiches fiscales relatives aux revenus de 2019.

Etant donné que le Service de médiation pour les pensions, comme tous les autres services de médiation, est un service totalement indépendant qui se situe à équidistance entre le citoyen et l'administration, lors de l'examen d'une plainte, il étudie attentivement parmi les possibilités celles qui peuvent conduire à une solution réalisable et, si possible, positive pour le pensionné et pour le service de pension.

Pour cette raison, nous avons informé les plaignants qui nous avaient contactés que nous pouvions

comprendre la nature des mesures prises par le SFP en ce qui concerne l'envoi de la fiche fiscale.

Nonobstant ce qui précède, il convient quand même de préciser que si le SFP avait envoyé les fiches fiscales à temps, cet envoi aurait eu lieu avant la crise du corona ... et cet écueil aurait été évité.

En effet, nous lisons dans la note du SPF Finances relative à la fiche fiscale 122-281-11 Avis 2019 FR :

« Vous devez remettre, avant le 1er mars, à chaque bénéficiaire de revenus, une copie de la fiche afin de permettre à ce dernier de pouvoir compléter sa déclaration à l'impôt des personnes physiques ou à l'impôt des non-résidents.

Vous êtes en la matière libre de communiquer cette copie comme vous le souhaitez, le cas échéant par e-mail ou par la poste. Dans le cas d'un envoi exclusivement par email, il est toutefois souhaitable que cela se fasse avec l'accord préalable du bénéficiaire des revenus. »

En février, le SFP n'a envoyé les fiches fiscales qu'aux pensionnés vivant à l'étranger. Ceci explique par conséquent que nous n'ayons réceptionné aucune plainte à ce sujet en provenance de l'étranger.

Il convient de souligner le fait que l'envoi d'une fiche fiscale version papier à tous les pensionnés n'était pas possible depuis le confinement parce que la distance sociale dans les imprimeries concernées ne pouvait être garantie. Le SFP a réfléchi et étudié les différentes possibilités permettant de faire parvenir encore à temps les fiches fiscales aux pensionnés. Ainsi, la possibilité de les faire imprimer dans une autre imprimerie a été examinée mais cette alternative s'est avérée être impraticable.

La limitation du nombre de fiches à envoyer était une option envisageable, sans mettre en danger la santé du personnel et tout en répondant aux attentes légitimes des retraités.

En collaboration avec le SPF Finances, il a été décidé de n'envoyer les fiches fiscales version papier qu'aux retraités qui introduisaient encore leur déclaration d'impôts en version papier. Il a été supposé que les personnes qui avaient précédemment choisi de remplir leur déclaration d'impôts par voie électronique auraient également la possibilité de consulter leurs fiches fiscales par voie électronique. Le choix de passer au numérique pour sa déclaration fiscale a donc été implicitement étendu à la consultation de son dossier de pension.

Les mesures prises par le SFP ont donc prévu qu'une fiche fiscale version papier sera automatiquement envoyée à ceux qui ont précédemment soumis leur déclaration fiscale en version papier. Ces fiches ont été envoyées le 27 mai 2020, soit encore dans les temps. En effet, la déclaration d'impôt ne doit être introduite qu'à la fin juin, et pour les éventuels compléments aux données des déclarations simplifiées, le délai est encore plus long.

En raison de cet envoi tardif, les pensionnés ont donc ainsi réceptionné leur formulaire de déclaration fiscale ou leur déclaration fiscale simplifiée avant même d'avoir reçu leur fiche fiscale.

À notre avis, il n'aurait pas été approprié que le fisc attende et n'envoie les déclarations fiscales aux pensionnés qu'après s'être assuré de la bonne réception des fiches fiscales. Ceci n'aurait fait qu'accroître l'anxiété auprès de nombre d'entre eux.

Dès le début de la crise du corona, le site web du SFP renseignait le fait que les fiches fiscales ne pouvaient pas être envoyées sur papier car la distance sociale dans ses propres imprimeries ne pouvait pas être garantie. Il y était également mentionné que pour ceux qui avaient déjà introduit leur déclaration d'impôt en ligne (ou via un collaborateur du SPF Finances) ou qui avaient réceptionné une proposition électronique de déclaration simplifiée et qui le souhaitaient, une version papier pouvait encore être expressément demandée et obtenue.

Le 13 mai 2020, le SFP a publié un communiqué de presse à ce propos qui était également disponible sur Mypension, ebox, Myminfin, Tax on web, et figurait dans la proposition de déclaration simplifiée. Cela a également été communiqué via le compte Twitter et la page Facebook du SFP.

Ainsi, dans ce contexte, la suggestion faite par l'Ombudsman pour les Pensions dans son Rapport annuel 2014 à la page 78 d'utiliser les modes de communication habituels ainsi que les médias modernes tels que Twitter et Facebook lorsqu'un problème survient a été suivie d'effet.

Le communiqué de presse indique également que les pensionnés qui le souhaitent peuvent, moyennant demande, obtenir une copie version papier de leur fiche fiscale.

Cette possibilité a été offerte en priorité via la ligne pension 1765.

Ici aussi, le Service des pensions a souscrit à une suggestion de l'Ombudsman pour les Pensions (formulée dans le même Rapport annuel 2014 à la page 78) selon laquelle, en cas de problème susceptible de provoquer un afflux d'appels téléphoniques de la part des pensionnés, il devrait signaler ce problème par le biais d'un message vocal afin que le pensionné ne doive pas attendre (trop longtemps) avant d'avoir un collaborateur en ligne. Ce message signalait ainsi que les fiches fiscales en version papier ne pouvaient pas être envoyées en raison de la crise du corona. Le menu des options de la ligne 1765 a également été adapté. Grâce à l'option 4, où le pensionné pouvait lui-même renseigner son numéro national, il pouvait obtenir une fiche fiscale papier sans devoir attendre qu'un collaborateur du SFP soit disponible au téléphone. Si nécessaire, il lui était toujours loisible de parler à un collaborateur. En outre, il était également possible de demander la fiche fiscale en version papier via le formulaire de contact disponible sur le site web du SFP (une option spéciale y a même été prévue).

Pour plus d'informations et pour savoir comment demander des duplicatas, il convient de consulter le site web du SFP :

<https://www.sfpd.fgov.be/fr/influence-corona>

<https://www.sfpd.fgov.be/fr/paiement/fiche-fiscale>

Nous sommes conscients du fait que cette méthode de travail a exigé une adaptation de la part de certains pensionnés, mais nous espérons que les personnes qui introduisent déjà leur déclaration fiscale entièrement en ligne (ou font l'objet d'une déclaration simplifiée également en ligne) pourront, dans une certaine mesure, marquer leur accord à cette manière de faire. A défaut, la fiche fiscale peut encore toujours être demandée en version papier. Les autres pensionnés concernés ont automatiquement reçu leur fiche fiscale sur papier.

Par ailleurs, Mypension a entretemps également été adapté de telle sorte que depuis la page d'accueil, on puisse désormais accéder immédiatement aux messages non lus et consulter directement sa fiche fiscale.



Tout cela signifie que tous les retraités, et pas seulement ceux qui ont choisi la voie numérique, ont reçu toutes les données de la fiche fiscale, soit sur papier, soit sur support numérique.

Le SFP a recouru à différents canaux de communication pour informer les pensionnés des modifications apportées à l'envoi des fiches fiscales. Bien entendu, seule la possibilité de faire cette communication par voie numérique était prévue. En effet, une communication par courrier postal serait revenue au même que d'envoyer directement les fiches fiscales par un courrier postal. Pour atteindre le plus grand nombre possible de retraités, même ceux qui ne sont pas familiers des médias sociaux et des autres canaux numériques, le SFP a lancé un communiqué de presse qui a été relayé et publié par différents médias.

En bref, nous pensons qu'en cette période particulière, le SFP a pris une mesure tout aussi particulière qui avait bien été réfléchi et qui s'appuyait sur un choix équilibré. Les pensionnés qui introduisaient leur déclaration fiscale par voie numérique ou ceux qui recevaient une proposition digitale de déclaration simplifiée trouvaient toutes les informations utiles via la plate-forme numérique, ceux qui introduisaient une déclaration sur papier ont également reçu automatiquement leur fiche fiscale sur papier. En outre, chacun a eu la possibilité de demander simplement par téléphone la version papier de sa fiche fiscale.

Bien que nous puissions entendre les inquiétudes de certains retraités, nous pensons que le SFP a fait un choix responsable dans ce cas-ci et qu'aucun citoyen n'a été abandonné à son sort, pas même les plus faibles de la société.

Certificat de vie – Faire toute la clarté de manière motivée durant le traitement de la plainte

DOSSIER 34391

Les faits

Le 11 mars 2020, le SFP envoie un certificat de vie à Mr. Bollen, qui a la nationalité belge mais réside en Espagne.

En effet, le SFP envoie chaque année à chaque pensionné qui n'est pas domicilié en Belgique un certificat de vie afin de vérifier si celui-ci est encore en vie et si son état civil n'a pas changé (par exemple pour vérifier si les conditions d'octroi d'une pension au taux de ménage, d'une pension de survie, ... sont toujours remplies).

Ce certificat de vie doit être signé au recto par le pensionné afin qu'il souscrive à l'engagement de déclarer toute modification de son état civil qui y est mentionné.

Le verso de ce formulaire doit être rempli soit par l'Ambassade belge ou par le Consulat belge du pays de résidence du pensionné, soit par l'autorité locale compétente (par exemple le bourgmestre ou la police du lieu de résidence).

Ensuite, le document doit parvenir dans les 30 jours au SFP afin d'éviter l'interruption du paiement de la pension.

La procédure applicable aux personnes résidant à l'étranger diffère de celle applicable aux personnes résidant en Belgique, étant donné que le SFP n'est pas automatiquement informé par toutes les autorités étrangères du changement de domicile, d'état civil, de nationalité, de décès, ... Ce transfert d'informations n'existe pas entre le SFP et les autorités étrangères.

Le 19 mars 2020, Mr. Bollen a envoyé un courrier au SFP pour lui signaler qu'un confinement a été décrété en Espagne et qu'il n'a pas le droit de quitter son domicile. De plus, la Guarda Civil, où il fait remplir son certificat de vie, a également été provisoirement fermée à ce moment-là. Il demande donc au SFP de tenir compte de cette situation. Il signale également qu'il transmettra le plus rapidement possible le certificat de vie dès que cela sera à nouveau possible.

Dans un second mail daté le même jour, il demande de fournir une clé d'identification pour lui permettre de consulter son dossier de pension par le biais de Mypension.

Le 20 mars 2020, Mr. Bollen est informé par le SFP de ce qu'il est au courant des problèmes que les retraités pourraient rencontrer en ce qui concerne la validation du certificat de vie. Le SFP indique qu'il comprend parfaitement qu'en ces temps exceptionnels, cela ne soit pas possible. Le SFP s'engage à maintenir provisoirement les paiements de sa pension. Il lui signale également que dès que la situation se normalisera et que les autorités compétentes seront à nouveau ouvertes et accessibles, il devra faire remplir son certificat de vie.

Le 24 mars 2020, le SFP lui fait part des possibilités permettant de consulter le site Mypension depuis l'étranger. S'il dispose d'une carte d'identité belge activée (e-ID), il peut l'utiliser au moyen d'un lecteur de carte. Si ce n'est pas le cas, il doit demander une e-ID à l'adresse www.diplomatie.belgium.be et la faire activer. L'activation peut être effectuée en confirmant l'identité - lire: en vous présentant en personne à un poste consulaire en Espagne. Une autre option consiste à se déplacer en Belgique et à se présenter auprès d'un des bureaux d'enregistrement locaux (LRA) ou par exemple auprès du Service fédéral des Pensions.

Le 27 avril 2020, Mr. Bollen informe le SFP qu'il n'a pas réceptionné sa pension d'avril alors que sa pension se trouve normalement sur son compte vers le 20 du mois.

Le 29 avril 2020, il reçoit le même mail que celui réceptionné le 20 mars, alors que la date normale de paiement est déjà dépassée.

En réponse, Mr. Bollen signale le jour même (29 avril 2020) qu'il perçoit normalement sa pension vers le 25 du mois, mais que jusqu'à présent, il ne l'a toujours pas perçue. Il pose donc la question de savoir si les dates de paiement ont changé.

Le 30 avril, il reçoit un décompte sur lequel il est mentionné que ses « droits à la pension (sont) recalculés ». Il a droit à des arriérés d'un montant net de 2.046,79 euros.

Le 4 mai 2020, en réponse à son courrier du 29 avril 2020, l'intéressé est informé de ce que sa pension pour le mois d'avril sera payée vers le 7 mai. Il est expressément indiqué : « Je ne peux toutefois pas vous communiquer une date précise. Cette opération dépend de votre banque. Ce retard est lié à la procédure exceptionnelle de la crise du corona. »

N'ayant toujours pas obtenu sa pension le 12 mai 2020, il dépose plainte auprès du Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Lorsqu'un certificat de vie est envoyé, le paiement de la pension est suspendu lorsque le certificat de vie n'a pas été réceptionné en retour dans les 30 jours de son envoi.

Comme indiqué en introduction, le SFP a déployé des efforts particuliers et s'est montré souple pour trouver une solution pragmatique à la plupart des problèmes liés à la crise du corona. Ce fut une fois de plus le cas ici !

Lorsque le pensionné se manifeste et déclare qu'il ne peut pas renvoyer à temps le certificat de vie, le SFP s'engage à ne pas suspendre la pension. Ceci implique une intervention manuelle du gestionnaire du dossier afin de ne pas suspendre le paiement.

Voici l'information disponible à ce propos sur le site du SFP :

J'habite à l'étranger et j'ai des problèmes pour faire compléter mon certificat de vie.

Si vous ne pouvez pas faire compléter votre certificat de vie suite aux mesures de protection contre le coronavirus, contactez-nous :

*via notre formulaire de contact en ligne ;
par e-mail à certificatsdevie@sfpd.fgov.be ;
par téléphone au +32 78 15 1765.*

Nous ferons alors le nécessaire pour éviter un arrêt de votre paiement. Vous devrez vous remettre en ordre dès que la situation sera redevenue normale.

L'intéressé avait signalé à temps au SFP qu'il n'était pas en mesure de renvoyer le certificat de vie en temps voulu.

Mais le gestionnaire du dossier a oublié de mettre fin à la cessation automatique du paiement de la pension. Le problème ici ne provient pas du fait que le SFP n'avait pas prévu de solution structurelle, mais du suivi ponctuel de ce dossier qui a été mal assuré.

Après que Mr. Bollen ait informé le SFP, le 27 avril 2020, qu'il n'avait pas encore reçu sa pension, celui-ci a immédiatement pris les mesures nécessaires dans les jours qui ont suivi pour reprendre le paiement de la pension. Le SFP a ainsi réagi très rapidement au mail du 27 avril 2020.

Une réponse a également été envoyée à Mr. Bollen le 29 avril. Toutefois, la réponse du SFP du 29 avril s'est avérée être un courrier électronique standard, qui était en substance tout à fait identique à la réponse du 20 mars 2020. Cette réponse est tout à fait correcte.

Toutefois, étant donné que le SFP n'avait pas tenu sa promesse du 20 mars 2020, un courrier électronique standard n'était pas la meilleure façon de répondre. En préambule des excuses suivies

d'une brève explication de ce qui avait dysfonctionné auraient également été indiquées. L'absence de ces deux éléments a quelque peu inquiété Mr. Bollen.

Conclusion 1

Le Service de médiation pour les Pensions a fait deux choses dans ce dossier.

Tout d'abord, il a vérifié si un ordre de paiement avait bien été envoyé au banquier du SFP - c'était effectivement le cas - et confirmé à l'intéressé que le SFP avait cette fois honoré sa promesse. En résumé, il est indispensable de clarifier les choses de manière motivée afin de rassurer le plaignant. Deuxièmement, le Service de médiation pour les pensions a promis à l'intéressé de suivre son dossier. Ainsi, le Service de médiation pour les Pensions lui a demandé de confirmer quand sa pension lui serait payée. Mr. Bollen nous a dit qu'il avait effectivement perçu sa pension pour le mois d'avril le 19 mai 2020. C'est la raison pour laquelle la plainte a été formellement clôturée.

Rappelons que, le 15 juillet 2020, lorsque le confinement en Espagne a pris fin, Mr. Bollen a pu faire remplir son certificat de vie et l'a transmis au SFP.

Conclusion 2

L'Ombudsman constate également que le projet BEX (Bilateral Exchanges) lancé par le SFP, qui prévoit l'échange mensuel de données de décès par voie électronique sécurisée avec plusieurs pays tels que l'Allemagne, les Pays-Bas, la France, le Luxembourg et l'Italie, pourrait réduire la fréquence des demandes de certificat de vie aux pensionnés résidant dans ces pays.

Si cet échange de données devait également avoir lieu avec l'Espagne, il faudrait envoyer moins souvent encore des certificats de vie aux retraités d'Espagne, et certainement pas pendant une pandémie. Dans ce contexte, nous notons que le SFP a annoncé, à l'occasion d'une discussion portant sur des dossiers avec l'Ombudsman, que des discussions et des préparatifs avec l'Espagne étaient prévus au cours de l'année 2020 afin de permettre qu'à partir du premier semestre 2021 un tel échange électronique de données puisse également avoir lieu.

On soulignera également que depuis le 10 août 2020, il est possible de consulter Mypension via une clé d'identification numérique espagnole grâce au eIDAS (Electronic Identification, Authentication and trust Services) (Règlement Européen 910/2014) !

2. Paiement de la pension du mois du décès : appel à examen de la possibilité d'adapter la législation afin de rendre possible un paiement de la pension dans le mois du décès qui soit proportionnel au nombre de jours de vie du pensionné au cours de son dernier mois de vie

La pension du mois du décès est payable si le pensionné est décédé après le paiement de la pension. Si le pensionné est décédé avant le paiement de la pension, la pension du mois en cours n'est pas due, sauf s'il y a un conjoint survivant.

Cela signifie qu'un pensionné X qui décède en cours de mois percevra bien sa pension pour le mois complet, alors que le pensionné Y dans la même situation ne percevra pas un seul centime d'euro. Or, la plupart des frais liés au mois du décès sont facturés au prorata du nombre de jours où le pensionné était encore en vie durant ce mois. Les factures des maisons de retraite en sont un exemple. En conséquence, la condition actuelle de paiement de la pension dans le mois du décès est perçue par beaucoup comme injuste et inéquitable. Suite à la crise du corona, l'Ombudsman pour les Pensions a réceptionné plusieurs plaintes à ce sujet.

L'Ombudsman pour les Pensions invite le législateur à prendre en considération l'impact financier du décès d'un pensionné et à examiner la possibilité d'adapter la législation afin de rendre possible un paiement de la pension dans le mois du décès qui soit proportionnel au nombre de jours de vie du pensionné au cours de son dernier mois de vie.

DOSSIERS 33968 – 34369 – 34370 – 34399 – 34470 – 34840 – 34856 – 34988 ...

DOSSIER 34370

Les faits

Mme Beyers meurt des conséquences du Covid-19 le 18 avril 2020. Sa pension est versée tous les mois vers le 24. Pour le mois d'avril, ce sera le 23.

Après son décès, le SFP récupère le montant total de sa pension auprès de sa banque.

La fille de Mme Beyers a du mal à accepter cette situation et elle contacte par écrit le service des plaintes de première ligne du SFP. Elle affirme que sa mère a vécu 18 jours au mois d'avril et que jusqu'à ce jour précis, elle avait toujours droit au paiement de sa pension.

Le service des plaintes du SFP répond par la négative et fait valoir le fait que la pension n'est payable que sur une base mensuelle et ne peut être divisée en jours.

La fille contacte alors l'Ombudsman pour les Pensions.

DOSSIER 34470

Les faits

Mr. Dezoute décède le 8 mai 2020 à l'âge de 83 ans.

En mai, le pécule de vacances est également payé, en même temps que la pension. Malheureusement pour ses proches, le SFP récupère le montant total payé en mai, y compris donc le pécule de vacances.

La fille du pensionné décédé prend contact avec le Service de médiation afin de savoir si le pécule de vacances peut être ainsi récupéré. Elle était persuadée du fait que son père percevrait encore sa pension au prorata des 8 jours durant lesquels il avait encore été en vie durant ce mois.

Tout ceci est-il bien correct, s'interroge-t-elle ?

Commentaires

L'article 67 de l'arrêté royal de 21 décembre 1967 dispose que les pensions de retraite et de survie sont acquises par douzièmes et qu'elles sont payables par mois, en liaison avec les autres prestations qui y sont liées. L'article 72 du même arrêté royal règle la manière dont les arrérages sont dus en cas de décès en cours de mois du pensionné. Nous citons :

« En cas de décès du bénéficiaire d'une prestation à charge du régime de pension des travailleurs salariés, les arrérages échus et non payés sont versés d'office au conjoint avec lequel le bénéficiaire vivait au moment du décès.

A défaut du conjoint visé à l'alinéa 1er, les arrérages échus et non payés, y compris la prestation du mois du décès pour autant que le bénéficiaire n'était pas décédé à la date d'émission de l'assignation postale ou, en cas de paiement sur un (compte à vue personnel), à la date de l'exécution du paiement auprès du système national de compensation, sont versés dans l'ordre ci-après

- 1° aux enfants avec lesquels le bénéficiaire vivait au moment de son décès;*
- 2° à toute personne avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès;*
- 3° à la personne qui est intervenue dans les frais d'hospitalisation;*
- 4° à la personne qui a acquitté les frais des funérailles.*

Les arrérages visés à l'alinéa 2 sont versés d'office aux ayants-droit visés à cet alinéa 1er. Les autres ayants-droit qui désirent obtenir la liquidation, à leur profit, des arrérages échus et non payés à un bénéficiaire décédé, doivent adresser une demande directement à l'Office national des Pensions. La demande, datée et signée, doit être établie sur un formulaire conforme au modèle approuvé par le Ministre qui a les Pensions des travailleurs salariés dans ses attributions. Le bourgmestre de la commune où le défunt avait sa résidence principale ou le bourgmestre de la commune où le défunt vivait avec une des personnes visées à l'alinéa 2, 2°, certifie l'exactitude des renseignements qui sont mentionnés sur ce formulaire et le contresigne. Les personnes visées à l'alinéa 2, 3° et 4°, peuvent faire signer la demande par le bourgmestre de leur résidence principale.

Sous peine de forclusion, les demandes de paiement d'arrérages doivent être introduites dans un délai de six mois. Ce délai prend cours le jour du décès du bénéficiaire ou le jour de l'envoi de la notification de la décision, si celle-ci a été envoyée après le décès.

Lorsque la notification est renvoyée à l'expéditeur en raison du décès du bénéficiaire et en l'absence du conjoint visé à l'alinéa 1er, une nouvelle notification est envoyée au bourgmestre de la commune où le défunt avait sa résidence principale. Le bourgmestre fait parvenir cette notification à la personne qui, en vertu de l'alinéa 2, entre en ligne de compte pour le paiement des arrérages. »

En résumé, en cas de décès du bénéficiaire d'une prestation de pension de salarié¹, les versements échus et impayés, y compris ceux du mois du décès, sont automatiquement versés au conjoint avec lequel le bénéficiaire vivait au moment de son décès.

En l'absence de conjoint cohabitant, les prestations échues et non payées, y compris celles du mois du décès lorsque le titulaire de la pension n'était pas décédé au plus tard à la date de délivrance de l'assignation postale ou à la date de l'exécution du paiement auprès du système national de compensation en cas de versement sur un compte personnel auprès d'un établissement financier, peuvent être versées automatiquement à un ayant droit. La date de l'exécution du paiement auprès du système national de compensation est renseignée sur le site web du SFP, en particulier sur cette page web : <https://www.sfpd.fgov.be/fr/paiement/date-de-paiement>

Pour la pension de Mme Beyers, cette date était fixée au 23 avril.

Etant donné qu'elle était veuve et qu'elle était décédée le 18 avril, soit avant le paiement de sa pension pour ce mois, il n'y avait aucun droit ouvert à la pension de ce mois d'avril dans son chef et c'est en conformité à la réglementation que ces sommes ont été récupérées par le SFP.

Dans le dossier de Mr. Dezoute, une question complémentaire se posait concernant le paiement du pécule de vacances. La pension avait été payée le 14 mai 2019 (date de mise en œuvre dans le système national de compensation). Dans ce cas, il n'y avait pas de droit au paiement de la pension pour le mois de mai 2020, puisque Mr. Dezoute était décédé le 8 mai, c'est-à-dire avant la date de paiement.

Le paiement et le droit au pécule de vacances sont régis par l'article 56, § 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « § 2. *Le pécule de vacances et le pécule complémentaire au pécule de vacances sont payés dans le courant du mois de mai, à condition que la pension de retraite ou la pension de survie est effectivement due aux bénéficiaires visés au § 1er pour le mois de mai de l'année en cours, sans que l'obligation de résider en Belgique soit requise.* »

En vertu de la législation actuelle, le droit au paiement du pécule de vacances est donc inextricablement lié au droit à la pension pour le mois de mai. En d'autres termes, comme en l'occurrence, il n'y a ni droit à une pension pour le mois de mai, ni droit au pécule de vacances.

¹ Les réglementations du secteur public (article 61 de la loi du 7 novembre 1987) et du secteur des travailleurs indépendants (article 157 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) sont semblables.

Conclusion

Depuis sa création, le Service de médiation pour les pensions a régulièrement réceptionné des plaintes concernant le paiement de la pension pour le mois du décès ainsi que des plaintes concernant le paiement du pécule de vacances. Aux yeux de l'Ombudsman, il s'agit d'une plainte classique.

S'il y a un conjoint survivant (cohabitant), la pension revient dans sa totalité à la veuve/au veuf cohabitant.

Toutefois, s'il n'y a pas de conjoint survivant, le montant de la pension pour le mois du décès ne peut être versé qu'aux proches, à la condition que le pensionné soit décédé *après le paiement effectif de la pension*.

Les paiements des pensions sont répartis sur le mois et peuvent être effectués au début, mais aussi en fin du mois, selon le secteur et la nature de la pension.

Un simple exemple permettra de saisir exactement la nature du problème et montrera clairement pourquoi il peut y avoir beaucoup d'incrédulité ou de plaintes à ce sujet.

Imaginons le cas où le paiement de la pension est prévu le 1er mai et que le pensionné décède le 2 mai. Résultat : ce pensionné a droit à sa pension et à son pécule de vacances pour le mois de mai.

Lorsque le paiement est prévu le 29 mai et que le pensionné décède le 28 mai, ce pensionné n'aura pas droit à la pension et ni au pécule de vacances pour ce mois de mai.

La teneur des nombreuses plaintes que nous recevons à ce sujet est similaire et varie dans le ressenti qui va de l'iniquité à l'injustice, voire à l'incrédulité. Le législateur ne peut espérer compter ici sur une grande compréhension de la part du pensionné, et surtout de ses ayants-droit.

La plupart des plaignants estiment qu'il serait plus raisonnable, voire logique, de payer la pension du mois du décès proportionnellement au nombre de jours durant lesquels le pensionné a encore été en vie au cours de ce mois et c'est ce qu'ils demandent.

Toutefois, la législation en vigueur ne le permet pas. C'est tout ou rien.

« *Nous entendons votre frustration,* » tel est notre message aux proches concernés, avec cependant toujours la même conclusion : « *c'est la loi et elle correctement appliquée par les services de pension* ». Dura lex, sed lex !

Bien sûr, en raison de l'augmentation du nombre de décès liés au Covid-19, ces plaintes sont revenues en nombre et ce sujet redevenu très actuel.

La plupart des frais que les proches doivent assumer - nous pensons par exemple aux factures des maisons de retraite - ne suivent pas la même logique que le droit des pensions. La plupart des coûts sont proportionnels au nombre de jours durant lesquels le pensionné était encore en vie au cours du mois de son décès.

Accessoirement, lorsqu'un travailleur salarié décède en cours de mois, c'est un raisonnement de ce type qui est tenu. Il y a des règles de proratisation qui permettent de calculer le salaire ou traitement dû pour les jours encore prestés durant le mois du décès. Il y a également des règles pour solder les droits aux pécules de vacances.

Il est selon nous naturel que les proches invoquent spontanément cette logique de proratisation.

Dans le cadre de notre fonction signal², en période de virus Corona et de risque de mortalité plus élevé du pensionné, il nous semble d'autant plus approprié de porter à l'attention du législateur l'appel de ces proches au paiement de la pension proportionnellement au nombre de jours de vie du pensionné au cours du mois du décès.

² Déjà dans notre tout premier Rapport annuel 1999, p. 80, nous écrivions à ce propos : « Cette réglementation est ressentie comme injuste parce que, selon que la date du décès se situe avant ou après la date de paiement, la pension est ou n'est pas payée. »

3. Pensions et corona - Tuyaux de l'Ombudsman

1. Soyez attentif lorsque vous avez demandé et obtenu une dispense de cotisations en tant que travailleur indépendant en raison d'une situation financière temporairement difficile due au corona. Gardez à l'esprit que cette période n'ouvre pas de droits à pension et n'est pas prise en compte non plus pour vérifier la condition de carrière dans le cadre d'une pension anticipée !

Un travailleur indépendant se trouvant dans une situation financière ou économique temporairement difficile se voit offrir la possibilité de demander une dispense de cotisations de sécurité sociale. Il est probable que de nombreux travailleurs indépendants recourront à cette option en raison de la crise du corona. Ce sera certainement le cas de travailleurs indépendants qui bénéficient d'un droit passerelle (l'allocation que l'indépendant reçoit parce que le gouvernement l'oblige à fermer son entreprise en tout ou en partie ou parce que, même si le gouvernement ne l'y a pas obligé, il a été contraint d'interrompre son activité pendant au moins 7 jours).

Ces travailleurs indépendants restent bien couverts en matière d'assurance maladie et de prestations familiales pendant la période où ils demandent la dispense de cotisations. Toutefois, ils n'ouvrent pas de droits à pension par la suite pour la période pendant laquelle ils bénéficient de la dispense de cotisations. La période pendant laquelle le travailleur indépendant a bénéficié d'une dispense de cotisations ne compte pas non plus pour vérifier les conditions de départ en pension anticipée.

En effet, pour prendre une pension de retraite anticipée, il faut prouver une carrière suffisamment longue : pour prendre une pension anticipée à 63 ans il faut prouver une carrière de 42 années, à 61 ans une carrière de 43 années et à 60 ans une carrière de 44 années. Une année de travail en tant que travailleur indépendant est prise en compte pour la condition de départ en pension anticipée à la condition d'avoir payé des cotisations (pleines et entières) de sécurité sociale pendant au moins deux trimestres de cette année (soit une demi-année). Ainsi, toute personne qui, par exemple, a demandé et obtenu une dispense de cotisations pour la période du 1er janvier 2020 au 30 septembre 2020 en raison de difficultés financières temporaires suite à la crise du corona, perd une année dans le décompte des années nécessaires pour bénéficier d'une pension anticipée.

L'Ombudsman pour les Pensions reçoit régulièrement des plaintes de travailleurs indépendants qui ont par le passé demandé et obtenu une dispense de cotisations en raison de leur situation financière temporairement difficile. Des années plus tard, au moment où ils prennent leur pension, ils sont surpris de ne pas percevoir de pension pour cette période – et cela, même s'ils en ont été informés à l'époque par leur caisse d'assurances sociales. La surprise est d'autant plus grande lorsqu'ils découvrent que cette période ne compte pas non plus dans la vérification des conditions de carrière pour un départ en pension anticipée.

Par conséquent, ils ne peuvent parfois prendre leur pension qu'un an, voire parfois quelques années, plus tard. De surcroît, un nombre très limité de ces travailleurs indépendants qui ont demandé et obtenu une dispense de cotisations en raison de leur situation financière temporairement difficile ne rentrent de ce fait même pas dans les conditions pour bénéficier de la pension minimum. En effet, cette période n'est pas comptabilisée pour la pension minimum, octroyée pour autant que la carrière atteigne au moins 30 années, en tant que travailleur indépendant ou salarié.

Tuyau n° 1 de l'Ombudsman pour les Pensions

L'Ombudsman pour les Pensions attire l'attention des travailleurs indépendants confrontés à une situation financière ou économique temporairement difficile sur l'existence d'autres possibilités que de demander une dispense de cotisations afin de pouvoir ouvrir des droits à pension ultérieurement : demander un report d'une année du paiement des cotisations ou demander le paiement provisoire de cotisations réduites lorsqu'ils peuvent démontrer une diminution du chiffre d'affaires. Si une dispense de cotisations a néanmoins été demandée et obtenue compte tenu de la situation financière temporairement difficile, l'Ombudsman pour les Pensions rappelle que les cotisations peuvent encore être régularisées dans un délai de 5 ans : une prime de rachat doit être versée à cet effet.

Plus fondamentalement, l'Ombudsman pour les Pensions s'interroge sur le mécanisme de solidarité de ce système et se demande si l'assurance pension ne doit pas être assimilée sur ce point à une assurance classique plutôt qu'à un système d'assurance sociale. En d'autres termes, seuls ceux qui paient des cotisations sont assurés, ainsi se pose la question de la sélection et de l'antisélection : les

plus menacés - ceux qui se trouvent temporairement dans une situation financière difficile - ont la possibilité de s'exclure de l'assurance pension : ils n'ont pas l'argent pour payer les cotisations et donc « choisissent » de ne pas être assurés pour leur pension pendant cette période.

L'Ombudsman pour les Pensions pose donc la question de savoir si une véritable assurance sociale n'est pas précisément une assurance où chacun est obligé de s'affilier et de payer des cotisations. Ceux qui ne peuvent vraiment pas payer leurs cotisations - et selon l'Ombudsman des Pensions, cela doit faire l'objet d'une enquête approfondie - resteraient assurés en vertu du principe de solidarité.

Un salarié qui est mis en chômage temporaire en raison de la crise du corona continue de se créer des droits à pension pour cette période de chômage temporaire et cela sur la base du salaire de l'année de carrière précédant le chômage temporaire. Il ne subit donc aucune perte sur le plan des droits à pension. La période de chômage temporaire est également prise en compte pour déterminer s'il dispose de suffisamment d'années pour prendre une pension anticipée.

Un travailleur indépendant qui a dû cesser temporairement son activité en raison de la crise du corona et qui connaît des difficultés financières temporaires se voit accorder un droit passerelle, mais il doit en principe continuer à payer les cotisations de sécurité sociale. Si le travailleur indépendant le demande et est autorisé à ne pas payer de cotisations, il ne se constitue pas de droits à pension. Cette période n'est pas non plus prise en compte pour déterminer s'il peut prendre une pension anticipée.

L'Ombudsman pour les Pensions se demande si ces deux catégories de personnes ne sont pas dans une situation comparable et ne devraient donc pas être traitées sur un pied d'égalité. Il fonde notamment son questionnement sur un jugement du Tribunal du Travail de Huy du 10 décembre 2010, qui a estimé que l'exclusion de la possibilité de se créer des droits à pension dans le chef d'un travailleur indépendant se trouvant dans une situation financière ou économique temporairement difficile était comparable à celle d'un travailleur sans emploi. En effet, le Tribunal a jugé que même s'il y a un objectif légitime à cette différence de traitement, en l'occurrence notamment le budget de l'assurance pension des indépendants, le désavantage pour les indépendants est trop important par rapport à l'économie réalisée en faveur de l'assurance pension des indépendants. Le Tribunal a jugé en conséquence de la violation du principe d'égalité.

2. Vous avez 65 ans et plus, êtes encore au travail sans avoir déjà pris votre pension et tombez malade plus de six mois en raison du corona, pensez à demander votre pension à temps !

Une étude de l'université de Hasselt et Maastricht a montré que de nombreux patients du corona éprouvent souvent pendant longtemps encore des douleurs (fatigue, pression sur la poitrine, douleurs musculaires) qui les empêchent de reprendre le travail. C'est pourquoi, sur la base de plaintes similaires déposées par le passé par des personnes de plus de 65 ans, malades de longue durée et ne bénéficiant pas d'une pension, l'Ombudsman pour les Pensions attire l'attention sur ce qui suit.

Vous avez été atteint par le corona et êtes malade après l'âge légal de la pension (65 ans) en ayant renoncé à faire calculer vos droits à pension à l'âge de 65 ans parce que vous ne vouliez pas prendre votre pension afin de l'augmenter précisément : dans ce cas, faites attention ! Si vous avez 65 ans et plus, vous ne pouvez percevoir des indemnités de maladie que pendant 6 mois. Après cela, vous serez de toute façon obligé de prendre votre pension, si toutefois vous ne voulez pas être privé de prestations sociales³.

Tuyau n° 2 de l'Ombudsman pour les Pensions

L'Ombudsman des Pensions attire l'attention sur le fait qu'une pension de retraite de travailleur salarié ou indépendant prend cours au plus tôt le premier jour du mois qui suit celui de la demande. Demandez donc votre pension à temps (dans le courant du sixième mois de maladie) dans l'hypothèse où vous avez 65 ans et plus en continuant de travailler sans avoir déjà demandé votre pension afin d'éviter de vous retrouver sans revenus de remplacement (pension ou indemnités de maladie).

³ A ce propos, il convient de remarquer la réponse du Ministre des Pensions Alexander De Croo (21 janvier 2014) à la question parlementaire de Madame Meryame Kitir au Ministre des Pensions du 21 janvier 2014 sur le paiement des pensions aux personnes qui continuent à travailler après leur 65ème anniversaire et qui tombent malades (Question n° 20459, Doc. Parl. 2013-2014, CRABV, 53, COM 899, 21 janvier 2014, 4) posée à l'occasion d'un commentaire dans le Rapport annuel du Médiateur: « Si l'intéressé exerce une activité autorisée, il peut reprendre sa pension sur la base d'un modèle 74, mais, s'il n'a pas encore introduit sa demande de pension, il risque d'être privé de revenus durant un certain temps. Le paiement de la pension avec un certain effet rétroactif devrait cependant permettre de compenser cette lacune. »



*Influence mutuelle de pensions à la fois calculées
et payées par le SFP : appel à un calcul et
un paiement corrects et immédiats*

2 CHAPITRE

Influence mutuelle de pensions à la fois calculées et payées par le SFP : appel à un calcul et un paiement corrects et immédiats

Au 1er avril 2016, l'Office national des Pensions (ONP qui calcule les pensions des travailleurs salariés) et le Service des pensions du secteur public (SdPSP qui calcule la majorité des pensions des fonctionnaires) ont fusionné pour former le Service fédéral des pensions (SFP). Ce service calcule désormais les pensions de tous les salariés et de la plupart des fonctionnaires.

À partir du 1er janvier 2019, le paiement unique a démarré. Ce projet garantit que chaque pensionné percevra toutes les pensions qui lui sont payées par le Service fédéral des pensions à la même date. En d'autres termes, il n'y a dorénavant plus qu'une seule date de paiement et un seul mode de paiement par pensionné auquel le SFP paie des pensions.

Mais que se passe-t-il lorsqu'un pensionné perçoit deux pensions (une pension de salarié et une pension de fonctionnaire) du SFP et que l'une de ces deux pensions bénéficie d'une augmentation (par exemple une augmentation de la pension minimum de salarié), qui elle-même entraîne un recalcul (lire éventuellement une diminution) de l'autre pension (pension minimum du secteur public) ? Actuellement, le pensionné bénéficie dans un premier temps de l'augmentation de l'une de ses pensions, puis (seulement) quelques mois plus tard, réceptionne un avis de recouvrement en raison de la réduction de son autre pension, réduction causée par l'augmentation de la première pension. Ceci provoque une certaine stupéfaction chez le pensionné qui pense : « Le SFP qui calcule et paie mes deux pensions dispose quand même maintenant de toutes les données de pensions utiles et immédiatement disponibles ! » À l'époque où les pensions étaient encore calculées et payées par plusieurs institutions, il n'était pas illogique qu'un service de pension ne pût effectuer un calcul que lorsque l'autre service de pension lui eut fourni toutes les informations nécessaires. Le fait que les ajustements n'aient pas lieu en une fois reste un mystère pour le pensionné. La méthode de travail actuelle ressemble à une procession d'Echternach. Cela peut provoquer de l'anxiété chez le retraité. A chaque augmentation ultérieure, il pourrait penser : « Le SFP augmente maintenant ma pension, mais ai-je vraiment droit à cette augmentation ? Ne vont-ils pas récupérer cette augmentation au cours des prochains mois ? » L'Ombudsman pour les Pensions demande donc au SFP d'adapter ses programmes informatiques afin que l'impact mutuel de deux pensions, toutes deux calculées et payées par le SFP, soit rapidement examiné de manière à ce que le montant total des deux pensions soit payé rapidement et correctement en même temps.

En outre, l'Ombudsman pour les Pensions note que la législation régissant la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions diffère entre les pensions des salariés et celles des fonctionnaires. L'Ombudsman pour les Pensions recommande donc au législateur d'harmoniser la législation sur ce point.

DOSSIER 34300

Les faits

Mme Van Voeren travaille comme assistante sociale dans une administration communale et est régulièrement confrontée aux problèmes liés au paiement et à l'octroi de pensions. Cette fois, c'est la pension de son père Théo qui fait des bonds très particuliers.

Munie d'une procuration, elle raconte son histoire. Son père ne cesse de recevoir des lettres du service

des pensions. Sa pension du secteur public a été revue avec effet rétroactif au 1er juillet 2019. Lors d'un contact à ce propos avec le Service fédéral des pensions, il n'a pas été possible de comprendre immédiatement ce qui se passait.

Mme Van Voeren n'est pas d'accord avec les méthodes de travail du SFP. En effet, s'il y aura bien un recouvrement, selon elle, celui-ci est purement dû au manque de coordination entre les différents services du SFP, responsables de l'attribution et du paiement de la pension de son père.

Il s'agit d'une affaire complexe.

Mr. Van Voeren bénéficie d'une pension du secteur public complétée d'un supplément minimum garanti. Il bénéficie également d'une pension de survie de salarié ainsi que d'une petite pension personnelle de salarié.

Depuis le 1er janvier 2019, ces différentes prestations sont payées ensemble. C'est ce qu'on appelle le paiement « unique ».

Afin de procéder au paiement de ces pensions de nature différente, ce sont également différentes règles qui interviennent.

En l'occurrence, le supplément minimum garanti de pension du secteur public doit être réduit en tenant compte des montants de pensions dans le régime des travailleurs salariés (pension de retraite et pension de survie). Et par ailleurs, le montant de la pension de survie de salarié est tributaire des montants de pensions de retraite accordées, tant en qualité de salarié que de fonctionnaire.

En juillet 2019, la pension de survie salarié de l'intéressé augmente à la suite d'une adaptation de la pension minimum garantie : 32,30 euros par mois en plus.

Toutefois, le supplément minimum garanti de pension du secteur public n'est pas immédiatement adapté. Ce n'est que dans le courant du mois de janvier 2020 que le Service fédéral des pensions constate que le supplément minimum garanti devait être réduit. Fin janvier 2020, cette adaptation est demandée aux services d'attribution des pensions du secteur public. A partir de février 2020, le paiement du supplément minimum garanti de pension est corrigé.

Une première décision de révision (voir ci-dessous) sera prise par le service attribution des pensions du secteur public du SFP, en vertu de laquelle le supplément minimum garanti sera réduit de 32,09 euros par mois avec effet rétroactif au 1er juillet 2019.

Nos informations montrent que votre pension de survie salariée a été augmentée à partir du 1er juillet 2019.

En conséquence, à partir du 1er juillet 2019, votre pension minimum a dû être recalculée comme suit :

Montant annuel nominal :	3 048,08	EUR (en fonction du nombre d'années de service)
Supplément :	6 552,92	EUR (pour un retraité isolé)
Réductions :	1 384,14	EUR (vos pensions de retraite et de survie de salarié)
	68,12	EUR (votre pension de retraite inconditionnelle de travailleur indépendant)

Montant minimum : 8 148,74 EUR (à l'indice pivot 138,01, c'est-à-dire non indexé).

Ce montant annuel de 8 148,74 EUR correspond, après indexation, à un montant mensuel brut de 1 159,09 EUR à la valeur actuelle de l'index, soit 1,7069.

Les paiements indus ont été effectués en violation de l'article 125, § 1 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses. Conformément à cet article, toutes les autres pensions, rentes ou autres revenus doivent être déduits du supplément minimum garanti.

SUIVI ULTERIEUR

Le montant mensuel de votre pension de retraite sera adapté dans les meilleurs délais conformément à la disposition légale susmentionnée et s'élèvera alors 1 159,09 euros (brut) par mois.

Il est à noter que le recouvrement ne portera que sur les montants indûment perçus dans les six mois précédant la date d'envoi de la lettre recommandée et la date à laquelle le montant mensuel de votre pension de retraite aura été adapté (article 59 § 1 de la loi du 24 décembre 1976).

Un relevé détaillé des montants indûment versés qui doivent être remboursés sera envoyé dès que possible par le Service des paiements du Service fédéral des pensions. Vous pouvez ensuite faire une proposition d'étalement du paiement.

Nous attirons également votre attention sur le fait que, conformément aux principes généraux du droit administratif, cette lettre constitue un titre exécutoire. Cela signifie que le Service fédéral des pensions (SFP) peut, sans autre démarche et dans les limites des articles 1409 et suivants du Code judiciaire, procéder au recouvrement des montants indûment versés.

PLUS D'INFORMATIONS

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, veuillez nous contacter par écrit ou appeler le numéro indiqué au bas de la première page. Vous pouvez également contacter les points pensions dont vous avez reçu la liste antérieurement.

Dans cette décision, il est précisé que le délai de prescription de six mois sera appliqué tel qu'il est prévu à l'article 59 de la loi-programme du 24 novembre 1976.

Cette décision est envoyée au service recouvrement du SFP. A la suite de celle-ci, l'intéressé réceptionne une lettre recommandée, datée du 26 mars 2020, l'informant du fait qu'il doit rembourser le surplus de supplément minimum pour les mois d'octobre 2019 (six mois à compter de la lettre recommandée) à janvier 2020 inclus, soit un montant total de 128,37 euros.

La lettre ci-jointe (voir ci-dessous) indique que le recouvrement de la dette sera suspendu si la demande de renonciation à la dette est envoyée dans le mois qui suit celui de la notification de cette dette.

SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS

Exp.: SFP, Tour du Midi, Esplanade de l'Europe 1, 1060 Bruxelles

dettesetsoldes@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765

Site web : www.sfpd.fgov.be

Votre dossier sur : www.mypension.be

Numéro de dossier

Date

26/03/2020

Notification d'une dette

Monsieur,

En exécution de la décision ci-jointe, vous avez indûment perçu un montant de 128,37 euros.

Veuillez trouver ci-joint le décompte de ce montant.

L'excédent sera récupéré en application de l'article 1409 du Code judiciaire sur toutes vos pensions qui nous vous versons et ce à partir de 07/2020.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également rembourser le montant susmentionné en une seule fois sur le compte **BE97 6790 0050 9349** en mentionnant [...]. Ceci dans un délai d'un mois après cette décision.

En raison de votre situation matérielle ou sociale, vous pouvez, dans le mois qui suit la date de cette notification, introduire une demande de renonciation de la totalité ou d'une partie de la dette, en envoyant le formulaire ci-joint au Service Fédéral des Pensions, Tour du Midi 1060 Bruxelles.

La demande de renonciation ne suspend ou n'interrompt pas la procédure judiciaire devant le tribunal de première instance, mais elle suspend le recouvrement. Une demande tardive ne s'applique qu'à la dette restante et les montants déjà perçus à la date de la décision ne seront pas remis.

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

Pour l'administrateur-général,

Mme Van Voeren demande évidemment la renonciation à la dette de son père le 8 avril 2020 et donc dans le mois qui suit celui de l'envoi recommandé signifiant la dette.

Mais dans le cas présent, une seconde correction a dû avoir lieu. Les services de paiement du SFP ont entretemps également constaté que la pension de survie salarié accordée depuis le 1er juillet 2015 avait mal été calculée !

En effet, le Service fédéral des pensions secteur salarié avait pris en compte le montant total de la pension du secteur public (y compris le supplément minimum) pour appliquer les règles de cumul à la pension du secteur public. Or, selon les règles de cumul d'une pension de survie de travailleur salarié avec une pension du secteur public, seul le montant de base de la pension du secteur public peut être pris en compte, à l'exclusion donc du supplément minimum garanti ¹ !

De ce fait, le montant de la pension de survie de travailleur salarié augmentait de manière significative à partir de sa date d'octroi, c'est-à-dire à partir du 1er juillet 2015.

Le 5 mars 2020, les services de paiement du SFP² transmettent une note interne aux services d'attribution en leur demandant de prendre une nouvelle décision de pension de survie salarié. La décision reprenant l'augmentation de la pension de survie salarié est envoyée le 16 mars 2020.

Cependant, le supplément minimum garanti de pension du secteur public devait en même temps être réduit à due proportion à partir de la même date, en raison précisément de cette augmentation. Les arriérés résultant de l'augmentation de la pension de survie salarié, et qui n'avaient pas encore été payés, ont été intégralement utilisés pour compenser le trop payé en supplément minimum garanti.

1. Appel à adaptation des programmes informatiques afin que l'impact mutuel de deux pensions, toutes deux calculées et payées par le SFP, soit immédiatement calculé.

Nous avons déjà pu constater dans d'autres plaintes similaires que les adaptations des pensions du secteur public n'étaient pas automatiquement implémentées ni programmées dans le système du paiement « unique ».

En d'autres termes, une simple augmentation dans le régime des pensions du secteur salarié et/ou des indépendants qui implique une réduction directe, dans ce cas proportionnelle, dans l'autre régime, celui du secteur public, n'est pas automatiquement appliquée en une seule et même opération.

Les adaptations des pensions du secteur public n'ont lieu qu'après qu'une décision d'attribution ait été prise par le service attribution des pensions du secteur public.

C'est, pour le moins, une procédure très lourde que d'adapter le paiement de la pension du secteur public lors d'une augmentation de la pension du secteur privé. Il convient bien entendu de garder à l'esprit que dans ce cas-ci, l'augmentation de la pension salarié n'est due qu'à l'augmentation de la

¹ La problématique du cumul d'une pension de survie du secteur public qui comprend un supplément minimum garanti a déjà été développée dans notre Rapport annuel 2006, aux pages 55 et suivantes.

² Il s'agit du service « Conformité des droits ».

pension minimale dans le régime des travailleurs salariés.
Cette méthode de travail ressemble à une procession d'Echternach.

À titre de comparaison, le SFP applique directement et automatiquement les règles de cumul entre pensions des salariés et pensions des indépendants. Si, par exemple, la pension de retraite des travailleurs indépendants augmente, la pension de survie salarié sera (s'il échet³) adaptée automatiquement en un seul et même paiement. Aucune nouvelle décision ne doit être prise car la décision relative à l'application des règles de cumul a déjà été prise auparavant.

En outre, le SFP dispose de toutes les données nécessaires pour calculer et verser correctement la pension. Il est évident que ce n'est pas la faute du retraité si le programme ne permet pas immédiatement un calcul et un paiement corrects et qu'il s'agit-là d'une attente logique, voire légitime pour lui.

De plus, le paiement « unique » a déjà été introduit depuis le 1er janvier 2019 !

On notera encore que si le montant à recouvrer est trop faible, l'article 59, § 4 de la loi du 24 décembre 1976 relative aux dispositions budgétaires 1976-1977 sera appliqué, sans qu'une demande soit nécessaire. Cette disposition stipule qu'aucun remboursement ne peut être demandé pour les sommes indûment versées au titre des pensions, dont le montant total ne dépasse pas 75,00 euros. Ce montant est révisé chaque année au 1er janvier afin de tenir compte de l'évolution de l'indice des prix à la consommation. En 2020, ce montant a été fixé à 100,94 euros.

Suite à la question écrite du 22 janvier 2013 posée au Ministre des pensions⁴, nous lisons dans la réponse du SdPSP que ce problème était déjà connu à l'époque. Nous citons :

« En 2012 le nombre de pensionnés à qui des montants n'ont pas été récupérés dans ce cadre s'élève à 13.643. Les montants qui ne sont pas récupérés sont généralement de très petits montants d'un maximum de quelques euros. Ces dettes surviennent principalement à la suite de l'adaptation hors index des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants des intéressés ce qui peut avoir une influence sur le cumul de la pension de retraite avec une pension de survie ou sur le montant minimum de pension. »

Au final, cela signifie que plus le SFP attend pour procéder au paiement correct (dans ce cas, le recouvrement a eu lieu en dehors du délai de prescription normal de 6 mois), plus il est probable qu'il y aura une logique récupération.

Enfin, pour Mr. Van Voeren qui était/est confronté à ce problème (et aussi pour d'autres pensionnés dans la même situation), son paiement « unique » ne semble pas vraiment juste.

En effet, Mr. Van Voeren fait l'expérience suivante : le montant de sa pension est augmenté de 32,09 euros, mais il s'avère ensuite que l'augmentation doit être annulée et, en outre, qu'elle doit être remboursée. Il en découle que chaque fois qu'il y aura une augmentation du montant de la pension, l'intéressé ignorera si cette augmentation sera permanente.

Pour ces personnes, cette façon de travailler contribue donc à une grande incertitude quant au montant précis de pension qui leur sera versé.

