



Rapport annuel

2021

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
2021

Hot Topics en 2021

Dans un premier Chapitre, l'Ombudsman invite les pensionnés à consulter mypension, un outil formidable qui leur permet de consulter leurs données de carrière qui serviront ultérieurement à calculer leur pension alors qu'ils sont encore en activité, et de signaler aux services de pension toute donnée de carrière manquante. Pour les données de carrière, mypension.be dépend des données fournies par les employeurs et les institutions qui octroient des prestations sociales (comme l'ONEM, les mutuelles, ...). Si elles sont incorrectes ou incomplètes, le montant calculé de la pension et la date de départ à la retraite la plus proche en sont inévitablement affectés.

S'il y a des erreurs, le futur pensionné peut les faire corriger en le signalant au service de pension afin que sa pension et sa date la plus proche possible soient calculées correctement par la suite. À l'aide d'un exemple, il est expliqué que la consultation de mypension est parfois indispensable pour le calcul correct de la pension, car dans des cas exceptionnels, les données de carrière (dans ce cas, une condamnation de l'ONEM à verser des allocations de chômage rétroactivement pour une période qui a fait l'objet d'une décision de justice) provenant des institutions de sécurité sociale ou des employeurs sont incomplètes.

Pour un fonctionnaire nommé à titre définitif, il est également important qu'il vérifie si le diplôme - qui est également transmis par l'employeur - nécessaire pour sa nomination ou sa promotion, est correctement mentionné sur mypension. Actuellement, cela peut également avoir un impact sur la date de pension la plus proche possible qui apparaît dans mypension. De nombreux retraités n'ont pas les connaissances nécessaires en matière de législation sur les pensions pour vérifier ce point. Toutefois, faire reposer la responsabilité de la vérification des données de carrière sur le seul pensionné va trop loin. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions invite les services de pensions à vérifier de manière proactive les données de carrière (y compris les diplômes) un certain nombre d'années avant la date la plus proche possible du début de la pension (par exemple autour de 57 ans) et à procéder à un nettoyage des anomalies dans les modules de calcul.

Tant que cela n'a pas été fait, la date de départ à la retraite la plus proche indiquée sur mypension restera incertaine, et il ne sera pas possible de savoir s'il est opportun d'introduire une demande de pension ou non.

Dans ce contexte, une plainte a été examinée dans laquelle, même si la date de pension la plus proche a été renseignée après l'introduction d'une demande de pension, la vérification des données de carrière (dans ce cas, le diplôme mentionné comme éligible pour la nomination à titre définitif) n'avait pas eu lieu, de sorte que la confirmation de la date de pension la plus proche sur mypension était incorrecte. Le SFP a admis qu'un contrôle systématique de l'exactitude des données de diplôme saisies lors de la détermination de la date de pension la plus proche possible n'avait pas lieu, de sorte que, très sporadiquement, une date de pension incorrecte était communiquée au futur pensionné qui avait demandé sa pension. Comme de nombreux retraités prennent des décisions avec des conséquences très importantes, telles qu'une démission, sur la base de la date de pension la plus proche possible leur renseignée, pour l'avenir, suite à la médiation du Médiateur l'instruction est donnée aux agents de vérifier minutieusement les diplômes pris en compte lors de la communication de la date de départ à la retraite la plus proche possible. C'est un autre argument en faveur d'un contrôle proactif des données de carrière et du nettoyage des anomalies dans les modules de calcul.

Enfin, la première plainte évoquée ci-dessus montre également que lorsque les données relatives à la carrière sont ajustées, le service chargé de la gestion des données de carrière doit également communiquer cet ajustement au service chargé de la régularisation des périodes d'études. En effet,

une mauvaise coordination entre les deux services peut conduire à un montant incorrect à payer pour régulariser la période d'études.

Le Chapitre 2 explicite clairement comment le SFP, grâce à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, a immédiatement (sans recourir au juge) versé un dédommagement à un pensionné qui avait subi un préjudice. Les critères utilisés pour procéder à l'indemnisation du préjudice subi sont les suivants : une faute indiscutable de la part du service de pension (dans ce cas, le délai de traitement excessivement long d'une demande de paiement d'une pension sur un compte bancaire étranger), un montant de dédommagement plutôt réduit (dans ce cas, 106 euros de frais d'encaissement pour un chèque bancaire international), ainsi qu'un lien de causalité évident entre la faute et le dommage. De ce fait, les procédures judiciaires ont été évitées. Plus généralement, le Médiateur pour les Pensions appelle le législateur à élaborer un cadre juridique qui permet de déterminer dans quels cas un dédommagement peut être payé sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

Le Chapitre 3 traite de l'informatisation. Les services de pensions s'informatisent en effet à un rythme rapide. Alors que par le passé, la pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, l'Ombudsman constate de plus en plus que le calcul et le paiement des pensions sont automatisés. L'informatisation présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés, l'ordinateur est plus précis dans ses calculs qu'un être humain, et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour répondre au nombre croissant de questions des citoyens. D'autre part, il convient de noter que, compte tenu de la complexité de la législation sur les pensions et du fait que, dans certains cas, la concomitance de certains faits peut conduire à des situations très exceptionnelles et presque imprévisibles qui ne sont pas anticipées dans la programmation informatique. Ces situations exceptionnelles peuvent donc conduire à une décision erronée.

La détection de telles imperfections dans les programmes informatiques exige une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Face à ce nouveau développement, le Service de Médiation Pensions s'est donc spécialisé dans la détection d'éventuelles erreurs ou imperfections dans les programmes informatiques. Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas été en mesure, à plusieurs reprises, de détecter certaines de ces imperfections de programmation - souvent liées au caractère exceptionnel de la situation - suite à un signalement du pensionné que, selon lui, la décision prise était incorrecte.

Un premier exemple : la législation dispose que la pension de survie doit être suspendue lorsque le conjoint survivant se remarie. Toutefois, cette suspension prend fin au décès ou à la dissolution du mariage (uniquement pour les pensions des salariés et des indépendants) avec le nouveau conjoint. Pour la réactivation du paiement de la pension de survie du premier conjoint (lorsque celle-ci est plus avantageuse que la pension de survie du nouveau conjoint : en effet, la plus avantageuse, soit la pension de survie du premier conjoint, soit celle du second conjoint, est octroyée) après la dissolution du second mariage, le SFP exige, à tort, une nouvelle demande de pension. C'est également à tort que la pension de survie n'est versée qu'à partir du mois suivant la nouvelle demande de pension. Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP ne subordonne plus cette réactivation à l'obligation d'introduire une demande puisque, selon l'interprétation des dispositions légales, le droit à la pension de survie est seulement suspendu et non pas supprimé à partir du mois suivant la dissolution du nouveau mariage. Toutefois, le pensionné doit encore informer le service de pension car le programme informatique ne permet pas de mettre fin automatiquement à la suspension.

Le deuxième exemple concerne la manière dont est informatisé le contrôle pour vérifier si les revenus d'une activité professionnelle d'un retraité dépassent la limite autorisée. Le système de contrôle actuel ne permet pas au SFP de détecter automatiquement si des arriérés de salaire ont été payés. En effet, les arriérés de salaire ne peuvent pas être pris en compte pour déterminer si les revenus professionnels dépassent ou non la limite légale autorisée. Il apparaît que le SFP était bien conscient du fait que cette situation, bien qu'exceptionnelle (paiement d'arriérés de salaire) n'était pas implémentée dans ses programmes. Lorsqu'une décision est prise sur la base d'un contrôle automatisé, le Service de Médiation Pensions préconise la transparence vis-à-vis des pensionnés, c'est-à-dire une indication claire de la manière dont le contrôle s'effectue (notamment sur la base de la déclaration dmfa au lieu des données fiscales) et une indication des imperfections de la procédure de contrôle (non-détection des arriérés).

Un troisième exemple concerne la bonne utilisation des données échangées et/ou demandées à un autre service public. Il s'agissait d'une plainte dans laquelle les données utilisées dans le cadre de la procédure de contrôle, afin de vérifier l'identité de la personne concernée dans un cas exceptionnel, se sont révélées inefficaces. Le Médiateur fait valoir qu'il devrait être possible de déroger à la procédure de contrôle standard si cela entraîne des effets indésirables pour le pensionné. Le Médiateur souligne également que lorsque des situations sortent du cadre et que le pensionné le signale, le service de pension devrait y être attentif et chercher une solution.

Le Chapitre 4 aborde le principe du « digital by default », selon lequel toutes les procédures doivent être accessibles numériquement par défaut. Dans le même temps, il est garanti que le service public doit rester accessible à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences numériques limitées. Ce principe est prôné par le Gouvernement et est donc également appliqué par le Service fédéral des Pensions. Par exemple, le SFP a choisi de poster toutes les fiches fiscales numériquement dans mypension à partir de 2021 et de n'envoyer une fiche fiscale papier par la poste uniquement que lorsque le retraité en a vraiment besoin. Selon le SFP, il est inutile d'envoyer une fiche fiscale au retraité, qui peut déjà voir sur sa déclaration numérique préremplie ou sur la proposition papier de déclaration simplifiée quel est le montant de la pension que le SFP a communiqué à l'administration fiscale. En effet, le SFP envoie les informations relatives à la pension directement aux autorités fiscales. Cela signifie que 2,5 millions de fiches ne doivent plus être envoyées par la poste. Ceci est, tout d'abord, bon pour l'environnement : environ 40 arbres par an sont sauvés. De plus, cela évite au gouvernement une dépense inutile. En revanche, les personnes qui continuent d'envoyer leur déclaration d'impôts sur papier reçoivent toujours une fiche fiscale par la poste de la part du SFP. En bref, un progrès. Cependant, le Service de médiation Pensions a reçu plusieurs plaintes de retraités qui n'ont pas reçu de fiche fiscale papier en 2021. Ceci avait deux causes. Tout d'abord, 22.000 retraités qui figuraient sur la liste des personnes devant recevoir une fiche fiscale papier n'en ont pas reçu en raison d'un problème de traitement. La loi de Murphy a joué : lorsqu'ils ont par la suite demandé la fiche fiscale par téléphone via le 1765, option 4, en saisissant le numéro de registre national, le temps de saisie de 20 secondes s'est avéré insuffisant pour un grand nombre d'entre eux, de sorte que leur demande d'envoi de la fiche fiscale par la poste n'a pas été enregistrée et qu'ils n'ont pas réceptionné celle-ci. Ce problème ponctuel a entretemps été résolu.

