



*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 Pensions<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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 CPAS<sup>2</sup>, 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 débloquer 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*

<sup>2</sup> 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<sup>er</sup> 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 :

<b>De quelle(s) pension(s) vous plaignez-vous ?</b>	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.
<b>De quelle décision vous plaignez-vous ?</b>	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.
<b>Quel est le motif de la plainte ? :</b>	Comme je suis célibataire, je vais avoir des problèmes financiers. Je me demande s'il est possible d'à nouveau obtenir la GRAPA.
<b>Avez-vous contacté le service de pension ?</b>	Sur place
<b>Quelle a été sa réaction à votre plainte ?</b>	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'augmentation<sup>3</sup>.

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 mois<sup>4</sup>. 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 (temporaire<sup>5</sup>) 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	<b>728,56</b>	<b>743,13</b>	<b>750,55</b>	<b>755,77</b>	770,89	776,18	<b>783,94</b>	783,94	783,94	799,62	799,62
Pension indépendant	441,12	441,12	<b>449,94</b>	<b>454,44</b>	<b>454,44</b>	463,53	463,53	463,53	<b>467,17</b>	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 demande<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> 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 évoquée<sup>7</sup>, 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-ci<sup>8</sup> 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 politique<sup>9</sup> 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 2020<sup>10</sup>, 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 produisent<sup>11</sup>.

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.

<sup>10</sup> Voir <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1662/55K1662001.pdf>

<sup>11</sup> 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.