C'est pourquoi nous avons demandé lors d'une première médiation si, compte tenu du fait que le SFP calcule à la fois la pension de fonctionnaire et la pension de survie salarié, il ne serait pas approprié dans de tels cas, en vertu du paiement unique, que l'influence mutuelle de deux pensions, calculées par la même institution et payées ensemble, sorte immédiatement et simultanément l'ensemble de ses effets. Lors de cette discussion, nous avons demandé au SFP si, dans le cas où un calcul et un paiement corrects du montant total des pensions n'a pas lieu immédiatement et simultanément, cette situation ne s'apparentait pas à une interprétation large de l'erreur administrative⁵. Et si c'était le cas, cela signifierait alors que le SFP ne pourrait récupérer le paiement que le mois suivant la décision d'attribution.

Il va sans dire que l'application de cet article serait vécue par le pensionné comme une preuve de la

3 Le montant de la pension de survie dans le même régime ou un autre peut dépendre de la somme des pensions de retraite.

4 Question écrite n° 5-7866 de [Inge Faes](#) (N-VA) du 22 janvier 2013 au Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions

5 Application de l'article 17 de la Charte de l'assuré social au lieu de l'article 59 (voir aussi plus haut au point 1).

volonté de l'administration de contribuer à restaurer sa confiance dans son service de pension.

Ceci confirme que, dans l'examen des plaintes, l'Ombudsman recherche quasi systématiquement, tous les arguments raisonnablement justifiés de nature à contribuer à la défense des plaignants.

Il n'empêche qu'au terme du processus, et après avoir analysé les contre-arguments du service de pension, l'Ombudsman se replace au centre des débats, à équidistance des parties (le plaignant et le service des pensions) et procède ensuite à une évaluation du bien-fondé de la plainte, en tenant compte des arguments des deux parties. Lors de cette évaluation, l'Ombudsman pour les Pensions adopte une position impartiale.

En réponse à notre question concernant le délai de prescription de 6 mois, le SFP a répondu qu'il ne voulait pas aller jusqu'à parler d'une erreur administrative.

Le SFP applique l'article 59 de la loi du 24 décembre 1976 relative aux dispositions budgétaires 1976-1977 qui permet d'ajuster rétroactivement les montants indûment versés (en cas de modification de la pension minimum du secteur public).

Cette position nous paraît défendable, surtout compte tenu de la configuration actuelle de la programmation informatique du SFP.

Toutefois, l'Ombudsman pour les Pensions appelle le SFP à adapter ses programmes informatiques dans de tels cas afin que l'impact mutuel de deux pensions, qui sont à la fois calculées et payées par le SFP, fasse immédiatement l'objet d'un examen, de sorte que le montant total des deux pensions soit lui aussi immédiatement et simultanément payé correctement. Ceci implique bien sûr que les augmentations de pensions minimum soient publiées à temps.

2. Recommandation visant à harmoniser la différence de législation entre les pensions des travailleurs salariés et celle des fonctionnaires en ce qui concerne la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions

Le SFP secteur salarié a pris une nouvelle décision le 16 mars 2020 en matière de pension de survie de salarié. Comme indiqué précédemment, la pension de survie a dû être considérablement augmentée, car à partir du 1er juillet 2015, le droit à la pension est passé d'un montant brut mensuel de 94,79 euros à 739,52 euros !

Cette décision a déclenché une révision du supplément minimum garanti du secteur public, qui a dû être proportionnellement réduit (voir aussi ci-dessus).

L'augmentation de la pension de survie (= arriérés) a été compensée par la diminution du supplément minimum garanti.

Toutefois, il y avait encore des arriérés de pécule de vacances dans le régime des salariés (pour les mois de mai 2016, 2017, 2018 et 2019), en plus d'arriérés mensuels extrêmement faibles en pension de survie salarié⁶.

À la suite de ces nouvelles décisions et des arriérés qui en découlaient, le SFP a informé Mr. Van Voeren de ce qui suit :

⁶ Quelques 3 euros par mois, donc dus quasi intégralement à l'application des règles de cumul ...

DETTES ET SOLDES

Numéro de téléphone gratuit : 1765

Notre référence	Votre référence	Votre courrier du	Date	Annexes
			24/04/2020	

**Votre dette de pension de 128,37 EUR, qui vous a été notifiée le 26/03/2020.
Les arriérés après révision du pécule de vacances (PV) et de la pension de survie salarié (PSS) cumulés avec la pension de retraite des pouvoirs publics (PRP P) à partir du 01/07/2015.
Votre demande de renonciation datée du 08/04/2020.**

Monsieur,

La dette initiale de 128,37 EUR vous a été signifiée le 26/03/2020.

Le 22/04/2020, votre pécule de vacances et votre pension de retraite et de survie ont été revus à partir du 01/07/2015.

Il en résulte un solde d'arriérés positif de 1 936,32 euros.
Ces arriérés sont portés en déduction de votre dette et un solde de 1 807,95 EUR vous est encore versé.

Vous n'avez plus de dette envers le Service Fédéral des Pensions.

Nous considérons que votre dossier est clos.

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

Pour l'administrateur-général,

Ces arriérés ont été payés, mais la dette antérieure de 128,37 euros relative au supplément minimum (en application du délai de prescription de six mois) a été maintenue et a été entièrement déduite des arriérés disponibles (principalement liés aux pécules de vacances). Le solde des arriérés, soit 1.807,95 euros (voir également le commentaire 3), lui a été versé.

Il est clair pour nous que la dette de 128,37 euros (résultant de l'application d'une décision de recouvrement dans laquelle un délai de prescription de 6 mois a été appliqué) peut être retenue à hauteur de 10 % sur les paiements mensuels réguliers futurs de la pension.

En effet, l'article 1410, § 4 du Code judiciaire prévoit que les montants indûment versés peuvent être réclamés à hauteur de 10 % de chaque prestation *ultérieure* versée au pensionné.

Il nous semble particulier que la dette (128,37 euros) soit recouvrée ici sur les arriérés de pécules, quoique payés tardivement, mais qui ne se situent pas durant la période de la dette, et sans que cela ait été notifié à l'intéressé.

L'article 1410, § 4 du Code judiciaire stipule également que *lorsqu'une prestation (ici la pension) est payée rétroactivement* (c'est le cas de la pension de survie dans le régime salarié qui n'a pas été correctement payée dans le passé), le SFP peut déduire « *des sommes échues et non encore payées, au profit de l'organisme ou du service qui a payé indûment, le montant des prestations fournies antérieurement et qui ne peuvent être cumulées avec lesdits avantages* » (ce qu'on appelle aussi compensation de dette).

Nous avons demandé au SFP des informations complémentaires sur cette question lors d'une deuxième médiation.

Le SFP a répondu : « *Le trop-payé a effectivement été déduit en totalité du solde du 22/04/2020. Mais il n'est pas tout à fait correct de parler de compensation de la dette. En fait, la dette a bien été notifiée et cela signifie que 10 % peuvent être récupérés sur les paiements. Il est en outre possible de récupérer sur un solde. Le montant du solde était de 1.936,32 euros. La dette recouvrée s'élevait à 128,37 euros.*

Pour la compensation des dettes, il faut également faire la distinction entre le régime des salariés/indépendants et celui des fonctionnaires. L'article 59 de la loi-programme du 24/12/1976 s'applique encore toujours aux pensions des fonctionnaires. Le passage indiqué en italique souligné permet, pour les pensions des fonctionnaires, le recouvrement intégral des montants indûment versés sur des montants échus et non encore payés.

« Art. 59 § 1. Demeurent acquises à ceux qui les ont reçues, les sommes payées indûment à titre de pension par les pouvoirs et organismes cités à l'article 58 lorsque le remboursement n'en a pas été réclamé dans un délai de six mois à partir du premier jour du mois au cours duquel le paiement a été effectué.

Toutefois, par dérogation à l'alinéa 1er, les montants payés indûment dont le remboursement n'a pas été réclamé dans le délai fixé par l'alinéa 1er ou par le § 2 du présent article, peuvent être déduits, au profit du créancier, des sommes échues et non encore payées dues en matière de pension par ces pouvoirs et organismes ainsi que des sommes échues et non encore payées dues par les organismes visés à l'article 1410, § 4, alinéa 1er, de la loi du 10 octobre 1967 contenant le Code judiciaire.

La déduction ne porte que sur les sommes échues et non encore payées à la date du dépôt de la réclamation prévue à l'article 60. Elle s'opère sur demande écrite adressée par le créancier au débiteur des sommes précitées. Elle est notifiée par lettre recommandée adressée par le créancier à la personne qui a perçu les sommes payées indûment.

La récupération ne peut, en aucun cas, porter sur des montants payés indûment plus de dix ans avant le 1er janvier de l'année qui suit la date du dépôt de la réclamation prévue à l'article 60. (...)

§ 4. Les sommes payées indûment à titre de pension dont le montant total n'excède pas (75,00 EUR), ne sont pas récupérées.

Le montant prévu à l'alinéa 1er est lié à l'indice des prix à la consommation en vigueur au 1er janvier 2003. Il est adapté, au 1er janvier de chaque année, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation de la même manière que les pensions de retraite et de survie à charge du Trésor public. (...) »

L'article 60 dispose : « Art. 60. Outre les modes d'interruption prévus par le Code civil, la prescription est interrompue par une réclamation notifiée au débiteur par lettre recommandée à la poste et contenant;

1° le nouveau montant annuel brut;

2° la mention des dispositions en violation desquelles les paiements ont été faits.

A dater du dépôt de la lettre recommandée, la récupération peut être poursuivie pendant cinq ans. » »

À notre avis, l'interprétation du SFP n'est pas conforme au 2ème paragraphe. En effet, le deuxième paragraphe fait référence aux « montants indûment payés et dont le remboursement n'a PAS été demandé dans un délai de six mois (ou trois ans en cas d'application du § 2) ». Les montants qui ont déjà été recouverts par application d'un délai de prescription de 6 mois ne tombent donc pas sous l'application de ce paragraphe, selon nous, il s'agit ici uniquement d'une dette prescrite.

En outre, le recouvrement ne peut pas se faire comme cela, car : « La déduction est limitée aux montants prescrits et non encore payés à la date d'émission de la créance prévue à l'article 60. La déduction ne porte que sur les sommes échues et non encore payées à la date du dépôt de la réclamation prévue à l'article 60. Elle s'opère sur demande écrite adressée par le créancier au débiteur des sommes précitées. Elle est notifiée par lettre recommandée adressée par le créancier à la personne qui a perçu les sommes payées indûment. »

Mr. Van Voeren n'a pas réceptionné de lettre recommandée l'informant du fait que la dette qui se situe en dehors du délai de 6 mois, c'est-à-dire la dette pour les mois de juillet à septembre 2019 inclus, serait encore recouvrée par le biais de retenues sur les arriérés intervenus entretemps.

En revanche, la décision de récupération initiale se contentait d'indiquer que le délai de prescription de six mois prévu à l'article 59 de la loi-programme du 24 décembre 1976 serait appliqué.

Nous avons donc informé le SFP du fait que, selon nous, la dette prescrite pour les mois de juillet à septembre 2019 avait été recouvrée à tort.

En effet, l'examen détaillé du calcul des arriérés et du solde de 1.807,95 euros nous a permis de conclure que le SFP avait également recouvré la dette prescrite sur les arriérés entretemps générés.

Le SFP a répondu que cela avait effectivement été le cas, la dette prescrite avait été retenue à tort. Le SFP a donc remboursé les montants retenus, soit 83,94 euros, à l'intéressé.

En ce qui concerne la récupération du montant de la pension recouvrée suite à l'application du délai de prescription de 6 mois, sur les arriérés survenus entretemps (les pensions payées rétroactivement), nous émettons les réserves suivantes.

Le SFP indique que, conformément à l'article 1410 du Code judiciaire, on peut retenir 10 % sur les paiements futurs et donc également sur ces arriérés même s'ils ne concernent pas la même période que celle pour laquelle le recouvrement a eu lieu.

La question est donc de savoir s'il s'agit ici d'une interprétation correcte de l'article 1410, paragraphe 4, du Code judiciaire, qui dispose que les montants indûment versés peuvent être récupérés à hauteur de 10 % de toute prestation *ultérieure* versée au pensionné.

En outre, l'article 1410, § 4 du Code judiciaire prévoit que lorsqu'une prestation (ici la pension) est payée *rétroactivement* (c'est le cas compte tenu du fait que la pension de survie dans le régime des salariés n'a pas été correctement payée dans le passé), le SFP peut déduire « *des sommes échues et non encore payées, au profit de l'organisme ou du service qui a payé indûment, le montant des prestations fournies antérieurement et qui ne peuvent être cumulées avec lesdits avantages.* »

Une lettre envoyée à l'intéressé précise que le recouvrement de la dette sera suspendu si une demande en renonciation de récupération de la dette est introduite dans le mois suivant celui de la notification de la dette.

L'interprétation du SFP lue en combinaison avec la phrase ci-dessus pose problème.

Au nom de son père, Mme Van Voeren a demandé la renonciation le 8 avril 2020, soit dans le mois suivant la lettre recommandée.

Avant même de payer les arriérés, le SFP a immédiatement déjà réduit la dette.

Une demande en renonciation de la récupération introduite dans le mois ne peut-elle donc entraîner de suspension ?

Le SFP a seulement répondu que sa demande en renonciation serait examinée.

Compte tenu de la différence de durée de recouvrement de la dette entre l'interprétation du SFP et la nôtre, qui n'était que d'un mois, et vu le faible montant en jeu, nous ne sommes pas intervenus davantage dans cette affaire. En effet, une fois le résultat de la médiation connu, le délai aurait déjà expiré.

Toutefois, l'Ombudsman pour les Pensions note que la législation qui régit la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions diffère entre les pensions des salariés et celles des fonctionnaires. L'Ombudsman recommande donc au législateur d'harmoniser la législation sur ce point.

Il s'agit de l'article 59 de la loi-programme du 24 décembre 1976, qui ne s'applique qu'aux pensions du secteur public et qui permet une plus grande compensation de la dette d'un pensionné en cas d'arriérés survenant plus tard par rapport à l'article 1410 du Code judiciaire.



Informatisation

3
C H A P I T R E

Informatisation

Alors qu'auparavant une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, l'Ombudsman constate maintenant de plus en plus que le calcul et le paiement des pensions sont automatisés.

Ceci présente de nombreux avantages : souvent, des gains en efficacité sont avérés, l'ordinateur ayant l'avantage d'être plus précis dans le calcul que l'homme et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent consacrer le temps de travail ainsi gagné à répondre aux demandes accrues du citoyen.

Par ailleurs, il convient de constater que la détection d'imperfections dans les programmes informatiques nécessite une connaissance très pointue de la réglementation qui régit les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de l'Ombudsman pour les Pensions s'est adapté à cette nouvelle évolution : avec son équipe d'experts, il s'est davantage spécialisé dans la détection des erreurs éventuelles ou des imperfections des programmes informatiques. Quatre exemples de médiation sont explicités ici pour le démontrer.

1. Paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait dans le cadre du regroupement familial

Un couple, dont le mariage a eu lieu à l'étranger et dont l'un des conjoints a la nationalité belge et l'autre la nationalité d'un pays non membre de l'UE, décide de s'installer en Belgique. Le couple bénéficie d'une pension au taux de ménage.

L'inscription dans le registre national du conjoint de nationalité étrangère ne peut être immédiate étant donné que l'administration communale ne dispose pas encore de l'autorisation de rejoindre son conjoint dans le cadre du regroupement familial. Or, le conjoint, qui est belge, a, quant à lui, été immédiatement inscrit au registre national.

Le traitement automatique des données du registre national par le programme informatique du Service fédéral des pensions a conduit à considérer le couple comme séparé de fait pendant un mois.

Après la médiation de l'Ombudsman pour les Pensions, le Service fédéral des pensions reconnaît que le fait que le conjoint ne soit pas immédiatement enregistré à l'adresse de son mari ne signifie pas ipso facto que les conjoints doivent être considérés comme séparés de fait (avec comme corollaire que seule la moitié de la pension au taux de ménage puisse être versée à l'un des conjoints puisqu'ils vivaient auparavant dans un pays avec lequel la Belgique n'avait pas établi de convention bilatérale en matière de sécurité sociale).

Le SFP reconnaît par contre qu'ils remplissent bien les conditions d'octroi d'une pension au taux de ménage, de sorte que celle-ci peut continuer à être payée en totalité. L'inscription séparée dans le registre national pendant un peu moins d'un mois est le résultat de formalités administratives à remplir.

DOSSIER 34485

Les faits

Le 4 avril 2014, Mr. Baeckeland, qui a la nationalité belge, et son épouse Mme Gartimaye, qui a la nationalité nigériane, se sont mariés à Lagos, au Nigeria.

En 2020, ils veulent s'installer définitivement en Belgique. Mr. Baeckeland a fait le nécessaire pour être radié auprès de l'ambassade de Belgique au Nigeria le 3 mars 2020. Il arrive en Belgique le 5 mars 2020.

Sa femme arrive en Belgique le 21 mars 2020. Mr. Baeckeland a déclaré dans sa plainte qu'il était parti pour la Belgique un peu plus tôt que sa femme afin de meubler et de ranger l'appartement qu'ils allaient occuper.

Le 22 mars 2020, Mr. Baeckeland introduit sa demande auprès de l'administration communale de la Ville d'Anvers afin de se réinscrire en Belgique.

Après le contrôle de résidence effectué par la police le 4 avril 2020, il est inscrit au registre de la population, comme l'exige la loi, avec effet rétroactif à la date d'introduction de la demande d'inscription en Belgique, soit le 22 mars 2020.

Mme Gartimaye s'est enregistrée auprès du service de l'immigration de la Ville d'Anvers via le site de la Ville dès le lendemain de son arrivée à Zaventem, soit le 22 mars 2020.

En effet, conformément à la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, le conjoint de nationalité étrangère qui souhaite s'installer avec son partenaire belge en Belgique doit introduire une demande de regroupement familial. La procédure prévoit que le regroupement familial doit nécessairement se faire par l'intermédiaire de l'administration communale de la commune du lieu d'établissement, en l'occurrence par l'intermédiaire du Service des étrangers de la Ville d'Anvers.

Tous les documents nécessaires sont demandés à Mme Gartimaye le 6 avril 2020 afin de pouvoir entamer le traitement informatisé de sa demande de séjour.

Mme Gartimaye y répond le 10 avril 2020.

Le 16 avril 2020, la procédure est officiellement lancée et le dossier transmis à l'Office des étrangers, qui relève du SPF Intérieur. L'Office des Étrangers devra se prononcer ultérieurement sur l'admission, le séjour ou l'éloignement de Mme Gartimaye.

A partir du 16 avril 2020, Mme Gartimaye a été inscrite au registre de la population puisque selon l'article 10ter de la loi du 15 décembre 1980, la date d'introduction de la demande visée à l'article 10bis est la date à laquelle toutes les preuves sont apportées.

Par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers, nous avons été informés du fait que la Ville d'Anvers a confirmé cette date du 16 avril 2020.

Le même jour, le contrôle de l'occupation du logement a été demandée et même effectuée par l'agent de quartier.

Mr. Baeckeland a donc été surpris de constater qu'en raison de ce qu'il appelle une « séparation temporaire de fait », aucune pension au taux de ménage ne lui a été accordée, ce qui a eu pour effet de réduire considérablement le montant de la pension perçue.

Il a également fait remarquer que, selon lui, le délai avait été plus long entre la demande de son épouse via le site du service des étrangers de la Ville d'Anvers et la demande des documents nécessaires et cela en raison du « coronalockdown », puisque ce risque était mentionné sur l'accusé de réception du 29 mars et lui avait été confirmé par la Ville d'Anvers dans le courriel du 7 avril 2020.

Ses contacts avec le Service fédéral des pensions n'ayant pas abouti, Mr. Baeckeland s'est adressé au Service du Médiateur pour les Pensions afin d'obtenir le paiement de la pension au taux de ménage pour le mois d'avril 2020.

Par ailleurs, l'Ombudsman souligne que Mme Gartimaye est en possession de son titre de séjour depuis le 6 novembre dernier, en raison du regroupement familial.

Commentaires

L'Ombudsman pour les Pensions a constaté que le 22 avril 2020, Mr. Baeckeland a réceptionné une

décision du Service fédéral des pensions selon laquelle lui et sa femme ne cohabitaient plus à la même adresse depuis le 22 mars 2020.

L'article 3 § 1 a) de la loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général dispose que la pension au taux de ménage est accordée au salarié dont le conjoint n'exerce pas d'activité professionnelle ou seulement une activité professionnelle autorisée et qui ne bénéficie pas d'une pension de retraite ou de survie ou d'un revenu de remplacement¹.

Toutefois, le SFP invoque l'article 74, 4° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, qui stipule que la séparation de fait des conjoints doit être comprise comme la situation qui se présente lorsque les conjoints ont des résidences principales distinctes, celles-ci étant constatées par les inscriptions aux registres de la population ou au moyen de la fiche d'identification visée à l'article 18ter, et en cas d'absence d'inscription distincte aux registres de la population, lorsqu'un des conjoints est détenu en prison, interné dans un établissement de défense sociale ou un dépôt de mendicité ou fait l'objet d'une mesure de protection prévue à l'article 2 de la loi du 26 juin 1990 relative à la protection de la personne des malades mentaux.

En conséquence, selon ce raisonnement, sa pension au taux de ménage devrait être réduite à une pension au taux d'isolé. En effet, selon le SFP, son épouse ne remplit pas les conditions de nationalité pour obtenir le paiement de la moitié de la pension au taux de ménage puisqu'elle a la nationalité nigériane et que la Belgique n'a pas établi d'accord bilatéral en matière de sécurité sociale avec le Nigeria.

Cependant, en avril 2020, il ne percevait pas 2.168,76 euros mais 1.084,38 euros, soit le taux de ménage divisé par deux.

À partir de mai 2020, la pension au taux de ménage est à nouveau payée intégralement à Mr. Baeckeland. Le registre national montre que Mr. Baeckeland n'était en effet plus enregistré à la même adresse que son épouse pour la période allant du 22 mars 2020 au 16 avril.

L'Ombudsman pour les Pensions a tout d'abord demandé toutes les informations relatives aux inscriptions dans le registre de la population et aux dates des formalités effectuées dans le cadre du regroupement familial par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers.

Sur cette base, l'Ombudsman a pu établir que l'inscription séparée au registre national pour une période d'un peu moins d'un mois résultait des tâches administratives à accomplir. En outre, le couple n'a jamais eu l'intention de divorcer. Sur la base de ces arguments, l'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de verser l'intégralité de la pension au taux de ménage à Mr. Baeckeland au cours du mois d'avril 2020.

Les arguments de l'Ombudsman pour les Pensions s'alignaient par ailleurs sur ceux de l'arrêt de la Cour du Travail de Liège du 10 février 2004 (in casu il s'agissait d'une pension de travailleur indépendant)² : *« La pension de retraite est accordée au taux de ménage à un bénéficiaire marié. Entre dans les conditions d'octroi de la pension au taux de ménage, le bénéficiaire marié dont l'épouse n'est pas encore inscrite à l'adresse de son domicile parce que l'administration communale n'a pas encore été mise en possession de l'autorisation donnée à l'épouse, de nationalité étrangère, de rejoindre son conjoint dans le cadre du regroupement familial. Le fait que l'épouse ne soit pas inscrite à l'adresse de son conjoint n'entraîne pas pour conséquence que les conjoints doivent être considérés comme séparés de fait. »*

Cet arrêt précise que la réglementation qui régit les pensions définit ce que l'on entend par « conjoints séparés de fait » mais ne définit pas ce que l'on entend par « conjoints cohabitants ».

1 Toutefois, un pensionné peut recevoir une pension au taux de ménage tandis que son conjoint reçoit une pension ou une prestation d'un autre régime (travailleurs indépendants ou fonctionnaires) ou en vertu de la législation sur les pensions d'un autre pays ou d'une institution de droit international.

Pour que le pensionné ait droit à la pension au taux de ménage, le conjoint ne peut pas recevoir une pension qui dépasse la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé. Si l'autre prestation est inférieure à la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé, le titulaire de la pension a droit à la pension au taux de ménage, mais le montant de la pension du conjoint en est déduit. Le conjoint a également toujours le droit de renoncer à sa pension au taux d'isolé si la pension au taux de ménage de l'autre conjoint dépasse la somme des deux pensions au taux d'isolé. Le SFP examine également d'office la situation la plus avantageuse, deux pensions au taux d'isolé ou une pension au taux de ménage.

2 Soc. Kron., 2005, afl. 10, p. 6.

Selon la Cour du Travail, la manière dont une séparation de fait doit être prouvée ne peut a contrario servir de seul moyen destiné à prouver la cohabitation.

En effet, selon cet arrêt, une inscription du conjoint dans le registre de l'état civil n'est possible qu'après que la commune ait été en possession de l'autorisation au regroupement familial.

Si l'on ne peut prouver l'absence de séparation de fait qu'au moyen d'une inscription au registre de la population, on doit décider que l'on se trouve dans une situation de « fait du Prince », car la réglementation n'autorise une inscription au registre de la population que lorsqu'une décision de regroupement familial a été prise par l'organe compétent. De plus, il peut s'écouler des mois avant qu'une telle décision ne soit prise.

Conclusion 1

Le SFP a pu prendre en compte les commentaires de l'Ombudsman et y souscrire. Le 25 juin 2020, Mr. Baeckeland a réceptionné une nouvelle décision accordant la pension au taux de ménage pour le mois d'avril 2020. Les arriérés (différence entre la pension au taux isolé et la pension au taux de ménage) lui ont été transférés.

En bref, on ne peut défendre l'idée qu'un pensionné perde des droits parce qu'il se conforme correctement et méticuleusement à une obligation imposée par une autre instance. Lorsque la réglementation prête le flanc à une possible interprétation - ce qui est le cas ici -, il convient de privilégier l'interprétation qui ne fait pas perdre de droits au pensionné.

Conclusion 2

Afin de permettre au pensionné le plus vigilant de (parvenir à) détecter une erreur dans un processus informatisé, la transparence du SFP est très importante. C'est pourquoi l'Ombudsman pour les Pensions souligne ici l'importance des principes de motivation et de diligence.

Examinons d'abord le principe de la motivation. Ici, le principe de motivation exige d'expliquer clairement au pensionné dans la décision de pension la raison pour laquelle les conjoints sont considérés comme séparés de fait.

Par exemple, la décision de pension indique que la séparation de fait découle du fait que les conjoints ne sont pas inscrits à la même adresse dans le registre de la population.

Et en effet, c'est contre ce raisonnement que le pensionné a déposé une plainte car son épouse n'avait pu s'inscrire au registre de la population avant l'indispensable autorisation au regroupement familial.

En ce qui concerne le principe de diligence, il est très important que lorsqu'un pensionné fait des observations, comme dans la présente affaire, celles-ci soient examinées de manière approfondie, ce qui n'a pas eu lieu ici.

2. Contrôle des revenus d'une activité professionnelle exercée par un pensionné : prise en compte des revenus retenus selon le critère social (et pas selon le critère fiscal)

Afin de pouvoir vérifier rapidement si les revenus d'une activité professionnelle dépassent ou non la limite de cumul autorisée avec une pension, le programme informatique du SFP utilise les codes des déclarations de rémunérations de la Dmfa. Or, ces dernières ne reprennent que les revenus professionnels selon le critère social, alors que la réglementation prescrit de prendre en compte les revenus tels que retenus par l'administration fiscale.

En utilisant les revenus de la déclaration Dmfa, le SFP ne peut pas savoir si le salaire du mois de décembre a effectivement été payé en décembre (et doit donc être pris en compte dans les revenus fiscaux de cette année pour le contrôle du cumul de l'activité autorisée avec une pension) ou s'il a été payé en janvier de l'année suivante (et doit donc être pris en compte dans les revenus de l'année suivante). C'est au pensionné à s'en apercevoir ! Le cas échéant, il lui incombe également d'apporter la preuve que ce salaire a pu être versé au cours d'un exercice ultérieur. Suite à l'intervention de l'Ombudsman pour les Pensions, les preuves fournies par le pensionné qui avaient initialement été rejetées par le SFP, ont néanmoins été acceptées.

Les faits

Mr. Huyse bénéficie d'une pension du secteur public. En 2019, il a cumulé cette pension avec une activité de travailleur salarié.

Mr. Huyse a suivi de près les revenus qu'il tirait de cette activité. Il voulait en effet à tout prix éviter que ses revenus ne dépassent la limite annuelle applicable.

Il a donc été surpris de recevoir une lettre du SFP le 16 septembre 2020 l'informant du fait qu'il avait dépassé la limite de cumul autorisée de 5 % en 2019 et que sa pension devrait donc être réduite du même pourcentage pour l'année 2019. Le SFP l'informait en même temps du fait qu'il devrait rembourser les montants perçus en trop.

Mr. Huyse n'était pas d'accord avec le calcul des revenus tel qu'il était effectué par le SFP. Il a alors fourni au SFP un extrait de son compte individuel pour l'année 2019 et la preuve que son salaire du mois de décembre 2019 n'avait été payé qu'en janvier 2020.

Le SFP a d'abord campé sur sa position et l'a informé en octobre 2020 de ce que les montants payés indûment seraient déduits de ses futurs montants mensuels.

A la fin du mois d'octobre 2020, Mr. Huyse contacte l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

À partir de l'année du 65^{ème} anniversaire (ou si l'on peut prouver une carrière d'au moins 45 ans à la date de prise de cours de la pension), la pension peut être cumulée sans restriction avec les revenus d'une activité professionnelle. Si cette condition n'est pas remplie, la pension peut être cumulée avec des revenus provenant d'une activité professionnelle, à la condition que ces revenus ne dépassent pas une certaine limite annuelle.

Pour l'année 2019, la limite annuelle autorisée dans le cas de Mr. Huyse est de 8.172 euros bruts. Il s'agit de la limite annuelle applicable en cas de cumul d'une pension de retraite avec des revenus d'une activité professionnelle en tant que salarié sans charge d'enfant.

L'article 76 de la loi-programme du 28 juin 2013 dispose :

« Pour l'application du présent chapitre :

1° il faut entendre par «activité professionnelle» : toute activité susceptible de produire des revenus professionnels; 2° il faut entendre par «revenus professionnels» : les revenus visés à l'article 23, § 1er, 1°, 2° ou 4°, [2 dans l'article 90, alinéa 1er, 1° bis ou 1° ter]2 ou à l'article 228, § 2, 3° ou 4°, du Code des impôts sur les revenus, coordonné par l'arrêté royal du 10 avril 1992 et confirmé par la loi du 12 juin 1992, (...)

Ne sont pas considérés comme revenus professionnels :

a) le double pécule de vacance;
b) Les arriérés visés à l'article 171, 5°, b) (=) les rémunérations, pensions, rentes ou allocations visées aux articles 31 et 34, dont le paiement ou l'attribution n'a eu lieu, par le fait d'une autorité publique ou de l'existence d'un litige, qu'après l'expiration de la période imposable à laquelle elles se rapportent effectivement) (...)

3° il faut entendre par «activité professionnelle comme travailleur salarié» : une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de travail ou par un statut légal ou réglementaire analogue.

4° il faut entendre par «revenus professionnels comme travailleur salarié» : les revenus professionnels bruts qui proviennent de l'exercice d'une activité professionnelle comme travailleur salarié, (...)

L'examen du dossier montre que le SFP a indiqué dans sa décision que Mr. Huyse a gagné un total de 8.568,53 euros bruts en 2019. En conséquence, il a dépassé la limite annuelle de 5 % et le SFP a réduit le montant de la pension pour cette même année de 5 %.

Cependant, la vérification du calcul des revenus professionnels montre que le SFP a pris en compte les revenus du mois de décembre 2019. Or, le salaire de l'intéressé pour le mois de décembre 2019 ne lui a été versé qu'en janvier 2020.

Comme la législation sur le cumul des revenus à prendre en compte stipule qu'il faut tenir compte des revenus payés au cours d'une année donnée (critère fiscal), l'Ombudsman, comme Mr. Huyse, considère que le SFP a mal calculé les revenus.

Le SFP ne pouvait pas inclure le salaire de décembre 2019 dans les revenus à prendre en compte en 2019 dans le cadre de l'activité autorisée, mais devait bien prendre en compte le salaire du mois de décembre 2018, qui avait été payé en janvier 2019 ! Ce montant était inférieur à celui du mois de décembre 2019.

On soulignera également que la demande en révision de Mr. Huyse pour l'année 2019 sur la base d'une fiche de paie et d'un relevé de compte montrait à l'évidence que le salaire du mois de décembre 2019 avait bien été versé en janvier 2020 (et celui de décembre 2018 en janvier 2019).

Tout ceci est fort compliqué pour un pensionné ! Il convient d'ajouter immédiatement que les revenus retenus par l'administration fiscale n'ont pas non plus été correctement calculés par le pensionné.

Au lieu de réexaminer le dossier suite aux observations de l'intéressé, le SFP a confirmé à Mr. Huyse : « Comme nous sommes obligés de nous baser sur la déclaration multifonctionnelle de votre employeur auprès de SIGEDIS, nous avons pris en compte ces montants déclarés (critère social)³ ».

Nulle part n'est prescrit dans la réglementation que le SFP doit tenir compte des données contenues dans les déclarations de la Dmfa. Au contraire, la loi prescrit que les revenus à prendre en compte sont les revenus retenus comme tels par l'administration fiscale.

Toutefois, la prise en compte des informations contenues dans la déclaration multifonctionnelle présente plusieurs avantages : une activité professionnelle peut ainsi être retracée sans que le pensionné ne doive déclarer l'exercice de cette activité professionnelle au SFP, ce qui évite au pensionné une charge administrative supplémentaire.

En outre, les contrôles peuvent être effectués plus rapidement, de sorte que le pensionné ne le découvre pas subitement après avoir dépassé la limite autorisée durant plusieurs années, ce qui peut entraîner une dette de pension d'autant plus élevée.

Il convient toutefois de noter que l'on ne peut prendre en compte les codes de rémunération figurant dans la déclaration multifonctionnelle que lorsqu'ils sont utilisés pour déterminer les revenus retenus par l'administration fiscale. En effet, le critère fiscal s'applique de manière générale lors de la vérification du travail en plus de la retraite.

Par exemple, les codes de rémunération suivants de la déclaration Dmfa sont pris en compte pour l'activité autorisée pour la vérification parce qu'ils font partie de la rémunération au sens fiscal :

- Code 1 : Il s'agit en fait d'une catégorie résiduelle qui regroupe tous les montants passibles du calcul des cotisations de sécurité sociale, à l'exception de ceux qui relèvent d'un des codes énumérés ci-après. Sont visés, notamment : la rémunération pour des prestations effectivement fournies, le sursalaire, le pécule simple de vacances pour les employés, le salaire garanti en cas de maladie autre que professionnelle ou d'accident autre qu'un accident de travail, la quote-part patronale dans les titres-repas qui ne répondent pas aux conditions d'exclusion, pour autant qu'ils se rapportent aux journées effectivement prestées pendant le trimestre de déclaration.

- Code 2 : Ce code reprend notamment : les primes de fin d'année et les cadeaux en nature. Y sont reprises les primes d'ancienneté, sauf si elles sont liées à l'ensemble des prestations sur la carrière, et non à l'année concernée.

- Code 5 : Il s'agit des primes allouées au travailleur qui limite ses prestations de travail dans le cadre des mesures de redistribution du travail.

- Code 6 : Il s'agit des indemnités pour les heures qui ne constituent pas du temps de travail. Les indemnités pour heures d'inactivité dans le secteur des transports (les heures dites « de liaison ») en sont le principal exemple. Les indemnités de « disponibilité » sont également reprises ici représentant

³ Plus d'information sur les critères social et fiscal dans le Rapport annuel 2019, p. 54 et suivantes et dans notre Rapport annuel 2013, p. 111 et suivantes

la rémunération perçue, pour des heures qui ne sont pas des heures de travail, par des travailleurs qui exercent des activités de transport (pour un employeur qui ne relève pas nécessairement du secteur du transport).

- Code 20 : ce code n'était utilisé que pour les salariés pensionnés et ne sert qu'à contrôler l'activité autorisée. Il s'agit de prestations qui font partie du salaire fiscal, mais sur lesquelles aucune cotisation de sécurité sociale n'est prélevée. Les avantages les plus courants qui relèvent du code 20 sont :

- Le double pécule de vacances pour les employés ;
- Les avantages en nature (par exemple, outils de travail et vêtements de travail) ;
- Les primes versées au personnel des services publics locaux et provinciaux.

En outre, ce code inclut également les coûts spécifiques à l'employeur, tels que :

- Le remboursement des frais de déplacement domicile-travail en transport public ;
- Allocation de mobilité dans le secteur de la construction ;
- Remboursement des frais réellement encourus.

- Code 54 : ce code reprenait le pécule simple pour les ouvriers.

Tous les arriérés de primes et de traitements ou salaires (par exemple, les primes de compétence du secteur public, les arriérés d'augmentation de traitements) ne peuvent pas être automatiquement identifiés par le SFP. Il y a donc un risque qu'ils soient pris en compte en tant que revenus professionnels. La charge de la preuve dans ces cas incombe donc au pensionné.

De même, le salaire du mois de décembre de l'année en question doit être pris en compte lorsqu'il est effectivement versé au cours de ce mois. Si, en revanche, il est versé au début du mois de janvier de l'année suivante, il doit être pris en compte dans cette année.

En effet, les salaires tant d'un ouvrier⁴ que d'un employé⁵ peuvent également être payés après la période pour laquelle ils sont payés, à condition qu'ils soient payés pour le 4^{ème} jour ouvrable après cette période. Il peut être dérogé à cette règle par une convention collective ou par le règlement du travail, de sorte que le paiement a lieu plus tard, avec toutefois la restriction que la date de paiement ne peut être postérieure au 7^{ème} jour ouvrable suivant le mois au cours duquel le travail a été effectué et pour lequel le salaire a donc été gagné.

Là encore, le SFP reconnaît qu'en utilisant les revenus de la déclaration Dmfa, il ne peut pas déterminer si le salaire du mois de décembre a effectivement été versé en décembre. La charge de la preuve que le salaire a pu être versé au cours d'un exercice ultérieur incombe également au pensionné.

Compte tenu du fait que la décision du SFP n'est donc pas conforme à la législation applicable, l'Ombudsman a demandé une révision du dossier.

Conclusion 1

Le SFP a examiné le dossier. Après avoir cessé d'inclure le salaire de décembre 2019 dans les revenus de 2019, mais bien les revenus de décembre 2018, le SFP est arrivé à la conclusion que Mr. Huyse dépassait toujours de 2 % la limite annuelle pour l'année 2019. Il lui a envoyé une nouvelle notification sur cette base.

Enfin, suite à cette nouvelle notification, une enquête complémentaire a été menée sur le montant du salaire pour le mois de décembre 2018, qui a révélé qu'une partie du double pécule de vacances avait été déclarée à tort par l'employeur comme salaire ordinaire pour le mois de décembre 2018 dans la déclaration Dmfa.

En raison de la déclaration Dmfa erronée de l'employeur, le revenu retenu par le service des pensions pour le mois de décembre 2018 - qui a maintenant été pris en compte à juste titre pour le revenu de 2019 - ne correspondait toujours pas au salaire retenu par l'administration fiscale pour le mois de décembre 2018. Afin d'améliorer la situation, une nouvelle décision a été prise par le SFP : le dépassement pour 2019 a finalement été limité à 1 %.

⁴ Le paiement du salaire d'un ouvrier doit en principe avoir lieu en deux paiements par mois, avec un intervalle de maximum 16 jours calendriers.

⁵ Le paiement du salaire d'un employé doit avoir lieu au moins une fois par mois.

Conclusion 2

Là encore, pour permettre au pensionné de détecter une erreur dans un processus informatisé, la transparence du service des pensions est très importante. C'est pourquoi, dans ce cas également, l'Ombudsman pour les Pensions souligne l'importance de justifier la décision et de respecter le principe de diligence après que le pensionné ait signalé une plainte.

Le principe de motivation exige ici que le pensionné comprenne les raisons de la récupération qui prend en compte les revenus professionnels, en s'appuyant sur le critère social alors que la législation exige que les revenus professionnels soient fixés selon le critère fiscal.

En ce qui concerne le principe de diligence raisonnable, il est très important que lorsque le citoyen fait des commentaires, comme c'était le cas dans la présente affaire, ceux-ci fassent l'objet d'une enquête approfondie.

Conclusion générale

Les pensionnés sont demandeurs d'une réglementation qui tienne compte de leur réalité, aussi complexe soit-elle. Cela implique qu'elle soit sophistiquée et comporte de nombreuses exceptions.

L'application, à la multiplicité de la réalité, de cette réglementation affinée avec de nombreuses exceptions induit une nécessaire informatisation. En effet, l'informatisation et l'automatisation devraient rendre le fonctionnement de l'administration plus simple et plus rapide.

Dans la pratique, cependant, l'informatisation va de pair avec la standardisation. Celle-ci, à son tour, exclut en partie la personnalisation, ce qui entraîne un cercle vicieux.

Souvent, pour parvenir à l'automatisation, la situation réelle doit être réduite à un ordigramme composé de questions dichotomiques, blanc ou noir, 0 ou 1 en langage informatique. Mais la réalité est souvent beaucoup plus complexe et ne peut nécessairement être réduite à blanc ou noir ou à 0 ou 1.

En raison de l'informatisation de la prise de décision, le pensionné risque de plus en plus d'être confronté à des décisions qui sont prises presque automatiquement et où l'intervention humaine est réduite au minimum.

Le risque existe alors qu'il soit victime d'une égalité de traitement robotisée dans laquelle l'individualité de sa situation n'est plus prise en compte.

Il risque d'être confronté à des décisions prises sur la base de données obtenues auprès d'autres services publics par un processus hautement automatisé.

Dans de tels cas, il lui est très difficile de vérifier si une décision a été prise sur la base de données correctes.

De plus, si une erreur est commise, il devra en apporter lui-même la preuve.

En bref, en cas d'erreurs dans le système, il devra prouver sa propre innocence. Même s'il se trouve dans une situation particulière, il devra signaler au service des pensions la spécificité et l'individualité de sa situation. Tout le monde n'est pas capable de le faire. Certainement pas les groupes les plus vulnérables de notre société.

Afin de permettre aux plus malins de faire valoir la spécificité de leur situation auprès du service des pensions, la transparence du service des pensions est très importante. C'est pourquoi l'Ombudsman pour les Pensions rappelle ici, encore une fois, aux services des pensions l'importance du principe de motivation et de diligence.

Le principe de motivation exige ici que le pensionné sache clairement comment la décision de pension a été prise.

Lorsqu'un pensionné fait des observations sur la spécificité de son cas ou sur le soupçon d'une erreur dans la décision, il est important que celles-ci soient examinées de manière approfondie afin que le principe de diligence soit respecté.

3. Attestation en matière de maladie et d'invalidité erronée pour les bénéficiaires d'une pension du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer à la charge de l'ONSS envoyée par le SFP

L'Ombudsman pour les Pensions a constaté que, pour un retraité qui ne bénéficiait que d'une pension de sécurité sociale d'Outre-Mer, le SFP avait transféré une attestation de maladie et invalidité erronée au Collège Intermutualiste alors que cette personne ne bénéficiait pas d'une pension payée par le SFP. En conséquence, cette personne n'était plus considérée comme une personne à charge pour l'assurance maladie. De plus, bien que cela n'ait pas eu de conséquences sur l'assurance obligatoire, cela l'a par contre obligée à payer indûment des cotisations pour l'assurance complémentaire. Le SFP a reconnu avoir établi par erreur une attestation AMI et en a informé le Collège Intermutualiste. L'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de détecter et de rectifier toutes les erreurs similaires.

DOSSIER 34220

Les faits

Depuis le 1er janvier 2018, Madame Larcier bénéficie d'une pension de l'ONSS, octroyée pour une période de travail en tant qu'expatriée d'environ 4 ans (1974-1978).

Cependant, depuis que cette pension a été octroyée, sa mutuelle n'a plus voulu la considérer comme « personne à charge » pour la couverture soins de santé. En effet, en mars 2018, le Collège Intermutualiste avait reçu une attestation du SFP avec le « code 01 », en principe réservé aux carrières du secteur privé de plus d'un tiers d'une carrière complète. Cette information a contraint la mutuelle à la considérer comme titulaire.

Cela n'a eu aucune conséquence pour l'assurance maladie obligatoire, mais l'intéressée a dû commencer à payer une cotisation pour l'assurance complémentaire.

En 2018, Madame Larcier a demandé au SFP de corriger ces informations et d'envoyer une attestation rectificative à la mutuelle. En juillet 2018, le SFP a répondu qu'il ferait le nécessaire pour annuler l'attestation erronée.

Cependant, deux années plus tard, la pensionnée apprend que son dossier n'est toujours pas en règle car sa mutuelle n'a toujours pas reçu d'attestation rectifiée du SFP.

L'enquête de l'Ombudsman auprès du SFP a révélé que la rectification promise n'avait pas eu lieu. Le SFP s'est excusé pour cette erreur.

Il a également contacté l'INAMI. Le SFP a envoyé à cet organisme un courrier attestant que Madame Larcier ne bénéficiait pas d'une pension payée par le SFP.

Une enquête interne a également été ouverte, qui a montré que le SFP avait en effet délivré à tort une attestation avec le code 01 en 2018, alors que l'établissement de cette attestation relevait en réalité de la compétence de l'ONSS.

Début avril 2020, le SFP a alors recontacté l'INAMI pour confirmer que seule l'attestation de soins de santé de l'ONSS pouvait être prise en compte. La mutuelle, à son tour, a également contacté l'INAMI et lui a fourni l'attestation de l'ONSS.

Finalement, la mutuelle a modifié l'affiliation de Madame Larcier en la considérant à nouveau comme « à charge » de son mari en matière de soins de santé.

Commentaires

Notre enquête a révélé un manque de coordination entre le SFP et l'ONSS sur le plan des attestations de maladie-invalidité.

Dans un mail d'avril 2020, l'ONSS avait précisé ceci :

« L'ONSS, service de la Sécurité sociale d'Outre-mer n'émet pas d'attestation électronique de ce genre pour la simple et bonne raison qu'il n'est pas connecté au réseau électronique qui émet et qui reçoit ce type d'attestation »

(attestation A101). Nous n'émettons que des attestations de droit (type A101) sur papier et ce depuis le 1er janvier 2019⁶.

Par contre, il y a quelques années, le Cadastre des Pensions [du SFP] a émis, erronément et de son propre chef, ce type d'attestation pour des pensions versées par la Sécurité sociale d'Outre-Mer alors qu'il n'avait pas la compétence pour ce faire.

Après avoir constaté plusieurs cas, nous avons envoyé un courrier circonstancié au Service du Cadastre des Pensions du Service fédéral des Pensions afin qu'il mette fin à cette pratique. »

Conclusion

Dans la période précédant l'année 2019, il y a eu un problème administratif pour des cas tels que celui de Mme Larcier, car le SFP a incorrectement délivré des certificats au Collège Intermutualiste pour les bénéficiaires d'une pension du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer.

Ceci nous amène à nous poser des questions pour les autres cas potentiellement impactés (prises de cours avant 2019). Pour éclaircir ce point, nous avons poursuivi notre enquête auprès des deux services concernés.

L'ONSS a confirmé que les problèmes rencontrés par Madame Larcier trouvaient leur cause uniquement dans l'émission erronée d'une attestation électronique par le SFP. Par ailleurs, cet organisme se trouve dans l'incapacité de recenser le nombre d'attestations émises à tort par le SFP. C'est en 2017 que le premier cas a été signalé par l'ONSS au SFP.

L'Ombudsman a interrogé le SFP le 21 août pour savoir ce qui s'était exactement passé avec ce type de dossiers. Il a en outre demandé si le nombre de dossiers concernés pouvait être évalué et si les cas concernés pouvaient être identifiés. Enfin, il a demandé au SFP s'il envisageait une forme de correction pour ces dossiers.

Ces questions ont été soumises au service ICT du SFP, mais nous n'avons pas encore obtenu de réponse au moment de rédiger ces lignes.

Nous terminons cette analyse en revenant sur un commentaire publié dans notre Rapport annuel 2018 (pp. 83-88). Il portait sur un problème assez proche, qui visait le cas des attestations soins de santé pour les fonctionnaires pensionnés ayant une carrière de moins d'un tiers d'une carrière complète. Il se fait que les attestations AMI électroniques du SFP pour une personne titulaire d'une pension de fonctionnaire indiquent toujours «+ 1/3» d'une carrière de pension complète, quelle que soit la carrière réellement prestée.

Le fonctionnaire retraité dans cette situation ne peut donc pas être reconnu comme personne à charge auprès de sa mutuelle, et est obligé de payer, comme un titulaire ordinaire, des cotisations d'assurance complémentaire.

L'Ombudsman a plaidé en 2018 auprès du SFP pour qu'il adapte sa programmation, mais le service de pension n'a pas voulu s'y plier, en se retranchant derrière l'absence d'une définition claire dans le chef de l'INAMI de la notion de «pension correspondant à une carrière professionnelle de moins d'un tiers d'une carrière complète (ou considérée comme telle)».

Depuis le 1er janvier 2019, la législation en matière de couverture soins de santé a été modifiée, de sorte que seuls les fonctionnaires pensionnés avant cette date (avec moins d'un tiers d'une carrière complète) sont encore concernés par le problème.

Nous invitons le lecteur à (re)parcourir ce texte, tout en précisant qu'à ce jour, le problème n'est pas résolu, car l'INAMI n'a toujours pas donné d'instructions claires en la matière.

⁶ La délivrance d'attestations par l'ONSS depuis le 1er janvier 2019 découle de la loi du 21 décembre 2018 portant des dispositions diverses en matière sociale (Chapitre 12 « Modifications en matière de sécurité sociale d'Outre-Mer »). L'article 71 de cette loi prévoit le transfert au régime belge d'assurance maladie des pensionnés du régime de l'OSSOM lorsqu'ils résident dans l'EEE et en Suisse. Les pensionnés du régime d'Outre-Mer résidant hors EEE et hors Suisse continuent à bénéficier du remboursement de leurs soins de santé dans le régime géré par l'ONSS.

Le constat que nous faisons est qu'à ce jour, il y a encore plusieurs centaines de retraités qui paient une cotisation à la caisse d'assurance maladie pour leur assurance complémentaire alors qu'ils pourraient en être exemptés.

4. Défaut d'adaptation du précompte professionnel lors de la conversion d'une pension du taux de ménage au taux d'isolé pour personne seule pendant les premiers mois suivant l'introduction du paiement unique (début 2019)

Cette discussion s'inscrit dans le cadre du problème général des erreurs découvertes par l'Ombudsman pour les Pensions dans la programmation informatique de la retenue à la source du précompte professionnel sur les pensions. Nous y avons déjà prêté attention dans les Rapports annuels précédents⁷.

Nous avons notamment réceptionné une plainte d'un retraité qui avait reçu une déclaration fiscale l'obligeant à rembourser environ 6.000 euros sur ses revenus de 2019 (exercice d'imposition 2020). Au cours de notre enquête, il est apparu clairement que la retenue à la source sur la pension était trop faible. Et ceci alors que toutes les données étaient disponibles pour la prélever correctement à la source. Cette erreur semble être due au fait qu'au début du paiement unique, du 1er janvier 2019 au 13 mai 2019 inclus, les contrôles internes qui sont utiles pour retenir le précompte correct n'ont pas eu lieu. Entretemps, le SFP a pu rétablir ces contrôles internes pour ces dossiers, de sorte qu'à partir de ce moment, la retenue de précompte à la source sur les revenus professionnels a de nouveau été correctement effectuée. Comme nous l'avons déjà indiqué dans nos Rapports annuels, l'Ombudsman pour les Pensions continue à s'efforcer de faire en sorte que, dans le plus grand nombre de cas possible, le précompte sur les revenus professionnels soit automatiquement et correctement calculé sans que le retraité ait à fournir la moindre information.

DOSSIER 34824

Les faits

Mme De Koninck est âgée de 75 ans et bénéficie d'une pension mixte, secteur public et secteur salarié.

Au cours de l'année 2020, elle se voit notifier un impôt d'environ 6.000 euros sur ses revenus de pension de 2019. Fin février 2020, elle prend contact par téléphone avec le SFP concernant les retenues fiscales qui sont effectuées sur sa pension.

Après avoir déposé une plainte écrite auprès du SFP, elle prend contact avec l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

Le fait que Mme De Koninck soit confrontée à une régularisation d'impôt assez importante laisse accroire que la retenue à la source sur la pension n'a pas été suffisante.

Nous avons donc vérifié la retenue de précompte effectuée à la source sur la pension de Mme De Koninck à l'aune des dispositions réglementaires pertinentes.

Le SFP doit retenir le précompte professionnel selon les règles et barèmes du précompte professionnel établis par le SPF Finances⁸.