Deuxièmement, il y avait un problème plus structurel. Le SFP n'a communiqué sur ce changement drastique que par le biais d'un communiqué de presse et via les médias sociaux. Le SFP n'a pas envoyé de communication personnelle par lettre aux pensionnés concernés. Le Médiateur pour les Pensions estime qu'une communication préalable et individuelle d'un changement de mode de communication aussi important (ne plus envoyer certaines informations par courrier) avec le pensionné est absolument souhaitable.

Un problème de communication similaire s'est posé en ce qui concerne les avis de paiement. Plusieurs retraités se sont plaints de ne plus recevoir de notification papier expliquant pourquoi le montant de leur pension avait changé. Le SFP envoie progressivement de moins en moins d'avis de paiement par courrier. Ici aussi, le Médiateur pour les Pensions estime qu'une notification préalable et individuelle d'un changement aussi important dans la méthode de communication avec le pensionné est souhaitable.

En réponse à cette remarque, le SFP a déclaré qu'il avait commencé à développer une politique de communication électronique étant donné l'importance de la communication avec les citoyens. Compte tenu de la multitude de documents et de processus, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman continuera de suivre cette question.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions note que de nombreux retraités ignorent totalement que du courrier leur est envoyé et déposé dans leur mypension ! En effet, les personnes qui ont, un jour, renseigné une adresse e-mail au SFP reçoivent un mail les informant que de nouvelles correspondances sont disponibles dans leur mypension chaque fois que le SFP édite du courrier (par exemple, des fiches fiscales, des notifications de paiement). Cependant, et cela est particulièrement inquiétant, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés, de sorte que ceux-ci ignorent totalement que du courrier qui leur est destiné a été déposé dans leur mypension ! Les chiffres du Service fédéral des Pensions montrent que sur les 2,5 millions de pensionnés, le SFP ne dispose de l'adresse e-mail que d'environ 22 %. Le Médiateur pour les Pensions demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ignore l'adresse

e-mail - bien que le Service fédéral des Pensions leur ait déjà demandé, pour beaucoup, par le passé, de fournir leur adresse e-mail - pour leur demander leur adresse e-mail et leur expliquer comment ils peuvent consulter la correspondance numérique via mypension. Le SFP précise que les personnes qui n'ont pas d'adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier ordinaire. Toutefois, et c'est surtout là que le bât blesse, des exceptions à ce principe sont prévues en cas d'envois massifs, notamment ceux touchant aux indexations, aux adaptations à l'évolution du bien-être, aux augmentations des minimums, aux modifications des barèmes de cotisations de maladie et d'invalidité, au paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécule de vacances, allocation spéciale de chauffage, etc.) et ... aux fiches fiscales. En bref, les exceptions concernant l'envoi en masse sont beaucoup plus nombreuses que la règle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions demande s'il est possible pour le SFP d'envoyer dorénavant tous les courriers de masse par voie postale aux personnes qui ont explicitement demandé à recevoir leur correspondance par voie postale sans devoir le demander à chaque fois.

Cependant, plutôt que de revenir à la distribution postale, tellement plus coûteuse, le Médiateur pour les Pensions encourage les services de pension à relever le défi de passer à une informatisation « inclusive ». Dans ce contexte, il prêche pour la mise en place d'un guichet qui offrirait un soutien numérique aux citoyens. Etant donné qu'un tel soutien est également utile pour l'accès à tous les autres services publics, ce rôle peut/pourrait aussi être rempli par les communes, les services d'aide sociale, les CPAS, les bibliothèques et par les digihubs (guichets digitaux) de Bpost.

Pour les personnes vivant dans la pauvreté ou menacées de pauvreté, le Médiateur préconise des mesures d'accompagnement appropriées (telles que la fourniture de PC et de smartphones d'occasion). Il rappelle également la résolution du Réseau des Ombudsmans belges, dont il est membre, de considérer l'accès à Internet comme un besoin fondamental, pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer.

Pour la catégorie des (futurs) retraités qui ont des difficultés à comprendre la correspondance parfois complexe des services de pension, le contact humain est souvent la seule option : il est donc crucial de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et dans les points d'accueil.

Le cinquième Chapitre traite 5 dossiers de plaintes dans lesquels une pension a été récupérée mais où il est apparu après enquête du Médiateur que le délai de prescription retenu par le service de pension était incorrect ou que l'interruption du délai de prescription n'avait pas eu lieu correctement, de sorte qu'après médiation, la dette de pension était moindre. Bien que les pensionnés aient signalé aux services de pension que, selon eux, quelque chose ne semblait pas correct, sans pouvoir les décrire avec précision, les erreurs avérées n'ont pas été découvertes et/ou réparées par les services de pensions. Le Médiateur pour les Pensions recommande que, dans le cas d'un signal, fût-il vague, de la part du pensionné, le processus de recouvrement fasse l'objet d'un examen complet et approfondi afin de déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections. Ceci est d'autant plus important que ces recouvrements entraînent souvent une dette de pension importante pour le retraité. Le Médiateur pour les Pensions conseille également de contacter le retraité lui-même avant de recouvrer une dette de pension importante afin qu'il sache à quoi s'attendre et ne soit pas submergé par la surprise ou même la peur. Le service de pension peut alors également expliquer et donner des conseils sur la manière d'éviter qu'une telle dette de pension ne se reproduise à l'avenir. C'est également le moment idéal pour guider les pensionnés dans le remboursement de la dette (par exemple, orientation vers un médiateur de dettes, demande en renonciation totale ou partielle à la récupération auprès du Conseil pour le paiement des prestations). Enfin, cette méthode de travail offre au retraité la possibilité de préciser, expliquer ou réfuter une situation exceptionnelle.

Dans le Chapitre 6, l'Ombudsman pour les Pensions aborde les plaintes de plusieurs salariés pour lesquels la notification de la décision de pension n'a pas été honorée. En effet, plusieurs employés ont été informés dans une décision de pension que leur pension de salarié ne serait pas payable parce qu'ils n'avaient pas encore renvoyé leur déclaration d'activité professionnelle et/ou de bénéfice de prestations sociales pendant leur retraite (modèle 74), mais que leur pension serait payée lorsqu'ils auraient rempli ce document et rempli les conditions de paiement. Le non-respect des engagements pris par le SFP dans ces décisions de pension était la conséquence d'un changement de législation intervenu à la fin de l'année 1995 (le législateur a introduit un article 3bis dans l'arrêté royal n° 50, qui stipule que « les pensions (...) prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé (...) », ce qui peut être interprété comme signifiant que, dorénavant, non seulement un modèle 74 doit être

rempli et introduit, mais aussi une nouvelle demande de pension. Comme une nouvelle demande de pension ne peut avoir effet qu'à partir du mois suivant le dépôt de la demande, la pension ne peut plus être versée rétroactivement selon cette interprétation. Étant donné que le SFP n'a pas appliqué cette nouvelle interprétation et n'a pas motivé les décisions de pension conformément à cette nouvelle interprétation pendant de nombreuses années après le changement de la loi, le Médiateur pour les Pensions plaide afin que :

- en ce qui concerne les retraités qui ont été informés à l'époque qu'il suffisait de renvoyer le modèle 74 pour que leurs pensions soient payées, le SFP doit honorer son engagement. En d'autres termes, pour ces pensionnés, le retour du modèle 74 indiquant que tout travail non autorisé sera arrêté doit être considéré comme suffisant et la pension doit être payée à partir de la date de cet arrêt. Ceci fait suite au résultat de la médiation du Service de Médiation pour les Pensions dans un dossier francophone ;
- pour les pensionnés qui renvoient le modèle 74 après la date notifiée (le texte actuel de la notification exige que le modèle 74 soit renvoyé dans les 3 mois), cette date de renvoi soit considérée comme la date à laquelle une demande juridiquement valable a été introduite ;
- dans le futur (après l'adaptation du texte sur la notification et tant que le législateur n'a pas unifié la terminologie), le SFP maintienne sa pratique actuelle (c'est-à-dire de rendre la pension payable à partir du mois suivant la nouvelle demande). Dans ce cas, le pensionné aura été correctement informé.

Plus généralement, l'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement des pensions ainsi que leurs conséquences en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, l'article 3bis de l'AR n° 50 utilise le terme « prennent cours effectivement » alors qu'à d'autres endroits de la législation sur les pensions des salariés, les termes « octroyer », « payer » et « mettre en paiement » sont utilisés.

Le Chapitre 7 lance un appel à l'uniformisation des méthodes de travail entre les différents services du SFP (services de pension des fonctionnaires et services de pension des salariés) concernant le contrôle du cumul entre pension et activité professionnelle.

Lorsqu'un pensionné exerce une activité professionnelle en cumul avec sa pension, il y a des limites au cumul que le pensionné doit respecter au risque de voir sa pension suspendue ou réduite. Cette limite est majorée lorsqu'il y a une charge d'enfant. Dans le cas discuté dans ce chapitre, le SFP n'a pas appliqué la limite majorée puisque le pensionné ne perçoit pas d'allocations familiales pour son enfant. Il existe toutefois d'autres moyens de prouver qu'un enfant est toujours à charge même s'il n'ouvre pas le droit au bénéfice d'allocations familiales. Toutefois, dans la plainte, le SFP n'a jamais cherché à savoir si l'intéressé remplissait l'une de ces autres conditions pour bénéficier de la limite majorée (en l'occurrence, élever un enfant de moins de 25 ans qui poursuit des études à temps plein). En 2010, le SDPSP, le prédécesseur du service de pension des fonctionnaires du SFP, suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions sur une plainte identique - avec la différence que le pensionné bénéficiait à l'époque d'une pension de fonctionnaire alors que dans le cas présent il bénéficie d'une pension de salarié - a adapté sa pratique en demandant également si les conditions de l'article 9 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement (désormais aboli et remplacé par l'article 86 de la loi-programme du 28 juin 2013, conditions identiques) sont remplies. Aujourd'hui, la même question se pose à nouveau, mais dans le contexte du travail après la pension d'un salarié. L'Ombudsman a constaté qu'après la fusion de l'ONP et du SDPSP en SFP, la méthode de travail concernant le contrôle du cumul entre pension et activité professionnelle d'un salarié n'est pas alignée sur celle du cumul avec une pension du secteur public. Suite à la médiation de l'Ombudsman, le SFP a rédigé une note de synthèse qui recourt à des exemples pour préciser comment la législation doit être appliquée. Ce problème de coordination est ainsi résolu.

