

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 1^{er} décembre 2015, alors qu'ils remplissaient les conditions à cet effet avant le 1^{er} 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 1^{er} 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.