Il y est notamment prévu au Chapitre 1, Généralités, Section 2 - Réductions pour charge de famille :

« 1.7. Situation de famille

Pour l'application du précompte professionnel, on entend :

1° par conjoints : les personnes mariées qui ne se trouvent pas dans une des situations visées sub 2°, b;

2° par isolés :

a) les personnes non mariées;

b) les personnes mariées :

7 Rapport annuel 2017, p. 53 et suiv. Cohabitation légale avec partenaire à charge : erreur de précompte professionnel.
Rapport annuel 2019, p. 83, point 6. Décès du conjoint. Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public.
RA 2019, p. 91: Calcul erroné du précompte par le SFP dans le cas d'un enfant handicapé de plus de 25 ans
RA 2019, p. 94: Carrière mixte dont au moins une n'est pas payée par le SFP – Application non-immédiate des nouveaux barèmes de précompte professionnel à partir de janvier

8 Arrêté royal modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (pris chaque année)

- pour l'année du mariage ou de la déclaration de cohabitation légale;
- pour l'année au cours de laquelle les cohabitants légaux contractent mariage, ils restent considérés comme conjoints, sauf si la déclaration de cohabitation légale a été faite la même année;
- à partir de l'année qui suit celle au cours de laquelle une séparation de fait est intervenue, pour autant que cette séparation soit effective durant toute la période imposable;
- pour l'année de la dissolution du mariage ou de la séparation de corps, ou de la cessation de la cohabitation légale;
- qui sont des habitants du Royaume, lorsque le conjoint recueille des revenus professionnels qui sont exonérés conventionnellement et qui n'interviennent pas pour le calcul de l'impôt afférent aux autres revenus du ménage, pour un montant supérieur à 11.100 EUR par an;
- qui sont des non-résidents, lorsqu'un seul des conjoints recueille en Belgique des revenus soumis à l'impôt et que l'autre conjoint a des revenus professionnels de source belge qui sont exonérés conventionnellement ou des revenus professionnels de source étrangère, d'un montant supérieur à 11.100 EUR par an.

Pour déterminer le montant de la réduction du précompte professionnel pour charges de famille, la situation de famille à envisager dans le chef du bénéficiaire des revenus est celle qui existe au 1er janvier de l'année du paiement ou de l'attribution des revenus.

Le débiteur du précompte professionnel :

- peut toutefois, en cas de modification de la situation de famille dans le courant de l'année, tenir compte de la nouvelle situation à partir du moment où le changement lui est signalé;
- doit cependant tenir compte de la situation de famille qui lui serait communiquée par l'Administration générale de la fiscalité et ce, à partir du premier paiement ou de la première attribution de revenus au cours du deuxième mois qui suit la communication. »

Il existe deux types de barèmes d'imposition. Le barème I s'applique lorsque le bénéficiaire des revenus est un *isolé* ou lorsque le conjoint du bénéficiaire des revenus perçoit également des revenus professionnels propres (pension au taux d'isolé). Le barème II s'applique lorsque le titulaire bénéficie d'une pension au taux de ménage. Dans l'échelle II, le précompte est considérablement moindre.

Mme De Koninck bénéficie d'une pension mixte, soit une petite pension de salarié et une pension du secteur public. Son mari bénéficie également d'une pension du secteur public. Le précompte sur la pension du secteur public de l'intéressée était correctement établi selon le barème I au taux d'isolé jusqu'en décembre 2018.

Lorsque le paiement unique⁹ est entré en vigueur, sa pension a été répertoriée comme étant au taux de ménage. Le barème d'imposition II a donc alors été appliqué parce que c'est celui qui lui était appliqué - bien que fautivement - sur sa pension de salarié.

Mais en avril 2019, une nouvelle décision d'attribution est notifiée qui rectifie à juste titre sa pension de salarié au taux de ménage de 18,24 euros par mois par une pension au taux d'isolé de 14,59 euros par mois à partir du 1er mai 2019. En effet, son conjoint bénéficiait lui aussi d'une pension personnelle (du secteur public). Le paiement de la pension de salarié a donc été ajusté au montant au taux d'isolé à partir du 1er mai 2019.

Malheureusement, le passage au paiement unique n'a pas automatiquement entraîné l'adaptation correcte du barème d'imposition du barème II au barème I, même à partir du 1er mai ! En clair, le précompte a continué à être prélevé sur la base du barème II, sur ses deux pensions !

Comme son nom l'indique, le précompte professionnel est une avance sur l'impôt qui sera finalement dû. Le précompte doit donc refléter l'impôt final le plus fidèlement possible afin d'éviter, dans la mesure du possible, des paiements ou remboursements supplémentaires.

Nous avons donc demandé au SFP pour quelle raison le précompte n'avait pas été ajusté correctement au moment où la pension de salarié avait été correctement identifiée comme pension à imposer au taux d'isolé. Nous étions d'avis que cela aurait dû avoir lieu automatiquement¹⁰.

⁹ La mise en paiement en une fois de l'ensemble des pensions dans les régimes des travailleurs salariés, indépendants et des fonctionnaires via le paiement unique a déjà été largement commenté dans notre Rapport annuel 2019, pages 88 et suiv. (Projet du paiement unique).

¹⁰ Voir aussi notre Rapport annuel 2019, p. 83, 6. Décès du conjoint. Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public.

Le SFP a répondu qu'avant l'introduction du paiement unique qui a eu lieu en janvier 2019, les deux pensions de Mme De Koninck faisaient l'objet de deux précomptes différents.

Lors de la transition vers le paiement unique, le SFP a toujours appliqué le barème de précompte le plus avantageux pour la pension de salarié et la pension du secteur public lorsque le barème de précompte n'était pas le même. En raison du grand nombre de dossiers, il n'a pas été possible selon le SFP d'examiner immédiatement tous ces dossiers individuellement. En conséquence, à partir de janvier 2019, Mme De Koninck a bénéficié à tort du barème du taux de ménage sur l'ensemble de ses pensions.

Lorsque le barème appliqué sur la pension d'un salarié est converti du taux de ménage au taux d'isolé, le programme informatique du SFP effectue des contrôles internes. Toutefois, en raison d'une certaine complexité, le barème du précompte ne peut pas toujours être automatiquement ajusté par le programme informatique lorsque cela s'impose. Le programme informatique détecte les éventuelles contradictions, mais si une modification effective du barème du précompte est nécessaire, une action manuelle reste indispensable.

Concrètement, dans le dossier de Mme De Koninck, cela signifie que la conversion au bon barème I n'a pas pu avoir lieu automatiquement, mais qu'en principe, lorsqu'il y a une révision du droit du taux de ménage vers le taux d'isolé, le programme de paiement effectue des contrôles internes.

Le programme signale ensuite qu'une action manuelle est nécessaire pour ajuster la situation fiscale correctement.

Cependant, suite à l'introduction du paiement unique, ces contrôles ont été supprimés du 1er janvier 2019 au 14 mai 2019. C'est pourquoi le barème d'imposition n'a pas été modifié, à tort. Le 15 mai 2019, le signal a été réactivé et les premiers workflows avec le signal « vérifier si la retenue à la source est correcte » ont été traités.

Tous les workflows qui n'avaient pas été créés, soit environ 5.000¹¹, l'ont ensuite été et traités manuellement.

Finalement, l'adaptation au taux d'isolé (barème I) pour Mme De Koninck n'a eu lieu qu'à partir de mars 2020 ! Son précompte est subitement passé de 230,95 à 597,30 euros. L'origine de cette imposition élevée est donc claire. En outre, ses pensions ont également fait l'objet d'une cotisation de solidarité¹² correctement prélevée à partir de cette date. L'ajustement du barème de précompte dans le dossier de Mme De Koninck a découlé de la création d'un workflow le 25 janvier 2020.

Il a donc fallu 11 mois (d'avril 2019 à mars 2020) avant que le SFP ne rectifie sa situation fiscale.

Même si cela ne le dédouane pas d'une erreur dans ce dossier, le SFP ajoute immédiatement que dans les lettres qui mentionnent les modifications apportées aux montants, le SFP explicite toujours les éléments qui ont été pris en compte pour procéder au calcul du brut au net. Le SFP en conclut que les pensionnés pourraient assez facilement contribuer à vérifier si le barème de précompte a été correctement appliqué.

Lors de la conversion de la pension du taux de ménage au taux d'isolé au 1er mai 2019, une lettre relative à la situation brute nette et aux éléments la déterminant a effectivement été postée via Mypension à l'attention de Mme De Koninck, le 24 avril 2019.

La lettre indique que le barème fiscal II est appliqué à sa pension. La lettre précise également que ce barème s'applique aux conjoints et cohabitants légaux dont le partenaire n'a pas de revenus professionnels personnels. La lettre ne mentionne pas que le partenaire ne peut, en principe¹³, pas non plus bénéficier d'une pension. À notre avis, le barème de précompte incorrectement appliqué n'est pas si facile à détecter par l'intéressé(e).

A tout ceci s'ajoute le fait que Mme De Koninck n'a pas explicitement opté pour la communication par

11 Notons que même si un workflow est créé à la suite d'une modification d'un élément déterminant pour le précompte professionnel, cela n'entraîne pas de modification de précompte professionnel dans la plupart des dossiers.

12 Le calcul de la cotisation de solidarité est lié au barème de précompte professionnel.

13 Si le cohabitant bénéficie d'une petite pension, ceci n'empêche pas l'application du barème II.

courrier. De ce fait, sa situation relève du principe du « digital par défaut ». Et donc, à défaut pour elle¹⁴ d'avoir encodé une adresse électronique, le SFP n'est pas en mesure de lui envoyer un courriel l'avertissant du fait qu'une lettre a été postée pour elle dans son Mypension, ce qu'elle ignorait en effet complètement.

Comme mentionné dans le Rapport annuel 2019¹⁵, une grande responsabilité - et nous devons reconnaître que cela est parfois inévitable - incombe au retraité en ce qui concerne l'application correcte du précompte professionnel.

En effet, le pensionné est invité à signaler tout changement dans les éléments qui influencent les retenues sur sa pension¹⁶.

Le fait que cette responsabilité incombe aux pensionnés échappe à une grande partie d'entre eux car cela dépasse leur compréhension ou alors parce que beaucoup sont convaincus, à tort, du fait que le service des pensions est en possession de toutes les données nécessaires pour calculer correctement le précompte.

La preuve en est que, dans la période allant de janvier au 14 mai 2019, seuls 60 pensionnés ont contacté le SFP pour lui demander si leur précompte était correct compte tenu du changement apporté à un élément déterminant.

L'Ombudsman pour les Pensions invite donc les services des pensions à poursuivre leurs efforts pour détecter eux-mêmes le plus grand nombre possible d'éléments déterminants pour le précompte en alimentant leurs fichiers avec des données provenant d'autres services publics (les données du registre national, les enfants à charge, les pensions payées par un autre service des pensions, les allocations de chômage, l'exercice d'une activité professionnelle qui se retrouvent dans les déclarations Dmfa).

Dans ce contexte, nous faisons également référence au principe du « only once », exprimé dans la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.

Le principe de la collecte de données uniques est l'un des moyens essentiels de simplifier les différentes procédures ou formulaires publics obligatoires pour les citoyens et les entreprises. L'un des objectifs de ce principe est d'éviter aux citoyens de devoir fournir sans cesse les mêmes données d'identification dans le cas où ces données ont déjà été transmises à une autre administration.

L'objectif de la loi est d'ancrer la réutilisation des données déjà disponibles dans des sources authentiques (principe de la collecte unique de données/only once principe) dans le fonctionnement des services publics fédéraux et de stimuler l'utilisation des formulaires électroniques en les assimilant pleinement à la valeur des formulaires papier.

En outre, cette loi prévoit la possibilité de faire adapter la législation existante et les formulaires des organismes fédéraux qui seraient en violation à la loi.

Dans la pratique, il n'est toutefois pas encore possible d'obtenir (immédiatement) - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - toutes les informations nécessaires au service des pensions pour calculer correctement le précompte professionnel (par exemple les revenus professionnels du conjoint).

Le (futur) pensionné reste encore, pour certaines données, la seule source d'information où obtenir des renseignements complets et corrects.

Par conséquent, l'Ombudsman pour les Pensions conseille néanmoins aux pensionnés de bien vérifier les lettres expliquant la modification de leur pension versée et de communiquer efficacement les changements qui auraient eu lieu dans les éléments qui interviennent pour calculer le précompte professionnel et qui auraient été demandés par le SFP (par exemple, en ce qui concerne les enfants à charge).

¹⁴ En 2012, lorsque le SFP a signalé dans un avis de paiement que la correspondance se ferait désormais par voie numérique, l'intéressée n'a pas informé le SFP qu'elle souhaitait continuer à recevoir la correspondance par courrier.

¹⁵ Voir Rapport annuel 2019, p. 93

¹⁶ Il est à noter qu'il y a des années, l'intéressée n'avait pas signalé à l'ONP que son partenaire bénéficiait d'une pension de fonctionnaire à charge du SdPSP et que, de ce fait, elle avait en fait bénéficié à tort d'une pension au taux de ménage à charge de l'ONP.

Enfin, nous précisons que, suite à l'enquête menée, l'Ombudsman pour les Pensions a transféré cette question au Médiateur fédéral chargé du fonctionnement des autorités fiscales afin que ce dernier puisse vérifier l'exactitude de l'imposition fiscale finale.



*Récupération auprès du pensionné
de montants indus de pension :
remboursement en net ou en brut ?*

4

CHAPITRE

Récupération auprès du pensionné de montants indus de pension : remboursement en net ou en brut ?

Si un montant de pension a été indûment payé à un pensionné par le service des pensions, la question se pose de savoir comment le service des pensions doit récupérer ce montant : est-il limité au montant net effectivement reçu par le pensionné ou celui-ci doit-il en rembourser le montant brut imposable (c'est-à-dire également le précompte professionnel retenu à la source et qu'il n'a pas perçu du service des pensions) ? En effet, ni la cotisation AMI de 3,55 % ni la cotisation de solidarité ne peuvent être récupérées.

Le SFP opte généralement pour un recouvrement des montants bruts. En conséquence, le pensionné doit rembourser au service des pensions un montant supérieur à celui qu'il a réellement perçu du service des pensions, alors qu'en fait, il n'en a jamais perçu réellement que le montant net. Le précompte est prélevé à la source sur la pension et payé sous forme d'avances à l'administration fiscale qu'elle déduira du futur impôt sur les personnes physiques. Tant que le pensionné n'a pas encore reçu en retour sa déclaration fiscale pour l'année au cours de laquelle la récupération a eu lieu, il débourse donc plus que ce qu'il a reçu. Ceci n'est pas conforme au contenu de la circulaire de l'administration fiscale qui règle ce point. Selon cette circulaire, jusqu'au 31 juillet de l'année suivant le paiement indu, seul le montant net de la pension est recouvré.

L'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'aligner sa pratique de recouvrement sur la procédure de régularisation fiscale telle que définie dans cette circulaire.

DOSSIERS 34346 - 35023

Les faits

Depuis le 1er janvier 2013, Mr. Vandermeulen bénéficie d'une pension de survie du secteur public et d'une petite pension de survie de salarié.

Comme il atteindra l'âge de la pension le 28 février 2020, le SFP a donc dû ouvrir un dossier à son nom pour procéder à l'enquête pour sa pension de travailleur salarié, et cela 15 mois avant cette échéance.

Par la décision du 13 mars 2019, le SFP accorde sa pension à partir du 1er mars 2020 et confirme en même temps la suspension de la pension de survie de travailleur salarié à partir du 1er mars 2020 en application des règles de cumul.

Mr. Vandermeulen s'attendait également à recevoir une décision recalculant sa pension de survie du secteur public à partir du 1er mars 2020 suite à l'octroi de sa pension de retraite.

Ce n'est qu'à la fin du mois de mars 2020 qu'il reçoit une décision de révision de sa pension de survie du secteur public. Cette pension est également réduite à partir du 1er mars 2020. En outre, cette décision de révision indique qu'une dette va naître qu'il devra rembourser.

Fin avril, il reçoit un décompte de la récupération pour le SFP. Il s'agit de l'indu en pension de survie du secteur public, exprimé en montant brut imposable.

Mr. Vandermeulen ne peut pas accepter le fait que le SFP, pour couronner le tout, lui réclame maintenant également le précompte retenu à la source, alors qu'il n'a pas du tout perçu ce montant. S'il rembourse ce précompte, il ne pourra pas le récupérer auprès du Fisc avant la fin de l'année 2021 au plus tôt.

Dans le cas de Mme Braeckveldt, le recouvrement d'un montant brut lui a également été signifié.

Mme Braeckveldt fait l'objet d'une récupération en septembre 2018 de pensions payées indûment au cours de l'exercice 2016 en raison du dépassement des limites de cumul autorisées. À la suite d'un changement dans sa situation de cumul, le montant à récupérer est revu, de sorte qu'elle doit finalement moins rembourser. Lors du décompte, le SFP se fourvoie. En effet, en avril 2019, le SFP lui notifie le paiement d'arriérés pour un montant de 742,83 euros nets. Presque immédiatement après avoir payé ce montant, le SFP se rend compte de son erreur. En lui payant 742,83 euros, Mme Braeckveldt a en réalité perçu deux fois le montant mensuel de pension auquel elle pouvait prétendre. Cependant, ce n'est pas le montant de 742,83 euros (c'est-à-dire le montant que Mme Braeckveldt avait effectivement perçu en trop), qui lui est réclamé mais la somme de 1.062,43 euros, soit le montant net payé à tort une seconde fois, complété du précompte, soit le montant brut imposable.

Mme Braeckveldt se demande pourquoi aucun montant net n'a été réclamé¹.

Commentaires

A titre préliminaire, il convient de préciser que le SFP devait démarrer l'examen des droits à pension de Mr. Vandermeulen quinze mois avant d'atteindre l'âge de la pension (28 février 2020).

La Charte de l'assuré social stipule qu'une décision de pension doit être prise dans les 4 mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office et prévoit 4 mois supplémentaires pour sa mise en paiement.

Par la décision du 13 mars 2019, le SFP secteur salarié lui notifie une pension accordée à partir du 1er mars 2020. Simultanément, la pension de survie du régime salarié est suspendue à partir de cette même date en raison des dispositions relatives au cumul.

La décision du SFP secteur public concernant la pension de survie du secteur public (application des règles de cumul) aurait également dû être prise dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social. Cependant, le SFP secteur public n'a pas été immédiatement informé de l'examen de la pension dans le régime des salariés. Un manque de coordination entre les deux services est à l'origine du problème. La question que nous allons aborder plus en détail ici est de savoir si le SFP doit recouvrer le montant net ou (imposable) brut en cas de perception indue d'une pension.

Tout d'abord, procédons à une définition claire de certains concepts. Si le SFP ne récupère que le montant indûment payé, il y a un recouvrement net². Si, en plus du montant indûment payé, le SFP récupère également le précompte professionnel, il y a un recouvrement brut³. Les cotisations AMI et de solidarité indues ne peuvent pas être récupérées. Dans ce texte, les notions de recouvrement brut et net ne concernent donc que le recouvrement du précompte professionnel et non le recouvrement de ces cotisations⁴ indûment payées.

L'article 14 § 2 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013⁵ prévoit en effet que si le SFP établit qu'une erreur matérielle a été commise lors de la détermination de la retenue, il corrige d'office l'erreur. Si l'erreur a donné lieu à une retenue insuffisante, le SFP ajuste le montant de la retenue à partir du premier paiement suivant la date à laquelle l'intéressé a été informé du montant de la nouvelle déduction et de sa méthode de calcul.

1 Nous n'avons réceptionné la plainte de Mme Braeckveldt qu'en décembre 2020. Nous ne pouvions hélas plus résoudre son problème du fait que le décompte par le fisc avait déjà eu lieu pour les revenus de 2019 (voir plus loin).

2 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n) 28/2009, 2; W. VAN EECKHOUTTE, *Socialezekerheidsrecht met fiscale notities 2019-2020*, II, Malines, Kluwer, 2019, 2070.

3 *Ibid.*

4 Nous pourrions donc également parler d'un « semi-brut ».

5 Arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions

En bref :

Montant brut de pension
- Cotisation AMI
- Cotisation de solidarité
= Montant imposable de pension
- Prélèvement professionnel
= Montant net de pension

En vertu de l'article 249 du CIR 1992, l'impôt sur les revenus professionnels (et de remplacement, comme la pension) est prélevé par anticipation par le SFP. Le législateur appelle cela le prélèvement professionnel⁶. Le prélèvement professionnel retenu à la source sur le montant imposable est une avance sur l'impôt des personnes physiques⁷. Le prélèvement professionnel est dû en raison du paiement ou de l'octroi de revenus imposables⁸. Le paiement ou l'octroi de pensions a pour effet que le prélèvement devient exigible⁹.

Sur la base de l'article 270, 1° du Code des Impôts sur les Revenus 1992, le SFP est redevable du prélèvement professionnel au SPF Finances¹⁰. Cet article stipule notamment ce qui suit : « *Sont redevables du prélèvement professionnel: 1° les contribuables visés aux articles 3, 179 ou 220, qui, à titre de débiteur dépositaire, mandataire ou intermédiaire, paient ou attribuent en Belgique, ou à l'étranger des (...) pensions (...)* »¹¹.

Le SFP retient donc un prélèvement professionnel à la source sur la pension imposable et paie ensuite au pensionné le montant net de sa pension¹². Le SFP paie ensuite le prélèvement dû au SPF Finances. Sur la base de l'article 296 du Code des impôts sur les revenus 1992, le Fisc procède ensuite à la vérification de son calcul à l'impôt des personnes physiques¹³.

Le tableau des paiements ci-dessous clarifie ce qui s'est exactement passé. Le droit mensuel correct apparaît en avril. En mars, il y a clairement eu un surpaiement, ce qui a entraîné le calcul de la dette (dans la dernière colonne).

6 Art. 249, 2ème al. du CIR 1992.

7 SFP, Du Brut au Net, <https://www.sfpd.fgov.be/fr/paiement/brut-net> (consultation du 23 mars 2020); E. Van de Velde et M. Wilms, "Fiscaliteit inzake de eerste en tweede pensioenpijler in het licht van de recente hervormingen", TSR 2019, afl. 3, (444) 453.

8 Art. 273, 1° WIB 1992; D. Heylen et I. Verreyt, *Sociaal recht in essentie*, Antwerpen, Intersentia, 2018, 418.

9 D. Heylen et I. Verreyt, *Sociaal recht in essentie*, Antwerpen, Intersentia, 2018, 418.

10 D. Deschrijver, *Bedrijfsvoorheffing*, Gent, Larcier, 2016, 33-34; D. Heylen et I. Verreyt, *Sociaal recht in essentie*, Antwerpen, Intersentia, 2018, 418

11 Art. 270, 1° CIR 1992

12 Art. 272, 1° CIR 1992

13 Art. 296, 1er al. CIR 1992; E. Van de Velde et M. Wilms, "Fiscaliteit inzake de eerste en tweede pensioenpijler in het licht van de recente hervormingen", TSR 2019, afl. 3, (444) 453

Mois	02/2020	03/2020	04/2020	Calcul du trop perçu avec et sans précompte professionnel
Pension de salarié		2030,45	2030,45	0,00
Pension de survie de salarié	10,83			0,00
Pension de survie secteur public	2063,02	2104,28	440,40	-1663,88
Montant Total brut	2073,85	4134,73	2470,85	-1663,88
Cotisation AMI	-73,62	-146,78	-87,72	+ 59,06
Cotisation solidarité salarié	-0,22	-40,61	-40,61	0,00
Cotisation solidarité secteur public	-41,26	-42,08	-8,81	+ 33,27
Total imposable	1958,75	3905,26	2333,71	-1571,55 (avec PP)
Précompte professionnel (PP)	-293,05	-1392,28	-498,02	
Total net	1665,70	2512,98	1835,69	-677,29 (sans PP)

Le SFP demande à l'intéressé de rembourser le montant brut (imposable) indu perçu durant le mois de mars, en ce compris le précompte professionnel !

La différence est importante, le SFP demande le remboursement d'un montant brut de 1.571,55 euros, soit 894,26 euros de plus que ce que Mr. Vandermeulen a réellement perçu en net.

La différence de 894,26 euros représente exactement le précompte professionnel prélevé en trop en mars 2020 (soit 1.392,28 - 498,02) et payé au Fisc.

Le fait que le SFP demande également à récupérer le précompte n'est pas pour calmer Mr. Vandermeulen. Il sait que le précompte ne sera au mieux récupéré qu'à la fin de 2021 lors du traitement de sa déclaration d'impôt. Dans le cas le moins favorable, ce ne sera qu'en 2022, soit deux ans plus tard.

Au départ, le SFP n'a pas souhaité répondre positivement à la question de Mr. Vandermeulen concernant un remboursement net.

Dans un premier temps, le SFP a également réagi négativement à notre médiation. Ce n'est que dans un second temps, qu'il y a réagi positivement, au grand soulagement du plaignant.

La réponse positive du SFP a été envoyée à l'Ombudsman le 26 mai 2020. Mr. Vandermeulen avait déjà entretemps remboursé le montant net indu (677,29 €) sur le compte du SFP, et cela le même jour. Aucune autre explication n'est nécessaire sur ce plan.

Pour l'année fiscale en cours, il est donc possible de récupérer le montant de précompte payé en trop.

Pour la récupération de paiement d'un droit mensuel, par exemple, cela se fait déjà automatiquement. Ainsi, si un paiement mensuel a lieu à tort, par exemple après le décès du pensionné, la banque est priée de rembourser le montant net qui a été transféré sur le compte courant. Le précompte professionnel sur la pension sera alors directement et automatiquement annulé sur le plan comptable.

En revanche, pour les pensions de l'année en cours payées indûment, le SFP calcule, sans exception, le montant brut imposable, et c'est celui-ci qui est ainsi récupéré auprès du débiteur. Il est toutefois possible pour le SFP de ne pas inclure le précompte professionnel d'une année en cours dans la notification de dette, mais de le (laisser se) régler via l'impôt des personnes physiques.

En fin de compte, il ne s'agit que d'une opération comptable pour le SFP via laquelle le précompte professionnel est simplement transféré vers le compte « montants de pension ».

Examinons maintenant plus en détail les avantages liés à cette manière de procéder dans le cas présent. Ceux-ci portent sur de aspects aussi divers que : la convivialité, des montants de dettes plus petits et surtout plus acceptables, un traitement fiscal plus précis et un recouvrement plus rapide des dettes si un recouvrement mensuel doit avoir lieu.

Toutefois, à l'heure actuelle, la « mutation du compte du précompte professionnel vers celui de la pension » en ce qui concerne le recouvrement des dettes doit être effectué manuellement par la cellule « Retenues sociales et fiscales » du SFP, ce qui peut parfois entraîner une surcharge de travail pour cette cellule.

La conclusion finale de cette plainte est que Mr. Vandermeulen a obtenu satisfaction. Toutefois, l'Ombudsman pour les Pensions ne travaille pas uniquement de manière curative, c'est-à-dire en recherchant une solution à la plainte individuelle, il travaille également dans un cadre préventif. L'intention est que d'autres (futurs) retraités ne soient pas confrontés à des problèmes similaires.

C'est pour cette raison qu'il convenait d'approfondir l'enquête sur la récupération par le SFP de montants indûment payés, quant à savoir s'il faut inclure, ou pas, le précompte dans la récupération.

Une enquête approfondie a été menée sur ce point.

Sous la direction de l'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone, Margot Derie, titulaire d'une maîtrise en droit de la KU Leuven dans le cadre du projet PrakSiS, a également enquêté sur cette question. Le projet PrakSiS a été mis en place par la KU Leuven pour remplacer le mémoire de maîtrise et vise à initier un étudiant à la pratique juridique, de sorte que l'étudiant collabore activement à la résolution d'un problème réel lié à la sécurité sociale.

Les deux sont arrivés à la même conclusion.

En bref, la procédure de régularisation des indus de pension est réglementée au niveau fiscal par une circulaire. En outre, nous avons constaté une tendance jurisprudentielle qui confirme la méthode prônée dans la circulaire. Toutefois, nous remarquons que la pratique de recouvrement du SFP diffère de la procédure de régularisation fiscale prévue par la circulaire sur certains points. Nous plaidons donc avec insistance pour que le SFP modifie sa pratique et l'aligne sur la procédure prévue dans la circulaire.

Dans le texte ci-dessous, nous expliquons nos conclusions et les étayons par des arguments. Nous avons également soumis ces conclusions et ces arguments au SFP.

La circulaire CI.RH.244/594.121 du 19 mai 2009 du SPF Finances décrit la procédure de régularisation de la situation fiscale des contribuables qui ont perçu des montants indus de pension.

Dans ce contexte, il convient de noter que l'égalité entre les secteurs public et privé a été réalisée en 2008 à la suite d'une médiation commune entre l'Ombudsman fédéral et l'Ombudsman pour les Pensions¹⁴. La circulaire CI.RH.244/588.835 du 7 février 2008 stipule ce qui suit : « *Eu égard à l'évolution de la jurisprudence, et en particulier à l'arrêt de la Cour de Cassation du 20.6.2002, n° de rôle Fo00079N, il a été décidé d'appliquer désormais également au secteur privé, les principes repris aux numéros 3 à 6, qui sont déjà applicables aux rémunérations et pensions payées en trop à des membres du personnel ou anciens membres du personnel du secteur public qui sont réclamées au cours d'une période imposable ultérieure.* »¹⁵ La circulaire du 7 février 2008 a ensuite été complétée par la circulaire CI.RH.244/594.121 du 19 mai 2009. Cette circulaire traite plus en détail des modalités d'utilisation d'une attestation 281.25¹⁶. Avec l'introduction de ces circulaires, la régularisation fiscale de la récupération des pensions indûment versées dans le secteur public et dans le secteur privé se fait de la même manière¹⁷.

Le trop-payé de pensions doit être le résultat d'erreurs involontaires ou de retards administratifs non intentionnels.

Les pensions indûment versées et recouvrées au cours d'une période imposable ultérieure ne doivent pas être régularisées sur la période imposable au cours de laquelle les montants indûment versés ont été effectivement recouverts. Ils doivent être régularisés sur la période imposable au cours de laquelle les sommes ont été payées indûment.

¹⁴ Rapport annuel 2007, p. 80.

¹⁵ Circ. 7 février 2008 RH.244/588.835 AOIF n° 4/2008, 2.

¹⁶ Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 1.

¹⁷ F. Vandenbergh, Handboek Personenbelasting 2019, Oud-Turnhout, Gompel & Svacina, 2019, 352; I. Van De Woestyne, Handboek personenbelasting 2019-2020, Antwerpen, Intersentia, 2019, 518.

La procédure qui doit/peut être suivie pour la régularisation fiscale dépend dans une large mesure de la période au cours de laquelle la récupération est demandée. Il convient de distinguer trois périodes. La première période s'étend jusqu'au moment où les fiches fiscales des revenus de l'année précédente sont établies. La deuxième période s'étend du moment où les fiches fiscales des revenus sont établies jusqu'au 31 juillet de l'année suivant celle du paiement initial.

Enfin, la troisième période court à partir du 1er août de l'année suivant celle du paiement initial. Nous examinons chacune de ces trois périodes.

1/ Première période : jusqu'à l'établissement des fiches fiscales de l'année précédente

Pour cette première période, aucune fiche fiscale n'a encore été établie pour l'année de revenus écoulée¹⁸. Par conséquent, les recouvrements de rémunérations et de pensions peuvent être effectués sur une base nette¹⁹. Comme aucune fiche fiscale n'a encore été établie, il est encore possible d'établir une fiche de revenus correcte²⁰.

La régularisation du précompte professionnel a lieu par le biais d'une déclaration rectificative²¹. La fiche fiscale de l'année écoulée indiquera la différence entre le montant effectivement versé et le montant recouvré, ainsi que le précompte professionnel effectivement déduit, c'est-à-dire le précompte professionnel initial moins le précompte recouvré par le débiteur de ce précompte²².

Comme il est toujours possible d'établir des fiches fiscales correctes, le contribuable peut immédiatement compléter sa déclaration fiscale à l'impôt des personnes physiques des montants corrects, de sorte qu'aucune correction par l'administration fiscale n'est nécessaire²³. Aucune fiche fiscale 281.25 ne sera donc nécessaire pour régulariser le paiement indu²⁴.

En outre, le recouvrement en net au cours de l'année en cours est confirmé par la jurisprudence de la Cour de Cassation, notamment par l'arrêt de la Cour de Cassation du 19 juin 2015.

Bien que cet arrêt concerne la récupération des pécules payés indûment par l'Office national des vacances annuelles, les mêmes principes de cet arrêt peuvent, à notre avis, être appliqués au SFP. Les deux institutions sont, en fait, débiteurs du précompte sur des prestations sociales. Par ailleurs, la circulaire CI.RH.244/594.121 du 19 mai 2009 s'applique non seulement aux pensions mais également aux revenus professionnels²⁵. Nous résumons succinctement ici cet arrêt.

L'Office national des Vacances Annuelles avait par erreur versé trop de pécules de vacances à des ouvriers²⁶. En conséquence, l'Office national des vacances annuelles a décidé de récupérer le surplus de congés payés auprès des ouvriers pendant l'année en cours²⁷. L'Office National des Vacances Annuelles voulait récupérer le précompte professionnel prélevé et payé auprès de l'administration fiscale²⁸, ce que cette administration a refusé.

La Cour d'appel de Bruxelles a statué le 21 novembre 2012 que le précompte professionnel devait bien être remboursé²⁹. Suite à cet arrêt, le Fisc a décidé d'introduire un recours en cassation.

En 2015, la Cour de Cassation confirme que l'Office National des Vacances Annuelles peut récupérer auprès de l'administration fiscale l'excédent de précompte professionnel retenu à la source et versé au Fisc³⁰. La Cour de Cassation statue comme suit : « *Le système de la loi fiscale n'empêche pas l'Office national des vacances annuelles, qui a payé par erreur un pécule de vacances trop élevé aux ouvriers et qui a récupéré ce*

18 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 3.

19 Ibid.

20 Ibid.

21 Ibid.

22 Ibid.

23 Ibid.

24 Ibid.

25 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 1; F. Vandenberghe, Handboek Personenbelasting 2019, Oud-Turnhout, Gompel & Svacina, 2019, 352.

26 Cass. 19 juin 2015, TFR 2016, afl. 2, n° 494, 1, file:///C:/Users/Eigenaar/Downloads/tfr2016_2po_2%20(1).pdf.

27 Ibid.

28 Cass. 19 juin 2015, TFR 2016, afl. 2, n° 494, 1, file:///C:/Users/Eigenaar/Downloads/tfr2016_2po_2%20(1).pdf.

29 Ibid.

30 Ibid.

pécule de vacances auprès des ouvriers concernés, de récupérer auprès de l'administration fiscale le précompte professionnel sans base légale »³¹.

Le recouvrement de montants nets est également confirmé par la jurisprudence pour la matière précise des pensions. C'est le cas du jugement du Tribunal du Travail de Bruxelles du 26 mai 1997. Encore une fois, en voici un bref résumé.

Le SFP (à l'époque encore Office national des Pensions ONP) avait accordé à la requérante une pension à laquelle elle n'avait pas droit. En conséquence, il lui en réclamait le montant perçu indûment³². Le SFP lui a non seulement réclamé la pension qui lui avait été effectivement versée, mais également le précompte professionnel prélevé à la source et transmis au Fisc³³. Le SFP a donc procédé à un recouvrement brut puisque le précompte a également été récupéré auprès de la plaignante.

La plaignante n'a pas souscrit à cette manière de faire parce que selon elle, seul le montant qui lui avait été effectivement versé pouvait être récupéré³⁴. La plaignante a donc insisté sur un recouvrement net. Elle a finalement décidé de déposer une requête à cette fin auprès du tribunal du Travail de Bruxelles.

Ce dernier a jugé que la plaignante avait raison de prétendre qu'elle ne pouvait être tenue de rembourser plus que ce qu'elle avait effectivement perçu. Le SFP qui a procédé à un paiement indu ne peut réclamer au plaignant que le montant qu'il lui a effectivement payé³⁵. Cela découle des articles 1235 et 1376 du Code civil.

En outre, le Tribunal du Travail déclare que le précompte professionnel n'est pas un impôt, mais une méthode de perception de l'impôt³⁶. Il s'agit d'une avance sur l'impôt final. Cela découle des articles 296 et 304, § 2 CIR 1992.

Enfin, le Tribunal du Travail a jugé que le SFP s'était acquitté d'une obligation qui lui était propre en retenant et en transmettant le précompte professionnel prélevé à la source³⁷. Cela découle des articles 270 à 273 du CIR 1992. Par conséquent, en l'occurrence, le SFP n'agissait pas au nom et pour le compte de la plaignante.

Pour le surplus, le Tribunal du Travail a estimé que ni la pratique administrative du SFP ni les difficultés juridiques ou pratiques pour récupérer un montant net indu n'étaient ici justifiées³⁸. En effet, il n'est pas conforme aux principes du paiement indu que la plaignante doive rembourser plus que ce qu'elle a effectivement perçu.

2/ Deuxième période : à partir de l'établissement des fiches fiscales jusqu'au 31 juillet de l'année qui suit celle du paiement initial

Dans cette deuxième période, les fiches fiscales ont déjà été établies³⁹. Cela signifie en conséquence que le débiteur de précompte professionnel devra établir une fiche 281.11 rectificative⁴⁰. Les fiches fiscales peuvent être corrigées via Belcotax-on-web en introduisant une déclaration rectificative ou en procédant à une correction en ligne⁴¹. La récupération de rémunération et de pensions peut se faire sur une base nette. La régularisation du précompte professionnel a lieu par l'introduction d'une déclaration rectificative. Par conséquent, une fois de plus, aucune attestation 281.25 ne sera requise pour régulariser le paiement indu. Le SFP peut récupérer le précompte directement auprès du Fisc.

31 Ibid.

32 Trib. Trav. Bruxelles 26 mai 1997, Soc. Kron. 1998, 46.

33 Ibid.

34 Ibid.

35 Trib. Trav. Bruxelles 26 mai 1997, Soc. Kron. 1998, 46

36 Ibid. 47

37 Ibid.

38 Ibid.

39 Voir aussi SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES, Délais de rentrée des fiches, <https://finances.belgium.be/fr/E-services/Belcotaxonweb/delais-de-rentree-des-fiches#q1> (consultation le 27 mars 2020)

40 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 3

41 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 3-4

Ce dernier corrigera alors le montant imposable et remboursera le SFP⁴².

Toutefois, il peut arriver que le contribuable remplisse sa déclaration fiscale sur la base des informations erronées figurant sur sa fiche fiscale originale. Lorsque les déclarations introduites seront traitées à partir du 1er septembre de l'année d'imposition, le système informatisé détectera que la fiche fiscale rectificative qui se retrouve entretemps dans Belcotax, ne correspond pas aux montants déclarés par le contribuable dans sa déclaration fiscale⁴³. Le Fisc le remarquera et prendra les mesures nécessaires pour parvenir à un décompte correct⁴⁴. Il reste également possible que le contribuable lui-même demande une correction⁴⁵.

3/ Troisième période : à partir du 1er août de l'année qui suit celle du paiement initial

Au cours de cette troisième période, le précompte professionnel a déjà été calculé avec l'impôt sur les revenus. Par conséquent, à partir du 1er août, le débiteur du précompte ne peut plus le récupérer auprès du Fisc⁴⁶. Si ce débiteur veut récupérer le précompte, il devra en principe procéder à un recouvrement brut auprès du contribuable et non à un recouvrement auprès de l'administration fiscale⁴⁷.

La situation fiscale du contribuable pour la période imposable au cours de laquelle le paiement indu a été effectué ne peut alors plus être régularisée que sur la base d'une fiche fiscale 281.25⁴⁸. Si le débiteur du précompte professionnel décide néanmoins de procéder à une récupération nette, il ne peut plus récupérer le précompte auprès du Service public fédéral Finances⁴⁹.

Une fiche 281.25 doit être établie sur la base de cette circulaire⁵⁰. En principe, le SFP devrait alors procéder à un recouvrement brut. Si le SFP décide néanmoins de procéder à un recouvrement net, il ne peut plus récupérer la retenue à la source auprès du SPF Finances. Le SFP supporte alors la charge financière finale du précompte indûment payé.

42 Securex Secretariat Social , Régularisation fiscale via l'attestation 281.25 - Il est temps de réagir https://www.securex.eu/lex-go.nsf/vwNewsWg-fisc_fr/5F75ADC54C7C4509C125829F0028E98D?OpenDocument (consultation le 27 mars 2020).

43 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 4

44 Ibid.

45 Ibid.

46 Ibid.

47 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 2

48 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 4; Service public Fédéral Finances, Avis aux employeurs et autres débiteurs de revenus soumis au précompte professionnel, 2018, 5-6, [https://www.securex.eu/lexgo.nsf/vwAllDocs/9DF4F8144E53D59CC12582DA002A4C76/\\$File/9DF4F8144E-53D59CC12582DA002A4C76_oo_fr.pdf](https://www.securex.eu/lexgo.nsf/vwAllDocs/9DF4F8144E53D59CC12582DA002A4C76/$File/9DF4F8144E-53D59CC12582DA002A4C76_oo_fr.pdf) (consultation le 26 mars 2020)

49 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 2

50 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 4

Schéma⁵¹:

Periode	Demande de récupération des sommes indues :		
1	Jusqu'au 31 décembre de l'année du paiement indu original Du 1er janvier de l'année qui suit celle du paiement indu original jusqu'au moment de l'établissement des fiches fiscales	Pas d'utilisation de la fiche 281.25	Les fiches fiscales contiennent les chiffres corrects Récupération nette
2	A partir de l'établissement des fiches fiscales jusqu'au 1er août de l'année qui suit celle du paiement indu original	Pas d'utilisation de la fiche 281.25	Les fiches fiscales contiennent des chiffres erronés Etablissement de fiches rectificatives Récupération nette
3	A partir du 1er août de l'année qui suit celle du paiement indu original	Etablissement d'une fiche 281.25	Copie de la fiche au contribuable Récupération brute

Il est à noter que dans un litige récent du 2 décembre 2019⁵² où une récupération d'allocations de chômage a lieu portant à la fois sur l'année de la récupération et sur l'année précédant la récupération, la Cour de Cassation, sans faire de distinction entre les deux périodes - aspect qui n'a été soulevé par aucune des parties - a déclaré que le remboursement des allocations de chômage indûment perçues ne se limite pas à la partie nette des allocations versées mais s'étend également au montant du précompte professionnel.

Le chômeur avait fondé son argumentation sur un arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 29 septembre 2010, qui concluait que « dans la mesure où le SFP⁵³ s'acquitte d'une dette propre envers le fisc à laquelle l'assuré social n'a pas droit, le SFP doit récupérer auprès du fisc la retenue à la source indûment payée ».

Dans cette optique, le précompte fait partie de ce qui pourrait être qualifié de « compte » du salarié auprès de l'administration des impôts directs, qui doit calculer ce qui est dû en matière d'impôts, y compris les impôts supplémentaires, et lui rembourser l'éventuel excédent.

Toutefois, à notre avis, cette jurisprudence très récente n'empêche pas que l'arrêt de la Cour de Cassation du 19 juin 2015⁵⁴ reste pertinent lorsque le remboursement net a lieu (entièrement) dans l'année en cours, et selon lequel le système de droit fiscal ne s'oppose pas à la récupération auprès de l'administration fiscale du précompte professionnel payé à l'intéressé sans base légale et, par conséquent, ne soit pas récupéré auprès de l'intéressé.

En outre, nous soulignons que dans le cas où les services de pension ne récupèrent pas le précompte, le pensionné ne devrait pas avoir à attendre des années pour en obtenir le remboursement.

51 Circ. 19 mai 2009 RH.244/594.121 AOIF n° 28/2009, 5

52 Cass., 2 décembre 2019, n° S.19.0038.F.

53 Lire l'Office national des pensions, prédécesseur du SFP

54 Cass. 19 juin 2015, Rev. Dr. Fiscal, 2016, 2, n° 494.



*Implémentation d'une nouvelle jurisprudence
par l'Ombudsman pour les Pensions*

5
C H A P I T R E

Implémentation d'une nouvelle jurisprudence par l'Ombudsman pour les Pensions

Dans ce chapitre, nous montrons, à l'aide d'un exemple, comment l'Ombudsman pour les Pensions a une fois de plus contribué à implémenter une nouvelle jurisprudence dans l'application de la législation sur les pensions.

Le Service fédéral des pensions refusait initialement d'accorder le complément frontalier à ceux qui n'avaient pas pris leur pension anticipée avant le 1er décembre 2015, alors qu'ils remplissaient bien les conditions pour en bénéficier, et qui, par la suite, à partir du 1er décembre 2015, étaient entrés dans le régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC, ex-prépension). Le Service fédéral des pensions interprétait la loi de telle manière qu'à partir du moment où une personne bénéficiait du système de chômage avec complément d'entreprise, elle ne remplissait plus les conditions de pension anticipée prévues par la législation en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018. Il n'avait donc dès lors plus droit au complément frontalier. L'Ombudsman pour les Pensions a souligné que l'interprétation du SFP décourageait les gens de poursuivre leurs activités professionnelles au-delà de la date de pension la plus proche possible et les encourageait finalement à prendre leur pension anticipée. Cette interprétation était contraire à l'intention du législateur. Après la médiation de l'Ombudsman pour les Pensions, le SFP a modifié son interprétation : même ceux qui n'ont pas pris de pension anticipée avant le 1er décembre 2015 - même s'ils le pouvaient - mais qui sont entrés plus tard dans le régime de la RCC ont désormais droit au complément frontalier.

De cette façon, l'Ombudsman remplit son rôle de fonction-signal de tendances qui peuvent se manifester dans la jurisprudence.

Ce dossier montre également que l'Ombudsman pour les Pensions peut jouer un rôle en tant que mode non contentieux et alternatif de règlement des litiges.

DOSSIER 33959

Les faits

Mr. Van Malder a une carrière de travailleur frontalier aux Pays-Bas de 1972 à 2008. De 2009 à aujourd'hui, il a travaillé comme salarié en Belgique.

Il remplit les conditions pour obtenir une pension anticipée et un complément frontalier à partir du 1er février 2015. Cependant, il choisit de continuer à travailler et de ne pas demander à bénéficier de ces prestations.

Par la suite, il est licencié mais peut toutefois bénéficier de sa prépension (chômage avec complément d'entreprise (RCC)).

Lors de l'examen d'office de ses droits à pension à l'âge de 65 ans (date d'effet : 1er février 2020), il constate qu'aucun complément frontalier ne lui est octroyé !

Commentaires

La législation en matière de pension relative à l'octroi et au calcul de la pension du travailleur frontalier a été profondément adaptée pour les pensions qui peuvent prendre effet au plus tôt à partir du 1er janvier 2016.

La loi-programme du 19 décembre 2014 a modifié de manière substantielle les règles relatives à la pension « de droit interne » (modification de l'article 5, § 7 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996).

Nous renvoyons ici aux notes explicatives de la loi pour les grands principes (en matière de pensions de retraite) de cette réforme du complément de pension pour les travailleurs frontaliers ou saisonniers :

- Seuls les employés témoignant d'un emploi en tant que travailleur salarié frontalier ou saisonnier avant le 1er janvier 2015 peuvent plus tard prétendre à un supplément à leur pension de retraite.
- Le droit à un supplément ne s'ouvre qu'à partir du moment où la pension légale étrangère pour la même activité prend cours.
- Afin de déterminer la pension « droit interne », on tient uniquement compte des périodes d'emploi en tant que travailleur salarié frontalier ou saisonnier dans le pays qui accorde cette pension légale étrangère.
- Toutes les pensions légales et avantages de pension belges et étrangers sont déduits de la pension « droit interne » pour déterminer le supplément à payer.
- Le supplément à la pension de retraite est payable uniquement si la pension légale étrangère obtenue pour la même activité est effectivement payable.
- Le fait de renoncer à la pension légale sur la base de la législation du pays de l'activité a automatiquement pour conséquence l'abandon du supplément.

À la dernière minute, des mesures transitoires ont encore été prises. Les règles existantes continuent de s'appliquer à l'employé :

- qui prouve des périodes d'emploi en tant que travailleur frontalier ou saisonnier avant le 1er janvier 2015 ;

et

- qui, avant le 1er décembre 2015, selon le cas, atteint l'âge de 65 ans ou remplit les conditions pour bénéficier de sa pension anticipée.

Le SFP avait informé Mr. Van Malder du fait que, puisqu'il bénéficiait d'une RCC, sa pension anticipée ne pouvait donc plus débiter avant le 1er décembre 2015, ce qui signifiait que son complément frontalier répondait selon lui dorénavant aux conditions de la nouvelle réglementation.

Le SFP précisait que l'article 4, § 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 garantie de la viabilité des régimes légaux de pension (tel qu'applicable avant la modification législative par l'article 4 de la loi du 5 décembre 2017, entrée en vigueur le 1er janvier 2019) ne permettait pas de prendre une pension anticipée lorsqu'une personne bénéficiait d'une prestation dans le cadre de la RCC. Cela signifiait que, dans son cas, aucun complément frontalier ne pouvait être accordé.

Or, Mr. Van Malder satisfaisait bien aux conditions de cette disposition transitoire : il avait en effet travaillé comme travailleur frontalier avant le 1er janvier 2015 et remplissait bien les conditions pour prendre une pension anticipée dès le 1er février 2015 !

Le fait qu'il n'ait pas effectivement pris sa pension anticipée et qu'il ait opté pour le RCC n'enlève rien au fait qu'il avait droit à une pension anticipée. En effet, la loi-programme n'exige nullement que ce droit soit effectivement exercé ou qu'il y ait eu bénéfice effectif d'une pension anticipée. Soit dit en passant, cette lecture du SFP n'était pas conforme à l'intention du législateur. En effet, dans l'exposé des motifs de cette loi, on peut lire : « Ces travailleurs sont ainsi encouragés à poursuivre leurs activités professionnelles et à ne pas demander leur pension de retraite, ce qui leur permet d'échapper à cette réforme. » (voir l'exposé des motifs de l'amendement adopté en date du 10 décembre 2014, Projet de Loi-programme 19 décembre 2014, Doc. Parl. Chambre, 2014-2015, n° 54K0672/006, 17).

Conclusion

Après médiation de l'Ombudsman pour les Pensions invoquant la jurisprudence (jugement du Tribunal du Travail de Gand, 21 mars 2018 et Cour du Travail d'Anvers, section Hasselt, 17 janvier 2020), le SFP a modifié sa position et a décidé que si l'intéressé remplit les conditions pour prendre une pension anticipée avant le 1er décembre 2015 et qu'il rentre ensuite dans le régime de chômage avec complément d'entreprise, l'ancienne réglementation régissant le complément frontalier doit être appliquée.

Dans les autres cas, notamment lorsque l'intéressé entre dans le régime du chômage avec complément d'entreprise et ne remplit les conditions de pension anticipée qu'après cette date (même avant le 1er décembre 2015), le nouveau régime du complément pour les travailleurs frontaliers s'appliquera (ce qui signifie qu'aucun complément frontalier ne peut être accordé avant la prise de cours de la pension étrangère).

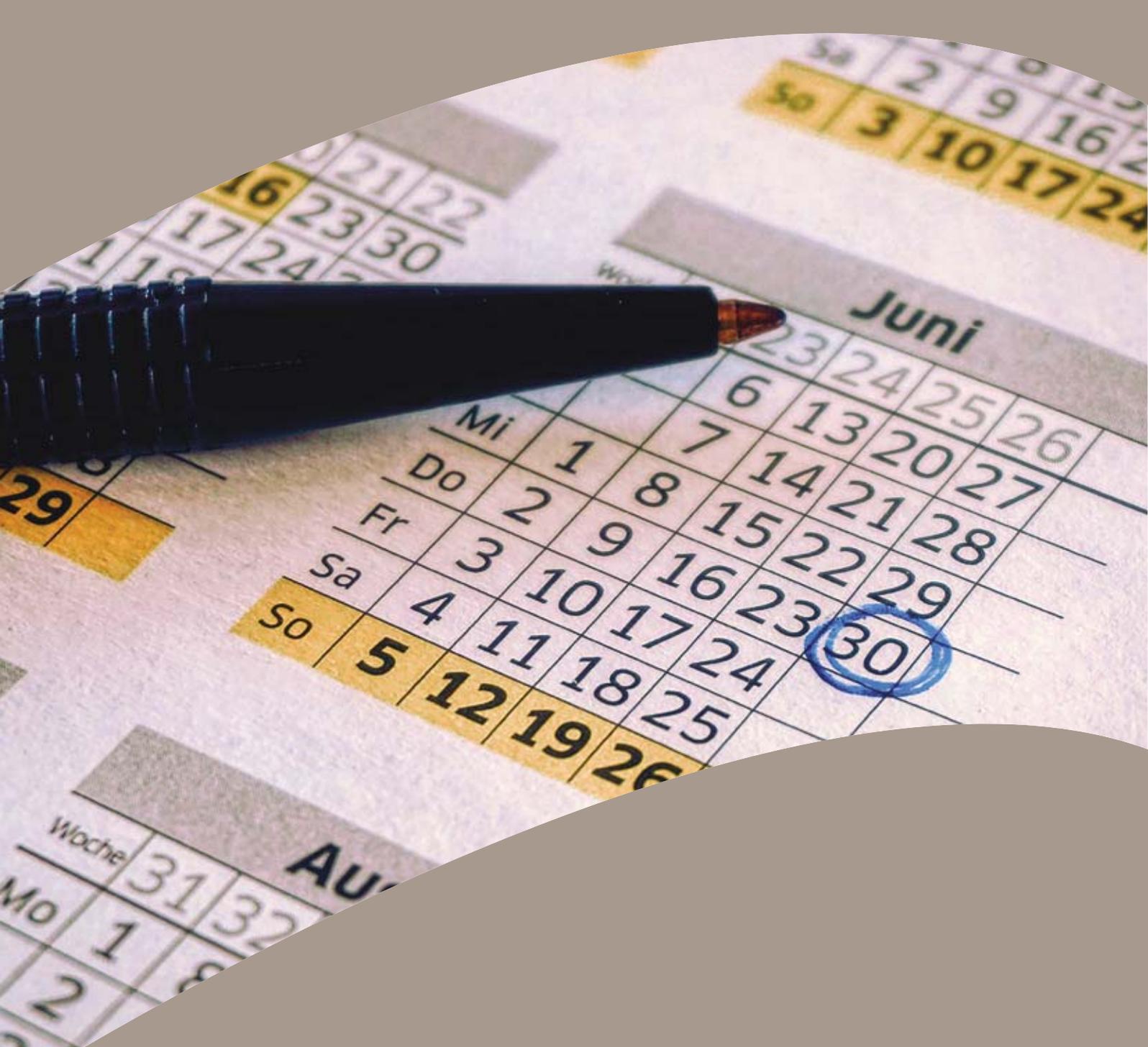
Finalement, Mr. Van Malder réceptionne une nouvelle décision lui accordant, en plus de sa pension de retraite belge de 761,79 euros par mois à partir du 1er février 2020, le complément frontalier de 956,34 euros.