Dans le huitième Chapitre est analysée la nouvelle méthode de travail du Service fédéral des Pensions concernant l'examen d'office de la pension lorsque des pensionnés mariés vivent à une adresse différente, ce que l'on appelle la séparation de fait. L'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose qu'en cas de séparation de fait, la moitié de la pension au taux de ménage octroyée à un conjoint doit être payée à chacun des conjoints. Actuellement, le Service fédéral des Pensions continue à payer

la pension au taux de ménage à l'un des conjoints dans son intégralité jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité. Ce problème n'est pas rectifié par la suite en récupérant le montant excédentaire auprès d'un conjoint pour le payer à l'autre. Pour cette nouvelle méthode de travail (méthode de travail qui doit être utilisée pour les dossiers qui doivent être instruits d'office à la suite d'une séparation de fait), le Service fédéral des Pensions se base principalement sur le devoir de secours et d'assistance du Code civil pour ne diviser le paiement de la pension de famille qu'après que les nouvelles données aient été traitées et intégrées dans le système.

Et ce, malgré le fait que l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule qu'en cas de séparation de fait, la pension au taux de ménage octroyée à un conjoint doit être versée par moitié à chacun des conjoints à partir du mois suivant celui du changement de domicile des conjoints.

Après une analyse approfondie de cette position, le Service de médiation Pensions conclut que cette façon de travailler va à l'encontre de la législation sur les pensions, qui est d'ordre public, et qu'en outre elle conduit dans un certain nombre de cas à une retenue trop importante des cotisations de maladie et d'invalidité. En outre, en cas de séparation de fait, le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage ne peut, dans tous les cas, être réclamé à l'autre conjoint sur la base du devoir de secours.

Par ailleurs, le Service de médiation Pensions constate que la date de traitement n'est pas connue à l'avance (ce qui entraîne une insécurité juridique et parfois même des problèmes financiers pour les pensionnés) et que cette date peut varier d'un dossier à l'autre (ce qui entraîne une inégalité de traitement entre pensionnés).

Le Service de médiation Pensions recommande donc au SFP, non seulement sur demande, mais aussi en cas d'examen d'office de la pension suite à une séparation de fait, de payer les droits à pension répartis dès le premier jour du mois suivant la séparation de fait (éventuellement avec effet rétroactif, en payant la partie de la pension à un conjoint et en récupérant le montant excédentaire payé à l'autre conjoint). Une réponse rapide est indispensable à la sécurité juridique.

Le même raisonnement s'applique lorsque le paiement de la pension au taux d'isolé doit être complété à concurrence de la moitié de la pension au taux de ménage et que le paiement de la pension au taux d'isolé seule de l'autre conjoint doit être réduit à la moitié de la pension au taux de ménage suite à une séparation de fait.

Le Chapitre 9 contient un aperçu des plaintes qui ont été traitées dans le cadre de la régularisation des périodes d'études. L'enseignement supérieur comprend, outre les cours du premier (bachelier/candidat) et du deuxième cycle (master/licence), des cours conduisant au titre de diplômé en études complémentaires (diplômes accessibles aux seules personnes bénéficiant déjà d'un diplôme de deuxième cycle, master ou licence). Le SFP considérait ces études comme étant du même niveau que les programmes de Master (2ème cycle) et refusait la régularisation des périodes d'études pour ces programmes car seul un diplôme de 2ème cycle pouvait donner lieu à une régularisation. Bien que par les termes « un seul diplôme », la loi vise le dernier diplôme obtenu, en y assimilant tous les autres diplômes précédents qui ont été nécessaires pour l'obtenir, le Médiateur a pu démontrer que ces diplômes en études complémentaires ne pouvaient être obtenus qu'après avoir déjà obtenu un diplôme de master du deuxième cycle, et respectaient dès lors le principe de ne régulariser « qu'un seul diplôme ». Après cette médiation, le SFP accepte désormais également la régularisation des périodes d'études jusqu'à l'obtention du titre de diplômé en études complémentaires.

Par ailleurs, alors que dans le précédent Rapport Annuel, le Service de médiation Pensions mentionnait avoir réceptionné plusieurs plaintes de pensionnés qui avaient dû attendre trop longtemps une proposition de régularisation de périodes d'études dans le régime du secteur public néerlandophone, cette année ce sont plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui ne pouvaient plus bénéficier du taux favorable parce qu'ils avaient fait leur choix trop tard. Lorsque le SFP reçoit une demande de régularisation de périodes d'études, il envoie une proposition de régularisation après examen. Dans cette proposition, il précise que l'intéressé doit faire connaître son choix dans un délai de quatre mois. Si celui-ci fait connaître son choix au SFP après cette période, le SFP considère ce choix comme une nouvelle demande. Il enverra ensuite une nouvelle proposition. La mesure transitoire assortie de taux de régularisation préférentiels ayant expiré fin novembre 2020, cela signifie une augmentation considérable du montant de régularisation à payer par les personnes concernées qui reçoivent une nouvelle proposition à partir de 2021. Toutefois, le délai de quatre mois renseigné par le SFP dans son

courrier pour faire connaître son choix à l'intéressé n'est pas un délai légal mais un délai administratif. Alors que le secteur des fonctionnaires du SFP - où le délai de traitement des dossiers néerlandophones de régularisation était souvent trop long - applique généralement un délai de six mois, le secteur des salariés du SFP applique un délai de quatre mois, avec toutefois des exceptions pour des situations particulières. L'absence d'une réglementation juridique claire et le fait que le SFP applique un délai différent selon qu'il s'agit d'une proposition de régularisation à traiter par le secteur des fonctionnaires ou par le secteur des salariés peuvent donner lieu à des litiges. Le Médiateur recommande au législateur de stipuler clairement dans la loi le délai dans lequel l'intéressé doit faire connaître son choix à l'administration.

Dans un dixième Chapitre, le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier l'article 6,3° de la loi du 1er mars 1977 afin que tous les pensionnés bénéficient désormais d'une augmentation de leur pension à partir du mois suivant celui où l'index est atteint, et ceci sans distinguer les pensions payées anticipativement de celles payées à terme échu, car cette distinction ne repose plus sur un critère objectif et raisonnablement justifié. Cette modification de la loi est nécessaire afin de donner une base légale à la pratique du SFP et de permettre à Ethias d'aligner sa pratique sur celle du SFP de sorte qu'il n'y ait plus de différence selon l'institution qui paie la pension. Le choix par l'employeur de l'institution à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une telle différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions.

Dans le Chapitre 11, l'Ombudsman montre l'impact de ses recommandations ou de ses signaux destinés au pouvoir législatif ou exécutif. Par exemple, dans le Rapport Annuel 2018, le Médiateur pour les Pensions a recommandé de définir clairement si le jour de départ et d'arrivée en Belgique doit être pris en compte pour déterminer si un bénéficiaire de la GRAPA dépasse ou non la période maximale de 29 jours de séjour à l'étranger. La Ministre des Pensions a suivi cette recommandation et a stipulé par l'arrêté royal du 17 octobre 2021 que tant le jour du départ que celui d'arrivée ne sont plus pris en compte au titre de séjour à l'étranger. Cela apporte de la clarté et supprime l'anxiété potentielle des bénéficiaires de GRAPA.

Le douzième Chapitre est consacré aux données statistiques.

Un Chapitre 13 explique comment le Service de Médiation Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant des services de pensions étrangers, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent.

Dans le Chapitre 14, l'Ombudsman examine le fonctionnement et les moyens du Service de médiation Pensions : le personnel, les ressources financières, l'informatique, les locaux, l'affiliation à des organisations de médiateurs, la coopération avec le monde universitaire, la publication de la jurisprudence des médiateurs, la formation continue, le nouveau projet de gestion des connaissances, la modernisation de la base de données, la publication du Rapport annuel et la coopération avec les autres médiateurs. Quant à la publicité du Rapport annuel 2020, la présentation de cette année a suscité le plus vif intérêt des parlementaires siégeant en Commission des Affaires sociales de la Chambre. Outre les deux sessions au cours desquelles les Médiateurs ont expliqué le Rapport annuel et répondu aux questions le concernant, plusieurs points soulevés dans ce Rapport Annuel 2020 ont également fait l'objet de questions parlementaires ultérieures.

Dans l'avant-dernier Chapitre, les recommandations sont brièvement résumées.

Le dernier Chapitre énumère un certain nombre d'adresses utiles.

Last but not least, si dans le dernier Rapport annuel portant sur l'année 2020, le Collège a explicitement félicité les différents services de pension pour la manière dont ils ont fait face, avec souplesse, courage, constance et empathie, à l'épidémie, cette année, c'est à ses propres collaborateurs que le Collège souhaite adresser ici, publiquement, ses félicitations et leur témoigner sa gratitude pour son engagement et son professionnalisme.

Votre dossier de pension en ligne

SE CONNECTER

Difficultés à vous connecter?



Dernières nouvelles

Changements au 1er janvier 2022

En janvier 2022, des changements sont prévus pour les pensions et autres prestations sociales.

Le montant de votre pension peut changer en conséquence. Vous ne devez rien faire, nous ajusterons automatiquement votre pension ou votre GRAPA.

Vous recevrez des informations plus détaillées sur ces changements en janvier. Gardez donc un

En prévision de cela, nous listons tout sur mapensionchange.be.

L'équipe mypension.be

correspondance sur mypension.be.

Sigedis informe les affiliés de leur nouvelle constitution de pension complémentaire

Le 30/11 Sigedis a commencé l'envoi des messages push à tous les affiliés connus au 1/1/2

De cette manière, Sigedis envoie plus de 3,9 millions de messages sur mypension

Mypension

Mypension est un excellent outil qui permet de consulter les données relatives à sa carrière qui seront ensuite utilisées pour calculer la pension alors que l'on est encore en activité.

Pour les données relatives à la carrière, mypension.be dépend des informations fournies par les employeurs et les institutions qui octroient des prestations sociales (comme l'ONEM, les mutuelles). Si elles sont incorrectes ou incomplètes, le montant de la pension calculée et la date la plus proche possible de la pension en seront bien sûr affectés.

Le Médiateur pour les Pensions conseille donc à chacun de vérifier les détails de sa carrière sur mypension.be. S'il y a des erreurs, il est possible de les faire corriger en les signalant au service de pension afin que la pension estimée et la date la plus proche possible soient calculées correctement par la suite. À l'aide d'un exemple, il est expliqué que la consultation de mypension est parfois indispensable pour le calcul correct de la pension, car dans des cas exceptionnels, les données de carrière (in casu, la condamnation de l'ONEM à payer des allocations de chômage pour une période qui a fait l'objet d'une décision de justice) fournies par les institutions de sécurité sociale ou les employeurs sont incomplètes.

Pour un fonctionnaire nommé à titre définitif, il est également important de vérifier si le diplôme - également fourni par l'employeur - qui était requis pour la nomination ou la promotion à titre définitif est correctement mentionné sur mypension. Cela aussi peut actuellement avoir un impact sur la date de départ à la retraite la plus proche possible qui apparaît dans mypension. Mais faire peser sur le seul retraité la responsabilité de la vérification des données de carrière, c'est aller trop loin. C'est pourquoi le Médiateur pour les Pensions appelle les services de pensions à vérifier de manière proactive les données de carrière (y compris les diplômes) un certain nombre d'années avant la date la plus proche possible pour le début de la pension (par exemple autour de 57 ans), et à nettoyer autant que possible toute anomalie dans les modules de calcul.

Tant que cela n'a pas été fait, il n'est pas certain que la date de départ à la retraite la plus proche indiquée sur mypension soit correcte, et donc qu'il soit opportun d'introduire une demande de pension.

Dans ce contexte, une plainte est analysée où, même lorsque la date de pension la plus proche possible a été envoyée après l'introduction d'une demande de pension, la vérification des données de carrière (dans ce cas, le diplôme mentionné comme éligible pour la nomination définitive) n'avait pas eu lieu, de sorte que la confirmation de la date de pension la plus proche possible publiée sur mypension était erronée. Le SFP a admis qu'un contrôle systématique de l'exactitude des données de diplôme saisies lors de la détermination de la date de pension la plus proche possible n'avait pas lieu, de sorte que, très sporadiquement, une date de pension incorrecte était communiquée au futur pensionné qui avait demandé sa pension. Comme de nombreux retraités prennent des décisions aux conséquences très importantes, telles que la démission, sur la base de la date de pension la plus proche possible, le Médiateur a demandé aux collaborateurs du SFP de vérifier minutieusement les diplômes invoqués lorsqu'ils communiquent la date de pension la plus proche possible. Cet argument plaide également en faveur d'un contrôle proactif des données de carrière et du nettoyage des anomalies dans les modules de calcul.

Enfin, la première plainte examinée montre également que lorsque les données relatives à la carrière sont adaptées, le service chargé de la gestion des carrières doit également communiquer cette adaptation au service chargé de la régularisation des période d'études. Une mauvaise coordination entre les deux services peut conduire à un montant incorrect à payer pour régulariser la période d'études.

Les faits

Mme Veranneman a consulté mypension. Elle a remarqué que la période où elle élevait ses enfants n'apparaissait pas dans sa carrière de pension. Le 13 octobre 2019, elle signale ce fait au SFP.

Le 25 octobre 2019, l'année 1986 est incluse dans la carrière comme période durant laquelle elle s'est occupée de l'éducation de ses enfants.

Le 1er septembre 2020, elle signale ne pas être d'accord et souhaiter également que les années 1984 et 1985 soient incluses comme périodes d'éducation.

Le 10 octobre 2020, elle réitère sa question.

N'ayant toujours pas obtenu de réponse du SFP à ses questions sur la prise en compte des périodes d'éducation des enfants pour la détermination de sa date de pension la plus proche possible (date P), elle contacte le Service de médiation pour les pensions le 4 mai 2021. Malgré toutes les preuves et informations qu'elle a fournies au SFP, sa date P reste inchangée.

Commentaires

Le fils aîné de Mme Veranneman est né le 26 novembre 1983. Elle a volontairement renoncé à ses allocations de chômage en 1984 et 1985 afin de se consacrer à l'éducation de son fils. Elle a remarqué dans mypension que cette période manquait dans sa carrière. Elle souhaite que cette période soit prise en compte dans le calcul de la date P.

A la question du Service de médiation pour les pensions, le SFP a répondu que sur la base des données de carrière présentes dans le dossier, aucune année supplémentaire d'éducation des enfants ne pouvait être accordée.

Les périodes pendant lesquelles l'intéressée a interrompu sa carrière professionnelle pour élever un enfant âgé de moins de six ans sont prises en compte, sauf si un droit à la pension peut être ouvert pour elles. Ces périodes ne peuvent toutefois être prises en compte qu'à concurrence de 36 mois complets si l'intéressé a repris une activité professionnelle ouvrant droit à pension avant la fin de la cinquième année civile suivant celle du début de l'interruption, et si cette activité a été exercée pendant au moins un an.

Le calcul des 3 années de périodes consacrées à l'éducation des enfants se fait automatiquement à partir du moment où les données relatives aux enfants sont introduites dans le système. Compte tenu de la date de naissance du fils de Mme Veranneman (26 novembre 1983), la période en cause s'étend du 26 novembre 1983 au 25 novembre 1989.

Les données de carrière montrent que le dernier emploi connu a été de 23 jours en 1982. Le SFP en a conclu à juste titre qu'elle n'avait pas interrompu sa carrière pour élever son enfant, car elle avait déjà cessé son activité professionnelle en 1982. Par conséquent, aucune période d'éducation ne peut être accordée.

Les premières données sur la carrière se situent ensuite en 1986 (16 jours de travail et 1 jour de chômage), ce qui n'est pas suffisant pour inclure 1986 pour la condition de carrière (ne répondant pas à l'exigence de 104 jours). Par conséquent, les périodes d'éducation des enfants sont situées en 1986.

Pour les années 1987, 1988 et 1989, l'activité avérée était en soi déjà suffisante en qualité de salarié et de fonctionnaire pour être prise en compte comme années valables pour la condition de carrière sans devoir invoquer les périodes d'éducation des enfants.

Par conséquent, le SFP ne pouvait pas inclure les années 1984 et 1985, demandées par l'intéressée, dans sa carrière pour déterminer la première date de prise de cours possible.

Cependant, la requérante a affirmé disposer de preuves montrant qu'elle percevait encore des allocations de chômage en 1983. Le SFP, de son côté, alléguait ne disposer d'aucune déclaration de l'ONEM et que l'intéressée n'avait présenté aucun justificatif relatif à cette période¹.

Le problème ici est que l'intéressée ne dispose pas d'un relevé de carrière en 1983 et ne remplit donc pas les conditions pour bénéficier de la prise en compte des périodes consacrées à l'éducation de ses enfants pour les années 1984 et 1985. Elle mentionne bien qu'elle a bénéficié d'allocations de chômage en 1983, mais il n'y a aucune déclaration à ce sujet de la part de l'ONEM, ni aucune autre preuve émanant de l'intéressée dans le dossier ni dans ses archives.

L'intervention de l'Ombudsman a incité le SFP à lancer une nouvelle enquête et à recontacter l'intéressée pour lui demander d'éventuelles preuves complémentaires.

Le service de médiation pour les pensions a suivi le dossier de près et a contacté Mme Veranneman à plusieurs reprises. De ces contacts et des informations que Mme Veranneman lui a encore fournies, il ressort que Mme Veranneman avait perçu en 1987 des allocations de chômage pour la période 1981 à 1983 à titre d'arriérés après un arrêt de la Cour du Travail. Elle a également fourni copie de cet arrêt.

Il ressort de l'arrêt de la Cour du Travail du 7 avril 1987 que Mme Veranneman a bénéficié d'allocations de chômage du 10 juillet 1981 au 16 novembre 1981. Cela signifie que sa carrière en 1981 a pu être complétée par des jours de chômage, de sorte qu'au cours de l'année 1981, elle prouve un total de 107 jours équivalents temps plein. Par conséquent, l'année 1981 peut être prise en compte pour la condition de la carrière (ce qui n'était pas le cas jusqu'alors).

Comme l'arrêt mentionne qu'elle a continué à percevoir des allocations de chômage après le 16 novembre 1981, le SFP complète également la carrière jusqu'au 31 octobre 1982 (à l'exception des jours d'activité déjà enregistrés dans la carrière). En conséquence, l'année 1982 peut désormais être prise en compte pour déterminer la date P.

Cela signifie que les années 1981 et 1982 sont désormais éligibles pour la condition de carrière. Les années 1984 et 1985 restent exclues pour la condition de carrière.

Selon le service de médiation pour les pensions, le dossier n'était pas encore complètement terminé.

Mme Veranneman avait demandé la régularisation de ses périodes d'études. Le SFP avait déjà pris une décision à ce sujet en 2019.

Mme Veranneman était fonctionnaire et avait donc droit à une bonification pour diplôme. Compte tenu de son parcours, calculé jusqu'à fin 2017, elle a bénéficié d'un droit acquis (c'est-à-dire d'une bonification pour diplôme gratuite) de 27 mois et n'a dû régulariser que 9 mois d'études (diplôme obtenu après 36 mois d'études). Mme Veranneman avait encore payé sa cotisation de régularisation en 2019.

L'Ombudsman était d'avis qu'en prenant en compte une période supplémentaire pour la condition de carrière, le droit acquis et la période d'études à régulariser devaient également être revus. En effet, le droit acquis découlant de la bonification pour diplôme est basé sur la carrière acquise jusqu'au 30 novembre 2017 qui est prise en compte pour la condition de carrière dans le régime des salariés. Pour le calcul du droit acquis à la bonification pour diplôme, la carrière est calculée comme elle est prise en compte dans le régime des salariés pour la condition de carrière.

Le SFP a réexaminé le dossier à la demande du Service de Médiation Pensions. Elle a obtenu un mois supplémentaire de bonification de diplôme gratuite. La cotisation de régularisation versée en trop (108,38 euros) a été remboursée par le SFP.

Conclusion 1

Le service de médiation pour les pensions a constaté qu'à sa demande, le SFP a ouvert une nouvelle enquête sur le dossier de Mme Veranneman. Au cours de cette nouvelle enquête, l'intéressée s'est vu poser des questions précises sur sa carrière.