En définitive, l'intéressé ne sollicitera pas le paiement de ces prestations car, conformément à l'arrêté royal du 12 décembre 2018 modifiant l'article 64 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, il bénéficie encore du droit aux allocations de chômage du fait qu'il ne peut pas encore bénéficier d'une pension étrangère (date d'effet prévue 27 juin 2021) et qu'il a été travailleur frontalier pendant 15 ans. Dans ce contexte, nous tenons à souligner le fait que cet arrêté royal du 12 décembre 2018 a été pris après que l'Ombudsman pour les Pensions, conjointement avec l'Ombudsman fédéral belge et l'Ombudsman national néerlandais, aient soulevé cette problématique (voir le Rapport annuel 2016, pp. 89-94).

Les travailleurs frontaliers vivant en Belgique qui avaient travaillé aux Pays-Bas mais par la suite se retrouvaient au chômage ne pouvaient plus bénéficier des allocations de chômage en Belgique à partir du mois suivant leur 65^{ème} anniversaire ! A cette époque, ils n'avaient pas non plus encore de droit ouvert à la pension versée par les Pays-Bas ! En effet, l'âge d'accès à la pension y est plus élevé qu'en Belgique.

Ces travailleurs frontaliers risquaient donc de se retrouver dans un vide juridique pendant une période maximale d'environ deux ans, sans pension et sans allocation de chômage. L'Ombudsman fédéral belge, soutenu par l'Ombudsman belge pour les Pensions et l'Ombudsman néerlandais, a recommandé de préserver la continuité des droits sociaux.

Suite à cette recommandation, la législation belge sur le chômage a été modifiée. Un chômeur complet résidant en Belgique qui a été travailleur frontalier pendant au moins 15 ans et qui n'a pas droit à une pension étrangère peut percevoir des allocations de chômage rétroactivement après l'âge de 65 ans, à partir du 1er janvier 2018, ce dont Mr. Van Malder a bénéficié !



*Procédure de contrôle du séjour à l'étranger
des bénéficiaires d'une garantie de revenus pour
les personnes âgées (GRAPA) et des bénéficiaires
d'un revenu garanti (RG)*

Procédure de contrôle du séjour à l'étranger des bénéficiaires d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) et des bénéficiaires d'un revenu garanti (RG)

Depuis le 1er juillet 2019, une nouvelle procédure de contrôle portant sur le séjour à l'étranger de (maximum) 29 jours par année civile est entrée en vigueur. Les plaintes reçues par l'Ombudsman pour les Pensions à cet égard étaient non fondées dans la moitié des cas, l'autre moitié étant fondée. Dans ce chapitre, nous abordons les plaintes les plus importantes. L'Ombudsman a constaté que le SFP a adopté une attitude très souple en ce qui concerne le contrôle du séjour. Par exemple, à partir d'avril 2020, le Service fédéral des pensions a suspendu les contrôles en raison de la crise du Corona et, plus précisément, les mesures de quarantaine imposées dans ce contexte. Il a également noté que le Service des pensions traite les plaintes de manière constructive et équitable dans les limites des possibilités offertes par le cadre juridique lorsque l'Ombudsman formule une proposition de médiation. En outre, l'Ombudsman a noté qu'il pouvait lui-même apporter une valeur ajoutée en aidant le retraité à fournir des preuves en cas de suspension injustifiée de la GRAPA. Par exemple, l'Ombudsman pour les Pensions a signalé à un retraité qui avait des difficultés à marcher et craignait de ne pas pouvoir se rendre à la maison communale (mairie) à temps parce qu'il dépendait du transport de tiers (en l'occurrence son fils) la possibilité d'utiliser le transport social organisé par la commune pour s'y rendre dans les délais prescrits. Sur la base des plaintes reçues, l'Ombudsman recommande que la législation concernant la procédure de contrôle soit modifiée, en particulier que la commune notifie elle-même directement au SFP que l'intéressé s'y est présenté. Ceci afin d'éviter des suspensions injustifiées sans perte de temps dans l'envoi et le traitement de la preuve de résidence. Cela permet également d'éviter au retraité une démarche administrative supplémentaire. Enfin, l'Ombudsman pour les Pensions réitère sa recommandation de définir clairement la manière dont la durée du séjour à l'étranger doit être comptée et étend cette recommandation à la législation sur le revenu garanti. Il recommande également d'harmoniser la législation sur ce point et sur la sanction en cas de dépassement du séjour maximum à l'étranger dans les deux règlements.

Introduction

La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), qui existe depuis juin 2001 (et qui a remplacé à cette date le revenu garanti pour les personnes âgées), est une prestation d'assistance sociale destinée à compléter les revenus des personnes âgées de plus de 65 ans dont la pension est inférieure à un certain seuil.

La GRAPA est entièrement financée par l'État. Son octroi et son paiement sont soumis à des conditions. Nous nous limitons ici aux conditions attachées au paiement de la GRAPA.

La GRAPA est versée tant que le bénéficiaire a sa résidence principale en Belgique et y réside habituellement et principalement et ne séjourne pas à l'étranger plus de 29 jours civils par année civile.

Compte tenu de la nature de la prestation (il s'agit d'une prestation d'assistance sociale), les contrôles visant à vérifier le respect de cette condition sont donc justifiés.

La condition de résidence est régulièrement vérifiée par le SFP (en moyenne une fois par an) : à cette occasion, le service des pensions vérifie si le pensionné réside toujours en Belgique et s'il n'a pas séjourné temporairement à l'étranger.

Procédure de contrôle de la GRAPA jusqu'à juin 2019 inclus

Le bénéficiaire d'une GRAPA recevait chaque année à son adresse et par courrier ordinaire, un certificat de résidence à remplir et à renvoyer. Il devait le signer et se présenter à sa commune pour obtenir un

cachet attestant sa présence sur le territoire. Il devait ensuite retourner ce document dans les 30 jours.

Aucun rappel n'était envoyé et en l'absence de réponse dans les 30 jours, sa GRAPA était automatiquement suspendue.

Si le document était renvoyé tardivement, la GRAPA était à nouveau payée à partir du mois suivant la date du certificat de résidence.

Pour les mois précédents (entre la date d'envoi de la preuve et la date de retour), la GRAPA restait suspendue, sauf si le retraité fournissait au SFP une preuve suffisante de sa présence en Belgique (e. a. une preuve de soins médicaux prodigués).

Il convient de noter qu'en cas de suspension de plus de 6 mois, le droit à la GRAPA était retiré. Pour l'obtenir à nouveau, le pensionné devait introduire une nouvelle demande.

L'Ombudsman a régulièrement (plusieurs fois par mois) réceptionné des plaintes concernant des problèmes liés à cette procédure de contrôle et à son application.

Dans plus de la moitié des cas, la plainte concernait le défaut de réception du document (perte par la poste, document laissé dans la mauvaise boîte aux lettres¹, séjour temporaire à l'hôpital, séjour chez des membres de la famille en Belgique, etc.) et ses conséquences : suppression de la GRAPA et nécessité de fournir les pièces justificatives nécessaires (preuve de soins médicaux, certificats de remboursement de la mutuelle, etc.)

Compte tenu du fait qu'il était souvent difficile de savoir si le bénéficiaire de la GRAPA avait reçu ou non le certificat de résidence par la poste, l'Ombudsman pour les Pensions a demandé à plusieurs reprises dans ses propositions de médiation d'adapter la procédure de manière à ce que l'incertitude quant à la réception ou non du certificat de résidence par le bénéficiaire disparaisse : par exemple, en envoyant le certificat de résidence par courrier recommandé. Cependant, le SFP n'a pas voulu y souscrire avant toute modification de la loi (en partie pour des raisons de coût).

La nouvelle procédure de contrôle du séjour a été introduite à partir du 1er juillet 2019².

Nous citons d'abord la nouvelle version de l'article 42 de l'arrêté royal du 23 mai 2001, qui est consacré aux conditions de paiement de la GRAPA à partir du 1er juillet 2019 :

« Art. 42. § 1er. La garantie de revenus est uniquement payable pour autant que le bénéficiaire ait sa résidence effective en Belgique. A cet effet, le bénéficiaire doit avoir sa résidence principale en Belgique et y résider de manière permanente et effective.

En vue du paiement de la garantie de revenus, est assimilé à la résidence permanente et effective

- 1° le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf jours calendrier consécutifs ou non par année civile;*
- 2° le séjour à l'étranger pendant trente jours calendrier consécutifs ou non par année civile ou davantage, par suite d'une admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins;*
- 3° le séjour à l'étranger pendant trente jours calendrier consécutifs ou non par année civile ou davantage, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci.*

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa 2, 2°, le paiement de la garantie de revenus est suspendu pour chaque mois civil au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de manière ininterrompue en Belgique et ceci à partir du mois au cours duquel la période visée à l'alinéa 2, 1° est dépassée.

§ 2. La garantie de revenus aux personnes âgées est supprimée dès que le bénéficiaire séjourne à l'étranger pour une période ininterrompue de plus de six mois ou n'est plus inscrit dans une commune belge.

Le séjour à l'étranger pour une période ininterrompue de plus de six mois est constaté soit sur la base de la radiation d'office en application de l'article 8 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité soit sur la base de faits. En cas de constatation sur la base de faits, le bénéficiaire peut fournir la preuve contraire qu'il a séjourné effectivement en Belgique.

¹ Cela se produit principalement dans les grands immeubles à appartements où le courrier est parfois déposé dans la boîte aux lettres d'un voisin.

² Arrêté royal du 30 mars 2018 portant modification de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées et de l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par l'Office national des Pensions

A son retour, conformément aux dispositions des sections 1re et 2 du chapitre 2, il peut à nouveau introduire une demande.

§ 3. Le bénéficiaire de la garantie de revenus qui quitte le territoire belge est obligé d'en informer préalablement le Service. Il en va de même pour le bénéficiaire qui réside de manière ininterrompue pendant plus de 21 jours calendrier à une autre résidence en Belgique que sa résidence principale.

Lorsque le bénéficiaire ne respecte pas l'obligation visée à l'alinéa 1er d'informer préalablement le Service en cas de départ à l'étranger, le paiement de la garantie de revenus est suspendue pour un mois civil, sans préjudice de la suspension de la garantie de revenus prévue au paragraphe 1er, alinéa 3. A cet effet, le Service retient 10 % du montant mensuel de la garantie de revenus chaque mois jusqu'à atteindre le montant correspondant à un mois de garantie de revenus.

§ 4. Le contrôle des dispositions des paragraphes 1er, 2 et 3 s'effectue au moins une fois par an pour au moins 80 % des bénéficiaires de la garantie de revenus selon la procédure prévue aux alinéas 2 et 3.

La remise du document de contrôle s'effectue à la résidence principale du bénéficiaire ou à la résidence effective temporaire en Belgique communiquée au Service en vertu du paragraphe 3, entre les mains du bénéficiaire lui-même, après présentation de sa carte d'identité valable. En cas d'absence du bénéficiaire, deux autres tentatives de remise du document de contrôle sont entreprises dans un délai de 21 jours calendrier à partir de la date de la première tentative. Si, lors de la troisième et dernière tentative de remise du document de contrôle, le bénéficiaire est encore absent, un certificat de résidence est déposé dans la boîte aux lettres du bénéficiaire. Dans les cinq jours ouvrables qui suivent la date du dépôt, le bénéficiaire se présente en personne et en possession de sa carte d'identité, à l'administration communale de son lieu de résidence principale, où sa présence sur le territoire est confirmée par le fonctionnaire compétent sur le certificat de résidence et renvoie le certificat de résidence complété au Service endéans ce délai, le cachet de la poste faisant foi.

Si le certificat de résidence n'est pas complété et/ou renvoyé au Service dans le délai de cinq jours ouvrables prévu à l'alinéa 2, le bénéficiaire est présumé ne plus avoir séjourné en Belgique, selon le cas, depuis la date de la première tentative de remise du document de contrôle ou depuis la date de son départ à l'étranger en cas de séjour à l'étranger, qu'il ait ou non communiqué ses dates de départ et de retour au Service et le paiement de la garantie de revenus est suspendu.

Le bénéficiaire qui a séjourné à l'étranger plus longtemps que la durée visée au paragraphe 1er, alinéa 2, 1°, informe, spontanément et sans délai, le Service de son retour sur le territoire belge. Le Service enclenche immédiatement la procédure de contrôle prévue aux alinéas 2 et 3.

Après confirmation de la présence du bénéficiaire sur le territoire belge, le Service reprend le paiement de la garantie de revenus à partir du premier jour du mois qui suit celui au cours duquel il a obtenu cette confirmation.

La procédure de contrôle prévue aux alinéas 2 et 3 ne s'applique pas aux bénéficiaires qui sont admis dans une maison de repos, une maison de repos et de soins ou dans une institution de soins psychiatriques en Belgique. »

Tout d'abord, il convient de noter que la nouvelle procédure répond à cette préoccupation de l'Ombudsman pour les Pensions de savoir si un certificat de résidence a été délivrée au bénéficiaire de la GRAPA. Dans la nouvelle procédure, le dépôt du certificat de résidence (après que le facteur se soit présenté trois fois) par celui-ci dans la boîte aux lettres du bénéficiaire peut être tracé par Bpost.

1. Les plaintes les plus marquantes depuis l'introduction de la nouvelle procédure de contrôle :

1. Un délai trop long avant la remise en paiement de la GRAPA après qu'il a été constaté qu'elle avait été suspendue à tort.

DOSSIER 33860

En octobre 2019, le SFP a effectué un contrôle de la résidence de certains bénéficiaires de la GRAPA, dont Monsieur Saran faisait partie. Ce contrôle s'est fait dans le cadre la nouvelle procédure mise en place depuis juillet 2019.

Après 3 passages infructueux au domicile de l'intéressé, le facteur a déposé dans sa boîte aux lettres, le document « certificat de résidence ». A partir de ce dépôt, le bénéficiaire de la GRAPA avait 5 jours (ouvrables) pour se présenter à la maison communale, y faire valider le formulaire et le renvoyer ensuite au SFP, le cachet de la poste faisant foi.

Dans le cas présent, le certificat était daté du 24/10/2019 mais n'avait été déposé dans sa boîte aux lettres que le 29/10/2019.

Monsieur Saran s'est rendu à sa maison communale pour y faire compléter le certificat. Celui-ci portait un cachet daté du 05/11/2019, soit endéans les 5 jours ouvrables exigés. Le même jour, il l'avait envoyé par recommandé au SFP. Le certificat a été réceptionné au SFP le 08/11/2019.

Si le certificat de contrôle avait été traité immédiatement – lire le jour de sa réception par le SFP –, la GRAPA de novembre n'aurait pas été suspendue.

Toutefois, comme l'enregistrement du certificat au SFP avait pris quelques jours de plus (il a été validé le 12/11/2019), la mesure stoppant le paiement de la GRAPA avait été prise entretemps.

Dès le 13/11/2019, le SFP a validé le certificat en le considérant « dans les délais » ce dont il a averti l'intéressé. Le 14/11/2019, un ordre de paiement de la GRAPA de novembre a été lancé. Le SFP a en effet, reconnu qu'en raison d'une combinaison de problèmes logistiques et opérationnels chez Bpost (la date de dépôt « théorique » peut différer de la date de dépôt « effective » dans la boîte aux lettres de l'intéressé), et du délai d'enregistrement du certificat par le SFP, le paiement de la GRAPA pour le mois de novembre avait été suspendu à tort.

Malheureusement, l'exécution de cet ordre a encore pris du temps, de sorte que le versement de la somme de 303,55 euros n'a eu lieu que le 09/12/2019.

Cet enchaînement de circonstances a fait que le pensionné a eu à subir des désagréments financiers (frais bancaires imputés suite à la mise en négatif de son compte courant). Dans de telles circonstances, il arrive souvent que la remise en paiement demande du temps (jusqu'à deux mois) et puisse dès lors encore aggraver la situation du pensionné par des désagréments financiers liés aux frais bancaires imputés suite à la mise en négatif de son compte courant.

2. Maladie de jeunesse : problème technique pour réceptionner un certificat de résidence par courrier électronique

DOSSIER 33757

Le SFP a vérifié si Mme Olivier, qui bénéficiait d'une GRAPA, résidait effectivement en Belgique.

Après que le facteur se soit présenté chez elle à plusieurs reprises sans succès, un « certificat de résidence » a été laissé dans sa boîte aux lettres le 26 septembre 2019.

Le 27 septembre 2019, l'intéressée a demandé à la commune de compléter le certificat de résidence. Celui-ci a été immédiatement transmis par courrier au SFP.

Néanmoins, le 7 octobre 2019, Mme Olivier est informée du fait que sa GRAPA va être suspendue parce qu'elle n'a pas renvoyé à temps son certificat de résidence.

L'intéressée se plaint pour la première fois au SFP le 11 octobre 2019. Le 15 octobre 2019, elle s'y rend pour déposer également plainte sur place.

L'enquête menée au SFP révèle que la boîte aux lettres à laquelle les certificats de résidence sont envoyés connaît certains problèmes techniques. En conséquence, les courriers reçus ont été traités avec retard. Le message selon lequel sa GRAPA devait être suspendue a été envoyé par erreur et la GRAPA a effectivement été suspendue par erreur.

Le 17 octobre, le SFP reconnaît le problème et prend les mesures nécessaires pour y remédier. Le SFP

a également présenté des excuses. Vers le 25 octobre 2019, la GRAPA de Mme Olivier a été remise en paiement.

3. Carte d'identité périmée

DOSSIER 33899

Madame Cools est titulaire d'une GRAPA depuis le 01/11/2018. Un contrôle de la condition de résidence a été effectué au mois de septembre 2019. Le facteur s'est présenté à son domicile pour y constater sa présence.

Le facteur a bien rencontré la pensionnée, mais il a refusé d'attester de sa présence, suite au constat que la carte d'identité de Madame Cools était périmée. Il ne s'est plus présenté au domicile par après (il n'y a donc eu qu'un seul passage au lieu de trois) et a déposé, le 26/09/2019, dans sa boîte aux lettres, un certificat de résidence à faire valider par l'administration communale et à renvoyer au SFP dans les 5 jours.

Etant donné que Madame Cools avait des problèmes de mobilité, elle a dû attendre le passage d'un agent communal de la Ville de Bruxelles à son domicile le 08/10/2019. Celui-ci a pris note de sa demande de remplacement de la carte d'identité et lui a délivré une attestation de cette demande.

Finalement, le 21/10/2019, son fils a pu l'amener en voiture à la maison communale où une nouvelle carte d'identité lui a été délivrée et le certificat de résidence complété.

Le 15/11/2019, Madame Cools a demandé par écrit au service des plaintes du SFP de revoir la décision de suspension de la GRAPA en expliquant sa situation. Le 29/11/2019, le service de pension a répondu qu'à défaut de documents probants, il maintenait sa position. Il lui était toutefois encore loisible d'apporter la preuve de son séjour, par exemple via des attestations médicales.

Dépitée par cette réponse qui ne tenait aucun compte des circonstances exposées, l'intéressée demande l'aide de l'Ombudsman.

Il a été demandé au SFP de prendre en considération l'attestation de demande de remplacement de la carte d'identité émise par la commune comme une preuve de présence à la date du 08/10/2019.

Le SFP a finalement admis ce document comme valant preuve de présence en Belgique. La GRAPA pour le mois d'octobre 2019 a été régularisée peu après.

Tout d'abord, l'Ombudsman a noté que pour le mois de septembre 2019, la GRAPA a bien été payée. La réponse donnée par le service des plaintes du SFP selon laquelle la suspension du paiement de la GRAPA pour septembre 2019 était maintenue, s'avérait erronée, puisque que ce paiement avait eu lieu. La suspension de paiement concernait le mois d'octobre 2019.

La réponse du service des plaintes du SFP a donc suscité encore plus d'inquiétude chez l'intéressée (crainte que la GRAPA du mois de septembre 2019 ne soit également réclamée).

L'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de prendre en compte les faits réels tels qu'ils avaient été relatés. L'Ombudsman y a ajouté copie de la demande d'obtention d'une nouvelle carte d'identité signée par Mme Cools ainsi que par le fonctionnaire de la Ville datée du 8 octobre 2019.

Après la médiation de l'Ombudsman, le SFP a reconnu que l'intéressée séjournait bien en Belgique. La GRAPA pour le mois d'octobre a été payée peu après. Le paiement de la GRAPA du mois de septembre 2019 a également été maintenu !

4. Assistance au pensionné pour apporter la preuve de son séjour en cas de suspension de sa GRAPA

DOSSIER 33757

Comme déjà évoqué sous la rubrique « *Maladie de jeunesse problème technique pour réceptionner un*

certificat de résidence par courrier électronique », en octobre 2019, le SFP a procédé au contrôle de la condition de résidence de Madame Olivier.

Ce contrôle devait s'effectuer courant septembre 2019. Après plusieurs passages infructueux du facteur, un document « certificat de résidence » a été déposé dans la boîte aux lettres le 26/09/2019. Elle devait donc se présenter à la maison communale pour faire compléter le certificat de résidence.

Dans la plainte à l'Ombudsman, Madame Olivier écrit : « *Vous m'avez obligée à faire appel à quelqu'un qui dispose d'une voiture pour m'accompagner à la maison communale. Je suis très malade depuis des années et tout déplacement est pour moi extrêmement pénible et nécessite l'aide d'autres personnes. (...) Je n'ai toujours pas de réponse sur ma situation au cas où le facteur ne sonnerait pas, je ne sais me déplacer que très difficilement aussi bien à la Maison Communale ou au SFP.... Que dois-je faire ? SVP aidez-moi, car je dépend entièrement de la GRAPA.* »

Suite à cette plainte, l'Ombudsman a notamment renseigné à la pensionnée la possibilité de faire appel, pour un coût modique, au service de transport social de sa commune afin de l'aider à se rendre, en cas de nécessité, à sa maison communale dans le délai prévu (5 jours ouvrables) par la législation en matière de contrôle de la résidence en matière de GRAPA.

5. Comment compter les jours de séjour à l'étranger pour la GRAPA ou le RG ?

Dans le Rapport annuel 2018, à la page 59, l'Ombudsman pour les Pensions a émis une recommandation générale au législateur afin de définir clairement ce qu'il convient d'entendre par « un maximum de vingt-neuf jours civils de séjour à l'étranger, consécutifs ou non, par année civile » dans la législation sur la GRAPA. Et plus précisément : le jour du départ et de l'arrivée doivent-ils être comptabilisés ou pas ?

La raison de cette recommandation découlait notamment d'une jurisprudence divisée sur la manière dont les jours de séjour à l'étranger doivent être comptés. L'Ombudsman pour les Pensions a constaté qu'un certain nombre de jugements confirmaient la pratique administrative du Service fédéral des pensions (par exemple Trib. Trav. Anvers du 16 juin 2016, non publié) - sans autre argumentation que de se référer simplement à l'article de loi concerné.

Un jugement plus récent du Tribunal du Travail de Bruxelles du 31 octobre 2017 décide clairement que le jour du départ et le jour de l'arrivée ne doivent pas être comptés pour déterminer la durée du séjour à l'étranger. En outre, le jugement précise que la législation prévoit clairement que seuls les jours complets de résidence à l'étranger peuvent être pris en compte. Une durée qui est exprimée en jours, n'est pas la même chose que si elle était exprimée en heures. Ce jugement poursuit en constatant que la législation ne prévoit pas que chaque jour de séjour commencé à l'étranger compte pour un jour. Enfin, par analogie à l'article 52 du Code judiciaire, la période doit être comptée de minuit à minuit, de sorte qu'il n'est pas requis qu'une partie du jour de départ et une autre partie du jour d'arrivée comptent comme une journée entière.

Le SFP opte pour l'interprétation selon laquelle le jour du départ et le jour de l'arrivée doivent tous deux compter.

Selon l'Ombudsman pour les Pensions, une application stricte de cette interprétation devrait en fait conduire - sans affirmer que le SFP suive aussi strictement cette interprétation - au fait qu'un pensionné doit déjà signaler le « séjour » que constitue une excursion d'un jour au service des pensions.

Sans parler de l'inquiétude des pensionnés quant à savoir s'ils peuvent ou non partir en excursion à l'étranger pour la journée et sans y passer la nuit ou encore s'ils peuvent ou non y faire des achats le temps d'un après-midi, inquiétude légitime qu'un texte de loi clair pourrait aisément lever.

Le 17 décembre 2019, Mme Fonck a soumis une question parlementaire au Ministre des Pensions sur ce point³. En effet, l'article § 3 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 stipule que « *Le bénéficiaire de la garantie de revenus qui quitte le territoire belge est obligé d'en informer préalablement le Service.* » Elle souligne : « *Cette obligation de notification préalable est particulièrement gênante pour les résidents frontaliers et surtout pour les citoyens de la Communauté germanophone. Dans ces régions, de nombreuses personnes traversent la frontière*

³ Q. et Rép., Chambre, session parl. 55, 2010-09, (Question n°17 du 17 décembre 2019 de Mme F. FONCK), p. 226 - 228.

chaque jour pour faire des achats ou rendre visite à leurs proches. Pour chaque mouvement, ces personnes sont tenues d'informer l'Office fédéral des pensions ».

En réponse, le Ministre des Pensions a déclaré : « *L'arrêté royal précité prévoit que chaque bénéficiaire de GRAPA doit avoir sa résidence principale en Belgique, où il doit résider effectivement et de manière permanente. Un séjour à l'étranger d'une durée maximale de 29 jours civils (consécutifs ou non) par année civile est considéré comme équivalent à une résidence effective et continue. L'obligation de notifier à l'avance chaque séjour à l'étranger a pour but de vérifier si le bénéficiaire de la GRAPA respecte cette condition. Ainsi, le bénéficiaire de la GRAPA ne doit pas déclarer chaque fois qu'il se déplace hors du territoire belge, mais seulement lorsqu'il y a un séjour à l'étranger.* »

Entre-temps, deux années ont passé. Quel est l'état actuel des choses ? À ce jour, il n'existe pas de texte juridique clair. Le SFP maintient son interprétation selon laquelle le jour du départ et celui de l'arrivée doivent tous deux compter. Un aspect positif est que la communication du SFP à ce sujet est claire.

Nous pensons pouvoir déduire de la réponse du Ministre des pensions que « un séjour » à l'étranger implique au moins une « nuitée » à l'étranger.

En 2020, l'Ombudsman pour les Pensions n'a plus réceptionné de plaintes sur la manière dont les jours passés à l'étranger doivent être comptés dans le cadre de la GRAPA.

Il faut toutefois noter qu'en raison des mesures de quarantaine prises en réponse à la crise du corona, non seulement les frontières ont été fermées pendant toute une période, mais que le SFP a également suspendu le contrôle des séjours à l'étranger à partir d'avril 2020.

Par conséquent, il n'est pas du tout certain qu'une communication aussi claire soit-elle du SFP sur le jour de départ et le jour d'arrivée, même assortie de la réponse du Ministre sur les déplacements admissibles à l'étranger, aient finalement résolu les problèmes de la législation, qui reste sujette à interprétation !

Pour être complet, le Service de médiation des pensions a bien réceptionné une plainte à ce sujet mais il s'agissait du revenu garanti (RG), le prédécesseur de la GRAPA, qui est également une aide sociale aux personnes de plus de 65 ans qui ont une faible pension et ne disposent pas de ressources financières suffisantes. Nous examinons cette plainte en détail ci-dessous, car la législation relative au séjour à l'étranger d'un bénéficiaire d'un RG n'est pas identique à celle relative au séjour à l'étranger d'un bénéficiaire d'une GRAPA.

DOSSIER 33765

Les faits

Mme Vaneyck a reçu une lettre du service des pensions disant que son droit à un revenu garanti a été indûment payé pendant trois mois parce qu'elle a été trop longtemps à l'étranger.

Mme Vaneyck ne peut l'accepter pour plusieurs raisons.

Elle comprend que la jouissance du RG n'est pas compatible avec un séjour long ou fréquent à l'étranger. Cependant, les voyages qu'elle a effectués étaient d'une autre nature : elle l'a fait pour participer à une réunion internationale en tant que membre du conseil d'administration d'une association sans but lucratif (ASBL) ayant des objectifs religieux.

Le voyage a été entièrement financé par l'ASBL, de sorte qu'elle n'a pas eu à puiser dans ses ressources limitées, c'est-à-dire pour elle le revenu garanti.

La durée du voyage dépend de la durée des réunions prévues. De plus, comme elle a 80 ans, elle a fait ce voyage parce qu'elle a pu faire l'aller-retour avec l'aide d'autres membres du conseil d'administration de l'ASBL. Sans cela, elle n'aurait pas osé entreprendre ce voyage toute seule.

Toutefois, le principal argument avancé est qu'elle n'avait pas elle-même conscience de dépasser la durée de séjour autorisée à l'étranger. Elle n'a pas le sentiment d'avoir fait quelque chose de mal et

estime en outre avoir correctement calculé les jours passés à l'étranger. Selon elle, il n'y avait donc pas de dépassement.

Enfin, Mme Vaneyck s'indigne du fait que si elle avait vraiment dépassé la durée autorisée de son séjour à l'étranger - apparemment d'un jour - un si petit dépassement pût entraîner une suspension du RG pendant 3 mois !

Elle dépose une plainte auprès du SFP. Le service des plaintes du SFP lui répond le 21 octobre 2019 : « (...) puisque vous avez séjourné à l'étranger pendant plus de 26 jours (sic) au total (y compris le jour du départ et de l'arrivée), le droit au revenu garanti s'éteint au cours de chaque mois où vous avez séjourné à l'étranger. Plus précisément, il s'agit des mois de mars, août et septembre 2019. »

Ne pouvant accepter cette réponse, elle dépose une nouvelle plainte auprès de l'Ombudsman pour les pensions.

Commentaires

Nous énumérons ci-dessous les faits les plus importants :

- Mme Vaneyck a 80 ans ;
- Le 11 février 2019, elle a informé le SFP d'un séjour à l'étranger du 2 au 9 mars ;
- Le 27 juin 2019, elle a notifié au SFP un nouveau séjour à l'étranger du 10 août au 31 août 2019 ;
- Les voyages annoncés s'inscrivent dans le cadre d'une mission pour une ASBL, c'est-à-dire un travail bénévole, les voyages seront payés par l'ASBL ;
- Contrôle des billets 1er voyage à Saragosse : voyage aller le 2 mars 2019 départ à 17 hr et arrivée à 19 hr ; retour le 9 mars 2019, départ à 19 hr 25 et arrivée à 21 hr 30 ;
- Contrôle des billets 2ème voyage à Kigali : aller le 10 août avec départ à 10 hr 25 et arrivée à 18 hr 50 ; retour le 31 août, avec départ à 20 hr 05 et arrivée à Bruxelles le 1er septembre à 6 hr 35.

Le SFP compte 8 jours de séjour à l'étranger pour le premier voyage, 22 jours pour le second. Au total, 30 jours et donc un dépassement d'un jour.

Ce dépassement a des conséquences importantes sur le paiement du RG. Le SFP suspend le RG pour les mois de mars, août et septembre 2019, c'est-à-dire pour chaque mois civil pendant lequel la bénéficiaire n'a pas résidé en Belgique sans interruption.

Pour cela, le SFP se base sur « l'ancienne » législation relative au paiement du Revenu garanti, notamment l'article 63 de l'arrêté royal du 29 avril 1969 portant règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées. (adapté par l'arrêté royal du 22 janvier 2002), qui dispose :
« Art. 63. Est considéré comme ayant en Belgique sa résidence réelle visée à l'article 1er, § 2, de la loi du 1er avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées, le bénéficiaire qui y a sa résidence principale et qui y séjourne en permanence et effectivement.

En vue du paiement du revenu garanti est assimilé à un séjour permanent et effectif en Belgique :

- 1° le séjour à l'étranger pendant moins de trente **jours**, consécutifs ou non, par année civile;
- 2° le séjour à l'étranger pendant trente **jours** ou davantage, consécutifs ou non par année civile, suite à l'admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou dans un autre établissement de soins;
- 3° le séjour à l'étranger pendant trente **jours** ou davantage, consécutifs ou non par année civile, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion de l'Office national des pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci.

Lorsque la période visée à l'alinéa 2, 1°, est dépassée et sans préjudice des dispositions du même alinéa 2, 2°, le paiement du revenu garanti est suspendu pour chaque mois calendrier au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de façon ininterrompue en Belgique.

Le bénéficiaire du revenu garanti qui quitte le Royaume est obligé d'en aviser au préalable l'Office national des pensions en indiquant la durée de son séjour à l'étranger. (...) »

Le paiement du RG est suspendu pour les mois de septembre et octobre 2019, le paiement du RG pour le mois de mars 2019 est récupéré via notification envoyée par recommandé le 29 octobre 2019.

La comparaison s'impose avec la réglementation GRAPA⁴ qui dispose :

⁴ Arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées

« Art. 42. § 1er. La garantie de revenus est uniquement payable pour autant que le bénéficiaire ait sa résidence effective en Belgique. A cet effet, le bénéficiaire doit avoir sa résidence principale en Belgique et y résider de manière permanente et effective.

En vue du paiement de la garantie de revenus, est assimilé à la résidence permanente et effective

- 1° le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf **jours calendrier** consécutifs ou non par année civile;
- 2° le séjour à l'étranger pendant trente **jours calendrier** consécutifs ou non par année civile ou davantage, par suite d'une admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins;
- 3° le séjour à l'étranger pendant trente **jours calendrier** consécutifs ou non par année civile ou davantage, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa 2, 2°, le paiement de la garantie de revenus est suspendu pour chaque mois civil au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de manière ininterrompue en Belgique et ceci à partir du mois au cours duquel la période visée à l'alinéa 2, 1° est dépassée. (...) »

Il convient de noter ici que la garantie de revenus pour les personnes âgées a été introduite par la loi du 22 mars 2001. Pour ceux qui, à l'époque, avaient droit à un revenu garanti, cet avantage a été, à quelques exceptions près⁵, automatiquement converti en garantie de revenus pour les personnes âgées à partir du 1er juin 2001⁶. Le revenu garanti est une prestation qui va lentement s'éteindre.

Le revenu garanti de Mme Vaneyck n'a pas été remplacé par une GRAPA à l'époque.

Au départ, la législation de la GRAPA était, certainement en ce qui concerne la condition de résidence, similaire à celle du RG. Cependant, la réglementation de la GRAPA a connu une évolution normale, tandis que les « anciennes » règles concernant le revenu garanti n'ont fait que suivre les ajustements nécessaires (montants, etc.).

Nous constatons ce qui suit dans notre comparaison :

- La législation sur le RG ne donne pas de réponse définitive sur les jours de départ et de retour.
- La législation sur le RG fait référence à des jours alors que la législation sur la GRAPA fait référence à des jours calendrier.
- En outre, la législation sur la GRAPA est moins stricte en ce qui concerne le calcul des mois à suspendre.
- Il y a une différence d'un mois de suspension supplémentaire dans la législation sur le RG (3 mois) par rapport à la législation sur la GRAPA (dans ce dossier, 2 mois de suspension).

Examinons d'abord la législation sur la GRAPA. Lorsqu'on parle de jours de calendrier, il est logique de les compter comme les jours qui figurent sur le calendrier. Une période de 29 jours calendrier court du 1er au 29 septembre, l'heure en soi ne joue aucun rôle ici. Après tout, une journée « calendrier » commence à 0 heure et se termine à 24 heures.

De son côté, la réglementation sur le RG parle de jours, et non de jours calendrier.

La question se pose donc de savoir comment ces journées doivent être comptabilisées. D'autant plus que l'intéressée a indiqué dans sa plainte que la communication du SFP au bénéficiaire du RG n'était pas du tout claire.

On peut affirmer que puisque l'on mentionne des jours, il s'agit de périodes de 24 heures. Dans le cas de Mme Vaneyck, cela signifierait qu'elle :

- Elle est partie le 2 mars à 17h00 et est revenue un peu plus de 7 jours plus tard (le 9 mars) à 21h30.
- Départ le 10 août à 10h25; 22 fois 24 heures plus tard pour son retour, nous comptons le 1er septembre à 10h25. Comme elle était de retour le 1er septembre à 6h35, ce n'est donc pas 22 jours plus tard !

De même, la communication sur le certificat de résidence ne nous a pas semblé claire. La déclaration

5 Dans l'hypothèse où le calcul de la GRAPA était plus favorable que le RG (compte tenu des ressources déjà connues).

6 Art. 16. § 1er. « A la date d'entrée en vigueur de la présente loi, le revenu garanti attribué au bénéficiaire est comparé d'office à la garantie de revenus qui lui serait attribuée en application de la présente loi. (...) »

(certificat de résidence) est sujette à interprétation. Nous clarifions à l'aide d'un exemple concret tiré de son dossier, en particulier la manière dont elle est interrogée sur sa période de séjour à l'étranger et la manière dont elle y répond pour la première fois⁷ :

- 1 J'ai déjà séjourné à l'étranger cette année : NON OUI (remplissez alors le tableau)
 Je vais encore séjourné à l'étranger cette année : NON OUI (remplissez alors le tableau)

Date de départ	Adresse à l'étranger	Date de retour
2/03/2019	Monasterio de la Resurreccion Calle Don Teobaldo 3 Zaragoza, Espagne	9/03/2019
19/08/2019	Mnasaka, Rwanda	31/08/2019

- 2 J'ai déjà été admis dans un établissement hospitalier ou une maison de repos cette année : NON OUI (remplissez alors le tableau)

Concernant les dates de départ, il n'y a pas d'interprétation possible, mais concernant la date de retour, on ne peut en dire autant.

Voyage à Saragosse : départ le 2 mars à 17h00 et retour le 9 mars 2019 (à 19h25 ou 21h30 voir ci-dessus).

Voyage à Kigali : départ le 19 août et « retour » ou plutôt « départ du vol » le 31 août, avec une arrivée en Belgique seulement le 1er septembre.

À notre avis, le fait qu'il y ait une référence au retour pourrait tout aussi bien signifier le début du voyage de retour. Nous citons à l'appui la définition du mot retour telle qu'elle figure dans le dictionnaire Larousse : « Fait pour quelqu'un, quelque chose de repartir, de revenir vers l'endroit d'où il est venu (...) » Le terme « retour » est certainement « déroutant ». En fait, il faudrait lire « date d'arrivée en Belgique », car c'est bien la date d'arrivée dans le pays d'origine qui est prise en compte - et qui nous semble être une date logique dans une législation où l'on recourt à des jours (et où, comme déjà mentionné ci-dessus, on peut soutenir qu'un jour équivaut à un délai de 24 heures) - et non la date de retour en Belgique.

Nous concluons qu'il est plausible et même probable que Mme Vaneyck (tout comme d'autres retraités également) ait pu être induite en erreur par cette situation à la manière dont la demande de renseignements est formulée.

En effet, dans la déclaration originale de son voyage, elle a clairement indiqué la date de son « retour », à savoir le 31 août. Cela signifie également qu'elle aurait aussi fort logiquement pu faire le calcul en allant jusqu'au 31 août, date du retour.

Le Service de l'Ombudsman pour les Pensions a donc demandé au SFP, dans le cadre d'une médiation, de ne pas tenir compte du jour unique où elle avait dépassé la durée de séjour autorisé à l'étranger - du moins selon l'interprétation du SFP - en raison de la manière dont la demande de renseignements avait été formulée.

De plus, il s'agissait de voyages qu'elle effectuait depuis des années et avait toujours rempli les certificats de séjours avec précision et grande intégrité. Durant ces années, elle décrivait toujours minutieusement son séjour à l'étranger à l'avance, y compris les changements éventuels. Ceci plaide en faveur de sa crédibilité, notamment le fait qu'elle pensait effectivement ne pas dépasser les jours de séjour autorisés à l'étranger et ce en ayant recours à une méthode différente de comptage des jours de séjour à l'étranger.

En outre, le SFP ne mentionne pas expressément sur son site web le nombre de jours de séjour à l'étranger autorisés pour les bénéficiaires du RG, ni la manière dont ces jours de séjour à l'étranger doivent être comptés pour ces bénéficiaires. Ceci est en grande partie justifiable compte tenu du nombre limité et également en voie d'extinction de bénéficiaires du RG. En février 2020, il n'y avait en effet plus que 2.451 bénéficiaires du RG. De plus, la plupart d'entre eux sont très âgés, ce qui réduit

⁷ La date de départ (10 août) a par la suite encore été modifiée. Elle en a correctement informé le SFP plus tard, mais toujours avant son départ. Nous citons son courriel du 27 juin 2019 : « Déclaration de voyage à l'étranger : je me rends en RD Congo et au Rwanda du 10/08/2019 au 31/08/2019, pour y visiter nos communautés sœurs, en tant qu'administratrice de l'ASBL. »

fortement la probabilité d'encore faire des voyages à l'étranger. Toutefois cela implique que c'est à juste titre que Mme Vaneyck soutient qu'il lui a été difficile de prendre conscience du fait que sa façon de compter les jours de séjour à l'étranger n'était pas correcte.

Enfin, nous avons attiré l'attention du SFP sur le fait que Mme Vaneyck effectue ces voyages dans le cadre de missions lui confiées par une ASBL et donc uniquement en qualité de bénévole pour une bonne cause. Les voyages ont entièrement été pris en charge par l'ASBL, de sorte qu'elle n'a pas eu à compter sur ses revenus limités, c'est-à-dire le bénéfice sur son revenu garanti.

Ces éléments confirment également que si elle avait su qu'elle dépassait d'un jour le délai légal de séjour à l'étranger, elle aurait fait usage de la possibilité de demander au Comité de gestion du SFP d'accorder une dérogation⁸ compte tenu de ce qu'elle considérait comme une circonstance exceptionnelle. Le Comité de gestion aurait alors dû décider si une exception était justifiée ou non en raison d'une circonstance exceptionnelle.

Ainsi, si elle avait été convaincue que la date d'arrivée était déterminante au lieu de la date de retour, elle aurait pu demander (et probablement obtenir) une exception.

Nous avons également demandé au SFP s'il était possible d'adapter les certificats de résidence en général et la déclaration du séjour à l'étranger en particulier, de telle sorte qu'aucune interprétation ne soit possible (par exemple, la date d'arrivée en Belgique au lieu de la date de retour).

Nous avons également fait remarquer au SFP que les conséquences d'une mauvaise interprétation sont importantes compte tenu de la sanction imposée par l'infraction.

Le SFP n'a pas souscrit à notre raisonnement. Nous citons en partie sa réponse : « *Étant donné que Mme a séjourné à l'étranger pendant plus de 29 jours au total (y compris le jour du départ et de l'arrivée), le droit au revenu garanti s'éteint au cours de chaque mois où elle a séjourné à l'étranger. Plus précisément, il s'agit des mois de mars, août et septembre 2019 (sur la base de l'article 63 de l'arrêté royal du 29 avril 1969 relatif au règlement général en matière de revenu garanti aux personnes âgées).*

Dans un souci de clarté, les «jours» de la législation sur le RG sont toujours considérés comme des jours civils. Dans la législation la plus récente sur la GRAPA, cela a été rendu plus précis, probablement pour éviter la confusion avec la notion de «jours ouvrables» dans d'autres législations.

La date de retour se réfère évidemment au retour en Belgique. Le courrier ci-joint le précise également : Veuillez trouver ci-joint la preuve que Mme Vaneyck est de retour dans le pays depuis le 1/9/2019. Elle a passé 3 semaines en Afrique pour rencontrer ses homologues qui font partie de sa «congrégation». Il semble ici qu'elle interprète également le retour du 1/9/2019 comme tel. Le départ à l'étranger est différent du retour en Belgique. Le formulaire n'est pas modifié.

Mme Vaneyck n'a pas demandé au préalable au comité de gestion l'autorisation d'effectuer un séjour à l'étranger de 30 jours au cours d'une année civile ou plus, consécutifs ou non, dans la mesure où des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et pour autant que le comité de gestion du Service fédéral des pensions ait accordé son autorisation. (L'autorisation de se rendre à l'étranger pour une période plus longue n'a pas été accordée).

En effet, la situation relative à une petit dépassement est toujours sensible et ouvre la porte à des interprétations de la législation pour tenter de rencontrer la perte subie par l'intéressé(e). Le rapport entre le dépassement de séjour et la faute est important dans ce cas, mais ici, malheureusement, la législation s'applique ici comme à tout le monde. »

Cependant, le SFP nous a informés qu'il examinait l'opportunité de modifier la formulation sur le certificat de résidence (la date de retour deviendrait la date d'arrivée).

Le fait que le SFP envisage d'adapter le certificat de résidence en adaptant la « date de retour » par la « date d'arrivée » montre, à notre avis, qu'il perçoit également qu'il y a plus d'une interprétation possible du terme « retour ».

⁸ Article 63, 3°, AR 23 avril 1969: « 3° le séjour à l'étranger pendant trente jours ou davantage, consécutifs ou non par année civile, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion de l'Office national des pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci. »

Cependant, il ne veut pas étendre cette possible interprétation à la suspension du revenu garanti dans le cas de Mme Vaneyck.

On notera également que Mme Vaneyck a reçu une réponse erronée à sa plainte de la part du service des plaintes du SFP. Le service des plaintes a mentionné un séjour maximum de 26 jours à l'étranger. Or, la législation ne mentionne nulle part un tel délai.

En outre, il est clair que la législation sur le RG n'est pas identique à celle sur la GRAPA.

Il existe une différence en ce qui concerne la sanction (suspension) en cas de dépassement du séjour maximal à l'étranger (en cas de dépassement du séjour maximal, suspension pour chaque mois civil au cours duquel l'intéressé n'a pas séjourné de manière continue en Belgique en cas de RG, et suspension pour chaque mois pendant lequel la personne n'a pas séjourné de manière continue en Belgique à partir du mois où le séjour maximal a été dépassé en cas de GRAPA).

Enfin, la législation sur le RG parle de jours et la législation sur la GRAPA de jours calendrier. Toutefois, les législations sur le RG et sur la GRAPA poursuivent le même objectif, à savoir fournir une assistance sociale aux personnes de plus de 65 ans dont la pension ne dépasse pas un certain plafond et qui ont des ressources financières limitées.

Une clarification de l'interprétation de la législation ainsi qu'une adaptation et une harmonisation de l'article 63 de l'arrêté royal du 23 avril 1969 et de l'article 42 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 (GRAPA) seraient appropriées.

Aussi, l'Ombudsman pour les Pensions rappelle sa recommandation de définir clairement la manière dont les jours passés à l'étranger doivent être comptés dans la législation sur la GRAPA et étend cette recommandation à la législation sur le revenu garanti. Il recommande également d'harmoniser la législation sur ce point et sur la sanction en cas de dépassement du nombre maximum de jours passés à l'étranger dans les deux réglementations.



Lutte contre la pauvreté

7
C H A P I T R E

Lutte contre la pauvreté

Dans le chapitre sept, l'attention est une fois de plus portée sur la lutte contre la pauvreté.

L'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'accorder davantage des avances spontanées sur la garantie de revenus pour les personnes âgées lorsqu'il manque des informations qui ne relèvent pas de la responsabilité du bénéficiaire de la garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA).

L'Ombudsman pour les Pensions recommande également que, lorsque la GRAPA a été supprimée à la suite de l'augmentation de la pension (par exemple, lors de l'augmentation de la pension minimale), l'attribution de la GRAPA soit à nouveau examinée automatiquement lors de la prochaine augmentation du montant de la GRAPA. L'Ombudsman pour les Pensions souligne que ce point pourrait bien devenir très actuel compte tenu des adaptations des pension à l'évolution du bien-être. Plus généralement, l'Ombudsman pour les Pensions réitère sa double suggestion de procéder automatiquement et périodiquement à un examen des droits à la GRAPA (pour tous les plus de 65 ans) et de lancer une campagne d'information destinée à mieux faire connaître la GRAPA.

1. Collaboration avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et avec les experts du vécu du SPP Intégration sociale

Le réseau des médiateurs et ombudsmans institutionnels belges (CPMO-POOL) dont le SMP est membre a créé un groupe de travail «Public fragilisé». Ce groupe de travail est animé par l'Ombudsman néerlandophone pour les Pensions¹ et a comme mission principale de vérifier si les services de médiation membres de la CPMO-POOL sont suffisamment accessibles pour certains publics comme les personnes handicapées, vivant dans la pauvreté ou encore les migrants. Il y est fait appel à aux différents experts de la pauvreté et experts du vécu du SPP Intégration sociale.

L'échange d'idées et d'expériences a porté sur différentes thématiques :

- L'accessibilité des services des médiateurs pour les personnes en situation de pauvreté (y compris les obstacles et les idées pour en améliorer l'accessibilité)
- Comment les personnes vivant en situation de pauvreté vivent-elles la manière dont se passe la gestion des plaintes ?
- Comment sont vécus les résultats de la médiation ?
- Quelle est l'image des services de médiation institutionnelle auprès de ce public ?

Nous citons brièvement leurs constatations les plus importantes :

Il a été souligné que la possibilité de soumettre des plaintes par téléphone peut contribuer à encore faciliter l'accès à l'Ombudsman. L'organisation de permanences dans tout le pays peut également y contribuer.

Il a également été souligné qu'un certain nombre de personnes vivant en situation de pauvreté ont peur de contacter un Ombudsman. Ils craignent que s'ils se plaignent à l'Ombudsman d'une administration, celle-ci les contrôlera désormais davantage. On a cité l'exemple d'un bénéficiaire d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) qui craignait de contacter l'Ombudsman pour les Pensions au sujet du calcul présumé incorrect de sa GRAPA parce qu'il craignait que le service des pensions ne vérifie par après, de manière plus approfondie, ses moyens de subsistance.

Le rôle important que la société civile (syndicats, organisations d'aide et de protection sociale, services

¹ Et avec l'aide d'une directrice auprès du Médiateur fédéral

de pension des mutuelles, ...) peut jouer pour mettre les personnes en situation de pauvreté en contact avec les Ombudsmans.

L'utilisation d'un langage qui peut également être compris par les personnes peu qualifiées est également un point d'attention très important.

Le Collège des Ombudsmans pour les Pensions est particulièrement sensible à cette problématique et en tient compte dans le cadre de l'élaboration de sa nouvelle vision pour le Service de médiation pour les pensions.

2. Appel de l'Ombudsman pour les Pensions au Service fédéral des pensions pour accorder spontanément des avances sur la garantie de revenus pour les personnes âgées en l'absence d'informations non imputable au bénéficiaire de la GRAPA.

DOSSIER 34519

Les faits

La fille de Mr. Laci se plaint auprès du Service de médiation pour les pensions du fait que depuis le décès de son épouse le 11 juillet 2019, son père ne perçoit qu'une pension belge mensuelle de 51,06 euros. Malgré plusieurs demandes adressées au Service fédéral des pensions pour qu'il lui accorde le plus rapidement possible une garantie de revenus aux personnes âgées en plus de cette pension (GRAPA), aucune décision n'a été prise.

Dans sa plainte, la fille déclare : « *Il y a un mois, j'ai été informée par téléphone de ce que le service des pensions allait accorder cette GRAPA. Mais aujourd'hui, mon père n'ayant toujours pas reçu de GRAPA, j'ai pris l'initiative de les rappeler. J'ai ainsi appris que la GRAPA ne serait de toutes façons pas accordée car le SFP attend toujours la décision de l'Albanie* ».

En attendant, afin de survivre, Mr. Laci est soutenu financièrement par ses deux enfants.

Comme les différentes interventions auprès du Service fédéral des pensions s'avèrent infructueuses, ses filles font appel au Service de médiation pour les pensions car ce soutien financier de leur père leur devient également difficilement supportable.

DOSSIER 34744

Les faits

Madame Stancu est née en 1951 et vit en Belgique chez sa fille et son beau-fils. Elle introduit une demande de GRAPA en mai 2019. Toutefois, après plus d'une année d'instruction, aucune décision n'a encore été prise.