¹ Les pièces justificatives que l'intéressée a fournies au SFP (et également à l'Ombudsman) concernaient les années 1986 et 1987. Cependant, ces années étaient déjà prises en compte pour fixer la date P.

Finalement, les informations transmises par l'intéressée au SFP ne constituaient pas une preuve suffisante pour inclure la période demandée dans sa carrière comme période consacrée à l'éducation de ses enfants. Toutefois, il est devenu possible d'accorder une période de chômage (après une condamnation de l'ONEM par un juge) sur la base de nouvelles preuves et de l'inclure pour la condition de carrière.

Ce dossier montre que dans des cas exceptionnels où les données de carrière provenant des institutions de sécurité sociale ou des employeurs sont incomplètes (comme dans ce cas-ci, la condamnation de l'ONEM par une Cour au paiement d'allocations de chômage pour une période située dans le passé), la vérification des données de carrière dans mypension par le citoyen est indispensable pour procéder au calcul correct de la date de pension la plus proche possible et le montant correct de la régularisation de la période d'études et du montant de la pension.

Si le citoyen constate que certaines données relatives à sa carrière sont manquantes ou pourraient être erronées, l'Ombudsman lui recommande de le signaler au SFP dès que possible et de ne pas attendre la retraite. Ce n'est que si les données dans mypension sont complètes et correctes qu'une date de pension la plus proche possible et un montant de pension estimé fiables peuvent être consultés dans mypension.

Les services de pension font de gros efforts pour alimenter la base de données sur les carrières avec les données dont ils ont besoin. Toutefois, il n'est pas toujours possible d'obtenir de cette manière toutes les informations utiles pour calculer et payer correctement les pensions. La condamnation de l'ONEM par jugement à verser des allocations de chômage pour une période antérieure en est un exemple.

Conclusion 2

Grâce à l'intervention du service de médiation pensions, la régularisation des périodes d'études a également été vérifiée. Le changement de carrière a une influence sur le droit acquis en ce qui concerne la bonification de diplôme.

Malheureusement, le Service de médiation pensions a constaté que la coordination entre les différents services du SFP n'est pas toujours optimale. En outre, le système n'émet pas de signal en cas de changement de carrière susceptible d'avoir une incidence sur la période d'études régularisée par l'intéressée.

Le Service de médiation pour les pensions demande au SFP de continuer à travailler à une coordination encore meilleure entre les services et d'investir davantage dans des mécanismes de contrôle automatisés afin que le système détecte et signale immédiatement l'influence possible de certains changements de carrière sur d'autres domaines.

DOSSIERS 35515 – 35561 – E.A.

Les faits

Le 25 mars 2021, le SFP a confirmé à Mme Plasschaert que sa date de départ à la retraite la plus proche (= date P) serait le 1er octobre 2021. Toutefois, cette décision a été révoquée le 10 avril 2021. Sa date P a été fixée au 1er mai 2023. Mme Plasschaert se plaint de ce que son diplôme universitaire n'est pas pris en compte pour déterminer la date de pension la plus proche.

Dans mypension, Mme Damien a constaté qu'elle pourrait prendre sa retraite à partir du 1er juin 2021. Mme Damien a donc souhaité obtenir sa pension à partir de cette date et a introduit sa demande de pension en octobre 2020. Le 15 octobre 2020, le SFP a confirmé la date de pension la plus proche. En avril 2021, le SFP a toutefois modifié sa décision. Elle ne pourra finalement obtenir sa pension qu'à partir du 1er mai 2022. Mme Damien estime qu'il n'est pas acceptable que quelque 6 semaines avant la date prévue de son départ à la pension, celle-ci soit reportée, d'autant plus qu'elle avait été confirmée auparavant.

Mme Hobaert se plaint du manque de clarté concernant le montant qu'elle recevrait en cas de pension pour cause de maladie. Bien que cette demande soit distincte des questions discutées ici, il est opportun de mentionner également son dossier ici. L'employeur a inscrit un diplôme d'un an dans son dossier électronique.

Commentaires

Mme Plasschaert a eu 62 ans en juillet 2021. Pour pouvoir prendre sa retraite à 62 ans, elle doit justifier une carrière de 43 ans, où chaque année correspond à au moins 4 mois d'activité ou d'assimilation. A 63 ans, il faut justifier d'une carrière d'au moins 42 ans. A partir de 65 ans, il n'y a plus d'exigence de carrière. Les personnes qui avaient 57 ou 58 ans en 2016 bénéficient encore d'une mesure transitoire dans le régime des fonctionnaires.

On constate que sans la période d'études, à 62 ans (1er août 2021), elle prouve une carrière de 40 ans, soit de 1982 à 2021 (l'année 1981 ne compte que 3 mois d'activité et n'est donc pas comptabilisée).

Un diplôme de licence obtenu après 4 ans d'études qui était nécessaire pour la nomination définitive ou une promotion ultérieure compte toujours pour 12 mois en 2021 en ce qui concerne la condition de carrière². Cela porte sa carrière pouvant être prise en compte pour la fixation de la date P en 2021 à un total de 41 ans. La carrière est donc trop courte pour pouvoir bénéficier de sa pension en 2021.

Compte tenu du fait que Mme Plasschaert a atteint l'âge de 57 ans en 2016, une mesure transitoire³ prévoit qu'elle peut en tout état de cause obtenir sa pension à l'issue d'une période de deux ans de services à compter du moment où elle remplit les conditions de retraite anticipée sur la base de la législation en vigueur au 31 décembre 2015.

En vertu de cette législation précédente, la période de bonification pour diplôme pouvait être entièrement prise en compte dans la condition de carrière. En outre, à l'âge de 60 ans, une personne devait prouver une carrière d'au moins 42 ans. En tenant compte de la bonification complète de son diplôme, Mme Plasschaert pouvait, en vertu de la législation précédente, prendre sa retraite à l'âge de 60 ans (1er août 2019). En raison de la mesure transitoire, elle pouvait prendre sa pension le 1er août 2021.

C'est également la date que le SFP a confirmée le 25 mars 2021 en réponse à sa demande de pension.

Le SFP notifie la date de départ à la retraite la plus proche possible sur la base des données du dossier électronique (Capelo), qui ont été introduites comme telles par l'employeur. Mypension calcule aussi automatiquement la date P et le montant de la pension sur la base des données du dossier électronique.

Ce n'est que lorsque la pension est définitivement calculée que le SFP examine le dossier de plus près. C'est au cours de cette enquête que le SFP a constaté que l'employeur n'avait pas saisi correctement les données relatives à la carrière dans le fichier électronique. En effet, l'enquête du SFP a montré que le diplôme de licence n'était pas une condition nécessaire à sa promotion au niveau A. Par conséquent, elle ne pouvait pas obtenir de bonification de diplôme gratuite.

En effet, le concours pour la fonction était ouvert non seulement aux personnes titulaires d'un diplôme universitaire mais aussi aux personnes n'ayant pas obtenu de diplôme d'enseignement supérieur. La possession d'un diplôme universitaire pouvait donc difficilement être considérée comme une condition nécessaire, même si la possession d'un diplôme de licence permettait au candidat de ne pas avoir à obtenir les diplômes requis pour l'examen (dispense). Bien entendu, cela n'enlève rien au fait que la possession du diplôme universitaire l'ait aidée à passer et à réussir l'examen.

Le 1er avril 2021, le SFP a constaté que les données relatives à la carrière n'étaient pas correctes et a pris une nouvelle décision. Il l'a informée qu'elle ne pourrait pas obtenir sa pension avant le 1er mai 2023 au plus tôt.

L'Ombudsman n'a pas eu d'autre choix que de confirmer la décision du SFP. Avec l'élimination de la bonification pour diplôme de sa carrière, Mme Plasschaert, à 62 ans, ne justifie que de 40 ans de carrière. Le 1er mai 2023, elle prouvera une carrière de 42 ans (4 mois en 2023 donneront une année supplémentaire pour la condition de carrière).

2 Loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public, l'article 36bis stipule que, en ce qui concerne le droit à la pension, la durée de la bonification du diplôme est réduite à partir de 2016. Pour un diplôme obtenu après 4 ans d'études, cette réduction s'élève à 6 mois par année civile. Cela signifie que la durée des études de 48 mois (4 ans) sera réduite de 36 mois en 2021 et que, par conséquent, un diplôme de 12 mois compte toujours pour la détermination de la date P.

3 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, article 5.

L'application de la mesure transitoire n'apporte pas non plus de soulagement à Mme Plasschaert. De fait, sans bonification pour diplôme, elle montre une carrière de 41 ans à 61 ans et aurait pu obtenir la pension de retraite anticipée sous l'ancienne législation. La différence entre l'application de l'ancienne et de la nouvelle législation peut s'élever à 2 ans au maximum, ce qui fait qu'elle pourrait également obtenir une pension anticipée à partir du 1er mai 2023 en application cette fois de la mesure transitoire.

Par souci d'exhaustivité, il convient de préciser ici que Mme Plasschaert n'a introduit sa demande de pension que quelques semaines avant la date de début de sa pension et que la correction de la date P a eu lieu trois semaines après la date P déterminée de manière erronée.

Dans le cas de Mme Damien également, un diplôme mal renseigné par l'employeur a été à l'origine d'une date P erronée dans mypension et d'une confirmation erronée de la date de pension la plus proche possible par le SFP suite à la demande de pension.

L'employeur avait introduit le diplôme d'assistant social (durée des études : 3 ans) dans Capelo. Lors de la détermination initiale de la date de départ à la retraite la plus proche possible, le SFP a repris les données relatives à la carrière telles que saisies par l'employeur. Par conséquent, Mme Damien remplissait la condition de carrière pour obtenir la pension de retraite anticipée au 1er juin 2021.

Toutefois, ce diplôme n'était pas une condition nécessaire pour être nommé. Selon le SFP, l'employeur n'aurait donc pas dû inclure ce diplôme dans Capelo.

Cependant, l'employeur a contesté être à l'origine de la mauvaise information. Il estime qu'il est clair qu'il devait indiquer tous les diplômes dans le dossier électronique, y compris ceux qui n'étaient pas nécessaires pour la nomination définitive.

C'est l'employeur qui doit introduire les données correctes dans le dossier de carrière. Selon la législation régissant le dossier de carrière électronique (loi du 29 décembre 2010 portant des dispositions diverses, article 141) et les instructions administratives, un diplôme ne peut être introduit dans le dossier électronique que si celui-ci était nécessaire pour une nomination ou une promotion ultérieure.

L'article 141 de la loi du 29 décembre 2010 dispose : « Si le diplôme est une condition pour un recrutement ou une nomination ultérieure, l'employeur est tenu de délivrer et de valider une attestation électronique "données relatives au diplôme" pour autant que ces données relatives au diplôme ne doivent pas être reprises dans une attestation électronique "données historiques" ou pour autant qu'un employeur précédent ne doive pas délivrer et valider une attestation électronique pour le même diplôme. (...) »

Instructions administratives : « 5. la ligne des titres et diplômes

Outre les données de carrière proprement dites (prestations, traitements et suppléments de traitement), l'employeur déclarant est tenu de communiquer les données relatives aux diplômes détenus par les employés, à condition que ces diplômes puissent donner lieu à l'octroi d'une bonification de temps dans le calcul de la pension du secteur public.

Les deux conditions minimales pour qu'un diplôme soit pris en compte pour une bonification sont les suivantes :

- *ce diplôme doit être issu d'un enseignement supérieur universitaire ou non universitaire ou d'un enseignement supérieur technique, maritime ou artistique de plein exercice dont le programme complet correspond à des études d'une durée égale ou supérieure à 2 ans ;*
- *la possession de ce diplôme est une condition que l'intéressé devait remplir lors de son recrutement ou lors d'une accession ultérieure.*

Seul l'employeur déclarant est en mesure de déterminer s'il existe un lien entre la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur et le poste que ce salarié occupe ou a occupé. »

Dans le cas de Mme Hobaert, l'employeur a déclaré un diplôme d'un an. C'est également ce qui est indiqué dans l'aperçu de carrière que le SFP a envoyé à Mme Hobaert le 9 juin 2016.

Bien que l'aperçu de carrière mentionne clairement un diplôme obtenu après 1 an d'études, Mme Hobaert n'a pas réagi. Par conséquent, le SFP a considéré que Mme Hobaert avait droit à une bonification pour diplôme gratuite d'un an.

Ce n'est que lorsque Mme Hobaert, dans le cadre de sa demande de régularisation de ses périodes d'études, a signalé le diplôme erroné au SFP que celle-ci lui a demandé de faire rectifier les données via son employeur. En avril 2021, l'employeur a ajusté les données.

Mme Hobaert a obtenu le diplôme d'infirmière brevetée. Ce diplôme, qui relève de l'enseignement secondaire supérieur, ne peut donner lieu à une bonification pour diplôme gratuite.

Conclusion

Dans tous les cas évoqués, l'Ombudsman a dû conclure que l'adaptation des données a eu lieu correctement. Il a dès lors confirmé que le SFP a eu raison de modifier la nouvelle date la plus proche possible ou la régularisation de la période d'études. De fait, le SFP doit appliquer la législation correctement et de la même manière dans tous les cas.

Comme l'adaptation a eu lieu avant la date de prise de cours de la pension (ou avant la finalisation de la demande de régularisation), il n'y a pas encore eu de conséquences juridiques définitives sur le plan de la pension.

Mme Plasschaert rapporte qu'elle a dû revoir ses projets concernant la garde de ses petits-enfants. Elle déclare également dans sa lettre qu'elle a vécu cette situation comme « inhumaine ».

Mme Damien déclare qu'elle était déjà mentalement en mode de retraite complète et qu'elle attendait avec impatience la date de sa retraite, le 1er juin 2021. Lorsqu'elle a appris qu'elle devrait travailler onze mois de plus, cela a eu un impact très négatif sur elle et lui a valu de nombreuses nuits blanches. Elle est très stressée et signale qu'elle doit prendre des médicaments pour cela. Elle déclare également que « ma motivation est en dessous de zéro et que je ne suis pas en mesure de travailler ».

Par conséquent, les plaignants allèguent avoir subi un préjudice moral. Dans un jugement du Tribunal du Travail de Liège, division de Namur (6ème Chambre) du 13 février 2018, le SFP secteur salarié a ainsi été condamné à verser une indemnité pour préjudice moral, le pensionné s'étant trouvé dans une situation désagréable à la suite d'une erreur du SFP.

La réglementation régissant les pensions ne prévoit nulle part l'octroi de dommages et intérêts. Sur cette base, le SFP a déjà déclaré à plusieurs reprises par le passé ce qui suit. Lorsque, dans le cadre d'une médiation, l'Ombudsman pour les pensions a demandé d'envisager l'octroi d'un dédommagement, le SFP a répondu de manière constante que si le dommage n'est pas précisément calculable et limité, il ne paiera un dédommagement que si ce dommage est décidé par un juge. La médiation du service de médiation pour les pensions dans le domaine de l'octroi éventuel de dommages et intérêts pour préjudice moral ne peut donc pas aboutir à un résultat en l'absence de dommages et intérêts précisément calculables.

Dans ce contexte, nous renvoyons le lecteur au Chapitre 2 dans lequel le Médiateur pour les pensions appelle le législateur à développer un cadre juridique qui précise dans quels cas des dommages et intérêts peuvent être accordés sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

La détermination d'une date incorrecte de prise de cours de la pension anticipée ou d'une proposition incorrecte de régularisation de période d'études découle toujours des informations fournies par l'employeur.

Suite aux investigations de l'Ombudsman, le SFP admet qu'un contrôle systématique de l'exactitude des données de diplôme saisies lors de la détermination de la date de pension la plus proche possible n'a pas eu lieu.

En ce qui concerne la décision de la date de prise de cours de la pension la plus proche possible, le SFP nous a confirmé que des instructions claires ont été données au personnel pour vérifier si un diplôme peut être générateur de bonification ou si la durée du diplôme est correcte.

Les plaintes qui ont été examinées montrent que cette étape n'a pas toujours eu lieu de manière approfondie. D'après ce que l'Ombudsman a pu constater, ce contrôle est très minutieux au moment du calcul définitif de la pension.

Malheureusement, dans certains cas, il y a encore beaucoup de temps entre la confirmation de la date de pension la plus proche possible (date P) et l'examen effectif du dossier. Par conséquent, toute erreur dans la date P n'est identifiée que peu de temps avant la date réelle de début de la pension. Cela rend la situation encore plus difficile pour l'intéressé. Il a obtenu une confirmation de la date P lors de sa demande de retraite et se prépare à la retraite, souvent en prenant des vacances en fin de carrière. Si on lui annonce ensuite que sa carrière sera prolongée, cela signifie un stress supplémentaire pour l'intéressé.

Il ne faut pas oublier non plus les conséquences pour l'employeur. En effet, l'employeur a également reçu la confirmation de la date P du SFP et s'en est servi comme base pour recruter du nouveau personnel ou pour organiser la succession en interne.

Selon l'Ombudsman, il serait préférable que le SFP procède à une analyse de carrière plus précise avant de confirmer la date P ou de faire la proposition de régularisation. C'est le seul moyen d'éviter les difficultés évoquées ici et les conséquences difficiles à accepter pour l'intéressé.

Dans ce contexte, il est intéressant de mentionner un jugement du Tribunal de première instance néerlandophone de Bruxelles du 4 janvier 2021 (RG 19/1572/A).

In casu, il s'agissait d'une date de prise de cours incorrecte communiquée au départ, qui a ensuite été rectifiée par le SFP parce que l'intéressé ne pouvait pas bénéficier d'une bonification pour diplôme.

Le Tribunal de première instance de Bruxelles a jugé que la décision finale de prendre en compte, ou pas, des données pertinentes en matière de carrière (comme la prise en compte du diplôme) incombe uniquement au Service fédéral des pensions et qu'il n'incombe ni à l'employeur ni au pensionné de calculer une pension.



*Suggestion : Développer un cadre juridique
pour l'octroi d'un dédommagement
par les Services de pension*

2
C H A P I T R E

Suggestion : Développer un cadre juridique pour l'octroi d'un dédommagement par les Services de pension

Dans ce chapitre, suite à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le SFP a, immédiatement et sans aucune procédure judiciaire, octroyé un dédommagement à un pensionné qui avait subi un préjudice.

Les critères retenus pour procéder à la réparation du préjudice subi sont : une faute indiscutable de la part du service de pension (en l'occurrence, le délai de traitement trop long d'une demande de paiement d'une pension sur un compte bancaire étranger), un préjudice d'un montant plutôt faible (en l'occurrence, 106 euros de frais d'encaissement d'un chèque bancaire international), ainsi qu'un lien de causalité évident entre l'erreur et le préjudice. De ce fait, un recours judiciaire a été évité.

Plus généralement, le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à élaborer un cadre juridique permettant de déterminer les cas dans lesquels un dédommagement peut être envisagé sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

Frais occasionnés en cas de paiement de la pension par chèque - Traitement tardif de la demande de paiement sur compte bancaire - Dédommagement

DOSSIER 35304

Les faits

Mme Claessens vit aux Pays-Bas et demande sa pension auprès de la Sociale Verzekeringsbank aux Pays-Bas. Celle-ci transmet la demande au Service fédéral des Pensions le 8 juin 2020. Elle demande que sa pension prenne cours dès août 2020.

Dans le courant du mois d'août 2020, elle transmet au Service fédéral des Pensions une demande de virement de sa pension belge sur un compte bancaire néerlandais.

Au cours de l'instruction de sa pension, elle contacte le SFP par téléphone à plusieurs reprises. A chaque fois, le SFP la rassure en lui disant que tout est en ordre.

Elle reçoit le premier versement de sa pension (avec effet rétroactif) dans le courant du mois de décembre 2020.

Elle est très surprise de découvrir que ce paiement est effectué par chèque, alors qu'elle avait déjà demandé depuis longtemps que les paiements de sa pension belge soient effectués sur son compte.

En outre, des frais très élevés ont été facturés lors de l'encaissement du chèque émis par la banque J.P. Morgan.

Le 26 janvier 2021, elle demande par e-mail au Service fédéral des Pensions le remboursement de ces frais.