La raison invoquée par le SFP est l'absence de réponse des autorités roumaines aux demandes de renseignements envoyées à plusieurs reprises. En effet, Madame Stancu est bénéficiaire d'une pension de retraite à charge de la Roumanie, dont le montant doit être pris en compte dans le calcul de la GRAPA.

Le SFP avait interrogé à plusieurs reprises les autorités roumaines, mais sans obtenir de réponse. Aucune solution alternative n'est proposée à l'intéressée par le SFP : il faut, répète-t-il, attendre la réponse des services compétents étrangers.

Commentaires

La GRAPA n'est pas une pension, mais un régime d'aide sociale pour lequel aucune cotisation n'a été payée. Pour le calcul de la GRAPA, toutes les pensions et toutes les ressources doivent être prises en compte. Ces ressources proviennent, entre autres, des biens immobiliers, des fonds placés ou non, des comptes à vue et comptes d'épargne, d'actions, d'obligations, d'emprunts d'État, des résultats de ventes de biens immobiliers,...

En outre, la législation stipule que la GRAPA ne peut être accordée qu'après épuisement de tous les droits à pension. L'article 12 de la loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes

âgées dispose : « Pour la prise en compte des pensions, il est tenu compte de leur montant réellement payé ainsi que de tout autre avantage qui est accordé à l'intéressé et/ou au conjoint ou au cohabitant légal avec qui il partage la même résidence principale, soit en application d'un régime légal belge de pension institué par ou en vertu d'une loi, en ce compris les pensions inconditionnelles payées en vertu de l'article 37 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, d'un règlement provincial ou par ou HR Rail, soit en application d'un régime obligatoire étranger de pension, soit au titre d'indemnités, d'allocations ou pensions, accordées à titre de réparation ou de dédommagement à des victimes de la guerre ou à leurs ayants droit. »

Le dossier de Mr. Laci (34519) montre qu'en plus de ses pensions de retraite belge et albanaise (qui, selon l'intéressé, n'est pas payée), il aurait également droit à une pension de survie à charge de l'Albanie. Le SFP a donc demandé les informations nécessaires à l'institution albanaise compétente. À ce jour, le Service fédéral des pensions ne les a pas reçues.

Sur cette base, le SFP a estimé à juste titre qu'une décision finale sur ses droits à une GRAPA ne pouvait pas encore être prise.

Toutefois, la législation instituant la GRAPA prévoit également qu'une avance peut être accordée dans des cas semblables.

En effet, l'article 11 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées stipule : « Le Service peut payer des avances lorsqu'il apparaît, lors de l'instruction des droits à la garantie de revenus, au degré administratif ou juridictionnel, qu'une décision définitive ne peut pas encore être prise.

Le Service détermine le montant des avances sur la base des éléments probants en sa possession.

Par une communication qui n'est pas susceptible de recours, le Service fait savoir au bénéficiaire qu'il sera procédé au paiement d'avances. »

Nous avons donc demandé au SFP d'examiner la possibilité d'accorder des avances à Mr. Laci.

Le Service Fédéral des Pensions nous a fourni la réponse suivante : « (traduit par nous) Aucune décision de GRAPA n'a encore été prise dans cette affaire car nous attendons toujours une réponse de l'Albanie concernant une éventuelle pension de survie albanaise à laquelle l'intéressé pourrait avoir droit. Selon les informations dont nous disposons, sa défunte épouse a travaillé pendant environ 14 ans comme secrétaire pour une agence gouvernementale en Albanie. Nous accordons parfois des avances de GRAPA en attendant de connaître le montant de la pension étrangère. Toutefois l'octroi de ces avances fait l'objet d'un examen circonspect compte tenu des nombreux problèmes potentiels de recouvrement lorsque le montant exact de la pension étrangère est finalement connu. Dans le cas présent, je pense que les probabilités d'une procédure de recouvrement sont élevées. Aussi, nous orientons les personnes qui se trouvent dans de telles situations vers les CPAS si elles ont des revenus insuffisants. Le CPAS peut alors accorder des avances sur GRAPA. »

Tout d'abord, il convient de noter que la fille de Mr. Laci nous a informés du fait qu'elle attendait incessamment une décision en GRAPA parce que le SFP aurait promis au téléphone de l'envoyer. Il est donc logique que l'intéressé n'ait pas encore contacté le CPAS. D'autre part, il convient de noter que le SFP n'a pas envoyé de lettre à Mr. Laci lui disant qu'il serait préférable qu'il demande des avances à son CPAS. Il ne nous a pas été possible de vérifier ce qui se serait dit au téléphone.

Si aucune avance sur GRAPA ne peut être payée, il nous semble approprié d'informer spontanément le bénéficiaire potentiel de la GRAPA des mesures qui peuvent être prises pour obtenir un quelconque moyen de subsistance. Le SFP ne peut pas présumer de l'autonomie financière d'un bénéficiaire potentiel de GRAPA. Pour ces personnes, le risque de se retrouver dans une situation financière désespérée sans l'aide d'un organisme public est réel.

Dans le cas présent, nous sommes toutefois d'avis qu'un renvoi au CPAS n'est pas nécessaire puisqu'il existe une disposition légale permettant au Service fédéral des pensions d'accorder des avances sur la base des pièces justificatives disponibles. Il est en effet inutile de balader l'intéressé d'un service à l'autre sans raison. L'attitude fondamentale devrait être d'offrir autant de soutien et d'accompagnement que possible.

Si l'intéressé recevait une avance récupérable du CPAS², cela impliquerait également qu'il ne peut pas obtenir d'attestation pour les prestations et avantages suivants :

- une exonération du paiement de la taxe annuelle sur les eaux usées ;
- une exonération auprès de la société des eaux potables de la redevance d'abonnement et de la contribution à l'assainissement des eaux ;
- un abonnement pour les transports publics (à tarif réduit) avec De Lijn ;
- le tarif social en matière de gaz ;
- le tarif social en matière d'électricité.

Nous avons donc demandé avec insistance au SFP d'accorder des avances.

Finalement, le SFP nous a informés ainsi : « *Nous allons prendre une décision provisoire en GRAPA pour l'intéressé. Dans le calcul de cet octroi, nous avons déduit pour le nombre d'années déclarées à l'étranger, une future pension étrangère basée sur la pension minimum garantie belge : 45 x nombre d'années à l'étranger.* »

Malgré le fait que le Service fédéral des pensions ait répondu à notre demande de paiement d'avances, nous n'étions pas encore satisfaits de cette réponse. Prendre le montant d'une pension minimum garantie belge comme base de calcul pour procéder à l'estimation d'une pension de survie albanaise, nous a semblé excessif. Il est de notoriété publique que les pensions en Albanie n'ont pas le même niveau que les pensions belges.

A titre de comparaison, la pension albanaise de l'intéressé s'élève à 39,48 euros par mois pour une carrière d'environ 8 ans. Il nous a donc semblé logique que le SFP se base sur ce montant pour estimer le droit éventuel à une pension de survie albanaise. Selon un raisonnement purement mathématique, l'éventuel droit à une pension de survie à charge de l'Albanie, pourrait s'élever à une pension de survie mensuelle de $(39,48 \text{ €} / 8) \times 14 = 69,09 \text{ €}$. Et ce, en partant du principe que le montant de la pension de survie est égal à celui d'une pension de retraite.

Nous avons donc proposé au SFP de prendre en compte une pension de survie albanaise qui pourrait être estimée à environ 100 ou 150 euros par mois lors du calcul de l'avance sur GRAPA.

Ainsi, d'une part, les chances de récupération ultérieure sont pratiquement inexistantes et, d'autre part, l'intéressé perçoit un revenu plus décent.

Finalement, le SFP nous a informés qu'il pouvait souscrire à notre proposition et qu'une décision provisoire en GRAPA avait été prise. Avec effet rétroactif au 1er août 2019, le Service fédéral des pensions a accordé à Mr. Laci une avance mensuelle sur GRAPA de 906,13 € par mois. Les arriérés de 11.085,65 € pour la période allant d'août 2019 à juillet 2020 (y compris la contribution COVID-19 à partir de juillet 2020) ont été transférés sur son compte au cours du mois de juillet 2020. Depuis août 2020, Mr. Laci perçoit 1.035,58 euros par mois au lieu de 51,06 euros.

Après cette médiation positive qui a permis l'octroi d'avances sur GRAPA à Mr. Laci, nous avons également contacté l'Ombudsman compétent en Albanie afin d'aider l'intéressé à y débloquent son dossier de pension. En effet, outre l'absence de décision sur son éventuelle pension de survie albanaise, il ressort des informations fournies par la fille de l'intéressé que, bien que le service des pensions albanais ait déjà informé Mr. Laci qu'il percevait une pension de retraite de l'Albanie, son père n'avait, à ce jour, jamais reçu aucun paiement de l'Albanie.

Toutefois, lors de la rédaction du présent Rapport annuel, cette démarche n'a reçu aucun suivi.

Nous avons également fait remarquer à Mr. Laci que le tarif social pour un certain nombre de services publics (tels que le gaz et l'électricité) est normalement accordé automatiquement. Par prudence, nous lui avons fait remarquer que, vu la particularité de l'effet rétroactif à la date de début de la GRAPA, il pouvait également demander un certificat papier qu'il pouvait lui-même envoyer à l'autorité compétente où il voulait obtenir le tarif social.

L'intéressé a demandé cette attestation par téléphone le 27 juillet 2020. Le même jour, le SFP lui a fourni ces attestations. Ces attestations indiquent clairement à quoi elles peuvent servir. Ainsi, on peut lire : « *Avec l'attestation du bénéfice de la garantie de revenus pour les personnes âgées, vous pouvez, entre autres, obtenir l'exonération du paiement de la redevance annuelle sur les eaux usées, l'exonération de la redevance d'abonnement et de la contribution à l'assainissement à la compagnie d'eau potable, et vous pouvez*

² Veuillez noter que si le CPAS octroie un revenu d'intégration récupérable, les attestations qui sont délivrées (e.a. pour les tarifs sociaux) lors de l'octroi (normal) d'un revenu d'intégration, sont également émises.

également obtenir un abonnement de garantie de transport (tarif réduit) sur De Lijn, et le tarif social pour le gaz et l'électricité. »

Il s'agit-là d'un bel exemple d'accompagnement et de soutien aux bénéficiaires de GRAPA.

Nous avons également remarqué que l'avance sur GRAPA a été accordée et payée rétroactivement au 1er août 2019, mais pas rétroactivement à partir du mois suivant l'âge de 65 ans. L'enquête sur la GRAPA a également débuté au 1er août 2019 (le mois suivant le décès de l'épouse de Mr. Laci) et non à partir du mois suivant l'âge de 65 ans.

Or, l'article 10 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de GRAPA stipule que pour les personnes qui perçoivent une pension de travailleur salarié et qui atteignent l'âge légal de la retraite, le SFP procède d'office à l'enquête pour la GRAPA, à la date du premier jour du mois suivant celui où l'âge de la retraite est atteint.

Le SFP répond que pour pouvoir calculer la GRAPA d'un cohabitant (au 1er janvier 2019, la femme de Mr. Laci n'était pas encore décédée), il faut une déclaration des ressources des deux conjoints. Comme ils ne disposent pas de la déclaration du conjoint entretemps décédé et que cette déclaration ne peut donc plus être fournie précisément en raison du décès, l'avance sur GRAPA n'est accordée qu'à partir du 1er août 2019. En effet, l'article 15 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 prévoit qu'en cas de cohabitation dans le cadre de l'examen des ressources, le demandeur et le conjoint ou cohabitant légal doivent présenter un formulaire de déclaration des moyens de subsistance.

Selon l'Ombudsman, l'absence de formulaire de déclaration de ressources est due au fait que le SFP est en défaut d'avoir envoyé ce formulaire à Mr. Laci et à son épouse ... lorsqu'ils ont atteint l'âge de la retraite. Aussi, il a demandé au SFP de se baser sur la déclaration de ressources de l'épouse qu'elle a complétée en 2015 (suite à l'enquête sur une GRAPA lorsqu'elle a atteint l'âge de la pension : une enquête qui a conduit à l'époque au refus de GRAPA en raison de la nationalité de l'épouse de Mr. Laci), sur la déclaration des droits de succession, le fait qu'avant son décès, l'épouse de Mr. Laci ne percevait que des indemnités d'invalidité et enfin sur les déclarations fiscales qu'elle avait fournies alors.

En réponse à cette question, le Service fédéral des pensions nous a finalement confirmé le 10 août 2020 : *« Après consultation de la hiérarchie, une exception sera faite pour ce cas. Nous accorderons des avances sur GRAPA à partir du 1.1.2019. Cependant, nous contacterons d'abord le Fisc pour vérifier si le conjoint n'a pas bénéficié de donations, de ventes ou d'autres moyens de subsistance au cours des dix dernières années. »*

Le 14 janvier 2021, nous avons constaté que, malgré sa promesse explicite, le Service fédéral des pensions n'avait toujours pas accordé ces avances au 1er janvier 2019.

Après un nouveau contact avec le SFP le 14 janvier 2021, ces avances ont finalement été accordées le 19 janvier 2021. La raison de ce retard est (selon le SFP) que, pour des raisons techniques, un dossier ne peut contenir qu'une seule décision provisoire de la GRAPA (des avances). C'est pourquoi une décision finale a été prise le 19 janvier 2021 avec effet au 1er janvier 2019 ; une décision qui pourra être révisée lorsque les détails de la pension albanaise seront connus.

En conséquence, Mr. Laci a de nouveau reçu un montant de plus de 5 000 euros d'arriérés pour la période allant du 1er janvier 2019 au 31 juillet 2019.

Une fois de plus, nous avons également rappelé à Mr. Laci que, par sécurité, il peut demander au SFP de lui transférer un nouveau certificat pour le tarif social des services publics (gaz et électricité) avec une date d'effet au 1er janvier 2019. Une attestation qu'il peut remettre aux autorités compétentes.

Toutefois, une conversation téléphonique ultérieure avec Mr. Laci a révélé que cela n'était pas nécessaire puisqu'il possédait déjà un tel certificat pour cette période (janvier 2019 au 31 juillet 2019) et ce, en raison des allocations d'invalidité que sa défunte épouse recevait à ce moment-là.

Dans le second dossier (34744), Madame Stancu percevait bien une pension de retraite de la Roumanie, versée chaque mois sur son compte : elle pouvait le prouver en fournissant au SFP ses extraits de compte.

Nous lui avons donc demandé de nous envoyer ces extraits et les avons fait suivre au SFP, qui les a

acceptés. Le 14 octobre 2020, l'intéressée a reçu une déclaration de ressources à compléter. L'examen de GRAPA a ainsi pu se poursuivre et le 20 octobre 2020, le SFP a notifié une décision provisoire : à partir du mois de juin 2019, Madame Stancu se voit accorder une avance sur GRAPA de 915,43 euros par mois.

Les arriérés de cette prestation couvrant la période du 1^{er} juin 2019 au 31 octobre 2020, soit une somme de 16.065,23 euros, lui ont été versés à la mi-novembre 2020.

Conclusion

Nous comprenons que le Service fédéral des pensions prenne les précautions nécessaires lors de l'octroi d'avances sur GRAPA afin de limiter autant que possible tout recouvrement ultérieur.

Cependant, nous constatons, et pas seulement dans ce cas, que le SFP place la barre très haut et ne procède à l'octroi d'avances qu'après insistance répétée de l'intéressé ou du Service de médiation pour les pensions.

Il est inhumain de laisser quelqu'un vivre avec un peu plus de 50 euros par mois pendant un an. Si une personne en difficulté financière n'est pas aidée rapidement et de manière adéquate, les problèmes s'accumulent et font boule de neige. La fille et le fils du bénéficiaire potentiel de GRAPA risquent également d'avoir de graves problèmes financiers.

En outre, dispenser une information correcte et faire preuve de transparence sont des éléments très importants. Un message selon lequel la GRAPA ne serait finalement de toute façon pas attribuée sans les informations de l'Albanie, aurait dû être fourni spontanément par le service des pensions. Dans le même temps, la personne concernée aurait dû être informée des démarches qu'elle pouvait entreprendre pour obtenir un autre type d'aide (CPAS).

Dans la plupart des cas, il s'agit de personnes qui ont une carrière dans un pays avec lequel l'échange d'informations ne se fait pas sans difficultés. Toutefois, des avances doivent également être accordées dans d'autres cas où le refus de GRAPA n'est pas dû à l'absence de coopération du demandeur de GRAPA pour compléter l'enquête sur les ressources.

Cette attitude plutôt inflexible du SFP a pour effet d'aggraver la situation de ces personnes et de les pousser encore plus loin dans la pauvreté, et ce à un moment où l'objectif de la législation sur la GRAPA vise exactement au contraire.

Nous demandons donc au Service fédéral des pensions d'accorder plus spontanément des avances sur GRAPA sur la base des informations disponibles lorsque celles-ci sont incomplètes, et non pas en raison de l'absence de coopération du demandeur de GRAPA.

3. Dans plus de cas, prévoir un examen automatique des droits à la GRAPA

Suite à l'augmentation de la pension minimum des travailleurs indépendants au 1er juillet 2019, un pensionné perçoit quelques euros de plus par mois, mais cette faible augmentation lui fait perdre le bénéfice de la garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) et les tarifs sociaux y associés pour le gaz, l'eau, l'électricité et le téléphone. Suite à l'augmentation de la GRAPA au 1er janvier 2020, il pourra réintroduire une demande pour la récupérer ... mais pour cela il faut qu'il le sache et le fasse lui-même ! L'Ombudsman pour les Pensions constate que la plupart des pensionnés ne savent ni à partir de quand ni comment ils pourraient à nouveau bénéficier de la GRAPA, et sans même évoquer le fait qu'ils devraient idéalement en faire la demande le mois précédent cette modification afin de ne rien en louper.

Les faits

Mme Vandermeulen a 80 ans. Le 31 janvier 2019, elle envoie sa plainte à l'Ombudsman pour les Pensions dans laquelle elle précise sa situation financière. Elle bénéficiait d'une GRAPA, mais celle-ci lui a été supprimée du fait d'une augmentation de sa pension. Nous citons un extrait de sa plainte :

De quelle(s) pension(s) vous plaignez-vous ?	J'ai obtenu une GRAPA durant une courte période d'un montant de 4,43 € par mois. Cela m'a donné droit à des tarifs sociaux, ce qui m'a permis de bénéficier de réductions très importantes, entre autres, sur le gaz et l'électricité, l'approvisionnement en eau, la téléphonie, etc. Le montant mensuel que je recevais du service des pensions était à peine suffisant pour vivre comme une personne seule sans autres biens ni revenus.
De quelle décision vous plaignez-vous ?	En 2018, j'ai reçu quelques euros de pension de plus, selon mes calculs, j'avais 2 euros de plus de revenus sur une base annuelle ! J'ai cependant été privée de GRAPA et donc aussi du droit aux tarifs sociaux. J'ai maintenant reçu ma facture avec le relevé annuel pour le gaz et l'électricité. Le montant à payer est presque le double si je le compare aux années précédentes, malgré le fait que j'ai réussi à réduire ma consommation. Actuellement, je reçois 1.235,24 euros par mois et je ne peux plus payer ces montants élevés.
Quel est le motif de la plainte ? :	Comme je suis célibataire, je vais avoir des problèmes financiers. Je me demande s'il est possible d'à nouveau obtenir la GRAPA.
Avez-vous contacté le service de pension ?	Sur place
Quelle a été sa réaction à votre plainte ?	Que je touche 2 euros de trop par an en pension ! Qu'une telle chose existe est incompréhensible et choquant.

Suite à la réception de cette plainte, l'Ombudsman pour les Pensions a examiné le dossier et constaté que la garantie de revenus pour les personnes âgées avait déjà été suspendue plus tôt en raison de l'augmentation de la pension de salarié au mois de janvier 2017.

Précédemment, nous étions déjà intervenus pour son dossier auprès du Service fédéral des pensions et, avons obtenu que sa GRAPA soit accordée rétroactivement à partir de septembre 2018 du fait de l'augmentation des montants de base de la GRAPA à cette même date.

En octobre 2020, elle est à nouveau confrontée au même problème. Elle reçoit une lettre de son fournisseur d'énergie indiquant que jusqu'à présent, elle a reçu le tarif social pour le gaz et l'électricité, mais qu'à défaut d'avoir obtenu l'attestation nécessaire en janvier 2020, elle va réceptionner une facture rectificative.

Déjà à plusieurs reprises, elle avait téléphoné au Service fédéral des pensions, notamment en janvier 2020, en octobre et début novembre 2020. A chaque fois, elle demandait l'attestation nécessaire. Elle contacte finalement l'Ombudsman pour les Pensions par téléphone. Du fait du Corona, il n'est pas évident d'introduire une plainte ; elle nous transmet le formulaire de plainte en faisant référence à notre conversation téléphonique.

Commentaires

Nous avons revérifié son dossier de pension. Nous nous limiterons ici à l'examen de la deuxième plainte de Mme Vandermeulen, qui est exactement la même que celle de 2019.

L'intéressée ne bénéficie d'aucune autre ressource que sa pension légale. Le calcul de la GRAPA est

donc simple : le montant de GRAPA est diminué de 90 % du montant de la pension.

Or, au 1er juillet 2019, le montant total de sa pension légale (salarié et indépendant) avait dépassé ce seuil, de sorte que la GRAPA lui avait été supprimée.

Le Service fédéral des pensions avait alors revu le droit à la GRAPA à partir du mois suivant l'augmentation³.

Selon la réglementation en vigueur (voir ci-dessous Conclusion 2), le pensionné est tenu d'introduire une nouvelle demande s'il souhaite récupérer sa GRAPA. Un examen d'office n'est prévu par la législation dans ces situations.

C'est indéniable ... la réglementation en matière de GRAPA a été correctement appliquée par le SFP. L'octroi de la GRAPA devait être supprimé d'office et le SFP n'avait aucune obligation de revoir cette décision et de remettre la GRAPA en paiement même si le montant de la pension le permettait à nouveau.

Mme Vandermeulen était donc en principe tenue d'introduire une nouvelle demande officielle pour récupérer la GRAPA.

Poursuivant notre enquête, nous avons constaté que la GRAPA aurait pu être à nouveau payée à partir du 1er janvier 2020. En effet, les montants de la GRAPA venaient d'être augmentés.

Nous avons recontacté le SFP en avançant les mêmes arguments que la fois précédente.

Le SFP a réagi très rapidement et fait preuve, une fois de plus, d'une grande souplesse. Suite à notre intervention, le 12 novembre 2020, il a pris une décision accordant la GRAPA, avec effet rétroactif au 1er janvier 2020, d'un montant de 5,78 euros par mois⁴. La souplesse dont a fait preuve le SFP dans ces cas découle notamment d'une médiation précédente commentée en détail dans notre RA 2016, p. 45.

L'intéressée a en outre pu bénéficier de la prime mensuelle (temporaire⁵) Covid-19 de 50 euros à partir de juillet 2020. Les arriérés pour la période du 1er janvier au 30 novembre 2020 s'élevaient à 314,66 euros. La prime Covid-19 est intervenue dans le paiement de sa GRAPA à partir du mois de décembre 2020. Au total, elle aura ainsi obtenu 370,76 euros supplémentaires pour l'année 2020.

L'attestation nécessaire à l'obtention des tarifs sociaux (pour 2020) lui a été envoyée très rapidement, également à notre demande, via Bpost dès 13 novembre 2020. Elle a notamment pu transmettre cette attestation papier à son fournisseur d'énergie.

Accessoirement, nous avons également constaté que Mme Vandermeulen avait contacté le Service fédéral des pensions par téléphone à plusieurs reprises : deux fois en janvier 2020, le 26 octobre 2020 et le 9 novembre 2020.

Conclusion 1

Voici la ventilation des paiements de pension (droits) de Mme Vandermeulen et leurs ajustements depuis décembre 2016. Ils sont discutés chronologiquement à la suite du tableau.

3 Art. 22 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées : « Pour l'imputation des pensions du montant de la garantie des ressources, il est tenu compte de 90 p.c. des prestations visées à l'article 12 de la loi dont bénéficie le demandeur et/ou [1 le conjoint ou le cohabitant légal]1 avec qui il partage la même résidence principale. »

4 Suite au dernier index, ce montant s'élève depuis mars à 5,90 euros par mois.

5 L'arrêté royal n° 47 du 26 juin 2020 accorde aux bénéficiaires de certaines prestations d'aide sociale une cotisation mensuelle de 50 € pour les mois de juillet 2020 à décembre 2020. Cette contribution temporaire est destinée à compenser les effets négatifs et les coûts supplémentaires causés par la pandémie de COVID-19 pour ces catégories vulnérables.

Mois (adaptations)	decembre 2016	janvier 2017	juin 2017	sept. 2017	janvier 2018	sept. 2018	mars 2019	juillet 2019	août 2019	janvier 2020	avril 2020	juillet 2020
Pension de salarié	723,49	728,56	743,13	750,55	755,77	770,89	776,18	783,94	783,94	783,94	799,62	799,62
Pension indépendant	441,12	441,12	449,94	454,44	454,44	463,53	463,53	463,53	467,17	467,17	476,51	476,51
GRAPA	4,43					7,39	2,62			5,78	5,90	5,90
Rente de survie	0,79	0,79	0,80	0,80	0,80	0,82	0,82	0,82	0,82	0,82	0,83	0,83
Prime Covid-19												50,00
Total imposable	1169,83	1170,47	1193,87	1205,79	1211,01	1242,63	1243,15	1248,29	1.251,93	1257,71	1282,86	1332,86

- En décembre 2016, la GRAPA était octroyée et payée.
- Janvier 2017 (couleur jaune = droit GRAPA perdu) la GRAPA ne pouvait plus être octroyée du fait de l'augmentation de la pension minimum (+ 0,7 %).
- En juin 2017, il y a une indexation ajustement de l'indice (indice = bleu).
- En septembre 2017, il y a un ajustement de 1 % de la pension des salariés et des indépendants lié à la date de début de la pension (c'est-à-dire en l'an 2000).
- En janvier 2018, la pension de salarié est à nouveau adaptée à l'augmentation du petit minimum garanti.
- En septembre 2018, il y a un ajustement de l'indice (+ 2% = bleu), mais aussi une augmentation du montant de base de la GRAPA avec pour conséquence la réouverture du droit à une GRAPA (= vert).
- En mars 2019, il y a une augmentation de la petite pension minimum garantie de salarié avec comme conséquence une diminution du montant de GRAPA.
- Juillet 2019 : un autre ajustement de la petite pension minimale garantie, avec pour conséquence que la GRAPA n'est plus payable/autorisée.
- En août 2019, une adaptation de la pension indépendante est liée à la date de début de la pension (année 2000).
- En janvier 2020, le montant de base de la GRAPA augmentera et pourra être remboursé.
- Avril 2020, il y a un ajustement de l'indice
- A partir de juillet 2020, il existe un droit temporaire à une prime Covid-19 qui court jusqu'en décembre 2020.

Pour le Service de Médiation pour les pensions, c'est déjà un sacré travail que de dresser la carte de toutes ces augmentations et surtout de les placer dans le bon contexte.

Le pensionné peut en principe suivre tout cela via « Mypension », dans la rubrique Détail des paiements. Il pourrait probablement aussi alors y constater que sa GRAPA est réduite, voire suspendue. Cependant, les différences dans le montant total de la pension sont très minimes (voir tableau décembre 2016 - janvier 2017), de sorte qu'elles peuvent facilement passer inaperçues.

Quant à savoir à partir de quand, en raison des augmentations ultérieures des montants de base de la GRAPA, le pensionné pourrait réintégrer son droit, cela nous paraît pratiquement impossible pour le pensionné lambda lui-même. D'autant que, si tel est déjà le cas, il devrait introduire une nouvelle demande, et cela idéalement un mois avant la date de cette augmentation pour en optimiser le bénéfice.

Nous comprenons qu'il n'est pas possible pour le profane, après la suspension de la GRAPA de détecter le moment où il a intérêt à réintroduire une demande⁶.

⁶ La réglementation dispose qu'il faut introduire une nouvelle demande dont l'effet ne sortira qu'au mois suivant !

Si Mme Vandermeulen n'avait pas contacté le Service de médiation pour les pensions, elle aurait reçu 370,76 euros de moins pendant l'année 2020-Covid, sans parler des avantages du tarif social pour le gaz-électricité, l'eau, le téléphone, ... auquel elle peut prétendre en tant que bénéficiaire de la GRAPA.

Conclusion 2

La problématique de la suppression automatique de la GRAPA a déjà été évoquée⁷, mais pas celle de sa reprise automatique si le droit pouvait renaître.

À l'époque, cependant, tant l'augmentation de la pension (qui a eu lieu en premier) que l'augmentation de la GRAPA ont été publiées dans le même arrêté royal. Cela nous a amenés à conclure que le SFP était déjà en mesure de savoir lors de l'augmentation de la pension (en l'occurrence en juin 2015) qu'un nouveau droit à la GRAPA s'ouvrirait dès l'augmentation du montant de base de la GRAPA prévue alors au 1er septembre 2015. En conséquence, nous avons alors argué que le SFP, dans le cadre de son devoir de conseil tel que prévu par la Charte de l'assuré social, aurait dû informer l'intéressé du fait que, pour sauvegarder ses droits à la GRAPA, il/elle devait introduire une nouvelle demande de GRAPA le mois précédant l'augmentation du montant de base. Comme cela n'avait pas été fait, combiné au fait qu'aucune notification de suppression de sa GRAPA n'avait eu lieu, le SFP a accepté d'octroyer la GRAPA avec effet rétroactif.

À l'époque, nous avons obtenu l'engagement du SFP que, pour des cas similaires, si un contact avait eu lieu (par écrit et même par téléphone), les droits à la GRAPA seraient réexaminés avec effet rétroactif.

Dans ce cas particulier, nous avons pu établir que Mme Vandermeulen a contacté le SFP par téléphone (jusqu'à quatre fois), sans toutefois qu'on lui donne le conseil d'introduire une nouvelle demande. Dans ce dossier, cela s'est même produit par deux fois (première plainte en 2019).

Bien sûr, le Service de médiation des pensions ne doute pas des bonnes intentions du SFP, ni de la compétence de ses agents au téléphone. En effet, il n'est vraiment pas évident de dispenser à chaque fois où cela serait possible des conseils corrects et pertinents.

En outre, le SFP se doit d'appliquer la loi, surtout lorsque celle-ci⁸ impose une nouvelle demande pour l'obtenir.

Il est également important de savoir que la perte du droit à la GRAPA suite à l'augmentation du montant de la pension ne génère pas de nouvelle notification. En effet, le pensionné ne recevra rien dans un tel cas. On pourrait donc arguer que, légalement, le droit à la GRAPA n'a effectivement pas disparu. Ceci peut également expliquer la souplesse dont fait preuve le SFP dans la « ré-octroi » de la GRAPA.

De plus, lorsque, suite à notre intervention dans cette affaire, le SFP décide de réoctroyer la GRAPA, il établit une nouvelle décision d'octroi, à laquelle, avec la même souplesse, il donne effet rétroactif sans procéder à un nouvel examen des ressources.

Forts de ce qui précède, à notre avis, la législation devrait être adaptée de telle sorte que le SFP puisse automatiquement réexaminer le droit à la GRAPA lorsque le montant de celle-ci est augmenté après qu'elle ait été supprimée en raison d'une augmentation des pensions qui vient d'avoir lieu.

Nous recommandons donc au législateur de compléter l'article 14 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, en ce sens que le droit à la GRAPA qui a été perdu à la suite d'une augmentation de la pension (ajustement sélectif au bien-être, adaptation du minimum garanti, ...) devrait automatiquement pouvoir être réexaminé.

Dans son exposé d'orientation politique⁹ du 3 novembre 2020, la Ministre des Pensions précise que les pensions minimales et la GRAPA seront augmentées.

7 RA 2016 Partie II, p. 45

8 Arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, Art. 14, § 1. 1er. Le Service peut revoir d'office les droits à la garantie de revenus lorsqu'il constate l'un des faits suivants : (...) 6° une modification intervenant dans le montant des pensions, qui résulte exclusivement d'une nouvelle décision d'attribution; dans ce cas, la décision est revue, compte tenu de cette modification, sans qu'il soit procédé à un nouvel examen des ressources.
Le droit à la garantie de revenus sera, le cas échéant, revu à partir du premier jour du mois qui suit le mois au cours duquel la modification est intervenue.

9 Voir <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1610/55K1610012.pdf>

Dans la loi-programme du 25 novembre 2020¹⁰, on lit que les augmentations de la pension minimale auront lieu progressivement au cours des années suivantes chaque fois à la même période (au 1er janvier). Ceci, combiné au fait que l'augmentation du pourcentage de la GRAPA aura lieu en même temps, étape par étape, le 1er janvier et que, de plus, cette augmentation sera supérieure au pourcentage d'augmentation des pensions minimales, le législateur a considérablement réduit la possibilité que les problèmes susmentionnés se produisent¹¹.

Ce sujet peut encore faire l'objet de vifs débats compte tenu des augmentations prévues des pensions en fonction des adaptations au bien-être.

Enfin, ce dossier est une raison de rappeler une fois de plus que, malheureusement, beaucoup de pensionnés croient à tort qu'une fois qu'une décision de GRAPA a été prise, celle-ci est définitive et irrévocable. Beaucoup pensent, à tort : refus de GRAPA un jour, refus de GRAPA toujours !

La question se pose donc de savoir comment les personnes de plus de 65 ans qui vivent dans la pauvreté peuvent être sensibilisées au fait qu'elles pourraient peut-être ouvrir un droit à la GRAPA.

Lorsque celle-ci a été refusée lors de l'examen automatique à l'âge de 65 ans parce que les ressources à ce moment étaient trop élevées, il arrive souvent que ces ressources s'amenuisent au fil du temps, simplement parce que le pensionné en a besoin pour assurer un certain train de vie. Dans ce cas, la GRAPA ne pourra être accordée que sur la base d'une demande !

En 2010, à l'instar de la Sociale Verzekeringsbank des Pays-Bas, qui a mené une campagne sous le slogan « Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour qu'aucune personne ayant droit à un revenu complémentaire pour les personnes âgées (AIO) ne soit oubliée », l'Ombudsman pour les Pensions a suggéré au service des pensions, de lancer une vaste campagne d'information pour faire connaître encore mieux la GRAPA auprès du grand public. Une telle initiative aurait permis d'attirer l'attention des plus de 65 ans ayant un revenu limité sur l'existence de ce complément de pension.

Feu Mr Daerden, alors Ministre des pensions, en réponse à cette suggestion de l'Ombudsman, a envoyé une lettre invitant les mutuelles et les syndicats à mieux faire connaître la GRAPA auprès de leurs membres et affiliés. De cette manière, la société civile a été utilement impliquée dans la lutte contre la pauvreté chez les plus de 65 ans.

Les CPAS ont également été impliqués. Le SFP a ensuite diffusé une version mise à jour du dépliant complétant les explications relatives à la GRAPA.

Au vu de ces conclusions, l'Ombudsman pour les Pensions invite le monde politique à examiner attentivement si une campagne d'information - et cette fois-ci à grande échelle - ne devrait pas être menée à nouveau !

En outre, l'Ombudsman pour les Pensions suggère de mener à échéances régulières une enquête automatique sur les droits à GRAPA. Celle-ci pourrait, par exemple, avoir lieu tous les 5 ans. Des critères de sélection facilement gérables pourraient être sélectionnés afin que l'enquête automatique ne soit pas trop onéreuse sur le plan administratif pour le SFP. Cette enquête périodique sur les droits à GRAPA est une mesure qui s'inscrit également dans la volonté du législateur qui, dans l'article 8 de la loi du 11 avril 1995 établissant la « Charte » de l'assuré social, précise que les prestations sociales doivent être accordées automatiquement chaque fois que cela est matériellement possible.

¹⁰ Voir <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1662/55K1662001.pdf>

¹¹ Par le passé, nous avons constaté que le législateur avait déjà pu faire le choix d'augmenter d'abord les pensions minimum et peu après ensuite, la GRAPA.



Médiations réussies

CHAPITRE
8

Médiations réussies

Ce chapitre contient l'exposé d'un certain nombre de médiations réussies. Nous aimerions attirer l'attention du lecteur sur le fait que d'autres médiations réussies sont également exposées dans d'autres chapitres thématiques.

Le premier exemple de médiation montre l'importance d'examiner un problème du point de vue du citoyen lui-même afin d'y donner le traitement le plus convivial. Dans un deuxième exemple, il devient évident qu'une qualification correcte de la nature de prestations sociales étrangères peut être cruciale pour déterminer correctement les droits à pension belges. Dans une troisième médiation, l'importance d'une bonne coordination entre les services du SFP et d'une enquête approfondie est (à nouveau) soulignée, en particulier lorsqu'une (grosse) dette est signifiée à un pensionné.

1. Lorsque le (futur) pensionné vient poser ses questions sur place lors d'un entretien, il convient de lui fournir d'initiative les informations complémentaires afin qu'il puisse décider de ses choix en pleine connaissance de cause

DOSSIER 33971 (AVEC RENVOI AU DOSSIER 32715)

Les faits

Mme Tierenteyn travaille pour la Ville de Gand en qualité de travailleuse contractuelle depuis de nombreuses années.

Le 1^{er} juillet 2019, elle a eu 65 ans et ses droits à une pension de salariée ont été examinés d'office.

En effet, le SFP a ouvert d'office l'enquête sur ses droits à pension dans le courant de l'année 2018. Les premières informations ont été envoyées à Mme Tierenteyn dès juillet 2018. Elle a été informée de ce que ses droits à pension en tant que salarié seraient examinés et pourraient prendre effet le 1^{er} août 2019.

Elle avait auparavant demandé à la Ville de Gand une prolongation de son contrat de travail après l'âge de 65 ans, et la Ville lui avait accordé deux prolongations de 6 mois.

A la réception des premiers formulaires d'information, elle se demande si elle pourra prendre sa pension alors qu'elle bénéficie de deux prolongations de son contrat.

Or, c'est par erreur que la Ville de Gand l'a en effet informée de ce qu'elle ne pourrait pas combiner sa pension avec un emploi à la Ville. Cette communication découle probablement de l'idée qu'un agent statutaire n'a en effet pas la possibilité de cumuler sa pension avec un traitement.

Convaincue qu'il en est ainsi, elle se rend personnellement au bureau régional du SFP. Une fois sur place, ignorant son erreur, elle signe le 13 septembre 2018 un document de renonciation à l'instruction de sa pension.

Par ailleurs, lors de cette entrevue, l'agent du SFP n'attire son attention sur le fait que la pension d'un salarié peut au contraire bien être cumulée indéfiniment avec des revenus professionnels à partir du 1^{er} janvier de l'année au cours de laquelle il ou elle atteint l'âge de 65 ans¹.

¹ Pour que la pension soit effectivement mise en paiement au 1^{er} janvier de l'année de son 65^{ème} anniversaire, il faut impérativement introduire une demande à cet effet, puisque cela reste une pension anticipée. Une telle pension anticipée peut donc au plus tôt démarrer au 1^{er} jour du mois qui suit celui de la demande, et sous réserve que toutes les conditions soient remplies pour en bénéficier bien évidemment. Or, l'intéressée n'a jamais procédé à une telle demande.

Le 7 novembre 2018, le SFP prend une décision selon laquelle l'enquête d'office sur les droits à pension en tant que salarié est clôturée suite à sa renonciation écrite à la poursuite de l'examen de sa pension.

En décembre 2019, elle apprend par un collègue, qui se trouve exactement dans la même situation, que celle-ci perçoit bien sa pension et qu'elle la cumule avec des revenus d'une activité professionnelle à partir du mois suivant l'âge légal de sa pension !

Elle en est toute retournée car elle se rend compte avoir perdu pendant tous ces mois son droit à la pension. Elle a le sentiment que l'agent du SFP ne l'a pas aidée en septembre 2018 et ne l'a pas pleinement informée de la réglementation relative au cumul de sa pension avec des revenus professionnels.

Fortement affectée, Mme Tierenteyn contacte le Service de médiation pour les pensions et demande sa médiation le 9 décembre 2019. Le Médiateur pour les pensions lui conseille de prendre contact avec le Service fédéral des pensions et d'introduire immédiatement une nouvelle demande de pension afin de sauvegarder ses droits à pension.

Mme Tierenteyn contacte le SFP le 10 décembre 2019 et soumet une nouvelle demande de pension dans laquelle elle déclare qu'elle souhaite que sa pension de retraite soit rétroactive à la date d'entrée en vigueur initialement prévue (1^{er} août 2019). Elle n'a pas été informée de cette possibilité.

Déçue, Mme Tierenteyn écrit au Service de médiation pour les pensions le 8 janvier 2020 et demande une médiation.

Commentaires

Mme Tierenteyn travaille comme contractuelle pour la Ville de Gand. A défaut d'avoir été nommée à titre définitif, elle peut prétendre à des droits à pension dans le régime des travailleurs salariés. L'examen d'office de ses droits à pension a démarré au 1^{er} août 2019.

Conformément à la réglementation qui régit les pensions, Mme Tierenteyn est potentiellement dans les conditions pour cumuler sans limites les revenus de son activité professionnelle avec sa pension de salariée.

Or, à un moment donné, la Ville de Gand l'a induite en erreur en l'informant du fait qu'elle ne pourrait pas cumuler sa pension avec la poursuite d'une activité professionnelle pour la Ville. Cette erreur découle probablement de l'idée qu'un fonctionnaire n'a en effet pas la possibilité de cumuler sa pension avec un traitement.

Fort de cette conviction, elle s'est rendue au bureau du SFP à Gand et là, en raison de ce malentendu, - et sans avoir conscience des conséquences - elle a signé un document de renonciation à l'examen de sa pension.

Nous présumons qu'elle a en effet été mal informée par la Ville de Gand sur la possibilité de cumuler sans limites des revenus professionnels avec sa pension.

Cependant, il nous semble étonnant qu'elle n'ait pas été complètement informée de la législation par l'agent rencontré du SFP au moment où elle est venue déclarer qu'elle renonçait à sa pension. De fait comme de droit, Mme Tierenteyn aurait en effet alors pu cumuler sans limites une activité professionnelle de salariée avec sa pension.

L'article 3 de la Charte de l'assuré social stipule que l'institution de sécurité sociale est tenue de fournir à l'assuré social, de sa propre initiative, toutes les informations complémentaires nécessaires au traitement de sa demande ou au maintien de ses droits. Il n'est pas exigé que l'assuré social ait préalablement demandé des informations par écrit concernant ses droits et obligations (Cass. 23 novembre 2009, S.07.0115.F, JTT 2010, 68, Conclusions de J. LECLERCQ ; voir aussi Cour du Trav. Mons 14 décembre 2016, JTT 2017, 173).

Pour nous, ce dernier argument était décisif pour initier une médiation.

Pour ce faire, nous relatons la plainte, mais spécifiquement du point de vue de la pensionnée (comment

elle a vécu son rendez-vous au SFP et ses conséquences) et nous la transmettons au Service fédéral des pensions en demandant d'examiner la possibilité d'une solution. Nous y évoquons également la plainte parallèle de Mr. Vandamme (dossier 32715) que nous avons réceptionnée et pour laquelle nous avons déjà procédé à une médiation avec un résultat positif au cours de l'année 2019.

Conclusion

Le SFP nous répond que le dossier contient un document établi lors de sa visite au bureau régional du SFP selon lequel l'intéressée a renoncé à la poursuite de l'examen de ses droits parce qu'elle voulait se constituer des droits à pension supplémentaires.

Cependant, suite à notre relation des faits tels que perçus au travers des yeux de la plaignante, le SFP comprend que la renonciation donnée par l'intéressée a mal été interprétée.

Aussi, le SFP est prêt à prendre une nouvelle décision selon laquelle la pension sera accordée rétroactivement à partir du 1^{er} août 2019.

Et, le 20 janvier 2020, le SFP prend une décision selon laquelle Mme Tierenteyn bénéficie d'une pension de salariée de 1.835,89 euros bruts par mois avec effet rétroactif au 1^{er} août 2019 (au lieu du 1^{er} février 2020 comme prévu) !

Sa confiance dans les services de pension avait été sérieusement ébranlée, mais elle a été restaurée par cet arrangement.

Suite à notre médiation, la pension est finalement bien accordée rétroactivement à partir d'août 2019 au lieu du 1^{er} août 2020. À partir de février 2020, sa pension sera versée mensuellement.

Si Mme Tierenteyn n'avait pas contacté le du Médiateur pour les Pensions (et avait donc travaillé deux fois 6 mois de plus que ce qui avait été convenu contractuellement), elle aurait perdu une année de droits à pension d'un montant brut de 22.030,68 euros (1.835,89 x 12), puisqu'elle n'aurait demandé sa pension qu'à partir du 1^{er} août 2020.

Comparativement, une année de travail en plus lui aurait permis d'augmenter le montant brut annuel de sa pension d'environ 700 euros. Cela signifie approximativement que l'intéressé n'aurait compensé la perte d'un an de droit à la pension qu'après 31 années, soit vers ses 97 ans !

2. Qualification erronée du revenu de remplacement provenant d'Allemagne, rectifiée après médiation

DOSSIER 33789

Les faits

Mr. Marcelis vit en Allemagne et bénéficie d'une allocation d'invalidité belge ainsi que d'un revenu de remplacement allemand. Il aura 65 ans le 23 juin 2019.

Il s'adresse au Service de médiation pour les pensions car, depuis juillet 2019, il ne perçoit plus d'allocation d'invalidité.

Sa mutuelle l'a informé de ce qu'il ne pourra plus percevoir d'allocations d'invalidité à partir de 65 ans et qu'une mutuelle n'est pas compétente pour octroyer une pension.

Commentaires

Nous constatons que Mr. Marcelis a bien introduit sa demande de pension auprès du service allemand des pensions conformément aux Règlements européens. Le service allemand des retraites a informé le SFP à ce sujet et lui a demandé des informations en janvier 2020.

Le 14 janvier 2020, nous avons demandé au SFP de poursuivre le traitement de ce dossier de pension dans les meilleurs délais. Le SFP a demandé à Mr. Marcelis des informations complémentaires.

Le 17 février 2020, le SFP a pris une décision en matière de pension. Il accorde la pension belge à partir du 1^{er} mars 2020.

Le SFP a calculé cette date de prise de cours sur la base des informations fournies au SFP par Mr. Marcelis lui-même et par le service des pensions allemand.

Nous avons toutefois des réserves quant à la détermination de la date de prise de cours de la pension belge.

Nous avons en effet constaté que le SFP considérait que Mr. Marcelis avait perçu des indemnités de maladie en Allemagne jusqu'à la fin du mois de février 2020.

L'article 25 de l'arrêté royal n° 50 relatif à la pension de retraite et de survie des salariés dispose : « *Sauf dans les cas et sous les conditions déterminées par le Roi, la pension de retraite et la pension de survie ne sont payables que si le bénéficiaire n'exerce pas d'activité professionnelle et s'il ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, par application d'une législation de sécurité sociale belge ou étrangère, ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière (, de crédit-temps) ou de réduction des prestations, ni d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle.* »

Par contre, la pension peut être cumulée avec une pension d'invalidité étrangère en vertu de l'article 64quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Cet article est libellé comme suit : « *La pension d'invalidité ou toute prestation en tenant lieu accordée en vertu d'un régime d'un pays étranger ou d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international public est considérée comme tenant lieu de pension de retraite pour l'application des articles 20, alinéa premier, et 25 de l'arrêté royal n° 50 ainsi que des dispositions de l'article 3, §§ 5, 6 et 7 de la loi du 20 juillet 1990 (et l'article 5, §§ 5, 6 et 7 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996).* »

Cela signifie qu'il est nécessaire d'examiner si Mr. Marcelis a bénéficié d'une allocation de maladie ou au contraire d'une allocation d'invalidité en Allemagne jusqu'à la fin du mois de février 2020.

Comme le SFP avait considéré que le revenu de remplacement allemand de Mr. Marcelis était une prestation de maladie et non une allocation d'invalidité, la pension ne pouvait donc pas être cumulée avec le revenu de remplacement allemand et la pension de retraite belge ne pouvait être accordée qu'à partir du 1er mars 2020, date à laquelle le revenu de remplacement allemand avait été supprimé.

Le service allemand des pensions avait fourni au SFP les informations suivantes :

-8.1	Der Versicherte	hat folgende Leistungen beantragt:	bezieht folgende Leistungen:
8.2	Lohnfortzahlung im Krankheitsfall	()	()
8.3	Geldleistungen der Krankenversicherung wegen Arbeitsunfähigkeit	()	()
8.4	Geldleistungen bei Rehabilitation	()	()
8.5	Invaliditätsrente	()	(X)
8.6	Altersrente	(X)	()
8.7	Hinterbliebenenrente	()	()
8.8	Rente wegen Arbeitsunfalls oder Berufskrankheit	()	()
8.9	Aus Kfz-Haftpflichtversicherung zu zahlende rentenartige Leistung (Verkehrsunfallentschädigung)	()	()
8.10	Leistungen wegen Arbeitslosigkeit oder Vorruhestandsleistung	()	()
8.11	Familienbeihilfen	()	()
8.12	Beitragserstattung	()	()
8.13	Übertragung von Beiträgen	()	()
8.14	Sonstige Leistungen (welche?)	(X) Ja	() Nein
Leistung des Fürsorgeträgers			
8.15	Träger, die die unter 8.3 bis 8.11 aufgeführten Leistungen schulden (Bezeichnung, Anschrift, Nummer der Leistung)		
	8.5 Deutsche RV Rheinland Königsallee 71 DE 40215 Düsseldorf		
	8.6 Deutsche RV Rheinland Königsallee 71 DE 40215 Düsseldorf		
	8.14 Gemeinde Lückede Soziale Sicherheit Hauptstr. 81 D-58739 Lückede		

Sur la base de ces informations, nous nous sommes demandé si la prestation dont Mr. Marcelis avait bénéficié à charge de l'Allemagne n'était pas plutôt une allocation d'invalidité, ce qui la rendrait ipso facto cumulable avec la pension belge.

Après que le SFP nous ait confirmé une première fois que Mr. Marcelis percevait une allocation de maladie allemande, nous avons demandé un complément d'enquête. En effet, à notre avis, le terme « invaliditätsrente »(8.5) mentionné sur le formulaire E202D était d'une autre nature qu'une indemnité de maladie « Geldleistungen der Krankenversicherung »(8.3).

De l'examen complémentaire du dossier, le SFP conclut que Mr. Marcelis avait bien bénéficié d'une rente d'invalidité allemande jusqu'à la fin février 2020. Étant donné qu'elle pouvait être cumulée avec la pension belge, le SFP a finalement fixé la date de prise de cours de la pension au 1er juillet 2019, c'est-à-dire le mois suivant son 65ème anniversaire².

Conclusion

Une qualification correcte des prestations sociales étrangères peut être cruciale pour déterminer correctement les droits à la pension belge. Cela peut nécessiter une enquête approfondie afin d'obtenir des informations supplémentaires sur la nature, la philosophie sous-jacente et la raison d'être de l'avantage social étranger.

Après l'enquête approfondie - qui a été menée à l'instigation du Service de médiation pour les pensions - sur les informations que le service allemand des pensions a fournies au SFP, une qualification correcte des prestations étrangères a pu être effectuée.

La pension de Mr. Marcelis a ainsi pu lui être octroyée avec effet rétroactif. La date de prise de cours en a été avancée de 8 mois. Mr. Marcelis a reçu quelque 2.800 euros d'arriérés bruts.

Mr. Marcelis a bénéficié de prestations d'invalidité belges et allemandes jusqu'à la fin juin 2019, toutes deux proportionnelles à la part d'activité professionnelle dans chaque pays concerné. En effet, les Règlements européens stipulent que les prestations de maladie et d'invalidité sont accordées de manière proportionnelle. En raison de cette proportionnalité, Mr. Marcelis a reçu jusqu'à la fin du mois de juin un revenu de remplacement pour la totalité de son activité professionnelle.

En raison de la suppression de l'allocation d'invalidité belge à l'âge de 65 ans en application de la législation belge et de la non-attribution de la pension belge à partir de cet âge en raison d'une qualification incorrecte, l'intéressé a perdu un avantage substantiel. En effet, l'allocation accordée par l'Allemagne ne correspondait pas à l'entièreté de son activité professionnelle.

En qualifiant correctement la prestation allemande de rente d'invalidité, celle-ci peut être cumulée avec la pension belge. En conséquence, Mr. Marcelis a de nouveau bénéficié d'un revenu de remplacement correspondant à son activité professionnelle totale (jusqu'à la fin février 2020, la rente d'invalidité allemande et sa pension belge et, à partir du 1er mars 2020, une pension allemande et une pension belge).

3. Une dette de pension de 35.539 euros injustement recouvrée auprès d'un pensionné est annulée après médiation

DOSSIER 34150

Les faits

Mme Deleeuw est devenue veuve en juin 1996 et perçoit depuis lors une pension de survie en tant que salariée. Elle poursuit toutefois son activité professionnelle en qualité d'agent statutaire. Elle veille à respecter les limites de cumul autorisées par la loi.

À compter du 1er septembre 2007, elle prend sa pension car elle a cessé son activité professionnelle en tant que fonctionnaire. L'octroi de sa pension aurait dû entraîner une réduction de sa pension de survie de salarié à partir de la même date, et cela en application des règles de cumul.