Le 18 février 2021, le SFP lui répond que le formulaire de paiement par virement bancaire, dûment rempli, n'a été réceptionné que le 15 décembre 2020 et qu'à cette date, l'ordre de paiement de la pension

avait déjà été émis. En outre, le SFP précise qu'il n'est pas responsable des frais d'encaissement liés au mode de paiement de la pension.

Mme Claessens trouve inouï que la faute lui soit imputée et se tourne vers le Médiateur pour les Pensions pour une enquête plus approfondie. Elle souligne également qu'elle espère récupérer les frais d'encaissement, faute de quoi elle entreprendra d'autres démarches pour réclamer la compensation de tous les dommages subis.

Commentaires

Mme Claessens s'étonne principalement du fait que le paiement ait été effectué par chèque, alors qu'elle avait déjà introduit une demande de paiement sur compte bien auparavant.

Des frais élevés ont été facturés lors de l'encaissement du chèque de J.P. Morgan. Mme Claessens a clairement prouvé ces coûts au moyen d'une copie de l'extrait de compte concerné. C'est finalement un montant de 1.049,22 euros qui lui a été payé, alors que le montant net de pension s'élevait à 1.155,70 euros !

Lors de l'instruction de sa plainte, l'Ombudsman a également constaté que de nombreux appels téléphoniques étaient mentionnés dans son dossier de pension.

Les échanges lors de ces appels téléphoniques n'ont pas été enregistrés de sorte qu'il n'est pas possible d'en vérifier le contenu. Cependant, au vu du nombre d'appels, on peut sans risque conclure que les choses n'étaient, pour le moins, pas limpides pour elle.

En ce qui concerne le délai de traitement de la demande de pension, l'Ombudsman a constaté qu'il avait été respecté. Le SFP prévoit un délai de traitement de 4 mois pour l'attribution de la pension et un délai de 4 mois pour le paiement, soit 8 mois au total.

La demande de pension a été transmise par la Sociale Verzekeringsbank (SVB) au Service fédéral des pensions le 8 juin 2020. L'ordre de paiement a été donné au cours du mois de décembre 2020.

Au cours de l'enquête, il est apparu que la demande initiale d'effectuer le paiement par virement sur un compte bancaire néerlandais avait été envoyée par lettre au SFP et avait déjà été réceptionnée par le Service fédéral des pensions le 20 août 2020.

S'il apparaît que la demande n'était pas valable car la signature du titulaire de la pension était manquante, la notification de non-recevabilité de sa demande ne lui a été envoyée que le 14 décembre 2020 (soit après quasi quatre mois). Le délai de réponse de 45 jours, tel que prévu par la Charte de l'Assuré social¹, était largement dépassé.

La conséquence malheureuse de cette situation est que le premier paiement de la pension (lire : les arriérés d'août à décembre 2020) a été effectué par chèque.

Elle s'est ainsi retrouvée confrontée à des frais de recouvrement très élevés : sur les arriérés de pension de 1.155,70 euros, 106,48 euros ont été déduits au titre des frais bancaires.

Après avoir réceptionné le 14 décembre 2020, le courriel du SFP (voir ci-dessus) l'informant de ce que la demande de paiement sur compte bancaire n'était pas valable et que les frais liés à ce paiement devaient être supportés par le pensionné², Mme Claessens avait déjà renvoyé le formulaire signé dès le 15 décembre.

1 Art. 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social :
« Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7. Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article. L'information visée à l'alinéa 1er doit indiquer clairement les références du dossier traité et le service qui gère celui-ci. Elle doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations. Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de quarante-cinq jours. »

2 Conformément à l'article 4 de l'Arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par le Service fédéral des Pensions.

Il nous semble évident que si Mme Claessens avait été informée à temps de l'absence de signature sur le formulaire de demande, elle aurait également pu réagir à temps, de sorte que le SFP eût pu introduire le numéro de compte à temps ... également.

En résumé : les frais d'encaissement étaient directement liés au traitement tardif de la demande de virement bancaire du 20 août 2020 et auraient pu être évités si le SFP avait vérifié et traité la demande initiale de virement à temps.

Conclusion 1

Le Service de médiation pour les Pensions a entamé une médiation avec le SFP en lui demandant explicitement de rembourser les frais d'encaissement de 106,48 € à Mme Claessens à titre de dédommagement. Il s'agissait également d'éviter une procédure judiciaire et les coûts qu'elle implique pour le SFP.

Cette solution aurait aussi l'avantage de démontrer une attitude favorable au client de la part du SFP et de tenter de rétablir la confiance de l'intéressée dans le service de pension.

Le Service fédéral des pensions a répondu positivement à notre proposition de médiation. Les frais d'encaissement de 106,48 € ont été remboursés et transférés sur le compte bancaire de l'intéressée.

L'attitude du SFP dans cette affaire témoigne d'un esprit de convivialité et de la reconnaissance de sa propre négligence dans le traitement de la première demande de paiement sur compte du 20 août 2020.

Pour le surplus, cela a permis d'éviter une procédure judiciaire coûteuse et énergivore.

Le Service de médiation pour les Pensions constate que lorsqu'un pensionné indique qu'il a subi un préjudice du fait du traitement, de l'absence de traitement ou du traitement tardif de son dossier par le service de pensions, ce dernier met généralement tout en œuvre pour trouver une solution qui évite d'encrever aggraver le préjudice déjà subi.

Parfois, le service de pensions présente des excuses. Toutefois, lorsque le retraité demande un dédommagement pour le préjudice subi, le service de pensions répond souvent d'un point de vue juridique. On fait valoir qu'un dédommagement ne peut être versé sans base juridique. Le SFP va même plus loin en affirmant que les règles comptables sont strictes et que le service de pension doit prendre soin, en personne normalement prudente et diligente, des deniers publics dont la gestion lui est confiée.

Dans le même temps, le service de pension exprime sa crainte d'un traitement arbitraire et inégal entre les pensionnés.

Il redoute également la création d'un précédent et la promotion d'une culture de demande de dédommagement.

Ces arguments, qui découlent du souci de préserver l'intérêt général, sont justifiés. Le citoyen est donc systématiquement informé de la possibilité qu'il a de s'adresser aux tribunaux pour obtenir une indemnisation. En principe, le SFP n'accorde pas de dommages et intérêts à l'amiable. D'une manière générale, il attend une éventuelle décision de justice à son encontre.

Le Médiateur pour les Pensions note cependant une tendance : les services de pensions accordent malgré tout une compensation dans un plus grand nombre de cas de médiation après l'intervention du Médiateur pour les Pensions. Ceci indique une attitude de plus en plus positive de la part du service de pension concernant la reconnaissance spontanée de sa responsabilité lors de la survenance d'un préjudice et de sa réparation.

Cette approche rencontre les attentes du public qui souhaite que les services de pension répondent de manière appropriée à une demande d'indemnisation lorsqu'elle est justifiée.

Notre collègue, le Médiateur national néerlandais, a déjà analysé cela très finement dans son rapport, publié en 2009³. Il a conclu :

« Au final, le citoyen attend des services publics qu'ils donnent une réponse à sa réclamation qui puisse être perçue comme équitable. Du point de vue du citoyen, les services publics sont les protecteurs des intérêts de tous, y compris des intérêts du citoyen qui dépose une réclamation pour dommages. »

Il recommande donc aux services publics d'éviter autant que possible les procédures judiciaires en optant pour la médiation ou pour une approche individualisée axée sur la résolution du litige, par exemple en accordant une compensation même s'il n'existe pas de base juridique directe pour le faire.

L'Ombudsman partage totalement l'opinion de l'Ombudsman national néerlandais sur ce point.

Comme déjà mentionné dans le Rapport annuel 2012, pages 106 et suiv., le Médiateur pour les Pensions se demande s'il n'est pas nécessaire de mettre en place un cadre juridique permettant explicitement l'octroi d'une indemnité sans décision judiciaire. Ce cadre pourrait se traduire par des principes généraux à respecter lors de l'octroi d'une indemnisation, ou par des dispositions légales claires pour des cas spécifiques.

Enfin, l'Ombudsman souhaite ajouter que la réglementation en matière de pensions prévoit déjà une première situation dans laquelle le service de pensions doit procéder à un dédommagement prenant la forme d'un octroi de pension.

Ainsi, l'article 22 de la loi du 13 décembre 2012 portant diverses dispositions modificatives relatives aux pensions du secteur public dispose que : *« Lorsque une personne a été placée en disponibilité ou en congé préalable à la mise à la retraite par son employeur sur la base d'une décision du SFP dans laquelle la date est fixée à partir de laquelle cette personne réunira les conditions d'âge et de durée de services pour être mis à la retraite conformément à l'article 46 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, la pension peut, en tout cas, prendre cours à partir de cette date. Si à l'expiration de la période de disponibilité ou de congé préalable à la mise à la retraite il apparaît que les conditions relatives à l'âge et à la durée des services ne sont pas remplies, les arrérages de pension sont supportés par le Trésor public jusqu'au moment où ces conditions sont remplies. Toutefois, si la décision visée à l'alinéa premier est basée sur des données inexactes ou incomplètes fournies par l'employeur, le SFP récupère ces arrérages de pension auprès de l'employeur. »*

La personne qui se trouverait dans la situation évoquée ci-dessus ne pourrait légalement pas obtenir de pension tant que les conditions d'obtention d'une pension anticipée ne sont pas remplies. Ce préjudice est compensé par le paiement d'une prestation valant pension à charge du trésor public. Il s'agit d'une sorte de dédommagement.

Le Médiateur pour les pensions invite donc le législateur à élaborer un cadre juridique permettant de déterminer dans quels cas une compensation peut être accordée sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

Conclusion 2

Dans le cadre de sa mission, l'Ombudsman a également demandé au Service fédéral des Pensions si le retard de traitement (près de 4 mois) était dû à un oubli humain ou plutôt à un problème structurel.

Le SFP a répondu que pendant la période précise durant laquelle la demande de paiement sur compte bancaire de Mme Claessens a été réceptionnée (20 août 2020), il y avait un retard général dans le traitement des demandes.

Ce retard a entretemps été résorbé.

De plus, le SFP a mis en route un projet pour assurer un traitement plus efficace des numéros de compte étrangers. Un nouveau workflow « virements » a été créé dans lequel les nouveaux numéros de compte belges et étrangers peuvent être saisis.