Cependant, cela ne s'est pas produit. La pension de survie a continué de lui être payée sans changement par l'Office national des pensions (ONP), à l'époque. Sa pension de retraite du secteur public lui a été payée par le Service central des Dépenses fixes (SCDF).

² Article 18 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés: « (...) La demande de pension de retraite de personnes qui ont atteint l'âge de la pension tel qu'il est visé aux articles 2, § 1er, et 3 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, est censée avoir été introduite le 1er jour du mois au cours duquel elles ont atteint ledit âge de pension. »

Au cours des années, le paiement des pensions du secteur public a été pris en charge par le Service des pensions du secteur public (SdPSP). Ce ne sera qu'après la fusion de l'ONP avec le SDPSP, que ses deux pensions seront (enfin) versées ensemble par le Service fédéral des pensions (SFP) dans le cadre du « paiement unique » démarrant le 1er janvier 2019.

Dans le cadre du projet « paiement unique », un certain nombre d'anomalies ont été identifiées concernant l'application de la règle de cumul des pensions de survie avec des pensions du secteur public. En juillet 2019, il a été constaté que dans le dossier de Mme Deleeuw, les règles de cumul n'avaient pas été appliquées correctement .

En juillet 2019, Mme Deleeuw en a été informée. Une note interne a été envoyée par le service « Conformité des droits » au « Service d'attribution des travailleurs salariés », en lui demandant de prendre une nouvelle décision de pension de survie.

Dans l'intervalle, les paiements de la pension de survie de salarié ont été ajustés par le service des paiements lui-même à partir d'août 2019, comme on peut le voir ci-dessous dans l'historique des paiements (uniquement en montants bruts).

Mois	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019
Pension de survie secteur salarié	1.837,49	1.837,49	580,18	580,18
Pension du secteur public	1.674,33	1.674,33	1.674,33	1.674,33
Total brut pensions	3.511,82	3.511,82	2.254,51	2.254,51

Les services d'attribution du SFP ont ensuite pris une nouvelle décision qui a réduit la pension de survie avec effet rétroactif au 1er septembre 2007 suite au cumul avec la pension du secteur public, avec proposition d'un délai de prescription de trois ans.

Le 17 février 2020, l'intéressée se voit signifier un recouvrement d'un montant de 35.539,49 euros. Cette décision est justifiée ainsi : « *Les paiements indus résultent de l'absence d'une déclaration prescrite par une disposition législative ou réglementaire ou d'une déclaration résultant d'un engagement antérieur* ». Un délai de prescription de 3 ans est donc appliqué. Cela signifie qu'elle doit rembourser tous les paiements indus perçus au cours des trois dernières années.

Mme Deleeuw estime cependant avoir toujours agi de bonne foi. En 2007, elle estime avoir rempli tous les formulaires correctement et honnêtement lors de l'enquête sur les droits à sa pension de retraite du secteur public. Elle se souvient qu'à l'époque, elle avait informé ses gestionnaires de dossiers qu'elle percevait une pension de survie du secteur salarié. Dans les notes qu'elle a prises de ses entretiens avec le SFP, il est même mentionné qu'elle a signalé une deuxième fois à un agent du SFP qu'elle percevait déjà une pension de survie dans le régime des salariés.

Elle a fait part de ses constatations par téléphone au service des pensions. L'agent du service des paiements du centre de contact qui l'a eue en ligne a essayé la première fois de la mettre en relation avec la personne du Bureau des conventions internationales qui devait revoir le dossier. Le SFP reconnaît que le transfert a échoué en raison de la surcharge de la ligne au Bureau des conventions internationales, ce qui a interrompu la communication. L'intéressée a encore réessayé une deuxième et une troisième fois.

Dans sa plainte, elle écrit : « *J'ai déjà eu plusieurs contacts téléphoniques avec le SFP, mais je n'ai pas encore pu joindre la bonne personne en raison d'une absence ou d'une réunion. Lors de la dernière conversation téléphonique, il a été promis que la personne du Bureau des conventions internationales qui devait examiner le dossier me rappellerait. Mais cette promesse n'a pas été tenue.* »

L'intéressée en vient à perdre le sommeil et se reproche de ne pas avoir procédé aux déclarations nécessaires. Et cela, juste au moment où elle se trouve dans une période difficile compte tenu de sa convalescence après une lourde opération. Elle aimerait obtenir une réponse rapide car cela la rend nerveuse. Elle prend donc contact avec l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

Après un examen approfondi du dossier de pension, nous trouvons une déclaration écrite et signée de l'intéressée dans laquelle elle indique clairement qu'elle bénéficiera d'une pension de retraite du secteur public à partir du 1er septembre 2007.

Apparemment, malgré la réponse écrite du SFP du 22 février 2007, cette déclaration n'a pas été envoyée aux services d'attribution de l'époque pour une adaptation de la pension de survie.

Compte tenu du fait que Mme Deleeuw a fait les déclarations nécessaires de manière claire et dans les délais utiles, l'Ombudsman est d'avis que le paiement irrégulier de la pension de survie sur une base trop élevée à partir du 1er septembre 2007 repose sur une erreur administrative.

De fait, le SFP avait été informé en temps utile de la pension du secteur public et avait négligé de prendre une décision à ce sujet.

Nous avons donc demandé au SFP s'il pouvait prendre une nouvelle décision de recouvrement conformément à l'article 21 bis, troisième alinéa de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « *Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, l'Office prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle. La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.* »

Sans préjudice de l'application du § 2 du présent article ou de l'article 21 de la loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres, la nouvelle décision produira toutefois ses effets, en cas d'erreur due à l'administration, le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui accordé initialement.

Lorsque l'Office constate que l'erreur de droit ou l'erreur matérielle a provoqué un paiement supérieur au droit à la prestation, il peut, par mesure conservatoire, limiter le paiement au montant qu'il estime légalement dû. Dans ce cas, nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, la décision rectificative réduisant le montant de la prestation rétroagit au premier jour du mois au cours duquel la mesure conservatoire a été appliquée. »

Le SFP nous a fait savoir qu'il était d'accord avec notre analyse. Quelques jours plus tard, Mme Deleeuw a reçu une lettre l'informant du fait que la dette initiale de 35.539,49 euros était annulée et ne serait donc pas recouvrée.

Conclusions

Une décision dans laquelle une dette importante de plus de 35.000 euros est recouvrée auprès d'un pensionné et dans laquelle celui-ci se voit reprocher de ne pas avoir fait les déclarations nécessaires doit, plus encore que les autres lettres, toujours être soigneusement vérifiée avant d'être envoyée. En effet, de telles décisions ont un impact énorme sur le débiteur.

Une bonne coopération et coordination entre les différents services au sein du SFP est indispensable. Les promesses faites par le front office doivent être tenues par le back office. Nous réitérons donc ici notre suggestion du Rapport annuel 2019, aux pages 53 et suivantes, de rendre une personne responsable de l'ensemble du contact avec l'intéressé.



*Réflexions à propos
de l'équité dans la loi*

9
C H A P I T R E

Réflexions à propos de l'équité dans la loi

Ce chapitre traite de l'examen du principe d'équité dans un texte juridique.

L'Ombudsman pour les Pensions se demande si l'absence d'assurance pension pour l'aidant non marié avant le 1er janvier de l'année de son 20ème anniversaire peut encore être justifiée maintenant que l'accès à la retraite anticipée est lié à la preuve d'une carrière suffisamment longue. Pour assurer la viabilité financière future des retraites, la législation actuelle sur les pensions vise à encourager l'allongement de la vie active. Pour atteindre cet objectif, l'accès à la pension anticipée est lié à la condition de justifier d'une carrière suffisamment longue. Un futur retraité s'est plaint à l'Ombudsman pour les Pensions que, bien qu'il ait commencé à travailler comme aidant d'un travailleur indépendant à un jeune âge, il ne pouvait pas prendre une retraite anticipée. Raison : il n'existe pas d'assurance pension pour les aidants non mariés avant le 1er janvier de l'année de leur 20ième anniversaire. Les années que l'intéressé a prestées comme aidant avant le 1er janvier de l'année de son 20ème anniversaire ne comptent pas dans le cadre de la condition de carrière pour la retraite anticipée, car il n'a pas payé de cotisations de sécurité sociale. Cependant, il n'a pas pu payer les cotisations de sécurité sociale.

Dans un deuxième cas, l'Ombudsman pour les Pensions demande au législateur d'opter soit pour un calcul définitif de la pension dans lequel, pour les dernières années de carrière, on choisirait de prendre en compte une présomption non irréfragable, de sorte qu'une décision définitive puisse être prise avant la date de prise de cours de la pension et ne doive pas être révisée ultérieurement (sauf s'il existe une présomption qui puisse être renversée à la demande explicite du retraité), soit pour un système dans lequel une décision de pension provisoire serait prise avant la date de prise de cours de la pension, les dernières années de service étant calculées sur la base des revenus des cotisations provisoires, qui seraient ensuite révisées sur la base des revenus effectivement gagnés, une fois ceux-ci connus. Le système actuel, selon lequel la pension de l'année de départ est révisée environ 4 ans après la retraite sur la base d'un revenu fictif, ne se justifie pas de manière raisonnable.

1. Pas d'accès à la couverture pension pour les aidants non mariés avant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire - Compatibilité avec l'accès à la pension anticipée reposant sur la longueur de la carrière ?

Afin de garantir le financement des pensions à l'avenir, la législation actuelle en matière de pensions encourage l'allongement de la carrière. Pour atteindre cet objectif, l'accès à la pension anticipée est lié à la condition de justifier d'une carrière suffisamment longue. Un futur retraité se plaint du fait que, bien qu'il ait commencé à travailler très jeune comme aidant d'un travailleur indépendant, il ne peut pas prétendre à une pension anticipée. Raison : il n'existe pas d'assurance pension pour les aidants célibataires avant le 1er janvier de l'année de leur 20ème anniversaire. En effet, les années de travail comme aidant avant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire ne comptent pas dans la condition de carrière pour la pension anticipée car il n'y a pas eu paiement de cotisations de sécurité sociale. Cependant, il ne pouvait pas y avoir paiement de cotisations de sécurité sociale ! La question est de savoir si l'absence de couverture pension pour l'aidant non marié avant le 1er janvier de l'année de son 20ème anniversaire peut encore être justifiée aujourd'hui alors que l'accès à la pension anticipée est précisément lié à une carrière suffisamment longue ?

DOSSIER 34555

Mr. Tilborgs, fils d'agriculteur né le 27 janvier 1960, a commencé à travailler sur la base d'un contrat d'apprentissage dans la ferme de son père en septembre 1975 (à l'âge de 15 ans). Après avoir terminé ses études à l'âge de 18 ans, il a travaillé comme aidant jusqu'au 2 septembre 1979. Du 3 septembre 1979 au

2 juillet 1980, il effectue son service militaire. Après avoir effectué son service militaire, il entame une activité professionnelle aux Pays-Bas du 27 octobre 1980 au 1er mai 1990. Pendant 199 jours en 1990 et durant toute l'année 1991, il travaille comme salarié en Belgique. En janvier 1992, il travaille 23 jours en Belgique en tant que salarié, puis travaille aux Pays-Bas du 30 janvier 1992 au 31 décembre 2006. De 2017 à 2020, il travaille comme salarié en Belgique.

Mr. Tilborgs avait espéré prendre sa retraite à 60 ans, c'est-à-dire à partir du 1er février 2020. Aux Pays-Bas, Mr. Tilborgs ne pourra percevoir sa pension légale qu'à l'âge de 67 ans et 3 mois, c'est-à-dire à partir du 27 janvier 2027. Aux Pays-Bas, il n'est pas possible de prendre une pension légale de manière anticipée.

En Belgique, en revanche, il est possible de prendre une pension anticipée sous certaines conditions.

Pour avoir droit à une pension anticipée en Belgique à partir du 1er février 2020 (le premier jour du mois suivant son 60ème anniversaire), il doit prouver une carrière de 44 ans. Comme il ne justifie alors que d'une carrière de 40 années, il n'ouvre pas de droit à une pension anticipée au 1er février 2020.

Toutefois, à partir du 1er mai 2022, il peut prendre sa pension anticipée en qualité de salarié parce qu'il a au moins 61 ans et compte 43 années de carrière (tout cela en supposant, bien sûr, qu'il maintienne entretemps son emploi actuel sans changement et que la législation ne change pas).

L'intéressé a commencé à travailler dès l'âge de 15 ans et a donc déjà une longue carrière derrière lui. Il considère qu'il est injuste que malgré sa longue carrière – à ses yeux, une carrière de 44 ans déjà – il ne puisse pas prendre sa pension anticipée le 1er février 2020.

Mais pourquoi donc ne peut-il pas prendre une pension anticipée le 1er février 2020 ?

Contrat d'apprentissage

En ce qui concerne la période d'apprentissage, il n'y a effectivement aucun paiement qui a été fait pour la pension à l'époque. Par conséquent, l'activité professionnelle pendant cette période n'est pas prise en compte pour le calcul de la pension de salarié, ni pour l'accès à la pension anticipée.

La philosophie sous-jacente était - et est toujours - que le contrat d'apprentissage (également connu sous le nom de « période d'apprentissage ») est un système qui combine travail et apprentissage. Les jeunes en apprentissage ont la possibilité d'apprendre un métier dans le cadre de ce système en alternance. Sur un plan général, surtout lorsque la période d'apprentissage coïncide avec la période de scolarité obligatoire, cette période correspond à une scolarité normale plutôt qu'à un emploi avec un contrat de travail.

Il n'est donc pas illogique qu'un contrat d'apprentissage - certainement pendant la période concomitante à l'obligation scolaire - ne soit pas pris en compte dans le cadre de la durée de carrière requise pour l'accès à la pension anticipée.

Depuis janvier 2004, il y a assujettissement total ou partiel à la sécurité sociale pour une période d'apprentissage, selon l'âge de l'apprenti (assujettissement partiel à la sécurité sociale¹ jusqu'à la fin de l'année du 18ème, assujettissement total à partir de 19 ans²). La philosophie selon laquelle un contrat d'apprentissage n'ouvre pas de droits à pension lorsqu'il se situe encore dans une période de scolarité obligatoire est maintenue.

En outre, la nouvelle législation sur la régularisation des périodes d'études, notamment l'article 3 § 1, 4) de la loi du 2 octobre 2017, stipule que les périodes d'études pendant lesquelles l'intéressé a été couvert par un contrat d'apprentissage ne peuvent être régularisées qu'à partir de l'année du 18ème anniversaire (et seulement pour une durée maximale d'un an).

La condition restrictive selon laquelle l'année scolaire commence au plus tôt l'année où l'intéressé atteint l'âge de 18 ans s'explique par le fait que si certains contrats peuvent être conclus à partir de 15 ans, elle n'a pas pour but de permettre la régularisation des années scolaires au cours desquelles la personne était encore soumise à l'obligation scolaire.

1 Les cotisations obligatoires couvrent les vacances annuelles, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

2 Cet assujettissement vaut pour les contrats suivants : ♦ contrat d'apprentissage Classes moyennes; ♦ contrat de stage dans le cadre de l'apprentissage chef d'entreprise; ♦ contrat d'apprentissage industriel ; ♦ Convention d'immersion professionnelle

En bref, l'Ombudsman pour les Pensions a expliqué à l'intéressé que la période d'apprentissage n'est à juste titre pas prise en compte pour l'accès à la pension anticipée. La philosophie qui sous-tend cette position est que les études ont priorité sur le travail. En effet, une période d'études ne donne, en principe, pas non plus droit à l'accès à la pension anticipée.

Aidant non marié d'un travailleur indépendant au cours de la période précédant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire

En ce qui concerne la période d'aidant d'un travailleur indépendant, les années et les trimestres pour lesquels il est prouvé que des cotisations ont été versées à partir de 1957 sont pris en compte pour déterminer la carrière professionnelle qui ouvre des droits à pension (et qui donne droit à l'accès à la pension anticipée).

L'article 15 § 1, 3° de l'arrêté royal n° 72 stipule que la preuve d'une activité d'aidant d'un travailleur indépendant à partir de 1968 est apportée par le paiement des cotisations dues en vertu de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 établissant le statut social des travailleurs indépendants. L'article 13 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 précise que ces contributions doivent être versées en principal et en accessoires.

L'accès à la pension anticipée d'un travailleur salarié est réglé par l'article 4, § 2, 1er alinéa 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 : « *La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1er est soumise à la condition que l'intéressé prouve une carrière constituée d'un nombre déterminé d'années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu du présent arrêté (...) ou de tout régime étranger qui relève du champ d'application des Règlements européens de sécurité sociale ou d'une convention de sécurité sociale conclue par la Belgique.* »

L'article 4 § 2, 2ème alinéa dispose quant à lui : « *Les années civiles visées à l'alinéa 1er sont, selon le cas, prises en considération à condition que :*

1° dans le régime des travailleurs indépendants :

- elles puissent ouvrir un droit à la pension si elles sont situées avant 1957;

- si elles sont situées après 1956, comportent au moins deux trimestres qui peuvent ouvrir un droit à la pension;

2° dans le régime des travailleurs salariés ou dans d'autres régimes, les droits à la pension se rapportent à une occupation qui correspond (au tiers au moins) d'un régime de travail à temps plein. Lorsque l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée. »

Toutefois, comme Mr. Tilborgs avait 20 ans en 1980 et n'était pas encore marié à cette époque, il ne pouvait pas payer de cotisations en tant qu'aidant pour les années précédant l'année de son 20ème anniversaire. Il n'y avait - et il n'y a toujours - aucune obligation légale de payer des cotisations avant le 1er janvier de l'année de son 20ème anniversaire.

La philosophie de la législation était que l'âge de la retraite était de 65 ans, qu'une carrière complète était de 45 ans et donc que la carrière démarrait au plus tôt au 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire (65 ans - 45 années de carrière).

Le fait que Mr. Tilborgs dispose de documents originaux attestant qu'il était aidant pendant cette période contestée ne change rien à la situation. Pour bénéficier d'une pension, il faut en principe payer des cotisations, or, en qualité d'aidant non marié, cette possibilité ne lui était pas offerte.

En bref, il n'y avait et n'y a toujours pas d'assurance pension pour les aidants célibataires avant le 1er janvier de l'année de leur 20ème anniversaire.

L'obligation pour les travailleurs indépendants et les aidants de verser des cotisations de retraite avant l'année de leur 20ème anniversaire a été progressivement introduite. Ainsi, l'obligation de payer des cotisations sociales pour les travailleurs indépendants est entrée en vigueur le 1er juillet 1963 (article 4 de la loi du 31 août 1963). Les aidants et aidantes n'étaient pas tenus de verser des cotisations avant le 1er janvier de l'année de leur 20ème anniversaire, sauf s'ils étaient déjà mariés et l'avaient fait depuis

le 1er juillet 1970 (article 2 de la loi du 9 juin 1970) pour les aidants et depuis le 1er janvier 1985 (article 1, 1°, de la loi du 13 juin 1985) pour les aidantes³.

Par ailleurs, la législation actuelle sur les pensions encourage l'allongement de la carrière afin de garantir le financement des pensions à l'avenir.

Afin d'atteindre cet objectif, l'accès à la pension anticipée a été lié à la condition de justifier d'une carrière suffisamment longue.

Ces conditions ont été encore renforcées par la loi du 10 août 2015 visant à relever l'âge légal de la pension de retraite et portant modification des conditions d'accès à la pension de retraite anticipée et de l'âge minimum de la pension de survie.

Lors de la discussion de cette loi, le Ministre des pensions, Mr. Bacquelaine, a déclaré que « *la politique des pensions est fortement liée à la politique de l'emploi. La pension est le reflet d'une carrière.... La durée de la carrière est l'un des facteurs les plus importants pour la politique des pensions qui doit être corrélé à l'âge prévu de pension.* »⁴

La question doit se poser ici de savoir si l'absence d'assurance pension pour l'aidant non marié avant le 1er janvier de l'année de son 20ème anniversaire se justifie encore aujourd'hui, voire est équitable, alors que l'accès à la pension est précisément lié à la longueur de la carrière !

2. Comment inclure les revenus professionnels des dernières années de carrière en tant qu'indépendant dans le calcul de la pension ? Sur la base d'une présomption permettant de prendre immédiatement une décision définitive en matière de pension ou attendre que les revenus professionnels soient définitivement connus avant de prendre une décision définitive en matière de pension ?

Un retraité qui prend sa pension le 1er juin 2016 réceptionne une décision de pension 4 mois avant la date de prise de cours de sa pension. Pour son activité en tant que travailleur indépendant pendant l'année de prise de cours de sa pension, sa pension est calculée sur la base des cotisations provisoires versées pour l'année 2015 ; en effet, au moment où il prend sa pension, ses revenus de 2015 en tant que travailleur indépendant ne sont pas encore connus. Mais, alors qu'il bénéficie de sa pension depuis près de 4 années, il réceptionne soudainement une nouvelle décision de pension en vertu de laquelle le montant de sa pension est diminué d'environ 20 euros par mois. Simultanément, il est informé du fait qu'il doit également rembourser environ 200 euros de pension perçus en trop. Et enfin, il est remboursé des montants de cotisations de sécurité sociale payées en trop pour l'année 2015. Le nouveau calcul de sa pension tient compte de ses revenus effectifs pour l'année 2015 qui sont inférieurs à ceux sur la base desquels les cotisations sociales provisoires avaient été payées. Toutefois, cette nouvelle décision de pension tient compte, pour l'année de prise de cours de la pension, de son revenu de 2015 et non de ses revenus réels nettement plus élevés de 2016 sur lequel il a dû payer des cotisations de sécurité sociale. L'intéressé ne comprend pas que si le calcul de sa pension est encore adapté 4 ans après sa mise à la retraite, cette adaptation ne soit pas effectuée sur la base des revenus professionnels réels de l'année de départ mais, au contraire, sur la base d'un revenu professionnel fictif tenant compte des revenus réels de l'année précédant la date de départ de la pension. L'Ombudsman pour les Pensions estime que la réglementation a été correctement appliquée par le service pensions de l'INASTI. Il invite toutefois le législateur compétent pour le régime de pension des travailleurs indépendants à opter soit pour un calcul de la pension dans lequel la valeur des revenus des dernières années relève d'une présomption, irréfragable ou non, afin qu'une décision définitive puisse être prise avant la date de prise de cours de la pension (et donc que celle-ci ne doive plus être revue ultérieurement (sauf en cas de présomption non irréfragable et donc à la demande explicite du pensionné), soit pour un système dans lequel une décision de pension provisoire est prise avant la date de prise de cours de la pension, dans laquelle, pour les dernières années de carrière, le calcul a lieu sur la base des revenus qui ont déterminé les dernières cotisations provisoires connues, et qui sera ensuite revue sur la base des revenus effectivement perçus lorsque ceux-ci seront connus.

3 Le législateur a motivé cette exception par le fait que les aidants mariés doivent pouvoir constituer des droits à pension de survie pour le conjoint survivant. Toutefois, l'utilité de cette exception peut être précisément discutée, car l'âge pour bénéficier d'une pension de survie est progressivement relevé. En 2020, le conjoint survivant devra avoir atteint l'âge de 47 ans et 6 mois pour bénéficier d'une pension de survie. Aujourd'hui déjà, très peu d'aidants sont mariés à une personne qui a l'âge de bénéficier d'une pension de survie. Par conséquent, la question se pose de savoir si chaque aidant - donc aussi avant l'âge de 20 ans - ne devrait pas pouvoir ouvrir des droits à pension au lieu seulement de ceux qui devraient pouvoir ouvrir des droits à pension de survie pour leur conjoint survivant.

4 Doc. Parl., 54K1180/004 du 17 juin 2015, p. 83

Les faits

Le mandataire de Mr. Vanhasselt contacte le service de l'Ombudsman pour les Pensions concernant la nouvelle décision réceptionnée par son mandant de sa pension de travailleur indépendant.

Mr. Vanhasselt perçoit une pension pour son activité de travailleur indépendant depuis le 1er juin 2016. Début juin 2020, il réceptionne un nouveau calcul de sa pension. Le nouveau montant est inférieur d'environ 20 euros de moins par mois, et il y a également une dette en cours d'environ 200 euros, suite à la régularisation pour les années 2015 et 2016.

Il a contacté sa caisse d'assurances sociales car il a constaté que cette nouvelle décision de pension utilisait les mêmes revenus pour le premier trimestre 2016 que ceux de 2015. Cela ne lui semble pas correct, car 2015 était, exceptionnellement, une année moins bonne pour lui.

Sa caisse d'assurances sociales l'informe de ce que le revenu final de 2016 n'a jamais été transféré dans la base de données E-Clipz. Elle certifie toutefois qu'entretemps cette situation a été rectifiée.

Il s'attend donc à ce qu'un nouveau calcul s'ensuive et que la diminution de sa pension et de sa dette soient légèrement inférieures (il y aura malgré tout une diminution suite à la régularisation pour l'année 2015).

Cependant, l'INASTI informe l'intéressé du fait que son service pension n'a pas besoin de connaître les revenus définitifs de 2016 pour prendre une décision. En conséquence, la décision est maintenue et les références légales invoquées par l'INASTI sont pertinentes.

Mr. Vanhasselt n'est cependant pas convaincu car il a payé des cotisations pour le premier trimestre 2016 sur des revenus de 30.759,50 € (lire ses revenus de 2016). Les cotisations de sécurité sociale qu'il a payées étaient de 20,50 %. Toutefois, sa pension reste calculée sur des revenus de 12.870,43 € (c'est-à-dire ses revenus de 2015). Il contacte donc le Service de médiation pour les pensions par l'intermédiaire de son mandataire.

Commentaires

Tout d'abord, il convient de noter que pour les pensions des salariés et des indépendants qui ont pris cours jusqu'en décembre 2014 inclus, il n'a pas été tenu compte de l'activité professionnelle de l'année de prise de cours. En effet, la carrière professionnelle à prendre en compte a été clôturée le 31 décembre de l'année précédant l'année de la date de prise de cours.

Dans son Rapport annuel 2009 (aux pages 48 et suivantes), l'Ombudsman a demandé que l'activité professionnelle de l'année de prise de cours de la pension soit également prise en compte pour le calcul de la pension.

Cet appel a été entendu : en 2014, les dispositions légales ont été modifiées en conséquence. Pour les pensions payables à partir du 1er janvier 2015, les revenus de l'année de prise de cours de la pension interviendront également.

Cela a été fait dans le régime de pension des travailleurs salariés par la publication au Moniteur belge du 7 mai 2014 de la loi du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des salariés.

Compte tenu du calendrier d'enregistrement des données de carrière nécessaires dans le système des travailleurs salariés⁵, cet élément pourrait hypothéquer la notification à heure et à temps d'une décision de pension. C'est pourquoi le législateur a cherché une solution qui n'entraînait pas de retard supplémentaire dans le traitement des dossiers de pension dans le régime des salariés.

Dans le régime de pension des salariés, l'activité professionnelle (et/ou les périodes assimilées) de l'année de prise de cours de la pension est calculée sur la base d'un salaire fictif obtenu conformément aux dispositions légales normales. Cette rémunération fictive a comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié afférentes à l'année civile

⁵ En principe, les données complètes sur les salaires sont disponibles au début de l'année suivante, tandis que les données relatives aux jours assimilés ne sont disponibles que plus tard dans l'année.

précédente, ou à défaut de ces éléments de référence, la moyenne journalière des rémunérations réelles et forfaitaires afférentes à l'année en cours, ou encore, à défaut de telles rémunérations pour l'année en cours, la moyenne journalière des rémunérations afférentes à la première année suivant la période d'inactivité et au cours de laquelle des prestations de travail en qualité de travailleur salarié ont été effectuées⁶. Ce salaire théorique est multiplié par une fraction. Le numérateur de cette fraction est le nombre de mois d'activité de l'année civile au cours de laquelle la pension prend effet, et le dénominateur est douze⁷.

Étant donné que dans le régime de pension des salariés, l'année précédant celle du début de la pension est éligible sur la base du total des salaires de l'année précédente, on peut simplifier en disant que le montant de la pension pour l'année de prise de cours de la pension est égal à celui de l'antépénultième (avant-avant dernière).

En ce qui concerne le régime de pension des travailleurs indépendants, la loi du 24 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 modernisant la sécurité sociale et sauvegardant la viabilité des régimes légaux de pension et de l'article 3 a tenu compte des prestations de l'année de début de la pension, § 1, 4^o, de la loi du 26 juillet 1996 relative aux conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne⁸.

Dans le régime de pension des travailleurs indépendants, les revenus professionnels qui servent à calculer la pension sont connus beaucoup plus tard que pour les salariés. Cela est dû au fait que les revenus professionnels exacts qui servent de base de calcul de la pension ne sont connus qu'après que le fisc ait calculé définitivement ces revenus professionnels.

Par conséquent, en pratique⁹, le calcul de la pension se fait en deux phases. Premièrement, un calcul provisoire - même si la décision de pension ne précise pas qu'il s'agit d'un calcul provisoire - est effectué au moment de la pension et ce, sur la base des revenus professionnels sur lesquels des cotisations provisoires ont effectivement été versées pour les trimestres pour lesquels les revenus de référence ne sont pas encore définitivement connus.

Deuxièmement, il est suivi d'un calcul définitif de la pension lorsque toutes les données de carrière (cotisations) ont été définitivement déterminées. Dès que les cotisations dues pour les dernières années précédant la pension sont connues et payées, l'INASTI procède au calcul définitif de la pension. Le montant final ainsi obtenu est octroyé avec effet rétroactif à la date de prise de cours de la pension.

Contrairement au régime applicable aux salariés, le recours aux données utiles de l'année précédente n'a toutefois lieu que pour l'année de prise de cours de la pension. En effet, la réglementation des pensions des travailleurs indépendants prévoit à l'article 5, § 2^o quinquies de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pensions et de l'article 3, § 1^{er}, 4^o, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne, que : *«art. 5 (...) § 2^o quinquies. Par dérogation au § 2, pour les trimestres situés dans l'année au cours de laquelle la pension prend cours, il y a lieu d'entendre par revenus professionnels les revenus professionnels qui ont été retenus en vue de la perception des cotisations dues en vertu de l'arrêté royal n° 38 pour les trimestres de l'année précédente. Ces revenus ne sont pas retenus pour la partie qui dépasse le montant visé à l'article 12, § 1^{er}, premier alinéa, 1^o, de l'arrêté royal n° 38 tel qu'il est adapté aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation pour l'année en cause. En l'absence de trimestres d'activité professionnelle en qualité de travailleur indépendant durant l'année qui précède celle au cours de laquelle la pension prend cours, les revenus professionnels pris en compte sont ceux visés à l'article 12, § 1^{er}, alinéa 2 de l'arrêté royal n° 38.»*

6 Article 23 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968)

7 Arrêté royal du 29 juin 2014 modifiant l'article 23 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

8 Publié au Moniteur belge le 6 juin 2014

9 Rapport du Comité général de gestion de l'INASTI du 30 janvier 2020, « La nouvelle méthode de calcul des cotisations de sécurité sociale des travailleurs indépendants », publié à la suite de la loi réformant le calcul des cotisations de sécurité sociale des travailleurs indépendants, p. 19.

En d'autres termes, bien que l'intéressé puisse et doive régulariser¹⁰ ses cotisations pour toute la période, une présomption irréfragable fondée sur les revenus de l'année précédente est néanmoins prise en compte pour déterminer les revenus de l'année de prise de cours.

Dans le cas de Mr. Vanhasselt, sa pension pour l'année de prise de cours (2016) est donc calculée en tenant compte des revenus de l'année précédente (régularisée) (2015), et cela même si, comme dans ce cas-ci, les revenus professionnels réels sont connus de l'INASTI lorsqu'il prend sa décision de révision. Ici, l'application de ces dispositions se révèle désavantageuse pour l'intéressé car les revenus professionnels de la dernière année complète ont été, bien qu'exceptionnellement, plus bas que d'habitude.

Nonobstant ce qui précède, force est de constater que la décision finale de pension prise par l'INASTI dans le cas de Mr. Vanhasselt est correcte. Le trop-perçu a été récupéré à juste titre en appliquant un délai de prescription de 6 mois.

Conclusion

Le calcul de la pension de travailleur indépendant sur la base des dernières cotisations provisoires connues semble logique, car les données correctes et définitives ne sont connues que très tard.

Cependant, l'Ombudsman se demande pourquoi le calcul de la pension lorsqu'il a lieu après sa date de prise de cours doit encore avoir lieu sur la base d'un revenu professionnel fictif? Ne serait-il pas préférable d'attendre que les revenus professionnels de l'année de prise de cours soient également connus?

En ce qui concerne les cotisations, le législateur a choisi comme principe de prélever les cotisations de sécurité sociale pour une certaine année sur le revenu professionnel net gagné par les travailleurs indépendants au cours de cette même année. Alors pourquoi ne pas calculer la pension sur ce revenu?

Plus l'évolution des revenus entre l'année précédant la pension et l'année de prise de cours de la pension est forte, plus la discrédance est sensible sur le plan du calcul de la pension. Ce phénomène se manifesterait plus fortement, par exemple, si les revenus de l'année de référence utilisée pour le calcul du montant de la pension augmentent plus que les revenus sur lesquels a lieu le calcul des cotisations: par exemple, si l'année de référence concerne une année au cours de laquelle une crise a eu lieu (comme la crise du Corona en 2020).

L'Ombudsman pour les Pensions demande au législateur d'opter, dans le régime de pension des travailleurs indépendants: soit pour un calcul définitif de la pension qui tienne compte d'une présomption, irréfragable ou non irréfragable, pour les années de carrière les plus récentes, afin qu'une décision finale puisse être prise avant la date de prise de cours de la pension et qui ne doive plus être revue ultérieurement (sauf dans le cas d'une présomption non irréfragable à la demande expresse du pensionné); soit pour un système dans lequel une décision de pension provisoire est prise avant la date de prise de cours de la pension, dans laquelle un calcul est effectué pour les années de carrière les plus récentes sur la base du revenu applicable aux dernières cotisations provisoires connues, et qui sera ensuite revu sur la base des revenus réellement perçus lorsque ceux-ci seront connus.

10 Une exception est possible pour les travailleurs indépendants qui prennent leur retraite avant le 1er janvier 2019. Si la date de départ à la retraite était antérieure au 1er janvier 2019, le choix était ouvert de renoncer aux régularisations. En d'autres termes: on pouvait choisir de ne plus payer de cotisations définitives pour ces dernières années en tant qu'indépendant. Cela était possible si:

- la demande de renonciation aux régularisations devait être introduite au plus tard à la date de prise de cours de la pension;
- toute activité indépendante devait être stoppée au plus tard à la date de prise de cours de la pension;
- la demande ne s'applique qu'à l'année de prise de cours de la pension et aux trois années précédentes;
- en outre, la demande ne s'applique qu'aux cotisations de sécurité sociale qui n'ont pas encore été régularisées à la date de début de prise de cours de la pension;
- la demande ne pouvait être présentée que si aucune réduction des cotisations provisoires n'avait été demandée et obtenue pour l'une de ces années;
- la demande s'applique à toutes les années de cotisation qui doivent encore être régularisées ensemble. Il n'était donc pas possible de choisir de faire recalculer une année et pas une autre; (...)



*Dorénavant, renvoi de la décision relative
à la pension de survie en tant que salarié
à tous les conjoints survivants*

10

CHAPITRE

Dorénavant, renvoi de la décision relative à la pension de survie en tant que salarié à tous les conjoints survivants

Au décès de leur conjoint, de nombreux pensionnés, et cela depuis un certain temps, ne reçoivent pas de notification de leur pension de survie de travailleur salarié. Par conséquent, ils n'ont aucune idée de la manière dont leur pension de survie a été calculée. Ils ne sont donc pas non plus informés de la possibilité de saisir le tribunal du travail si nécessaire. Ils ne sont guère plus informés de leurs obligations (déclaration d'activité, limites à respecter....) en cas de maintien ou de reprise d'une activité professionnelle. En outre, le fait de ne pas envoyer les décisions relatives à la pension de survie n'est pas conforme à la Charte de l'assuré social, qui est une ligne directrice sur les droits qu'un assuré social, et donc aussi un retraité, peut faire valoir. L'Ombudsman pour les Pensions a réussi à persuader le Service fédéral des pensions de prendre les mesures nécessaires pour envoyer à nouveau ces décisions à l'avenir.

De plus, l'Ombudsman pour les Pensions rêve d'une adaptation de la Charte de l'assuré social et de ses arrêtés d'exécution en matière de pensions de sorte à ce qu'elle intègre et optimise notamment la figure et les compétences de l'Ombudsman, et prévoit de mentionner la possibilité d'un recours à l'Ombudsman sur toutes les décisions des services de pension.

DOSSIER 33704

Les faits

Le mari de Mme Goetschalckx décède le 27 mai 2019. Tout comme Mme Goetschalckx elle-même, il bénéficiait d'une pension de salarié.

Le 15 juin 2019, Mme Goetschalckx réceptionne une lettre indiquant que « *Le montant de votre pension mensuelle a été ajusté en raison d'une modification de vos droits.* » Cette lettre mentionne que sa pension de salariée, d'un montant brut de 1.441,38 euros, ne changera pas à partir de juin 2019. Toutefois, à partir de ce même mois de juin 2019, elle aura droit à une pension de survie de 543,77 euros et à un bonus de pension de 68,67 euros par mois associée à cette pension de survie. Après déduction de la cotisation à l'assurance maladie et invalidité et du précompte professionnel, elle percevra au total 1.660,39 euros nets par mois à partir de juin 2019.

Mme Goetschalckx souhaite recevoir la notification de sa pension de survie qui en explicite le calcul. A cette fin, elle prend contact par téléphone avec le SFP le 27 juin 2019. Il lui est répondu - et nous citons ici littéralement la plainte - « (...) nous avons cessé d'envoyer une décision de pension au conjoint survivant car la plupart des gens ne comprennent pas cette décision. »

Mme Goetschalckx n'est pas apaisée par cette réponse. Comme elle n'a pas d'ordinateur et ne dispose donc pas d'une adresse électronique, le 12 août 2019, elle se rend au service des pensions de sa mutuelle pour envoyer un courriel en son nom au SFP afin de demander l'envoi par courrier de la décision contenant le calcul de la pension de survie. Le même jour, le collaborateur de sa mutuelle envoie un courriel au SFP reprenant la demande d'envoyer la décision de pension de survie à l'intéressée.

Le 8 octobre, l'intéressée informe sa mutuelle de ce qu'elle n'a toujours pas reçu de décision concernant sa pension. Le collaborateur de la mutuelle dépose, dès le lendemain, une plainte en son nom auprès du Service de médiation pour les pensions afin d'obtenir une décision en matière de pension survie pour cette personne.

Nous citons la plainte : « Il me semble étrange qu'alors qu'un nouveau paiement est effectué, on n'obtienne pas d'explication sur le calcul. Surtout en cas de décès. On est confronté à tant de questions. Comment pouvez-vous être sûr que tout est en ordre et que tout rentrera dans l'ordre quand on ne prend même pas la peine de vous informer des ajustements ? »

Commentaires

Curatif: une solution pour le plaignant

Dans un premier temps, nous avons pu établir que le SFP n'a effectivement envoyé qu'un décompte du nouveau montant mensuel de la pension.

Comme la pension de survie accordée constitue un nouveau droit, nous avons demandé au SFP, compte tenu des articles 13 et suivants de la Charte de l'assuré social (voir ci-dessous), d'envoyer une décision dûment motivée.

Suite à notre médiation, le 17 octobre 2019, le SFP a envoyé à Mme Goetschalckx une décision de pension de survie détaillant le calcul de la pension de survie à payer ainsi que celui du bonus de pension.

Sur la base de cette décision, nous avons pu vérifier le calcul du montant de la pension. La pension de survie de salarié, ainsi que le bonus de pension ont bien été calculés conformément aux dispositions légales.

Préventif: Quand y a-t-il encore envoi des décisions de pension de survie de travailleurs salariés ?

Comme l'Ombudsman pour les Pensions ne travaille pas seulement de manière curative mais aussi de manière préventive, nous avons demandé au SFP de préciser les catégories de conjoints survivants auxquelles ne sont plus envoyées de décision de pension de survie ainsi que les raisons pour lesquelles aucune décision ne leur est plus envoyée.

Le Service fédéral des pensions nous a informés que pour les dossiers de pension pour lesquels le programme informatique effectue automatiquement un calcul de la pension de survie sur la base des données de la pension de retraite du conjoint décédé, aucune autre décision de pension n'était envoyée.

Cette situation perdure depuis octobre 2012.

La décision de la direction du SFP de ne pas envoyer de notification de pension de survie a été prise à l'époque en raison de l'important arriéré qui existait alors au sein du département du SFP compétent.

Arguments/avantages de l'envoi d'une décision de pension :

1. Une obligation légale

Avant tout, il s'agit d'une obligation légale d'envoyer une décision de pension lorsqu'un nouveau droit à pension est accordé. Ceci est imposé par l'article 7 de la Charte de l'assuré social qui stipule : « Les institutions de sécurité sociale et les services chargés du paiement des prestations sociales sont tenus de faire connaître aux personnes intéressées, au plus tard au moment de l'exécution, toute décision individuelle motivée les concernant. La notification doit en outre mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet. »

2. Clarifier le mode de calcul de la pension

L'obligation de motivation est importante pour assurer la sécurité juridique à l'égard du pensionné et la transparence sur la manière dont la décision a été prise. C'est aussi la raison pour laquelle cette obligation est imposée par l'article 13 de la Charte de l'assuré social : « Les décisions d'octroi d'un droit, d'un droit complémentaire, de régularisation d'un droit, ou de refus de prestations sociales, [...] doivent être motivées. Lorsque les décisions portent sur des sommes d'argent, elles doivent mentionner le mode de calcul de celles-ci. La communication du mode de calcul vaut motivation et notification. (...) »

Examinons la plainte concrète. La décision de pension stipule que l'intéressée n'a pas droit à la pension de survie complète, qui s'élève normalement à 80 % de la pension de retraite du conjoint décédé, calculée sur la base du montant familial.

L'intéressée bénéficiant elle-même d'une pension, le montant de la pension de survie doit être limité. En effet, la pension de survie ne peut être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite que dans la limite d'un cumul autorisé. Cette limite de cumul s'élève à 110 % du montant de la pension de survie pour une carrière complète. Le montant d'une pension de survie pour une carrière complète est calculé en multipliant le montant allouable de la pension de survie par la fraction de carrière inverse de celle utilisée pour le calcul de la pension de survie.

En bref, il ressort clairement du calcul et de la justification fournie que l'intéressée n'a pas droit à la pension de survie complète.

Il est clair que les raisons doivent en être données dans un langage compréhensible pour le public. L'article 6 de la Charte de l'assuré social le mentionne : « *Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser, dans leurs rapports avec l'assuré social, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible pour le public.* »

Ce n'est pas toujours évident ! En effet, la réglementation qui régit les pensions est d'une rare complexité qu'il n'est pas toujours évident de traduire dans un langage limpide. Le risque existe donc que le pensionné soit confronté à une terminologie compliquée et incompréhensible ou, inversement, que ses droits et obligations soient décrits de manière simpliste. Toutefois, l'Ombudsman pour les Pensions constate que, sur le plan des décisions de pension de survie (dans les cas où elles sont encore envoyées), le SFP a trouvé un bon équilibre.

3. L'occasion d'attirer l'attention du pensionné sur certaines de ses obligations

La décision de pension est également l'occasion pour le SFP de rappeler un certain nombre d'obligations au conjoint survivant pensionné telle par exemple celle d'avertir le SFP de la reprise ou du maintien d'un mandat politique ou autre, d'une activité professionnelle à l'étranger, d'une activité de création scientifique ou artistique, d'une indemnité pour cause de maladie ou d'invalidité, d'une allocation octroyée par l'ONEM (chômage, chômage avec complément d'entreprise, interruption de carrière, crédit-temps et réduction des prestations de travail), d'une indemnité de préavis, de départ ou de licenciement qui couvre une période au-delà de la prise de cours de la pension.

4. Fournir des informations sur les droits de recours afin de contester la décision relative à la pension

Une décision de pension doit mentionner les recours juridictionnels dont le pensionné bénéficie s'il souhaite intenter un procès contre le service de pension devant une juridiction ou encore lorsqu'il en conteste le contenu.

Cette obligation découle de la deuxième phrase de l'article 7, paragraphe 1 de la Charte de l'assuré social, qui stipule : « *La notification doit en outre mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet.* »

L'adresse du tribunal compétent doit également être indiquée ainsi que le délai endéans lequel le recours doit être introduit et les modalités à respecter (requête, lettre recommandée, ...). Les frais de justice seront pris en charge par le service des pensions, sauf si le tribunal devait décider que la requête est téméraire et vexatoire.

Le SFP est également tenu de signaler d'autres éléments dans la décision de pension, conformément à l'article 14 de la Charte de l'assuré social : « *Les décisions d'octroi ou de refus des prestations doivent contenir les mentions suivantes :*

- 1° *la possibilité d'intenter un recours devant la juridiction compétente;*
- 2° *l'adresse des juridictions compétentes;*
- 3° *le délai et les modalités pour intenter un recours;*
- 4° *le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire (...)* »

Conclusion 1

Face à ces arguments, le SFP reconnaît que sa pratique actuelle n'était effectivement pas conforme à la réglementation en vigueur. Le Service fédéral des pensions prendra les mesures nécessaires pour qu'à l'avenir, une décision automatisée concernant une pension de survie puisse être envoyée aux intéressé(e)s.

Conclusion 2

Les différentes obligations imposées par la Charte de l'assuré social ainsi que leurs arrêtés d'exécution dans le secteur des pensions constituent une des références privilégiées de l'Ombudsman compétent dans l'examen des plaintes. Les services de pension sont régulièrement rappelés à l'ordre par l'Ombudsman qui les invoque si nécessaire et veille à leur respect dans leur pratique.

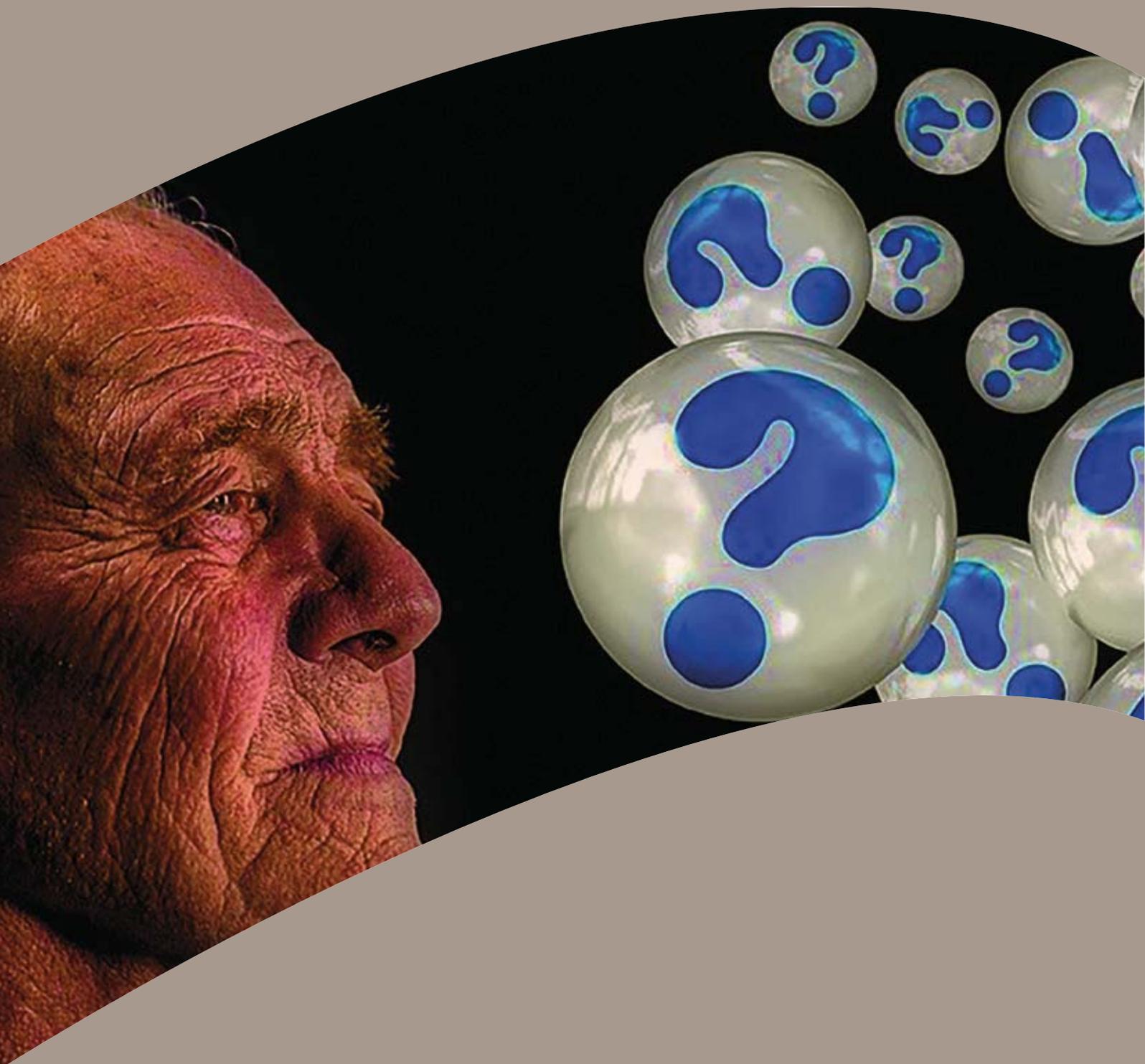
Force est toutefois de constater que la Charte de l'assuré social n'a pas encore intégré la réalité de ce nouvel acteur (la Charte date de 1995 !) que sont les Ombudsmans et dont le rôle, depuis 1995, n'a fait que s'étoffer et se renforcer.

A l'aune de nos constatations dans le secteur des pensions, plus d'un quart de siècle plus tard, ne conviendrait-il pas d'intégrer dans ce texte fondateur qu'est la Charte de l'assuré social, ainsi que dans ses arrêtés d'exécution en matière de pension, la nature et le travail spécifiques de l'Ombudsman.

A titre d'exemple, pourquoi la Charte ne pourrait-elle pas imposer aux services de pension de renseigner sur toutes leurs notifications outre les voies de recours contentieuses, les voies de recours non contentieuses (et gratuites) comme celle de l'Ombudsman pour les Pensions ?

Dans la matière des pensions légales, cette modeste amélioration garantirait encore plus que tout citoyen qui pourrait en avoir besoin saurait ainsi qu'il existe une alternative, gratuite, de voir sa plainte examinée par une autorité indépendante et ses experts.

Aussi, l'Ombudsman pour les Pensions rêve d'une adaptation de la Charte de l'assuré social et de ses arrêtés d'exécution en matière de pensions de sorte à ce qu'elle intègre et optimalise notamment la figure et les compétences de l'Ombudsman, et prévoie de mentionner la possibilité d'un recours à l'Ombudsman sur toutes les décisions des services de pension.



*Communication erronée de dates
de paiement de pension par virement
sur compte bancaire à l'étranger*

11
C H A P I T R E

Communication erronée de dates de paiement de pension par virement sur compte bancaire à l'étranger

Un pensionné qui réside à l'étranger cherche à connaître la date à laquelle sa pension sera payée. Le calendrier des paiements sur le site web du SFP mentionne le 20 mai 2020 comme date de paiement. Sur Mypension, dans la rubrique « Mes paiements », la date du 20 mai 2020 est également mentionnée. Or, la lettre explicative de la modification du montant de sa pension, qui se trouve dans la rubrique « Mon dossier », mentionne quant à elle « vers le 14 de chaque mois ». En bref, selon le moyen de communication que l'on consulte, on trouve une date de paiement différente. Le pensionné perçoit finalement sa pension sur son compte le 18 mai 2020. L'Ombudsman pour les Pensions demande au SFP d'améliorer la communication sur les dates de paiement.

DOSSIERS 34319 – 34349 – 34386 – ...

Les faits

Mr. Klaes vit en Espagne. Sa pension est payée par virement bancaire sur un compte espagnol.

Le 17 janvier 2020, il se plaint auprès du Service fédéral des pensions que le paiement de sa pension de janvier n'a toujours pas été transféré sur son compte courant espagnol. En effet, dans Mypension, il a constaté sous la rubrique « Mon dossier » que sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois. Il constate qu'il doit attendre 3 à 5 jours chaque mois pour le paiement de sa pension.

Le SFP lui répond le 22 janvier 2020 en lui envoyant un calendrier des paiements. Ce calendrier prévoit que le paiement de sa pension n'est prévu que le 20 janvier 2020. Le SFP précise également dans sa réponse que comme sa pension doit être transférée sur un compte à l'étranger, il est possible que le montant ne soit disponible qu'un jour plus tard.

Durant les mois suivants, il réceptionne encore toujours sa pension vers le 18 du mois, contrairement à l'information trouvée dans la rubrique « Mon dossier » selon laquelle sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois.

C'est pourquoi, le 17 avril, Mr. Klaes se plaint à l'Ombudsman pour les Pensions du fait que sa pension est versée avec 3 à 5 jours de retard chaque mois.

Commentaires

Les paiements de pensions à l'étranger sont exécutés par le SFP à des dates différentes.

La pension de Mr. Klaes est payée selon le calendrier de paiement appelé « LIQ3 »¹. Selon le calendrier des paiements qui peut être consulté sur le site web du FPD, les paiements de ce groupe « LIQ3 » sont prévus vers le 20 de chaque mois (voir tableau ci-dessous). L'information donnée à l'intéressé sur le paiement de sa pension, mais sous la rubrique « Mes paiements », est la même que la date renseignée dans le calendrier officiel du site.

¹ Ceci désigne le groupe des pensions qui sont mises en LIQuidation à une date précise. Il existe également des groupes « LIQ1 » et « LIQ4 » pour les paiements à l'étranger.

Janvier 2020	Juillet 2020
20/01/2020	20/07/2020
Février 2020	Août 2020
20/02/2020	20/08/2020
Mars 2020	Septembre 2020
19/03/2020	18/09/2020
Avril 2020	Octobre 2020
20/04/2020	20/10/2020
Mai 2020	Novembre 2020
20/05/2020	19/11/2020
Juin 2020	Décembre 2020
18/06/2020	18/12/2020

Le 21 avril 2020, le Service de médiation pour les pensions répond à Mr. Klaes que sa plainte est en cours d'examen et l'invite à préciser la date exacte à laquelle il aura réceptionné le paiement du mois d'avril. Nous apprenons un peu plus tard, lors d'une conversation téléphonique avec lui, qu'il l'a perçue le 18 avril.

La pension a donc été virée sur le compte 2 jours avant la date de paiement indiquée dans le calendrier.

En cas de modification du montant de la pension (adaptation au bien-être ou paiement du pécule de vacances par exemple), le SFP envoie une lettre explicative automatisée aux pensionnés. Ce courrier se retrouve dans Mypension sous la rubrique « Mon dossier » sous l'intitulé « Paiement mensuel de vos droits SFP ». Un examen de ces lettres automatiques ou aussi appelées «COMPER» - en mai 2020, l'intéressé a reçu une autre lettre automatique car le pécule de vacances était alors payé avec sa pension - montre que ces lettres mentionnent une date de paiement différente de celle mentionnée dans le calendrier des paiements ! Il y est ainsi effectivement dit à Mr. Klaes que sa pension sera versée vers le 14 de chaque mois.

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- du paiement de votre pécule de vacances

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois de mai 2020.

	Montant mensuel avril 2020 (EUR)	Montant mensuel mai 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	544,22	544,22
Pécule de vacances	0,00	705,68
Montant brut total	544,22	1 249,90
Montant net	544,22	1 249,90
A vous payer	544,22	1 249,90

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 14 de chaque mois sur votre compte bancaire.

Un examen plus approfondi montre que toutes les lettres publiées dans Mypension sous la rubrique « Mon dossier » et intitulées « Paiement mensuel de vos droits SFP » mentionnent une date différente de celle prévue dans le calendrier des paiements.

Dans d'autres dossiers de plainte avec des calendriers de paiement différents (LIQ1 et LIQ4), nous constatons le même problème.

- **Par exemple, pour le groupe « LIQ1 » dont la date est prévue vers le 12 de chaque mois, le courrier mentionne :**

30/03/2020

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- d'une modification de vos droits.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois d'avril 2020.

	Montant mensuel mars 2020 (EUR)	Montant mensuel avril 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	418,13	426,49
Montant brut total	418,13	426,49
Montant net	418,13	426,49
A vous payer	418,13	426,49

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 6 de chaque mois sur votre compte bancaire.

- **Idem pour le groupe « LIQ4 » dont la date est prévue vers le 30 de chaque mois :**

14/05/2019

Montant mensuel de votre pension

Monsieur,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté en raison :

- du paiement de votre pécule de vacances.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le montant exact qui vous est dû pour le mois d'avril 2020.

	Montant mensuel avril 2019 (EUR)	Montant mensuel mai 2020 (EUR)
Pension de travailleur salarié	961,80	961,80
Pension de travailleur indépendant	164,88	164,88
Pécule de vacances	0,00	814,22
Montant brut total	1 126,68	1 940,90
Montant imposable	1 126,68	1 126,68
Montant net	1 126,68	1 940,90
Récupération pour tiers (ONEM d'Hasselt)	-112,67	-194,09
A vous payer	1 014,01	1 746,81

Le Service fédéral des Pensions vous paiera ce montant mensuel vers le 24 de chaque mois sur votre compte bancaire.

En synthèse

- Exemple 1 – Concerne (Dossier de Mr. Klaes) un paiement en Espagne en LIQ3. Le calendrier des paiements prévoit un paiement en Espagne (dans ce cas) vers le 20. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ3) indiquent un paiement vers le 14 du mois !
- Exemple 2 – Concerne un paiement à Mme Coetzee en Afrique du Sud en LIQ1. Le calendrier des paiements prévoit un paiement vers le 12. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ1) indiquent un paiement vers le 6 du mois !
- Exemple 3 – Concerne un paiement au Chili à Mme Kloostermans en LIQ4. Le calendrier des paiements prévoit un paiement vers le 30. Cependant, les lettres générales (voir annexes LIQ4) indiquent un paiement vers le 24 du mois !

Par souci de clarté, nous poursuivons l'analyse de la plainte de Mr. Klaes.

Dans sa situation, le calendrier des paiements prévoit le paiement vers le 20, les lettres, par contre, renseignent un paiement vers le 14 et en réalité la pension de Mr. Klaes est payée vers le 18 de chaque mois.

Nous contactons le SFP en lui faisant part de nos constatations. Celui-ci nous répond que ce problème a été analysé en interne. Le problème concernant les lettres automatisées COMPER Holiday pay, leur est connu, analysé et inclus comme élément d'amélioration dans la liste des ajustements à faire.

Nous attirons également l'attention du SFP sur le fait qu'il ne s'agit pas seulement des lettres détaillant le paiement du pécule de vacances, mais aussi des lettres automatisées relatives à une reprise de paiement (après réception d'un certificat de vie) ou à une adaptation de la pension au bien-être (en dehors de l'index) mentionnant une date de paiement erronée.

L'Ombudsman pour les Pensions demande donc au SFP d'affiner la communication sur les dates de paiement.



Recommandation : adapter la législation afin que le montant total effectif de pension perçue (pensions légale et extralégale) ne tombe pas sous le seuil de cotisation AMI

12

CHAPITRE

Recommandation : adapter la législation afin que le montant total effectif de pension perçue (pensions légale et extralégale) ne tombe pas sous le seuil de cotisation AMI

Les cas évoqués ici s'ils ne sont pas légion, peuvent provoquer un lourd sentiment d'injustice auprès des pensionnés qui le subissent : il s'agit des pensionnés dont la pension légale se situe aux alentours du plancher de la cotisation AMI de 3,55 % et qui bénéficient d'un modeste capital, ou d'une petite rente de pension.

Lors du paiement d'une pension extralégale en capital, l'assureur ou le fonds de pension doit prélever à la source une cotisation de 3,55 % destinée à l'assurance maladie et invalidité (AMI). Une cotisation de 3,55 % de cotisation AMI doit également être prélevée sur la pension légale lorsque le montant global de la pension (pension légale et capital de pension extralégale) dépasse un montant seuil. Dans certains cas, ce prélèvement a lieu sans que le SFP ne tienne compte du prélèvement de cette cotisation déjà effectué par l'assureur ou le fonds de pension sur le capital.

L'Ombudsman recommande donc au législateur d'adapter la législation afin de lever toute équivoque et qu'il soit plus facile de savoir si le montant total de la pension effectivement perçue (pension légale et capital de pension extralégale) peut ou pas tomber en dessous du seuil.

Préambule

Dans le Rapport annuel 2019, aux pages 147-157, la question a été soulevée de savoir s'il était justifiable qu'après un certain nombre d'années (voire de mois), le montant total des retenues AMI, dues à la perception d'un modeste capital, puisse dépasser le montant-même de ce capital de pension extralégale. Dans ce même Rapport annuel 2019, nous mentionnions également déjà à la page 157 un cas où le SFP ne tenait pas compte de la retenue effectuée à la source par l'assureur ou le fonds de pension sur le capital, de sorte que le montant global de la pension perçue (pension légale et extralégale) tombait en dessous de ce seuil. L'Ombudsman pour les Pensions a réceptionné une autre plainte à ce sujet. C'est pour cette raison qu'il convient maintenant de fournir des explications supplémentaires sur ce problème très technique.

DOSSIER 32237

Par son courrier électronique du 4 octobre 2018, Mr. Desmedt se plaint auprès de l'Ombudsman pour les Pensions de la retenue de cotisation AMI sur sa pension légale.

La législation stipule qu'une cotisation AMI doit être prélevée sur les pensions légales. Cette cotisation AMI finance l'assurance maladie et invalidité.

En ce qui concerne les retenues, le SFP s'appuie sur la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions et sur son arrêté d'exécution, à savoir l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions.

Selon cette législation, pour calculer correctement la cotisation AMI, il faut tenir compte de *tous les montants bruts* de pension perçus par un même bénéficiaire, quelle que soit leur nature. En d'autres termes, cela inclut les pensions légales (salariés, indépendants, fonctionnaires, etc.), les pensions étrangères ainsi que les pensions extralégales (assurances de groupe, fonds de pension)¹.

Toutes les prestations de retraite² perçues par un retraité sont stockées dans le « Cadastre des pensions ». Ce cadastre est automatiquement mis à jour en cas de changement de la situation.

L'échange de données entre les différents services de pension et ce cadastre des pensions et entre services de pension a lieu par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

Pour la retenue de cotisation AMI, le seuil légal³ pour une pension au taux d'isolé au 1er septembre 2018 s'élevait à 1.500,36 €. Cela signifie que si le total de tous les avantages de pension dépassait alors ce seuil, une retenue de 3,55 % devait en principe être effectuée sur la pension légale.

A cette fin, les pensions extralégales payées en tout ou en partie sous forme de capital sont converties en rentes fictives⁴. En effet, tout capital extralégal perçu doit également être considéré comme un avantage en matière de pension.

La conversion d'un capital en rente fictive se fait en divisant le montant brut du capital par le coefficient qui, selon les tables de mortalité⁵ en vigueur (voir ci-dessous), correspond à l'âge de l'intéressé au jour du versement du capital.

Cette rente fictive représente les revenus mensuels que l'on aurait perçus (intérêts et capital) si le paiement en capital n'avait pas été effectué ou avait été impossible. La rente fictive est donc calculée sur la base des tables de mortalité utilisées par les compagnies d'assurance. Il ne s'agit pas d'intérêts sur un capital, mais d'un remboursement mensuel étalé théorique d'un capital précis.

Mr. Desmedt bénéficie d'une pension de retraite en tant que salarié de 1.534,75 € bruts par mois.

Les données du cadastre des pensions montrent qu'au 1er septembre 2016, il a perçu un capital de 1.044,57 euros de son fonds de pension. A ce moment, le fonds de pension a déjà prélevé la cotisation AMI de 3,55 % sur ce capital.

En principe, à partir de cette date (1er septembre 2016), le Service fédéral des pensions devait tenir compte de ce capital pour calculer la cotisation AMI sur sa pension légale.

Comme le fonds de pension n'a transmis ces données au Cadastre des pensions qu'en août 2018, le Service fédéral des pensions ne pouvait les prendre en compte pour la retenue de cotisation AMI qu'à partir du 1er septembre 2018.

La cotisation AMI calculée par le SFP pour la période du 1er septembre 2016 au 31 août 2018 sur une base trop faible et donc en ayant retenu trop peu, ne sera plus recouvrée. L'article 14 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 prévoit que si le SFP établit qu'une erreur matérielle a été commise lors du calcul de la retenue, il corrige d'office l'erreur. Si l'erreur a donné lieu à une retenue insuffisante, le SFP ajuste le montant de la retenue à partir du premier paiement suivant la date à laquelle l'intéressé a été informé du montant de la nouvelle retenue et de la méthode de calcul de celle-ci.

Ce capital est alors converti en rente fictive en divisant le montant du capital brut par le coefficient qui, selon la table de mortalité (ci-dessous), correspond à l'âge du bénéficiaire à la date de versement du capital.

1 Articles 3 et 4 de la loi du 13 mars 2013

2 Article 1, b de l'AR du 8 décembre 2013

3 Article 1, d de l'AR du 8 décembre 2013

4 Article 5 de l'AR du 8 décembre 2013

5 Annexe à l'AR du 25 avril 1997 (Moniteur belge du 29 mai 1997)

Age du bénéficiaire	Coefficient de conversion	Age du bénéficiaire	Coefficient de conversion
20 ans	19,92	56 ans	14,82
21 ans	19,85	57 ans	14,58
22 ans	19,78	58 ans	14,32
23 ans	19,71	59 ans	14,07
24 ans	19,63	60 ans	13,80
25 ans	19,55	61 ans	13,53
26 ans	19,47	62 ans	13,26
27 ans	19,39	63 ans	12,97
28 ans	19,30	64 ans	12,69
29 ans	19,21	65 ans	12,40
30 ans	19,11	66 ans	12,10
31 ans	19,01	67 ans	11,80
32 ans	18,90	68 ans	11,49
33 ans	18,79	69 ans	11,18
34 ans	18,68	70 ans	10,87
35 ans	18,56	71 ans	10,55
36 ans	18,44	72 ans	10,23
37 ans	18,31	73 ans	9,91
38 ans	18,18	74 ans	9,59
39 ans	18,04	75 ans	9,27
40 ans	17,90	76 ans	8,95
41 ans	17,75	77 ans	8,62
42 ans	17,60	78 ans	8,30
43 ans	17,44	79 ans	7,98
44 ans	17,28	80 ans	7,66
45 ans	17,11	81 ans	7,34
46 ans	16,93	82 ans	7,03
47 ans	16,75	83 ans	6,72
48 ans	16,56	84 ans	6,41
49 ans	16,36	85 ans	6,11
50 ans	16,16	86 ans	5,81
51 ans	15,95	87 ans	5,52
52 ans	15,74	88 ans	5,24
53 ans	15,52	89 ans	4,96
54 ans	15,29	90 ans	4,69
55 ans	15,06	91 ans	4,43

Etant donné que Mr. Desmedt avait 61 ans au moment du paiement du capital, la rente fictive de ce capital doit être calculée ainsi :

$$€ 1.044,57 / 13,53 = € 77,20 / 12 = € 6,56 \text{ bruts par mois.}$$

Le total des avantages en matière de pensions à prendre en compte s'élève donc :

Pensions légales à charge du SFP :	€ 1.534,75 bruts par mois
Rente fictive (sur capital) :	€ 6,56 bruts par mois
	€ 1.541,31 bruts par mois.

Etant donné que le total des avantages à prendre en compte (€ 1.541,31 brut) est supérieur au seuil (€ 1.500,36), il faudrait en principe procéder à la retenue d'une cotisation AMI de 3,55 % sur la pension légale.

La cotisation AMI s'élèverait donc à : € 1.534,75 x 3,55 % = **€ 54,48**.

Le législateur prévoit toutefois que la cotisation AMI ne peut avoir pour effet que le total mensuel des pensions (légale et extralégale) soit inférieur au seuil légal.

Le SFP a donc limité dans ce cas la cotisation à : € 1.541,31 - € 1.500,36 = **€ 40,95**.

C'est ce montant qui est retenu par le SFP sur la pension légale à partir du 1er septembre 2018.

L'Ombudsman pour les Pensions émet un certain nombre de réserves à ce sujet, qui ont déjà été soulevées à plusieurs reprises auprès du SFP.

Dès que le seuil du total des avantages en matière de pensions est dépassé, une cotisation AMI de 3,55 % doit effectivement être retenue sur la pension légale.

C'est l'article 7 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 réformant la retenue de 3,55 % en faveur de l'assurance obligatoire des soins de santé et la contribution de solidarité sur les pensions qui doit être appliqué ici.

Cet article dispose :

« § 1er. Chaque organisme débiteur qui paie des pensions opère d'office la retenue sur le montant global des pensions et avantages de pension qu'il paie à une même personne, pour autant que ce montant dépasse le plancher.

§ 2. Chaque organisme débiteur qui accorde des avantages de pension, est tenu d'opérer la retenue sur les avantages qu'il paie, sans qu'il soit tenu compte du plancher.

§ 3. Lorsqu'à une même personne sont accordées une ou plusieurs pensions n'ayant pas subi la retenue d'office conformément au paragraphe 1er, mais dont le montant global, éventuellement majoré du montant des avantages de pension et des pensions ou avantages de pension accordés par des institutions étrangères et/ou de droit international public, est supérieur au plancher, l'Office ordonne aux organismes débiteurs qui ne sont pas visés au paragraphe 8, d'effectuer la retenue. Cette retenue, d'un pourcentage inférieur ou égal à 3,55 %, est opérée à partir du premier paiement qui suit la communication de l'Office.

L'Office contrôle si l'instruction visée à l'alinéa 1er et au paragraphe 8, alinéa 1er, est effectivement exécutée par les organismes débiteurs.

§ 4. La partie de la retenue à effectuer en application du paragraphe 1er, qui correspond aux pensions à charge d'un régime étranger de pension ou d'un régime de pension d'une institution internationale et aux avantages de pension destinés à compléter de telles pensions est opérée uniquement :

- 1° lorsque l'intéressé a fixé son lieu de résidence principale en Belgique et qu'il bénéficie d'une pension ou d'un avantage y tenant lieu à charge d'un organisme belge de pension;
- 2° lorsque l'intéressé a fixé son lieu de résidence principale à l'étranger et qu'il bénéficie des prestations de santé dues en exécution de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités à charge d'une institution belge.

§ 5. La retenue est opérée sur les différentes pensions légales belges conformément à l'ordre de priorité fixé comme suit :

- 1° les pensions de retraite et de survie à charge du régime de pension des travailleurs salariés;
- 2° les pensions de retraite et de survie à charge du régime de pension des travailleurs indépendants;
- 3° les pensions de retraite et de survie gérées par le Service;
- 4° les pensions de retraite et de survie gérées par la S.N.C.B. Holding;

5° les pensions de retraite à charge des organismes auxquels s'applique l'arrêté royal n° 117 du 27 février 1935 établissant le statut des pensions du personnel des établissements publics autonomes et des régies instituées par l'Etat;

6° les pensions de retraite et de survie à charge de l'Office de Sécurité sociale d'outre-mer;

7° les pensions de retraite et de survie, autres que celles visées au 3°, à charge des pouvoirs locaux ou à charge d'organismes créés par ces pouvoirs locaux dans un but d'utilité publique, y compris celles accordées à leurs mandataires;

8° les pensions de retraite et de survie, autres que celles visées au 3°, à charge d'organismes d'intérêt public dépendant des Communautés ou des Régions;

9° les pensions de retraite et de survie accordées aux sénateurs, aux membres de la Chambre des représentants ainsi qu'aux membres des Parlements de communauté et de région;

10° les pensions de retraite et de survie à charge des pouvoirs et organismes visés à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires et non repris ci-dessus.

En cas de cumul de pensions relevant d'un même niveau de priorité, la retenue est opérée en premier lieu sur la pension dont le montant est le plus élevé, sans que les majorations ultérieures des pensions n'aient pour effet de modifier l'ordre ainsi établi.

§ 6. Lorsqu'après retenue, le montant total des pensions et avantages de pension payés à la même personne est inférieur au plancher, l'Office rembourse d'office les retenues indues au bénéficiaire.

Par dérogation au paragraphe 2, l'Office peut également ordonner aux organismes de ne pas opérer la retenue sur les pensions et avantages de pension payés.(...) »

Pour être complet, l'article 1 c) de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 dispose « (... on entend) par « retenue », la retenue visée à l'article 191, alinéa 1er, 7°, alinéa 1er, de la loi du 14 juillet 1994 précitée; (...) »

L'article 191, 1er alinéa, 7° de la loi du 14 juillet 1994 relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994 dispose quant à lui :

« Le produit d'une retenue de 3,55 % effectuée sur les pensions légales de vieillesse, de retraite, d'ancienneté, de survie ou sur tout autre avantage tenant lieu de pareille pension, ou sur les allocations de transition, à charge d'un régime belge de pension, d'un régime étranger de pension ou d'un régime de pension d'une institution internationale, ainsi que sur tout avantage destiné à compléter une telle pension, même si celle-ci n'est pas acquise et allouée, soit en vertu de dispositions légales, réglementaires ou statutaires, soit en vertu de dispositions découlant d'un contrat de travail, d'un règlement d'entreprise, d'une convention collective d'entreprise ou de secteur. Cette retenue est également effectuée sur l'avantage tenant lieu de pension ou complétant une pension, octroyé à un travailleur indépendant en vertu d'un engagement collectif ou d'une promesse individuelle de pension, conclus par l'entreprise ainsi que sur les pensions complémentaires définies à l'article 42, 1°, de la loi-programme (I) du 24 décembre 2002 et à l'article 2, 1°, de la loi du 18 février 2018 portant des dispositions diverses en matière de pensions complémentaires et instaurant une pension complémentaire pour les travailleurs indépendants personnes physiques, pour les conjoints aidants et pour les aidants indépendants et à l'article 2, 1°, de la loi du 6 décembre 2018 instaurant une pension libre complémentaire pour les travailleurs salariés et portant des dispositions diverses en matière de pensions complémentaires ou tout avantage de même nature qui complète une pension légale. »

En résumé, cela signifie que si le résultat de la déduction de la cotisation AMI de 3,55 % sur la pension donne un résultat inférieur au seuil, un remboursement doit avoir lieu !

Cependant, la question se pose de savoir comment il faut interpréter les mots « Lorsqu'après la retenue » : « après retenue sur la pension légale » ou « après retenue sur la pension légale et sur la pension extralégale ». Selon le SFP, il convient d'entendre « après retenue sur la pension légale ».

Une cotisation AMI de 3,55 % a déjà été retenue à la source sur le capital par le fonds de pension, qui n'a pas été (et ne devait pas être) remboursée par le SFP.

C'est bien là que le bât blesse !

Il s'agit essentiellement du fait que 3,55 % ont déjà été retenus à la source sur le capital brut (sur lequel la rente fictive a été calculée). La conséquence logique peut en être que la rente fictive, qui a été calculée sur le capital brut, contient encore en elle-même (une seconde fois) un montant de cotisation AMI.

Il ne s'agit là que d'une règle de trois.

En d'autres termes, si une cotisation AMI doit être déduite à la source d'un capital brut de 1.044,57 € et que la rente fictive est calculée sur le montant brut, alors la rente fictive de 6,56 € contient déjà une cotisation AMI de 0,23 € (= $6,56 \times 3,55 \%$). Cette déduction signifierait alors que le total des prestations de retraite serait inférieur au seuil.

Le SFP fait valoir que la législation ne stipule pas que le calcul de la rente fictive doit prendre en compte le fait qu'une cotisation AMI a déjà été prélevée sur le capital converti en rente fictive.

A noter que l'article 8 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 réformant la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance soins de santé obligatoire et la contribution de solidarité sur les pensions stipule : « *Lorsque les pensions ou les avantages de pension sont payés sous la forme d'un capital, l'Office rembourse au bénéficiaire la retenue si, lors du premier paiement du montant définitif d'une pension qui suit le paiement du capital, le montant mensuel brut cumulé des pensions et avantages de pension, s'avère inférieur au plancher. (...)* » Il est question ici d'un montant total « brut cumulé » des pensions légales ou des avantages en matière de pension payés, alors que l'article 7 § 6 fait référence à un montant total versé des pensions légales et des avantages. Ne faut-il pas déduire du caractère « payés » qu'il faut tenir compte du fait qu'une cotisation AMI a déjà été déduite du capital au moment du paiement ?

L'Ombudsman pour les Pensions note également que l'interprétation du SFP a comme conséquence que le calcul de la retenue sur la pension sera différent selon que la pension extralégale est payée sous forme de capital ou sous forme de rente.

Nous l'illustrons par un exemple fictif.

Nous comparons le calcul de la retenue pour un retraité, selon qu'il ait opté pour le capital ou pour la rente mensuelle, effectivement payée :

1. Avec un capital converti en une rente fictive

Seuil : 1.470,90 euros

Montant brut de pension légale : 1.250 euros

Rente fictive de 260 euros par mois, calculée à 62 ans sur un capital extralégal de 41.371,20 euros⁶ sur lequel ($\times 3,55 \%$) 1.468,68 euros de cotisation AMI ont déjà été retenus à la source.

Etant donné qu'une cotisation AMI de 3,55 % a déjà été prélevée à la source sur la rente fictive, nous pouvons en déduire que sur la rente fictive de 260 euros, calculée sur le *montant brut* du capital, il y a déjà eu prélèvement d'une cotisation AMI de $260 \times 3,55 \%$ = 9,23 euros (ou encore $1.468,68 : 13,26 : 12$)

Paiement en capital	Sans la rente fictive	Avec la rente fictive
Calcul AMI	$1.250 \times 3,55 \%$ = 44,38 euros	$1.250 \times 3,55 \%$ = 44,38 euros
Limitation au seuil	Limitation à 1.470,90 = Pas de cotisation AMI à retenir	Limitation à 1.470,90 : $1.510 - 1.470,90$ = 39,10
Net = brut – total cotisation AMI	1.250 euros	$1.250 + 260 - 39,10 - 9,23$ (à la source sur le capital) = 1.461,67 soit un total inférieur au seuil) !!!

La rente fictive détermine ici le montant de la cotisation AMI limitée, soit 39,10 euros par mois.

⁶ Calcul de la rente fictive sur le capital = $41.371,20 : 13,26 : 12$ = 260 euros par mois.

2. Une rente effectivement payée mensuellement

Seuil : 1.470,90 euros

Montant brut de pension légale : 1.250 euros

Rente effective de 260 euros par mois. Cette rente est payée par l'assureur du bénéficiaire et fait l'objet de retenues mensuelles à la source, notamment celle de la cotisation AMI de 9,23 euros, soit 260 euros x 3,55 %

<i>Pas de capital – mais une rente mensuelle effective</i>	Sans la rente mensuelle	Avec la rente mensuelle effective
Calcul AMI	$1.250 \times 3,55\% = \mathbf{44,38 \text{ euro}}$	$1.250 + 260 = 1.510 \times 3,55\% = \mathbf{53,61 \text{ euro}}$
Limitation au seuil	Limitation à 1.470,90 = NIHIL	Limitation à 1.470,90 : $1.510 - 1.470,90 = \mathbf{39,10}$
Net = brut – total cotisation AMI	1.250 euros	$1.250 + 260 - 39,10 - 9,23$ (déjà retenu à la source, voir colonne) $= 1.461,67$

Le SFP procèdera dans ce second cas au remboursement de 9,23 euros et donnera en principe pour instruction au débiteur de la rente de ne pas prélever de cotisation AMI sur cette rente effective. La raison en est que le SFP assurera lui-même, quoique limité, le prélèvement de la retenue de 39,10 euros par mois.

Dans cette dernière situation, la rente effective joue le même rôle que la rente fictive, c'est-à-dire déterminer le montant de la cotisation AMI limitée qui donne dans les deux cas le même résultat, à ceci près que pour la rente fictive, il y a déjà eu une retenue de 3,55 % à la source sur le capital.

Conclusion

Il s'agit d'un mécanisme complexe qui ne se produit que lorsqu'il y a une cotisation AMI limitée qui est la conséquence directe d'une rente fictive.

Dans l'exemple cité par l'Ombudsman, en raison de la rente qu'elle soit fictive ou effective, une cotisation AMI supplémentaire est déduite de la pension chaque année au taux de 39,10 euros par mois ou 469,20 euros par an.

C'est exact, dans les deux cas, les rentes ne servent qu'à limiter la déduction au seuil, si ce n'est qu'une cotisation AMI de 3,55 % a déjà été déduite du capital à la source. La personne dont l'assurance de groupe a été versée en capital nous semble donc défavorisée. La cotisation AMI déjà déduite à la source sur le capital converti en rente fictive ne devrait-il pas être partiellement remboursé ici (9,23 euros par mois) ?

Il y a sans aucun doute des situations où cela est le cas, car le SFP ne tient pas compte de la cotisation AMI retenue à la source par l'assureur ou le fonds de pension sur le capital.

Cela signifie qu'il y a bien une différence de traitement en matière de cotisation AMI entre un pensionné qui bénéficie d'un capital et celui qui bénéficie d'une rente effective.

En effet, dans ces situations où le total des avantages se situe juste au-dessus du plancher de la cotisation AMI, le traitement est en tout cas différent, et actuellement, au détriment du pensionné qui a bénéficié d'un (petit) capital avec cotisation AMI à la source.

En d'autres mots, selon la lecture de la loi par le SFP, la rente fictive intervient uniquement dans la fixation du pourcentage, et la rente effective intervient pour la fixation du pourcentage ET pour le calcul de la cotisation à retenir.

Étant donné que l'article 7, § 6 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 utilise l'expression «*le montant total des pensions et avantages de pension payés*» - et non «*montant total des pensions accordées*» - nous pensons

que l'intention du législateur est bien celle selon laquelle la retenue de cotisation AMI sur la pension légale ne peut avoir pour effet que le montant total des pensions et avantages de pension perçus par le pensionné (pension légale et extralégale) puisse être inférieur à un seuil fixé légalement.

Toutefois, le SFP est d'avis que la législation ne stipule pas explicitement que le montant total de la pension perçue (pension légale et capital de la pension complémentaire) ne peut descendre en dessous du seuil.

L'Ombudsman recommande donc au législateur d'adapter la réglementation en cette matière de sorte qu'il soit plus facile de savoir si le montant total de la pension effectivement payé (pensions légale et extralégale) peut ou non descendre en dessous du seuil.



*Délai trop long pour le traitement
des demandes de régularisation
des périodes d'études au SFP,
secteur public néerlandophone*

13 CHAPITRE

Délai trop long pour le traitement des demandes de régularisation des périodes d'études au SFP, secteur public néerlandophone

Le Service de Médiation pour les pensions a réceptionné plusieurs plaintes portant sur la durée de traitement des demandes de régularisation des périodes d'études dans le secteur public en vertu de la nouvelle législation entrée en vigueur le 1er décembre 2017. La raison de ce long délai de traitement est souvent due au manque d'informations sur la carrière que l'employeur public doit fournir au service de pensions. Dans ce contexte, l'Ombudsman pour les Pensions insiste auprès du SFP, secteur public néerlandophone, pour en informer les futurs pensionnés et à continuer de prendre les mesures nécessaires pour résorber l'arriéré.

Exemples

DOSSIER 34557

Mme De Weerd t a introduit sa demande de régularisation le 8 février 2020. Le 7 juillet 2020, Mme De Weerd t se plaint au Service de médiation pour les pensions de n'avoir toujours pas reçu de décision après plus de 5 mois. Elle aimerait savoir si elle peut régulariser sa période d'études car elle a l'intention de demander sa pension. Elle fait part de la réponse que le SFP lui a fournie lors d'un récent appel téléphonique : « Nous ne pouvons rien faire ... Nous sommes débordés. » Le 15 juillet 2020, après médiation du Service de médiation pour les pensions, elle reçoit la confirmation du fait qu'elle peut régulariser sa période d'études !

DOSSIER 33955

Mr. Luyckx a demandé la régularisation de sa période d'études le 5 juin 2019. Il a demandé l'état des lieux le 19 juin 2019, le 2 juillet 2019, le 18 août 2019 et le 11 septembre 2019. Après avoir attendu en vain une réponse pendant six mois, il a contacté le Service de médiation pour les pensions le 29 décembre 2019. L'Ombudsman intervient au début de l'année 2020. Le 9 janvier 2020, il réceptionne la confirmation de ce qu'il peut régulariser la période d'études.

DOSSIER 34301

Le 29 octobre 2018, Mr. Derwaele introduit une demande de régularisation de sa période d'études. Le 22 avril 2019, il introduit une deuxième demande de régularisation de la période d'études car il n'a toujours pas reçu de décision.

Le 4 juin 2019, il envoie un e-mail au SFP : « J'ai déjà introduit deux fois (le 29 octobre 2018 et le 22 avril 2019) une demande de régularisation pour mes années d'études, mais chaque fois sans réponse. Je souhaite recevoir une réponse. Je pense y avoir droit ! »

Près d'un mois plus tard (le 3 juillet 2019), le SFP lui confirme la bonne réception de sa demande et l'informe du fait qu'il y a un certain retard compte tenu de l'afflux de demandes. Il est rassuré quant au fait que, malgré le long délai de traitement, il pourra bien bénéficier du taux préférentiel des cotisations de régularisation, puisque c'est la date de demande qui est prise en compte. On lui promet qu'il recevra des nouvelles au cours des prochains mois.

Pendant plus de 9 mois, Mr. Derwaele n'obtiendra rien du SFP malgré cette promesse. Le 4 avril 2020, il n'a toujours aucune confirmation de pouvoir régulariser ses périodes d'études.

L'intéressé souhaite savoir rapidement si sa période d'études peut être régularisée ou non car il souhaite en mentionner le montant dans sa déclaration fiscale, qui doit être déposée en version papier au plus tard le 30 juin 2020 (via Tax-on-web, la déclaration doit être déposée au plus tard le 16 juillet 2020).

Le 9 avril 2020, il contacte l'Ombudsman pour les Pensions, car il attend depuis 16 mois la décision de régulariser ou non sa période d'études. Le jour-même, le Service de médiation pour les pensions commence l'enquête.

Celle-ci révèle que le SFP n'a interrogé l'employeur public de l'intéressé qu'en mars 2020 sur la nécessité de son diplôme pour une nomination définitive. L'employeur public a réagi immédiatement.

Le 16 avril 2020, Mr. Derwaele est informé du fait que son deuxième diplôme n'a pas été transmis au SFP via Capelo par son employeur public, de sorte que son dossier de régularisation n'a pas pu être finalisé.

Le Service de médiation pour les pensions rassure l'intéressé en ce qui concerne la déclaration d'impôt. Le montant de la régularisation payée par un fonctionnaire est une cotisation personnelle de sécurité sociale et est donc déductible fiscalement. Toutefois, les cotisations de régularisation payées en 2020 ne doivent être déclarées que dans la déclaration d'impôts de 2021 (Exercice d'imposition 2021 - Revenus 2020).

Le 12 mai 2020, Mr. Derwaele est informé du fait qu'il bénéficiera d'une partie de sa période d'études à titre gratuit dans sa pension de fonctionnaire (44 mois du diplôme en droit) et qu'il peut en régulariser une partie (16 mois du diplôme en droit et 12 mois du diplôme en communication audiovisuelle).

Le 15 mai 2020, lors de l'envoi de l'estimation de l'impact de la régularisation de la période d'études sur les droits à pension des fonctionnaires, le SFP, à la demande du Service de médiation pour les pensions, présente ses excuses à Mr. Derwaele pour le délai de traitement beaucoup trop long.

Conclusion

Les plaintes mentionnées ci-dessus montrent le long délai d'attente pour la régularisation de la période d'études des dossiers du secteur public au SFP.

En effet, non seulement, le citoyen doit régulièrement attendre trop longtemps la décision de régularisation de la période d'études, mais il doit en outre aussi être en mesure de se rendre compte qu'il n'est pas averti en cas de problème, par exemple s'il y a un problème au niveau de la collecte des données de carrière dont l'employeur public est responsable.

De fait, le SFP dépend souvent d'informations provenant de tiers (par exemple, les données de carrière à saisir dans Capelo par l'employeur public ou le Ministère de la Défense nationale).

L'Ombudsman pour les Pensions a déjà brièvement abordé cette question dans son Rapport annuel 2019, dans le chapitre sur la participation citoyenne, aux pages 49-55 (lire notamment les plaintes 4, 5 et 6 concernant une période d'attente excessivement longue pour la régularisation de la période d'études au SFP, secteur public). L'Ombudsman y concluait « Dans de tels cas, cependant, il y a souvent un manque de suivi approprié de l'état des choses. » Cet appel est répété ici.

Le 11 décembre 2019, les députés Lanjri et Bertels ont également interrogé le Ministre des pensions au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre sur cette question. Le Ministre des pensions est arrivé à la même conclusion que l'Ombudsman et a déclaré : « Je demanderai au SFP d'informer désormais le citoyen des raisons du retard. »¹

Dans le même temps, le Ministre des pensions a déclaré qu'il avait de nouveau demandé au SFP de prendre rapidement les mesures nécessaires pour traiter ces demandes dans des délais appropriés. Le Ministre des pensions a également déclaré que le SFP avait pu recruter 22 agents pour traiter les demandes de régularisation de période d'études.

Le 13 mai 2020, le Service de Médiation pour les pensions a demandé au SFP s'il y avait encore un retard dans le traitement des demandes de régularisation, car il y avait encore des plaintes à ce sujet qui lui parvenaient.

Le SFP a confirmé que, à part pour le secteur de l'enseignement, il y avait un retard considérable dans

¹ Rapport intégral de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions de la Chambre du 11 décembre 2019 (CRIV 55 COM 071), pp. 1-10

le traitement des demandes de régularisation dans le secteur public néerlandophone. Dans l'intervalle, une personne avait pu venir en renfort, de sorte que le retard accumulé était lentement mais sûrement résorbé.

L'Ombudsman pour les Pensions invite donc le SFP secteur public à prendre les mesures nécessaires pour résorber l'arriéré.



Solution alternative en cas de litiges

*L'Ombudsman
comme mode alternatif
de règlement des litiges*

14 CHAPITRE

L'Ombudsman comme mode alternatif de règlement des litiges

Dans ce chapitre, nous examinons comment, grâce à l'Ombudsman pour les Pensions, le SFP a pris une décision rectificative avec effet rétroactif à la date initiale de prise de cours de la pension, remplaçant ainsi la décision qui ne prenait cours qu'à partir du mois suivant la nouvelle demande de pension ! De fait, lors de la première décision de pension, l'enquête sur les droits à pension n'avait pas été menée correctement. Le SFP n'avait pas demandé au pensionné toutes les informations nécessaires pour prendre une décision correcte concernant sa pension. Cela s'est traduit par le paiement d'arriérés de pension pour un montant total de 7.487,72 euros.

L'assistant social que le pensionné avait contacté lui avait conseillé de s'adresser à l'Ombudsman pour les Pensions au lieu d'engager une procédure judiciaire contre le SFP. L'Ombudsman pour les Pensions peut en effet jouer un rôle important en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

Ces dernières années, nous avons constaté un engagement politique en faveur de la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges, tels que la médiation institutionnelle, afin de soulager les tribunaux.

Ceux qui discutent leur décision de pension peuvent, au lieu de faire appel aux tribunaux, recourir au Service de médiation pour les pensions pour obtenir une possible réparation juridique par le biais de la médiation.

Il ne fait aucun doute que le Service de médiation pour les pensions dispose de plusieurs atouts : la gratuité, le caractère moins formel, la créativité dans la recherche d'une solution et la durée de traitement plus courte par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons d'opter pour une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de l'Ombudsman pour les Pensions, absolument indispensable pour une matière aussi complexe que les pensions, renforce ces atouts.

DOSSIER 34786

Les faits

Le 15 septembre 2020, Mme Vandenberg réceptionne une notification rectificative de ses droits à pension. Elle est informée du fait qu'à la suite des informations obtenues sur sa carrière aux Pays-Bas, elle a droit à un supplément de travailleur frontalier et à un bonus de pension à partir du 1er juillet 2019.

Elle se demande pourquoi ce supplément ainsi que le bonus ne lui ont pas été accordés plus tôt. En effet, ses droits à la pension en tant que salarié ont déjà été examinés et accordés à son 60^{ème} anniversaire, sa pension ayant pris cours au 1^{er} janvier 2013. À l'époque, elle ne bénéficiait que d'une pension nationale belge.

Ayant contacté le SFP, celui-ci l'informe du fait qu'elle n'a jamais fait mention de son emploi aux Pays-Bas lors de sa demande initiale de pension et que, par ailleurs, elle n'a pas introduit de recours contre la décision initiale de pension notifiée dès 2012.

Cela étonne Mme Vandenberg qui s'adresse ensuite au service social de sa commune. Après quelques contacts téléphoniques avec le SFP sans résultat probant, une plainte est introduite auprès du Service de médiation pour les pensions.

L'assistante sociale précise explicitement qu'elle souhaite éviter un recours judiciaire et demande s'il est

possible de rectifier la situation avec effet rétroactif au 1er janvier 2013 pour le supplément frontalier et éventuellement aussi pour le bonus de pension.

Nous citons une partie de la plainte :

« J'ai contacté le SFP et ils ont suivi mon raisonnement. Mais la révision a pris cours le 1.7.2019 c'est-à-dire en fonction de la demande d'AOW introduite par l'intéressée le 6.6.2019 ! On m'a dit qu'elle ne remontait pas rétroactivement au 1.01.2013 car elle n'a pas réagi à la réception de la notification du 26.02.2012. Elle aurait dû demander une correction à l'époque et maintenant, il est trop tard.

*Toutefois, il me semble juste que l'affaire soit corrigée avec effet rétroactif au 1.01.2013. **Afin d'éviter un recours judiciaire, je voudrais savoir par l'intermédiaire de votre service si une correction peut être effectuée.**»*

Commentaires

Tout d'abord, voici une brève clarification de la notion de supplément frontalier.

Pour un Belge qui a travaillé dans l'Espace économique européen (lire ici aux Pays-Bas) et qui peut également être considéré comme travailleur frontalier, a lieu un calcul de pension assez complexe.

En application des Règlements européens UE n° 883/2004 et 987/2009, pris au bénéfice des travailleurs se déplaçant à l'intérieur des frontières de l'Union européenne, il faut d'abord procéder à différents calculs de pension, après quoi la situation la plus avantageuse doit être accordée.

1. Tout d'abord, la pension nationale est calculée, et ce uniquement sur la base de l'activité professionnelle en Belgique.
2. Ensuite, une pension théorique est calculée sur la base de l'activité totale dans tous les États membres concernés comme si cette activité avait eu lieu en Belgique. La pension théorique n'est qu'une étape dans le calcul. Les salaires pour un emploi à l'étranger sont accordés ici sur une base forfaitaire.
3. Le montant théorique doit ensuite être réduit proportionnellement à l'emploi réel en Belgique. Ainsi, le montant théorique de la pension est multiplié par une fraction dont le numérateur comprend le nombre de jours d'emploi en Belgique et le dénominateur le nombre total de jours d'emploi dans les différents pays. Il s'agit de la pension proportionnelle. En fin de compte, le pensionné reçoit le montant le plus avantageux, qui est soit la pension nationale, soit la pension proportionnelle. Bien entendu, il ne peut jamais recevoir moins que la pension nationale.

Un travailleur frontalier reçoit un supplément de pension en plus de cette pension calculée selon les règlements européens.

Le calcul de la pension de « droit national » (le droit interne) et du supplément qui peut être accordé à un travailleur frontalier est une prestation de pension complémentaire belge basée sur les périodes d'activité professionnelle à l'étranger en tant que travailleur frontalier. C'est un avantage qui est tout à fait unique en Europe.

Ce supplément est destiné à leur assurer un montant égal à celui qu'ils auraient obtenu s'ils avaient exercé la même activité en Belgique. Ce complément de pension garanti est toujours calculé sur la base d'un salaire fixe.

Concrètement, cela signifie que les années passées en tant que travailleur frontalier ou saisonnier doivent être prises en compte dans le calcul de la pension belge. Cette pension est appelée « droit interne ».

Si aucune pension étrangère n'a encore été octroyée, ce supplément sera versé à 100 %. Lorsque la pension étrangère est octroyée pour la période en question, elle est déduite du supplément.

La législation en matière de pension relative à l'octroi et au calcul de la pension de travailleur frontalier (ou de la pension de droit interne)¹ a été substantiellement modifiée par la loi-programme du 19

¹ Voir également nos commentaires dans notre RA 2016, Partie 11, *Plaintes à caractère général*, p. 89 et suiv.

décembre 2014 pour les pensions qui peuvent prendre effet au plus tôt à partir du 1^{er} janvier 2016. Il s'agit d'une prestation en voie d'extinction, mais dans le dossier de Mme Vandenberg, elle était encore en vigueur à la date de prise de cours de la pension.

Le 20 janvier 2012, Mme Vandenberg a demandé à bénéficier de ses droits à pension belge. Dans sa demande, elle n'a pas mentionné son activité en tant que travailleur frontalier aux Pays-Bas pendant la période du 9 octobre 1968 au 28 novembre 1970.

Suite à sa demande de pension du 20 janvier 2012, le 26 juin 2012, le SFP a accordé à Mme Vandenberg une pension de 1.039,35 euros à compter du 1^{er} janvier 2013.

Le 6 juin 2019, Mme Vandenberg introduit sa demande de pension néerlandaise (AOW) par l'intermédiaire du Service fédéral des pensions. Ce dernier transmet la demande, accompagnée des informations nécessaires sur l'emploi en Belgique, à la Sociale Verzekeringsbank (SVB - organisme néerlandais compétent pour l'ensemble de la couverture sociale, y compris les pensions).

Le 3 septembre 2019, la Sociale Verzekeringsbank prend une décision concernant les droits à une pension néerlandaise pour l'activité professionnelle de Mme Vandenberg aux Pays-Bas. La pension AOW lui est accordée avec effet rétroactif à partir du 9 octobre 2018.

Comme le prévoit la réglementation européenne, la SVB transmet une copie de cette décision au SFP.

Ce n'est donc que bien des années plus tard et à la suite de la demande de pension AOW néerlandaise que le SFP est informé du fait que Mme Vandenberg a exercé une activité professionnelle aux Pays-Bas.

Le SFP examine les droits en application de la réglementation européenne² et demande à Mme Vandenberg des informations complémentaires sur son emploi aux Pays-Bas.

Il ressort de sa réponse qu'elle a été travailleur frontalier. Il s'ensuit que le SFP prend une nouvelle décision le 15 septembre 2020, la date de prise de cours la plus proche possible étant le 1^{er} juillet 2019, soit le mois suivant sa demande de pension AOW.

À partir du 1^{er} juillet 2019, elle bénéficie d'une pension mensuelle de « droit interne » de 1.215,75 euros et d'un bonus de pension de 46,32 euros par mois.

Cette révision, et donc la prise en compte de l'activité professionnelle aux Pays-Bas, se traduit par une augmentation du droit à pension belge et aussi par l'octroi d'un bonus de pension. En effet, la période d'activité transfrontalière intervient également pour l'octroi d'un petit bonus de pension.

Le calcul du supplément est détaillé dans l'annexe 2 de la notification :

Annexe 2 : Calcul du supplément pour le travail transfrontalier ou saisonnier à l'étranger

Vous avez travaillé à l'étranger en tant que frontalier ou saisonnier. Vous pouvez donc avoir droit à un complément à votre droit à la pension.

Le tableau suivant vous donne un aperçu de la méthode de calcul de ce supplément

Au montant personnel

(a) Votre pension de retraite totale garantie pour votre activité professionnelle en Belgique et votre activité en tant qu'ancien travailleur frontalier ou saisonnier	15.196,38 EUR
(b) Réduit par la pension pour les périodes belges en tant que salarié	- 14.520,99 EUR
(c) Réduit par la pension étrangère pour travail frontalier ou saisonnier	- 607,44 EUR
Pension de retraite complémentaire pour un travail transfrontalier ou saisonnier à l'étranger	67,95 EUR

(a) La pension de retraite totale garantie pour votre emploi en Belgique et votre emploi en tant qu'ancien

² Idem RA 2013, p. 42 et suiv.

travailleur frontalier ou saisonnier est un calcul de pension belge dans lequel un salaire journalier forfaitaire est attribué aux jours de travail frontalier et saisonnier.

- (b) Vous trouverez le tableau de calcul ci-dessous pour le calcul de la pension pour les périodes d'activité en Belgique.
- (c) La pension étrangère pour travail frontalier ou saisonnier est le montant de la pension étrangère multiplié par une fraction. Il exprime l'importance du travail frontalier et saisonnier dans l'emploi total à l'étranger.

Concrètement, à partir du 1er juillet 2019, l'intéressée se voit octroyer un droit à la pension nationale belge de 15.196,38 euros par an (soit 1.266,37 euros par mois).

Diminuée de la pension nationale de 14.520,99 euros par an³ (= 1.210,08 euros par mois) et de la pension AOW de 607,44 euros par an, cela lui donne un supplément de pension de 67,95 euros par an ou 5,66 euros par mois. Avec le bonus de pension, elle bénéficie donc d'une augmentation mensuelle brute de sa pension de 51,98 euros (46,32 + 5,66 euros) à partir du 1er juillet 2019.

Le SFP justifie la date de prise de cours tardive (à partir du 1er juillet 2019 au lieu du 1er janvier 2013) de ce supplément en arguant que l'intéressée n'a jamais déclaré un quelconque emploi aux Pays-Bas et qu'elle était apparemment aussi d'accord avec la décision initiale puisqu'elle n'en avait pas fait appel.

En principe, et également selon la législation en vigueur, le SFP doit demander au futur pensionné des informations complémentaires concernant, entre autres, la carrière professionnelle.

C'est ce qui ressort de l'article 19 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, qui se lit comme suit : « *L'Office national des Pensions réclame au demandeur les renseignements, documents ou pièces justificatives jugés nécessaires.*

Si, malgré le rappel qui lui est adressé, le demandeur reste pendant plus d'un mois en défaut de fournir les renseignements demandés, l'office national peut statuer en se basant sur les données dont il dispose sauf si le demandeur informe l'office national par écrit que les renseignements demandés ne peuvent pas être fournis dans le délai fixé. »

En pratique, cette demande d'information est soumise à l'intéressé au moyen du questionnaire « informations initiales » à envoyer après réception de la demande de pension. Ce questionnaire porte également sur la possibilité de carrière professionnelle à l'étranger.

Cependant, un examen approfondi a révélé que cette demande d'informations n'a jamais été envoyée à Mme Vandenberg.

L'Ombudsman pour les Pensions a donc estimé que le SFP n'avait pas respecté les dispositions de l'article 21quater, premier et deuxième alinéas du Règlement général⁴, qui prévoit : « *Dans les quatre mois après la réception de la demande, l'Office national des Pensions informe le demandeur que l'examen de son dossier est en cours, lui communique l'adresse du service qui gère le dossier et, le cas échéant, si des informations ont été demandées à d'autres institutions ou administrations belges ou étrangères.*

Si des informations sont demandées au demandeur en personne, il est satisfait à la disposition de l'alinéa précédent. »

Mme Vandenberg n'avait donc pas eu l'occasion à l'époque, lors de l'examen de ses droits à pension, d'indiquer qu'elle avait exercé une activité professionnelle comme travailleur frontalier. C'est la raison de l'octroi tardif de la pension de travailleur frontalier qui, de surcroît, empêchait l'octroi possible d'un bonus de pension avec effet rétroactif.

Nous avons attiré l'attention du SFP sur ce point et, le 20 octobre 2020, lui avons demandé d'accorder à l'intéressée tous les droits à pension légaux avec effet rétroactif⁵ au 1er janvier 2013.

3 Ce qui lui était déjà payé.

4 Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

5 Dans le cadre de l'art. 21 bis de cet AR « *Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, l'Office prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle. La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.(...)* »

Conclusion 1

Le SFP a répondu positivement à notre intervention. La décision du 26 juin 2012 accordant un montant mensuel de 1.039,35 euros a été adaptée.

Le 27 octobre 2020, le SFP a pris deux nouvelles décisions :

- Octroi d'une pension brute mensuelle de 1.109,47 euros et d'un bonus de pension de 43,65 euros à compter du 1er janvier 2013 ;
- Octroi d'une pension brute mensuelle de 1.196,39 euros et d'un bonus de pension mensuel de 46,32 euros à compter du 1er novembre 2018.

Cela s'est traduit par le paiement d'arriérés de pension pour un montant total de 7.487,72 euros.

Conclusion 2

Dans le dossier de Mme Vandenberg, on peut parler de négligence de la part du SFP.

Les différents contacts de l'intéressée et de son assistante sociale avec le SFP n'ont pas apporté de solution et un recours contre la dernière décision a été envisagé à juste titre, notamment en ce qui concerne sa rétroactivité.

Une semaine seulement après l'intervention de l'Ombudsman pour les Pensions, une nouvelle décision a déjà été prise prenant en compte les arguments juridiques avancés.

Il est indéniable que cette façon de travailler présente un énorme avantage pour toutes les parties concernées.

D'une part, le plaignant qui économisera un conseil juridique approprié mais peut-être coûteux et, d'autre part, le SFP qui fera l'économie d'un procès, de la charge de travail que cela implique et des frais de justice y associés.



Les chiffres de 2020

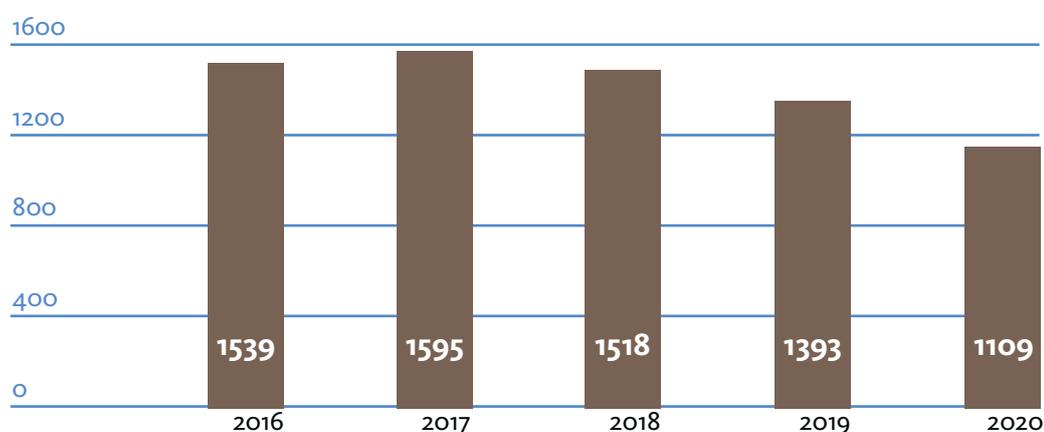
15

CHAPITRE

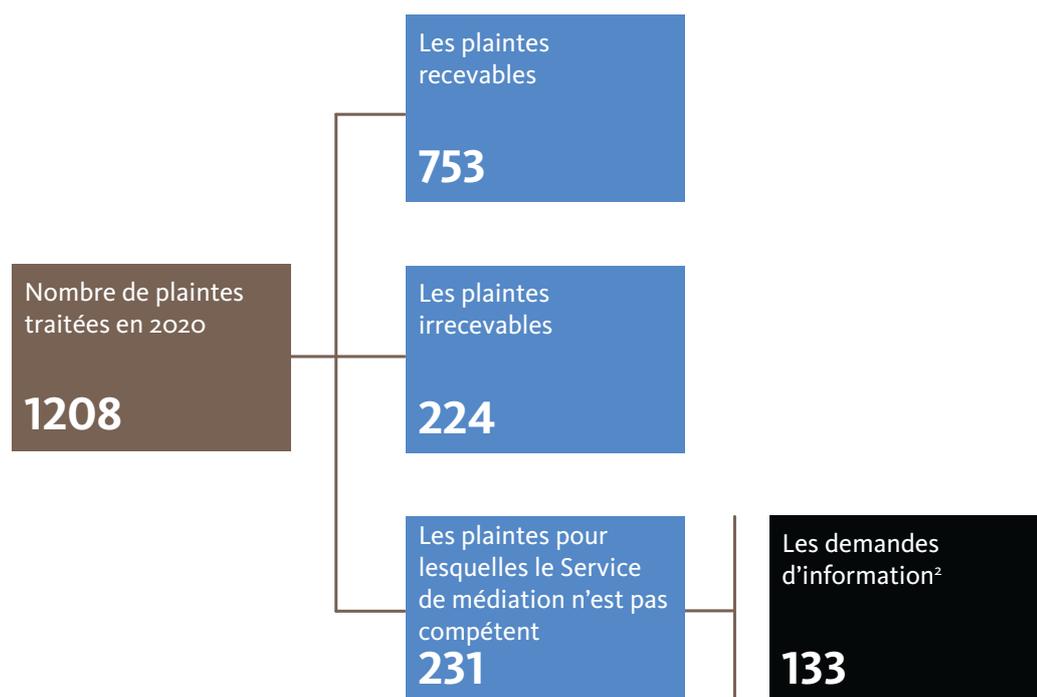
Les chiffres de 2020

1. Les requêtes

L'évolution des requêtes des 5 dernières années



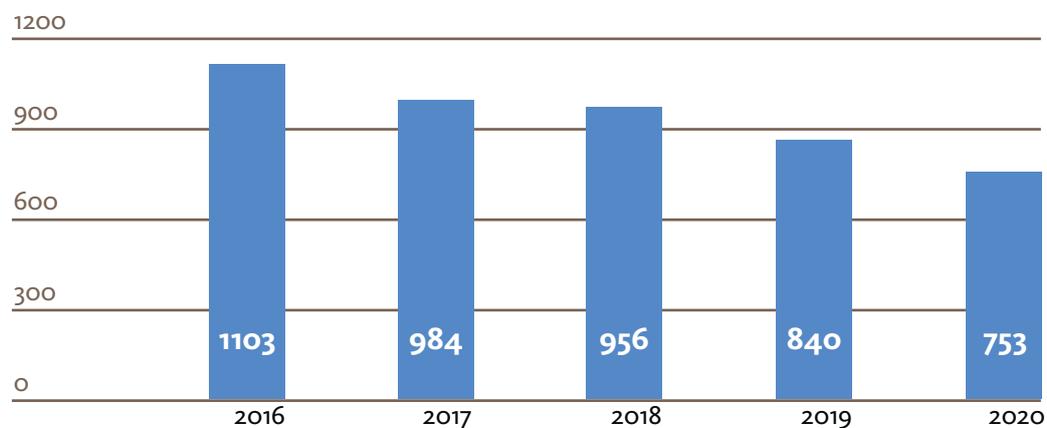
Les plaintes traitées en 2020¹



¹ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

² Les demandes d'information ne constituent pas des plaintes.

L'évolution des plaintes recevables des 5 dernières années



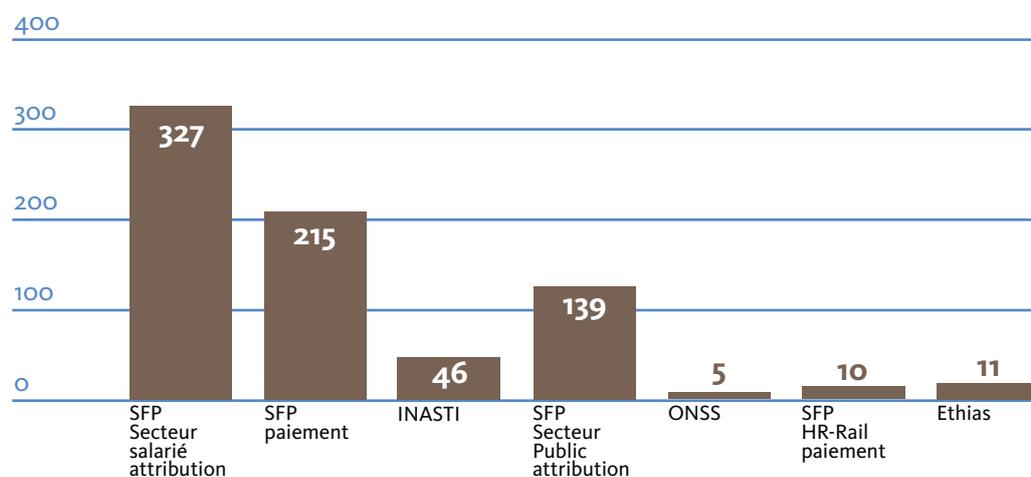
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

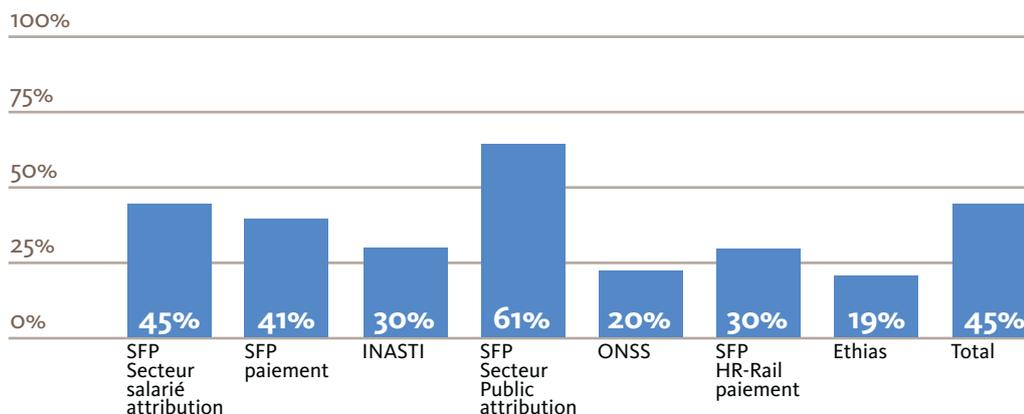
Le top trois des plaintes 2020:

1. Conditions d'octroi d'une pension (détails de la carrière, date de départ à la retraite la plus proche possible, modalités de calcul...)
2. Garantie de revenus aux personnes âgées (conditions d'accès, revenus à prendre en compte, ...)
3. Régularisation de la période d'études (délais, diplômes à valider,...)

Les Services de pension concernés - chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

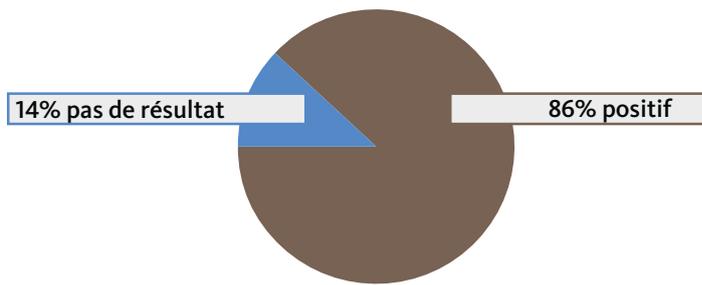


Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative³

SFP Secteur salarié – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
SFP Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. L'information passive 3. Le délai raisonnable
INASTI	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. La gestion consciencieuse 3. Le délai raisonnable
SFP Secteur public – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
ONSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Coordination
SFP HR-Rail Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination 2. La gestion consciencieuse
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination 2. La gestion consciencieuse

³ Voir Les annexes sur www.mediateurpensions.be – Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



Quelques données concernant les plaignants

LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS		LE SEXE DES PLAIGNANTS		DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS		MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES	
Néerlandophone	62 %	Femmes	39 %	Belgique	75 %	Par écrit ⁵ :	99 %
Francophone	34 %	Hommes	61 %	A l'étranger	25 %	Oralement ⁶ :	1 %
Germanophone	1 %						
Autres langues ⁴	3 %						

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement

PLAINTES RECEVABLES	72 jours
INCOMPÉTENCE ET PLAINTES IRRECEVABLES	4 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2020

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	Décembre 2020	22
Entre 1 et 2 mois	Novembre 2020	6
Entre 2 et 3 mois	Octobre 2020	4
Entre 3 et 4 mois	Septembre 2020	1
Entre 4 et 5 mois	Août 2020	2
Entre 5 et 6 mois	Juillet 2020	0
Entre 6 et 7 mois	Juin 2020	2
Entre 7 et 8 mois	Mai 2020	0
Entre 8 et 9 mois	Avril 2020	0
Entre 9 et 10 mois	Mars 2020	0
Entre 10 et 11 mois	Février 2020	1
Entre 11 et 12 mois	Janvier 2020	0
Plus de 12 mois	Avant janvier 2020	0
Total		38

⁴ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁵ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

⁶ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence



*Plaintes à caractère général et demandes
d'informations, plaintes portant
sur des services de pensions
étrangers et plaintes pour lesquelles
le Service de médiation
pour les Pensions n'est pas compétent*

16

CHAPITRE

Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents, mais qu'en outre, il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Dans ce chapitre, ces plaintes sont réparties en 4 catégories :

- les plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- les demandes d'informations ;
- les plaintes portant sur un service de pension étranger ;
- les plaintes que nous ne pouvons ni renvoyer, ni transmettre.

1. Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du Gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait inmanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions ou encore le ministre des Classes moyennes compétent pour les travailleurs indépendants, et le cas échéant, vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

2. Les besoins d'informations

En moyenne, la moitié des appels téléphoniques concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières. Il en va de même pour environ 11 % des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, notamment sur l'âge de pension la plus proche possible, sur le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension, sur l'accessibilité difficile du SFP depuis l'étranger et sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. Le cas échéant, la requête est orientée vers les services de plaintes de première ligne mises en place par les services de pensions.

En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre. Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au service compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les Ombudsmans. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Le Collège a délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet, nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de l'expérience acquise au fil des années d'exercice, le Collège constate que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact après avoir été invités à contacter directement les services de pension par téléphone ou après avoir transmis leurs demandes écrites d'informations.

3. Plaintes portant sur un service de pension étranger

Ces plaintes portent sur les agissements et le fonctionnement des services de pensions étrangers ou sur la législation des pensions à l'étranger. Un grand nombre de ces plaintes concerne l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères aux services belges de pensions, de sorte que ces derniers ne peuvent pas déterminer la date de pension la plus proche ou ne peuvent pas prendre de décision de pension.

Les Ombudsmans transmettent ces plaintes à un collègue Ombudsman étranger – s'il existe un collègue

de l'IOI compétent pour la matière – qui peut ainsi les traiter. Dans d'autres cas, ils font usage des contacts de leurs réseaux auprès des services de pensions étrangers et ils renvoient le plaignant vers le service de pension étranger compétent. Si le plaignant résidant dans un autre Etat de l'UE rencontre des obstacles supplémentaires qui font penser qu'une pension étrangère n'est pas conforme à la réglementation européenne, les Ombudsmans envoient la plainte à Solvit.

4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent

Ces plaintes ne relèvent pas des catégories précédentes. Le pensionné est toutefois confronté à un problème réel, et ne sait généralement pas où s'adresser.

L'Ombudsman recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.



*Moyens et activités
du Service de Médiation
pour les Pensions*

17 CHAPITRE

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions

1. L'effectif du personnel

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneke, forment le Collège des Ombudsmans. Chaque Ombudsman maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.



Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (disponible sur son site www.mediateurpensions.be).

Outre le Collège, l'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comptait en 2020: 5 examinateurs, dont 2 francophones (bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) - Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais ont surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie. Une gestionnaire francophone travaille dans un régime 9/10.

En juin 2020, un appel aux candidats a été lancé afin d'embaucher une personne responsable du front office, du secrétariat, du knowledge management et de la communication du Service de médiation pour les pensions. Comme précisé dans l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation



Pensions seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent y être mis à disposition et donc se porter candidats. Nous n'avons réceptionné aucune candidature pour cette fonction.

En juin 2020, nous avons également lancé un appel aux candidats en vue de renforcer le service d'un spécialiste des pensions du secteur salarié. L'unique candidature n'a pas été retenue.

L'appel aux candidatures pour les deux postes vacants a été relancé en septembre 2020. Une fois de plus, seul un spécialiste francophone ayant une connaissance approfondie des pensions des salariés a déposé sa candidature. Celle-ci n'a toutefois pas été retenue. Une responsable du front office au SFP a réussi les sélections et rejoindra le service de médiation à partir du 1er janvier 2021.

2. Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation pour les Pensions est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, le Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales.

Des 120.000 euros de budget 2020 de fonctionnement, 22.701,15 ont été consacrés à la procédure de sélection du Collège des Ombudsmans afin de satisfaire à la procédure de sélection telle que prévue par l'arrêté royal du 1^{er} mai 2006, et ceci après qu'en 2019, un montant de 53.208,29 euros y aient déjà été consacrés.

3. Informatique

En période « normale », le télétravail est prévu à concurrence de deux jours par semaine. Depuis le confinement, les avis du Conseil national de sécurité sont suivis, tendant à considérer que le télétravail est la norme.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III.

Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans

Le Service de médiation est membre des organisations suivantes :

1. La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges. Plus encore, la CPMO a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auquel un médiateur ou un ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

La CPMO souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés dans la création d'un site-portal www.ombudsman.be et la diffusion d'un folder.

2. L'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com)

Cet institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

3. L'Institut européen du Médiateur (EOI, www.eoi.at)

Cet institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

4. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de leur garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

6. Collaboration avec le monde académique et universitaire

Les 14 et 15 mai 2020, l'Ombudsman néerlandophone a donné et animé 15 séminaires en téléconférence de 30 minutes chacun à l'Université catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants en Master en droit dans le cadre d'un séminaire portant sur le droit de la sécurité sociale approfondi. Les sujets traités provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de Médiation pour les Pensions. Entre autres choses, ont été discutés :

- Le calcul de la pension pour un travailleur qui a eu également une activité professionnelle dans un autre pays de l'Espace économique européen ;
- le calcul et les conditions de paiement de la GRAPA ;
- le cumul de la pension avec une activité professionnelle.

Ainsi, 105 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront potentiellement dans des services et

organisations susceptibles de faire appel à l'Ombudsman pour les Pensions ou qui auront des affinités avec lui que ce soit sur le fond ou dans le cadre de la résolution de litiges (par exemple, les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'études des partis politiques, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services des pensions) se sont familiarisés avec les tâches et le fonctionnement du service de Médiation pour les pensions.

Cette collaboration contribue en outre, et ce n'est pas la moindre de ses qualités, au renforcement de l'autorité morale du Service de médiation pour les pensions.

Au cours du second semestre de l'année académique, l'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone, a accompagné Madame Margot Derie, étudiante en Master en droit à la KU Leuven, dans le cadre de son projet PrakSiS. Ce projet, qui a été mis sur pied pour remplacer le mémoire, vise à initier un étudiant à la pratique du droit, au travers d'un cas réel lié à la sécurité sociale auquel l'étudiant coopère activement à la résolution.

Le projet retenu soulevait la question de savoir si une récupération de montants indus de pension auprès d'une pensionnée a lieu sur des montants bruts ou des montants nets. En particulier, l'étudiante s'est penchée sur la question de savoir si le précompte erronément perçu pouvait, ou pas, être récupéré par le service de pension.

7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les pensions entame une médiation avec les services des pensions afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service des pensions. De cette façon, un différend peut être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation pour les pensions va plus loin. L'objectif est d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible lorsque les services de pensions adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) retraité sait comment agir afin d'éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation pour les pensions tente également d'agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l'instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s'avérer être une source d'inspiration pour la résolution d'autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » donne dans chaque numéro une brève explication juridique de l'Ombudsman pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les pensions.



Cette année, les textes suivants ont été publiés dans ce magazine :

- La 3^{ème} Newsletter de l'année académique 2019-2020 développe la recommandation de clarifier la définition à donner au séjour à l'étranger de 29 jours pour les bénéficiaires de la garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA).
- La 4^{ème} Newsletter de l'année académique 2019-2020 explique la médiation de l'Ombudsman selon laquelle, à partir du mois suivant celui où l'âge de la pension est atteint, une pension est accordée en qualité de travailleur salarié aux personnes bénéficiant d'une prestation d'invalidité lorsqu'ils ne résidaient pas en Belgique 15 mois avant l'âge de la retraite.
- La 1^{ère} Newsletter de l'année académique 2020-2021 présente les arguments que le Service de médiation des pensions a soumis au Service fédéral des pensions afin de corriger l'erreur du calcul

de la pension d'une personne bénéficiant d'une pension de survie et d'un complément de pension octroyé en raison d'une activité de conservateur des hypothèques.

- La 2^{ème} Newsletter de l'année académique 2020-2021, développe la médiation qui permet dorénavant d'accorder le supplément frontalier aux travailleurs frontaliers qui n'ont pas pris leur pension anticipée avant le 1er décembre 2015 en Belgique – alors qu'ils aurait déjà pu la prendre même – et se sont retrouvés dans le régime du chômage avec complément d'entreprise (anciennement prépension).
- La 3^{ème} Newsletter de l'année académique 2020-2021 explique la médiation par laquelle dans les cas d'espèces, l'Ombudsman a permis l'obtention de la pension au taux de ménage malgré l'absence de reconnaissance par l'ordre international public de situations de bigamie, situations pourtant conformes dans les pays concernés. Dans les deux cas, les faits dataient de très longtemps (plus de trente ans) et la situation actuelle était largement confirmée par des éléments factuels.

Le 27 mai 2020, la KU Leuven a organisé un collège d'actualités dans le cadre de la Leergang Pensioen en portant sur « L'impact de la crise du corona sur les pensions ». Lors de cette conférence, l'Ombudsman pour les Pensions néerlandophone a expliqué l'impact de la crise du corona sur les pensions légales. L'Ombudsman pour les Pensions a profité de cette tribune pour rappeler à l'attention des futurs retraités deux points qui avaient déjà été abordés dans les rapports annuels précédents et les conseils qui y sont associés, car, compte tenu de cette crise, ils sont à nouveau d'une actualité brûlante.

Du fait précisément du confinement, la conférence a pu être suivie numériquement et gratuitement en livestream. Plus de 300 personnes, principalement des professionnels du secteur des pensions tels que des collaborateurs de syndicats, de caisses d'assurances sociales et de secrétariats sociaux, de caisses de retraite et de fonds communs de placement, des avocats, des juges et des auditeurs du travail, ont suivi ce collège.

8. La formation permanente

Le Service de médiation pour les Pensions attache beaucoup d'importance à la formation permanente qui couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service; et autres diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, nous cherchons à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics.

Les collaborateurs ou les ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- Séminaire d'actualité « L'impact du corona sur les pensions » de la Leergang Pensioenrecht, le mardi 27 mai 2020, KU Leuven;
- Séminaire Itinera consacré à la « Première journée belge de la Responsabilité », 30 juin 2020
- « De effectiviteit van het sociaal recht », webinar organisé par la Belgisch genootschap voor arbeids- en sociale zekerheidsrecht (Begasoz) le 16 octobre 2020;
- Conférence « Pensions légales » : analyse par Johan Janssens, Administrateur général adjoint du SFP dans le cadre de la Leergang Pensioenrecht, organisée par la KU Leuven le 19 novembre 2020;
- The Ombudsperson & Covid 19: Rising the challenge of a pandemic: webinar international organisé par l'Ombudsman d'Israël le 24 novembre 2020.

9. Communication du Rapport annuel

Le Rapport Annuel du service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, au ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le Rapport annuel a également été présenté au Service Fédéral des Pensions le 5 octobre 2020.

Le Rapport annuel est disponible sur le site www.ombudsmanpensions.be. Moyennant demande, une version papier est transmise aux intéressés.

Le 24 novembre 2020, l'Ombudsman pour les Pensions a soumis au Secrétariat général du Parlement Benelux un mémorandum contenant les plaintes les plus frappantes en matière de pensions présentant un aspect transfrontalier impliquant les Pays-Bas ou le Luxembourg.

10. Collaboration avec les collègues ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues ombudsmans belges et étrangers. Ces relations soutenues et fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

Il arrive que le Service de médiation Pensions soit amené à procéder à une instruction conjointe avec ses collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale, de cotisations sociales pour indépendants, d'introduction des données dans Capelo, ...), notre Collègue de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaams Ombudsman (surtout pour des problèmes en relation également avec Capelo) ainsi que les Collègues du secteur postal (problèmes liés à des paiements effectués par Bpost pour le SFP en particulier ceux découlant de la nouvelle procédure de contrôle pour la GRAPA), du secteur de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux tels que le second pilier), voire du secteur des télécommunications (par exemple pour les problèmes liés à l'accessibilité téléphonique des services de pensions au départ de l'étranger).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive en effet que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple pour les carrières dans la fonction publique (au niveau régional ou communautaire) et pour des problèmes liés à des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales). Il arrive aussi que les instances locales comme les CPAS (revenu d'intégration, avances sur la pension) soient concernés.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les Ombudsmans collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence. Généralement, la co-instruction se traduit par le biais d'une collaboration à toutes les étapes, soit par l'organisation de réunions conjointes, par l'échange d'informations ou encore l'échange des lettres de clôture respectives, voire par une recommandation, commune ou pas.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimalise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres Ombudsmans, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

La collaboration va même plus loin encore, puisque l'Ombudsvrouw de la Ville de Gand met ses locaux à notre disposition une après-midi par mois afin d'y tenir une permanence.

Il en va de même avec les collègues du monde entier. En effet, en Europe, et partout ailleurs, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent donc des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.

11. Le Service de médiation en période de confinement dû au Corona

Le Service de médiation pour les pensions est au service de tous les citoyens qui ont des problèmes avec les services de pension. Pendant la crise du corona, l'objectif du service de l'Ombudsman pour les Pensions était, plus que jamais, d'être et de rester à la disposition des citoyens.

Les moyens techniques (relevant du réseau informatique du SPF Sécurité sociale) offraient déjà la possibilité de télétravail à toute notre équipe. L'organisation interne a toujours visé une accessibilité optimale et de larges possibilités de fournir les mêmes services et la même qualité que ce soit en télétravail, chez soi, ou dans nos bureaux à Bruxelles. Durant la période du corona, cette approche a fait ses preuves et le passage à un télétravail permanent pour tous n'a posé aucun problème.

Dès le confinement, l'avis du Conseil national de sécurité a été strictement suivi et nous sommes passés au télétravail « permanent ». Il a été convenu que quelqu'un se rendrait, à tour de rôle, au bureau de Bruxelles environ une fois par semaine. En ce qui concerne l'accessibilité du téléphone, il n'y a eu aucun changement. Chacun peut répondre aux appels qu'il reçoit de chez lui, la correspondance (sporadique) étant acheminée par Bpost à l'adresse du domicile d'un collaborateur qui dispose d'un scanner.

Seule différence : il n'était plus possible de prendre des rendez-vous dans les bureaux et la permanence de Gand a été provisoirement suspendue.

Afin d'aider les citoyens qui ne disposent pas d'un ordinateur ou qui n'en maîtrisent pas bien l'usage ou encore ceux qui ne pouvaient ou n'osaient pas quitter leur domicile en raison de leur anxiété ou de leur santé physique ou mentale à ce moment particulier, l'Ombudsman pour les Pensions a décidé dans ces cas exceptionnels, et uniquement dans ces cas, d'accepter et d'examiner la plainte sur la base d'une simple communication téléphonique.

12. Nouvelle « Vision 2025 »

Introduction

En se dotant d'une première vision initiée dans les années 2010, le SMP s'était offert un formidable instrument qui lui a permis d'orienter son évolution durant quasi une décennie.

Grâce à celle-ci, il était plus aisé de savoir si notre navire avançait comme il convenait, mais surtout aussi s'il avançait dans la bonne direction.

Après une décennie, le besoin impérieux, quasi vital, se faisait sentir de remettre l'ouvrage sur le métier. Dans cette démarche, le choix a été fait de ne pas réutiliser l'ancienne vision, mais de faire table rase, et de recourir de surcroît à une méthodologie sensiblement différente que celle suivie pour la première vision.

Méthodologie

La première démarche a consisté à inventorier le plus exhaustivement possible l'ensemble des parties prenantes (stakeholders) avec lesquelles le SMP est en contact. Chaque stakeholder a ensuite fait l'objet d'une analyse et d'une appréciation commentées quant à la nature de ses liens avec le SMP et, par-là, de son importance relative.

La deuxième démarche a consisté à imaginer pour chaque stakeholder, les attentes et besoins qu'il pouvait avoir à l'égard du SMP et en parallèle à préciser les attentes et besoins du SMP à son égard.

Dans une troisième démarche, le SMP a individuellement interrogé les stakeholders sur leurs besoins et attentes à l'égard du SMP afin de confronter les besoins exprimés à ceux supposés. Les résultats de cette démarche furent toutefois assez maigres.

Ces trois premières démarches, complétées d'une réflexion PESTEL, ont permis de préparer les éléments d'un SWOT dont voici les lignes directrices.

Analyse SWOT

Strenghts/ Forces

Le SMP est un centre de connaissances et d'expertise uniques dont l'autorité morale est reconnue.

Sa force réside, d'une part, dans son accès, conforme et complet, aux bases de données et aux logiciels des trois principaux régimes de pension ainsi qu'au Mypension individuel des plaignants.

Elle réside, d'autre part, dans la qualité des relations établies avec les services de pensions, consolidées par des protocoles de collaboration. Les résultats obtenus confirment cette vitalité.

Ces résultats se traduisent principalement par les corrections apportées dans les dossiers individuels (augmentations de pension ou de GRAPA, arriérés et intérêts éventuels), par les améliorations apportées aux différentes règlementations en matière de pension ainsi que par les impacts sur le bon fonctionnement des services de pension.

Par ailleurs, cette qualité des relations vaut également à l'égard des pensionnés qui bénéficient d'un accueil, d'une écoute permettant une personnalisation optimale de la gestion de leurs problèmes.

Weaknesses/ Faiblesses

Le SMP connaît actuellement deux écueils principaux.

Le premier réside dans le vieillissement de son personnel. Malgré une réduction avérée et structurelle de son effectif de plus de 40 %, sa stabilité a été sa force dans le passé. L'absence de rajeunissement est aujourd'hui une faiblesse, de même que le trop faible nombre de collaborateurs.

Le second écueil réside dans sa base de données quasi obsolète.

D'autre part, dans sa communication, le SMP fait preuve d'une trop faible présence sur les réseaux sociaux, et ne recourt pas à une communication digne de ce XXIème siècle.

Par ailleurs, les services de pension ne découvrent les résultats de l'analyse finale des plaintes, parmi les plus significatives, qu'au moment de la publication du Rapport annuel. L'absence de transmission par le SMP des résultats de son analyse aux services de pension, plus tôt et plus régulièrement, constitue un handicap.

Enfin, dans différents axes, quoique moins essentiels, les faiblesses suivantes sont aussi à mentionner:

- a. le recours quasi inexistant au bench marking auprès des nombreux collègues, pourtant confrontés aux mêmes problématiques et pourtant membres de l'association belge de médiateurs et ombudsmans institutionnels (la CPMO, Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans) ou des autres organisations d'Ombudsmans ;
- b. l'absence de mesures de suivi et d'évaluation régulières et systématiques des actions prévues ;
- c. l'absence de méthode permettant de plus exploiter le potentiel d'initiative et de cocréation collective du SMP dans les processus de traitements des dossiers et dans l'amélioration de sa notoriété.

Enfin, un manque d'accès, totalement transparent, à la jurisprudence en matière de pension, idéalement structurée et exhaustive, représente également une faiblesse, qui peut entraver la gestion des plaintes, en particulier des plus pointues.

Opportunities/ Opportunités

Tout d'abord, et ceci est positif, le SMP est un acteur reconnu par tous les stakeholders, en particulier par les principaux de ceux-ci (les services de pension, le monde politique, les médias, la Cour des comptes, ...). Les mutuelles, les syndicats, les CPAS, les avocats, les Maisons de Justice, les boutiques de droit, etc ... en font bien évidemment partie ; ces acteurs ont la particularité de représenter pour le SMP un énorme potentiel d'augmentation de délégation, principalement en matière de GRAPA.

De surcroît, d'une part, l'outil Mypension, notamment, du fait qu'il est accessible dès le début de la carrière professionnelle, a pour effet de rajeunir le public potentiel du SMP.

Et, d'autre part, le développement de l'Intelligence artificielle (IA), est de nature à ouvrir de nouvelles perspectives au sein du SMP, par exemple en termes de gestion des nombreuses informations et connaissances accumulées depuis la création du service.

Threats/ Menaces

La complexification constante de la réglementation en matière de pensions et un manque de présence du SMP dans la communication des services de pension constituent d'importantes menaces pour le SMP.

Toutefois, l'obsolescence de la loi, et de tous ses AR d'exécution, qui ont créé le SMP (l'arrêté royal qui instaure le service date du 27 avril 1997 et a été confirmé par la loi le 12 décembre 1997), constituent un danger tellement grand qu'il occupe une place prioritaire dans le memorandum adressé, dès son entrée en fonction, à la nouvelle Ministre des Pensions.

La formulation obsolète de cette loi fondatrice rend périlleuse notamment la gestion du personnel et des budgets alloués.

La Vision 2025 au travers des clés de développement du SMP

Sur la base de la démarche SWOT, quatre types de clés peuvent être dégagées : offensives, défensives, de réorganisation et de survie. Le contenu des quatre types est défini en combinant les différents facteurs de l'analyse sur la base du tableau ci-dessous :

	FORCES	FAIBLESSE
OPPORTUNITÉS	Clés offensives	Clés de réorganisation
MENACES	Clés défensives	Clés de survie

Les clés retenues sont celles qui seront les plus importantes sur le plan stratégique pour l'avenir du SMP et le rôle crucial qu'il devra continuer à remplir. L'objectif consistera à les mettre toutes en œuvre à l'horizon 2025.

Clés offensives

- **Optimaliser les relations avec les services de pensions**
Le SMP sera un réel partenaire des services de pension à qui il offrira un feedback régulier et transparent sur l'analyse finale donnée aux plaintes significatives et les éventuelles suggestions et recommandations y liées.
Le SMP développera ses contacts avec les services de pensions afin d'apparaître de manière optimale dans leur communication.
- **Optimaliser les relations avec les stakeholders représentant la société civile**
Le SMP exploitera le potentiel d'augmentation des délégations que pourront lui confier différents stakeholders (rassemblés sous ce que l'on appelle en néerlandais le « middenveld » : mutuelles, syndicats, boutiques de droit, etc ...) en vue de traiter les plaintes de leurs affiliés. Il renforcera ainsi son rôle social.
- **Répondre aux besoins de nouveaux publics**
Le SMP sera encore plus largement connu par le public, en particulier celui des moins de 55 ans qui consultent Mypension, ou qui souhaitent régulariser des périodes d'études. Ceci impliquera aussi le développement d'une présence sur les réseaux sociaux.

Clés défensives

Valoriser le rôle du SMP, en particulier à l'égard des décideurs politiques, auprès des cellules stratégiques des ministres compétents en matière de pension.

Cette valorisation implique que le SMP déposera auprès des autorités un dossier argumenté relatif aux modifications à apporter à la législation des pensions, compte tenu de l'expérience, ainsi qu'un dossier relatif à la modification de la législation qui régit le SMP lui-même (en vue de préserver sa qualité de service, y compris dans ses aspects budgétaires).

Clés de réorganisation

– Renforcer la cohésion de l'organisation interne

Le SMP améliorera la satisfaction et le bien-être des collaborateurs tout en stimulant sa créativité et en prévoyant des moments de rencontres destinées à resserrer les liens.

– Développer une IT intelligente

Le SMP mettra tout en œuvre pour implémenter une infrastructure informatique optimale, privilégiant, si possible, la connexion entre banques de données, d'une part, et utilisant les potentialités de l'Intelligence artificielle (IA), d'autre part.

Le SMP évaluera la qualité de l'action du SMP dans le but de vérifier l'adéquation de celle-ci aux besoins des citoyens et des stakeholders, ainsi que son fonctionnement interne.

Clés de survie

– Consolider l'avenir du service.

Le SMP établira et actualisera chaque année un plan de personnel conforme à la réalisation de la stratégie définie dans le présent document. Le SMP veillera en permanence à attirer de nouveaux et jeunes collaborateurs et à assurer aux collaborateurs la reconnaissance qu'ils méritent ainsi qu'un équilibre entre juniors et seniors.

Les actions indispensables à mettre en œuvre dans le cadre de la Vision 2025

Ces différentes clés sont déclinées en une quinzaine d'actions formulées selon la clé SMART.

Les valeurs qui soutiennent cette vision stratégique

Indépendance

L'indépendance est notre bien le plus précieux. Cette indépendance est triple : elle se manifeste à l'égard des plaignants, à l'égard des services pour lesquels l'Ombudsman est compétent et à l'égard de l'autorité qui instaure l'Ombudsman. Dans le cadre de l'exercice de sa fonction, l'Ombudsman ne reçoit d'ordre d'aucune autorité.

Cette indépendance est garante de son autorité morale et contribue à une analyse neutre, impartiale et intègre des plaintes.

Respect

L'Ombudsman tente en permanence de garder à l'esprit que derrière le dossier qu'il traite, il y a un être humain. Quel que soit son interlocuteur, il se montre respectueux des différences et des opinions de chacun.

Cela se traduit par un accueil et une écoute les plus humains possibles des plaignants, par des contacts empreints du plus haut professionnalisme avec les services de pension et tous les autres stakeholders et par une rigueur constante dans tous les aspects de la gestion des dossiers. Même en cas de désaccord, la communication reste polie, respectueuse et cordiale.

Excellence

Dans tous les aspects de son métier, l'Ombudsman recherche en permanence à optimiser les processus et les actions entamées. Par une approche structurée, une persévérance sans faille et un

feedback quasi systématique, il assure la finalisation des dossiers jusqu'à l'obtention d'un résultat pertinent pour le citoyen et l'amélioration de son propre fonctionnement.

Il assure également le suivi et la notoriété de son action auprès de tous les stakeholders.

Créativité

Que ce soit dans la recherche des solutions qu'il construit en réponse aux problèmes des citoyens et dans l'analyse des suggestions et recommandations qu'il adresse aux services de pension et au monde politique, ou que ce soit dans la recherche de solution pour tout autre problème auquel il est confronté, l'Ombudsman stimule la créativité en recourant à l'intelligence collective des collaborateurs.

A cette fin, il privilégie le recours à la Communication Non-Violente (CNV) pour faciliter les échanges au bénéfice d'une ambiance de travail encore plus empreinte de bienveillance et de solidarité, de manière à rejaillir sur la qualité de la communication avec les plaignants et les stakeholders.

Transparence

Il convient que l'ensemble de ces valeurs puisse s'épanouir en totale transparence, tant dans le travail de l'Ombudsman que dans le fonctionnement de son service. Aussi, tant à l'égard des collaborateurs, que des citoyens, des services de pension et de l'ensemble des stakeholders, l'Ombudsman privilégie la transparence dans tous les aspects de son métier, conformément à son acception dans les principes de l'Open Government Partnership que sont précisément « transparency and accountability ».

13. Rencontre avec Madame la Ministre des pensions

Le 19 novembre 2020 une rencontre en vidéoconférence a eu lieu avec la Ministre des Pensions, Madame Karine Lalieux, à son initiative. Lors de cette prise de contact, plusieurs aspects du Memorandum lui transmis ont été abordés.

14. Recommandation générale

Révision de toute urgence des statuts du Service de médiation pour les pensions, totalement obsolètes (Loi de 1997 !)

Afin de fournir un bon service aux citoyens, l'Ombudsman pour les Pensions doit pouvoir exercer ses fonctions en toute indépendance, bénéficier d'une grande autorité morale, être impartial, formuler des suggestions et recommandations aux autorités politiques décisionnelles, posséder des connaissances approfondies et une grande expertise de la matière et ; last but not least, être soutenu par une équipe de collaborateurs, également experts de la matière et capable d'une grande empathie.

À cette fin, il est important que la législation régissant l'organisation et le fonctionnement du service de médiation des pensions ainsi que le statut de l'Ombudsman offrent les garanties nécessaires.

La législation actuelle régissant ces aspects date de 1997, et n'a jamais été modifiée depuis. Compte tenu de l'évolution de la société, cette législation est totalement obsolète.

L'Ombudsman pour les Pensions recommande donc de l'adapter en urgence aux besoins du 21ème siècle. Une toute récente résolution de l'ONU (30 décembre 2020) confirme, si besoin était, l'importance de cette fonction [A_RES_75_186_F.pdf](#) (aomf-ombudsmans-francophonie.org)

Les aspects suivants, entre autres, sont importants à cet égard :

- Redéfinition de la notion de « plaignant » : extension aux « futurs retraités » en tenant compte du nouvel outil Mypension.
- Adaptation de la manière dont une plainte peut être introduite : dans les cas qui le justifient, permettre d'introduire également une plainte par téléphone, afin d'encore abaisser le seuil d'accessibilité au service de médiation des pensions.
- Suspension des délais/ou concomitance pour introduire une action en justice tant que la médiation

du Service de médiation est en cours et qu'aucune décision définitive n'a été prise, afin qu'il puisse encore mieux jouer son rôle de mode alternatif de règlement des litiges (ADR)

- Revoir et étendre les possibilités de recrutement pour un poste de collaborateur du Service de médiation pour les pensions, notamment aux travailleurs contractuels
- Adapter la rémunération des collaborateurs afin d'accroître l'attractivité de la fonction
- Ajuster la rémunération de l'Ombudsman qui n'a plus jamais été adaptée depuis la création du service en 1997 et qui, d'une part, n'existe plus et d'autre part, ne correspond plus du tout à la tension initiale de fonction équivalente à N-2 !
- Ajuster l'âge maximum d'exercice de la fonction de l'Ombudsman pour les Pensions compte tenu de l'augmentation de l'âge de la retraite
- Revoir les modalités de renouvellement du mandat de l'Ombudsman
- Prévoir un mécanisme garantissant une indemnité en cas de non-reconduction (comme pour la plupart des collègues)
- Protéger le titre d'« Ombudsman pour les Pensions »
- Garantir une enveloppe budgétaire décente et réaliste.



Résumé des recommandations 2020

18
C H A P I T R E

Résumé des recommandations 2020

Recommandation générale 2020/1

Recommandation visant à harmoniser la différence de législation entre les pensions des travailleurs salariés et celle des fonctionnaires en ce qui concerne la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions. (p. 30)

Recommandation générale 2020/2

Sur la base des plaintes reçues, l'Ombudsman recommande que la législation concernant la procédure de contrôle soit modifiée, en particulier que la commune notifie elle-même directement au SFP que l'intéressé s'y est présenté. Ceci afin d'éviter des suspensions injustifiées sans perte de temps dans l'envoi et le traitement de la preuve de résidence. Cela permet également d'éviter au retraité une démarche administrative supplémentaire. Enfin, l'Ombudsman pour les Pensions réitère sa recommandation de définir clairement la manière dont la durée du séjour à l'étranger doit être comptée et étend cette recommandation à la législation sur le revenu garanti. Il recommande également d'harmoniser la législation sur ce point et sur la sanction en cas de dépassement du séjour maximum à l'étranger dans les deux règlements. (p. 84 et suiv.)

Recommandation générale 2020/3

Le Médiateur des Pensions recommande également que, lorsque la GRAPA est supprimée en raison d'une augmentation de la pension (par exemple, une augmentation de la pension minimale), le droit soit réexaminé automatiquement lors de la prochaine augmentation du montant de la GRAPA. (p. 96).

Recommandation générale 2020/4

Lors du paiement d'une pension extralégale en capital, l'assureur ou le fonds de pension doit prélever à la source une cotisation de 3,55 % de cotisations destinées à l'assurance maladie et invalidité (AMI). Une cotisation de 3,55 % de cotisation AMI doit également être prélevée sur la pension légale lorsque le montant global de la pension (pension légale et capital de pension extralégale) dépasse un montant seuil. Dans certains cas, ce prélèvement a lieu sans que le SFP ne tienne compte du prélèvement de cette cotisation déjà effectué par l'assureur ou le fonds de pension sur le capital.

L'Ombudsman recommande donc au législateur d'adapter la législation afin de lever toute équivoque et qu'il soit plus facile de savoir si le montant total de la pension effectivement perçue (pension légale et capital de pension extralégale) peut ou pas tomber en dessous du seuil. (p. 140 et suiv.)

Recommandation générale 2020/5

Révision de toute urgence des statuts du Service de médiation pour les pensions, totalement obsolètes (Loi de 1997 !) (p. 170 et suiv.)



Adresses utiles

19
C H A P I T R E

Adresses utiles

MINISTRE DES PENSIONS

Karine Lalieux

Avenue de la Toison d'Or 87

10^{ème} et 11^{ème} étages

1060 Bruxelles

Tél.: + 32 2 541 64 84

E-Mail: info@lalieux.fed.be

www.lalieux.belgium.be

MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES INDEPENDANTS, DES PME ET DE L'AGRICULTURE, DES REFORMES INSTITUTIONNELLES ET DU RENOUVEAU DEMOCRATIQUE

David Clarinval

Rue des Petits Carmes 15

6^{ème} étage

1000 Bruxelles

Tel.: + 32 2 277 69 79

E-Mail : info@clarinval.belgium.be

www.clarinval.belgium.be

CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique

Finance Tower

A l'attention de Mme Alexandra Labreux

Bd. du Jardin Botanique 50 bte 115

1000 Bruxelles

Tél. : + 32 2 528 60 41 ou 02 258 61 82

E-Mail : favo-ccfa@minsoc.fed.be

www.conseildesaines.belgium.be

POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE

www.demandepension.be

POUR ACCEDER A SON DOSSIER DE PENSION

www.mypension.be

Ce site est en évolution constante et permet e. a. de consulter sa carrière en ligne (dans tous les régimes), sa date (ses dates) de pension (Date P), ainsi que les informations relatives au paiement de leur pension ainsi que le courrier du SFP.

SERVICE FEDERAL DES PENSIONS (SFP)

Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles

Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : **1765**
De l'étranger : +32 78 15 1765

Internet : www.sfpd.fgov.be

Formulaire de contact : <https://www.sfpd.fgov.be/fr/formulaire-de-contact> ou via le site protégé Mypension

Pour connaître les permanences dans les communes, bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site www.sfpd.fgov.be sous la rubrique « Contact ».

Permanences internationales du SFP

Le SFP tient des permanences en France et en Allemagne.

La Caisse de pension allemande «Deutsche Rentenversicherung », la Caisse de pension française «CARSAT» et la Caisse de pension des Pays-Bas « SVB » tiennent des permanences dans les bureaux du SFP.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles

Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : **1765**
De l'étranger : +32 78 15 1765

ou +32 2 546 42 11 (numéro général)
Fax : +32 2 511 21 53

Internet : www.inasti.be
E-mail : info@inasti-rsvz.fgov.be

Pour connaître les permanences dans les communes bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site www.inasti.be sous la rubrique « contact ».

ONSS

Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles
Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h

Téléphone : +32 2 509 59 59

Formulaire de contact : <https://www.rsz.fgov.be/fr/contact>
Internet : www.rsz.fgov.be

HR-RAIL SERVICE PENSIONS (ex-SNCB)

Uniquement encore compétent pour le paiement des indemnités de frais de funérailles.

Rue de France, 85
1060 Bruxelles

Tél. : + 32 2 525 94 40

E-Mail : h-hr352@hr-rail.be
Internet : <https://hr-rail.be/fr>

ETHIAS (PENSIONS LEGALES DU SECTEUR PUBLIC – AUTORITES LOCALES)

Rue des Croisiers, 24
4000 Liège

Tél. : + 32 4 220 31 11
Fax : + 32 4 249 60 65

E-mail : clients-collectivites-pub@ethias.be

POUR TOUT AUTRE OMBUDSMAN INSTITUTIONNEL

www.ombudsman.be

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	
Hot Topics en 2020	1
CHAPITRE 1	
Corona	7
Médiations réussies à la suite de plaintes liées à la crise du corona	10
▪ ONSS – Certificat de vie	10
▪ SFP secteur salariés – Information nécessaire de la mutuelle	10
▪ SFP secteur public – Données de carrière non disponibles pour calculer la pension	11
▪ SFP – Fiche fiscale	12
▪ Certificat de vie – Faire toute la clarté de manière motivée durant le traitement de la plainte	15
Païement de la pension du mois du décès : appel à examen de la possibilité d'adapter la législation afin de rendre possible un paiement de la pension dans le mois du décès qui soit proportionnel au nombre de jours de vie du pensionné au cours de son dernier mois de vie	18
Pensions et corona - Tuyaux de l'Ombudsman	21
▪ Soyez attentif lorsque vous avez demandé et obtenu une dispense de cotisations en tant que travailleur indépendant en raison d'une situation financière temporairement difficile due au corona. Gardez à l'esprit que cette période n'ouvre pas de droits à pension et n'est pas prise en compte non plus pour vérifier la condition de carrière dans le cadre d'une pension anticipée !	21
▪ Vous avez 65 ans et plus, êtes encore au travail sans avoir déjà pris votre pension et tombez malade plus de six mois en raison du corona, pensez à demander votre pension à temps !	22
CHAPITRE 2	
Influence mutuelle de pensions à la fois calculées et payées par le SFP appel à un calcul et un paiement corrects et immédiats	23
1. Appel à adaptation des programmes informatiques afin que l'impact mutuel de deux pensions, toutes deux calculées et payées par le SFP, soit immédiatement calculé	28
2. Recommandation visant à harmoniser la différence de législation entre les pensions des travailleurs salariés et celle des fonctionnaires en ce qui concerne la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions	30
CHAPITRE 3	
Informatisation	35
1. Paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait dans le cadre du regroupement familial	37

2. Contrôle des revenus d'une activité professionnelle exercée par un pensionné: prise en compte des revenus retenus selon le critère social (et pas selon le critère fiscal) 40

3. Attestation en matière de maladie et d'invalidité erronée pour les bénéficiaires d'une pension du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer à la charge de l'ONSS envoyée par le SFP 45

4. Défaut d'adaptation du précompte professionnel lors de la conversion d'une pension du taux de ménage au taux d'isolé pour personne seule pendant les premiers mois suivant l'introduction du paiement unique (début 2019) 47

CHAPITRE 4

Récupération auprès du pensionné de montants indus de pension: remboursement en net ou en brut ? 53

CHAPITRE 5

Implémentation d'une nouvelle jurisprudence par l'Ombudsman pour les Pensions 65

CHAPITRE 6

Procédure de contrôle du séjour à l'étranger des bénéficiaires d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) et des bénéficiaires d'un revenu garanti (RG) 71

1. Les plaintes les plus marquantes depuis l'introduction de la nouvelle procédure de contrôle : 75

1) Un délai trop long avant la remise en paiement de la GRAPA après qu'il a été constaté qu'elle avait été suspendue à tort 75

2) Maladie de jeunesse : problème technique pour réceptionner un certificat de résidence par courrier électronique 76

3) Carte d'identité périmée 77

4) Assistance au pensionné pour apporter la preuve de son séjour en cas de suspension de sa GRAPA 77

5) Comment compter les jours de séjour à l'étranger pour la GRAPA ou le RG ? 78

CHAPITRE 7

Lutte contre la pauvreté 85

1. Collaboration avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et avec les experts du vécu du SPP Intégration sociale 85

2. Appel de l'Ombudsman pour les Pensions au Service fédéral des pensions pour accorder spontanément des avances sur la garantie de revenus pour les personnes âgées en l'absence d'informations non imputable au bénéficiaire de la GRAPA 88

3. Dans plus de cas, prévoir un examen automatique des droits à la GRAPA 92

CHAPITRE 8	
Médiations réussies	99
1. Lorsque le (futur) pensionné vient poser ses questions sur place lors d'un entretien, il convient de lui fournir d'initiative les informations complémentaires afin qu'il puisse décider de ses choix en pleine connaissance de cause	101
2. Qualification erronée du revenu de remplacement provenant d'Allemagne, rectifiée après médiation	103
3. Une dette de pension de 35.539 euros injustement recouvrée auprès d'un pensionné est annulée après médiation	105
CHAPITRE 9	
Réflexions à propos de l'équité dans la loi	109
1. Pas d'accès à la couverture pension pour les aidants non mariés avant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire - Compatibilité avec l'accès à la pension anticipée reposant sur la longueur de la carrière ?	111
2. Comment inclure les revenus professionnels des dernières années de carrière en tant qu'indépendant dans le calcul de la pension ? Sur la base d'une présomption permettant de prendre immédiatement une décision définitive en matière de pension ou attendre que les revenus professionnels soient définitivement connus avant de prendre une décision définitive en matière de pension ?	114
CHAPITRE 10	
Dorénavant, renvoi de la décision relative à la pension de survie en tant que salarié à tous les conjoints survivants	119
CHAPITRE 11	
Communication erronée de dates de paiement de pension par virement sur compte bancaire à l'étranger	125
CHAPITRE 12	
Recommandation : adapter la législation afin que le montant total effectif de pension perçue (pensions légale et extralégale) ne tombe pas sous le seuil de cotisation AMI	131
CHAPITRE 13	
Délai trop long pour le traitement des demandes de régularisation des périodes d'études au SFP, secteur public néerlandophone	141
CHAPITRE 14	
L'Ombudsman comme mode alternatif de règlement des litiges	147

CHAPITRE 15	
Les chiffres de 2020	155
1. Les requêtes	157
▪ L'évolution des requêtes des 5 dernières années	157
▪ Les plaintes traitées en 2020	157
▪ L'évolution des plaintes recevable des 5 dernières années	158
2. Les plaintes	158
▪ L'objet des plaintes recevables	158
▪ Les Services de pension concernés	158
▪ Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions	159
▪ Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative	159
▪ Résultat de la médiation pour les plaintes fondées	160
▪ Quelques données concernant les plaignants	160
3. Le traitement des plaintes	160
▪ La durée de traitement des requêtes	160
▪ Requêtes en instruction au 31 décembre 2020	160
CHAPITRE 16	
Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent	161
1. Plaintes à caractère général	163
2. Les besoins d'informations	163
3. Plaintes portant sur un service de pension étranger	164
4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent	165
CHAPITRE 17	
Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions	167
1. L'effectif du personnel	169
2. Les moyens financiers	170
3. Informatique	170
4. Nos bureaux	171
5. Participation aux organisations d'Ombudsmans	171

6. Collaboration avec le monde académique et universitaire	171
7. Publication de la « jurisprudence de l’Ombudsman ».	172
8. La formation permanente	173
9. Communication du Rapport annuel	173
10. Collaboration avec les collègues ombudsmans	174
11. Le Service de médiation en période de confinement dû au Corona	175
12. Nouvelle « Vision 2025 »	175
■ Introduction	175
■ Méthodologie	175
■ Analyse SWOT	176
■ La Vision 2025 au travers des clés de développement du SMP	177
■ Les actions indispensables à mettre en œuvre dans le cadre de la Vision 2025	178
■ Les valeurs qui soutiennent cette vision stratégique	178
13. Rencontre avec Madame la Ministre des pensions	179
14. Recommandation générale	179
CHAPITRE 18	
Résumé des recommandations 2020	181
1. Recommandation générale 2020/1	183
2. Recommandation générale 2020/2	183
3. Recommandation générale 2020/3	183
4. Recommandation générale 2020/4	183
5. Recommandation générale 2020/5	183
CHAPITRE 19	
Adresses utiles	185
TABLE DES MATIERES	191



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be