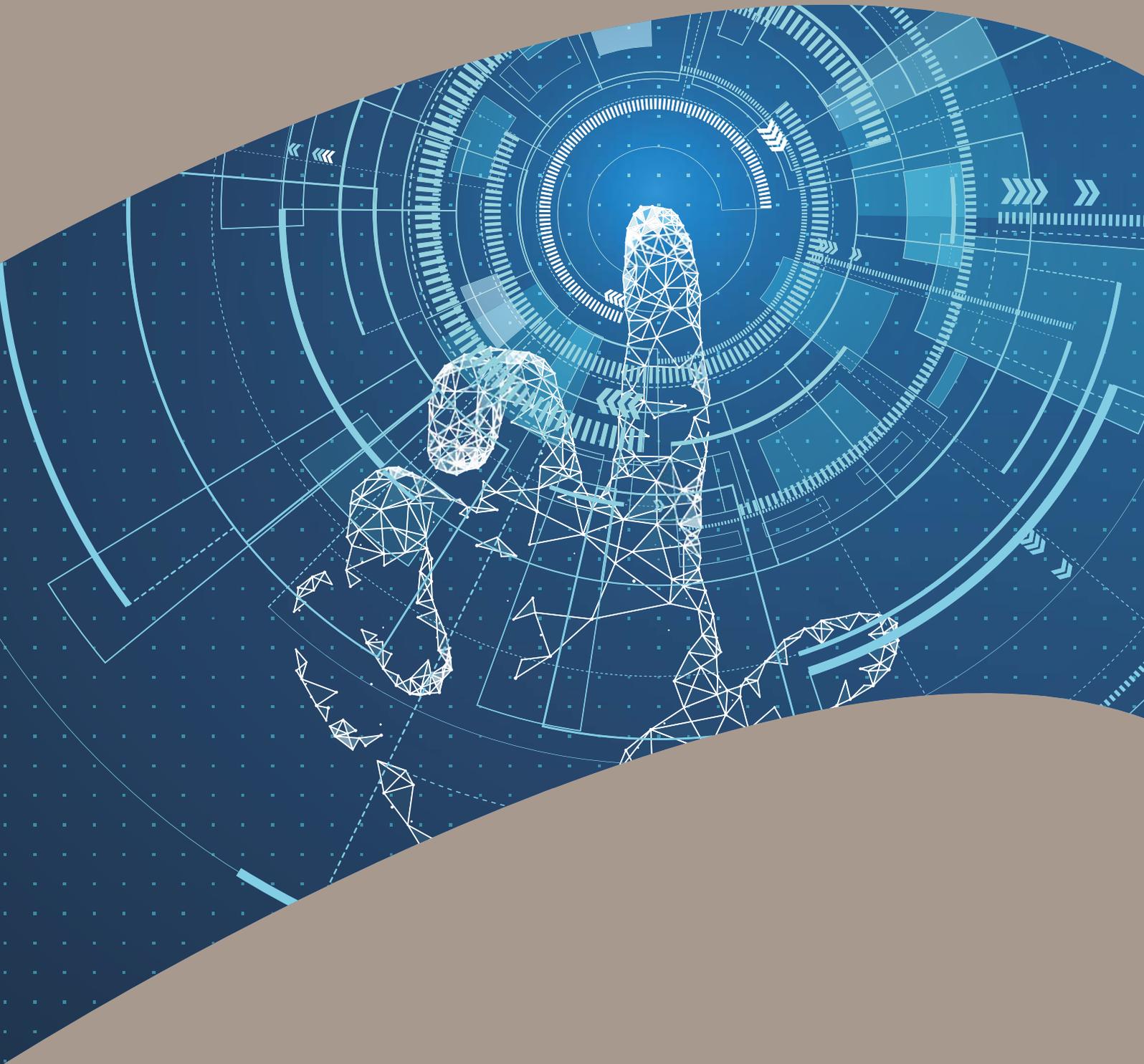
³ "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" - traduction : « Traitement consciencieux des réclamations pour dommages » (Rapport n° 009/135), Médiateur national néerlandais, juin 2009.

L'appel du médiateur a été entendu. Cet appel vise à mettre en place un système de suivi (track and trace)⁴ permettant aux citoyens d'être également tenus informés du traitement de leur demande de transfert vers un nouveau numéro de compte courant. Désormais, le (futur) pensionné recevra deux courriers : un premier accusé de réception confirmant la bonne réception de la demande et le fait que le nouveau numéro de compte a bien été introduit dans les fichiers du SFP et un second courrier lorsque la demande soumise à la banque de virement sur un nouveau compte bancaire, après vérification de l'exactitude des données d'identité, est acceptée ou refusée.

Depuis le 1er janvier 2021, il n'est plus possible d'encaisser un chèque dans une banque néerlandaise. Celles-ci ont cessé d'encaisser les chèques car il s'agit d'un mode de paiement obsolète, susceptible de fraude et dont le traitement, comme le montre cette affaire, est coûteux. Etant donné qu'un chèque n'est plus considéré comme un moyen légal valable de paiement aux Pays-Bas, les banques ne sont dès lors pas/plus tenues d'encore offrir ce service. En conséquence, le SFP a également cessé d'émettre des chèques.

Cela permettra d'éviter de telles situations à l'avenir.

4 Voir Rapport annuel du Service de médiation Pensions 2019, p. 49.



L'informatisation

3
C H A P I T R E

L'informatisation

Alors que par le passé, la pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, on constate que, de plus en plus, le calcul et le paiement des pensions sont automatisés.

Comme cela a déjà été écrit dans les précédents Rapports annuels, cette automatisation présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être enregistrés, l'ordinateur a l'avantage d'être plus précis dans ses calculs qu'un être humain, et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être affectés à répondre au nombre croissant de questions des citoyens.

D'autre part, il convient de noter que, compte tenu de la complexité de la législation sur les pensions et, dans certains cas, de la concomitance de certains faits, des situations très exceptionnelles et presque imprévisibles peuvent se présenter qui ne sont donc pas prévues dans le programme informatique. Dans ces situations exceptionnelles, cela conduit à une décision incorrecte.

La découverte de ces imperfections dans les programmes informatiques exige une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Face à ce nouveau développement, le Service de médiation pensions s'est donc spécialisé dans la détection d'éventuelles erreurs ou imperfections dans les programmes informatiques.

Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas pu, à plusieurs reprises, détecter ces incomplétudes de programmation – qui sont souvent liées au caractère exceptionnel de la situation – et cela même suite à un signalement par le pensionné arguant que la décision prise était incorrecte. Le Service de médiation pour les pensions est parvenu à le faire. Comme dans les Rapports annuels précédents, voici à nouveau quelques exemples rencontrés cette année.

Premier exemple : selon la législation, la pension de survie doit être suspendue lorsque le conjoint survivant se remarie. Toutefois, cette suspension prend fin au décès ou à la dissolution du mariage avec le nouveau conjoint (seulement pour les pensions salariés et indépendants). Pour la réactivation du paiement de la pension de survie du premier conjoint (lorsque celle-ci est plus avantageuse qu'une pension de survie du nouveau conjoint : en effet, c'est la pension de survie la plus avantageuse qui est accordée, soit la pension de survie du premier conjoint, soit celle du second conjoint) après la dissolution du second mariage, le SFP exige, à tort, une nouvelle demande de pension. C'est également, à tort, que la pension de survie n'a été payée qu'à partir du mois suivant la nouvelle demande de pension. Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP ne subordonne plus cette réactivation à l'obligation d'introduire une demande puisque, selon l'interprétation des dispositions légales, le droit à la pension de survie est seulement suspendu et non pas supprimé à partir du mois suivant la dissolution du nouveau mariage. Toutefois, le pensionné doit encore informer le service de pension car le programme informatique ne permet pas de mettre fin automatiquement à la suspension.

Le deuxième exemple concerne la manière dont est informatisé le contrôle par lequel le SFP vérifie si les revenus d'une activité professionnelle d'un retraité dépassent ou non la limite autorisée. Le système de contrôle actuel ne permet pas au SFP en l'occurrence de détecter automatiquement si des arriérés de salaire ont été payés. En effet, les arriérés de salaire ne doivent pas être pris en compte pour déterminer si le revenu professionnel dépasse ou non la limite légale autorisée. Lorsqu'une décision est prise sur la base d'un contrôle automatisé, l'Ombudsman plaide pour un maximum de transparence à l'égard du pensionné, notamment quant à la manière dont ce contrôle a lieu (par exemple sur la base des déclarations Dmfa, et non sur la base des données fiscales) et aux éventuelles imperfections de cette procédure de contrôle.

Le troisième exemple concerne la bonne utilisation des données demandées à un autre service public. Il s'agit d'une plainte dans laquelle la demande de versement d'une pension sur un compte bancaire a été refusée parce que la procédure de vérification automatique a montré que les données d'identité de la personne concernée ne correspondaient pas à celles du titulaire du compte bancaire. L'enquête du Médiateur pour les pensions a révélé que l'intéressé avait effectivement demandé que la pension soit versée sur un compte bancaire dont il était le propriétaire. Les données utilisées dans le cadre de la procédure de vérification de l'identité de la personne, qui selon la procédure de vérification devraient être identiques, se sont avérées inexactes. Par exemple, la date de naissance dont disposait le Service fédéral des pensions (« date de naissance administrative ») n'était pas la même que la date de naissance dont disposait la banque par l'intermédiaire de la commune (« date de naissance déclarée »). Dans ce type de cas, il devrait être possible de s'écarter de la procédure de contrôle standard si cela entraîne des effets indésirables. Le service de pensions doit être conscient de ce que les données disponibles et leur utilisation ne sont qu'un outil et un matériau intervenant dans un processus. Il est de fait possible que des situations se présentent qui ne correspondent pas aux systèmes de détection mis en place. Si un retraité signale un tel problème dans l'échange de données, le service de pension doit l'écouter et chercher lui-même une solution.

Exemple 1 : La programmation de la suspension d'une pension de survie

DOSSIER 34717

Les faits

Mme Widar, une veuve de 50 ans, décrit son problème de pension : « Lorsque j'ai épousé mon second mari, M. Antoine, fin 2008, j'ai perdu la pension de veuve de mon premier mari, M. Lepoint, ce qui était parfaitement normal. Mais lorsque mon second mari est décédé en 2015, j'ai contacté le SFP pour récupérer ma première pension de veuve et elle m'a été refusée car je n'étais pas assez âgée (47 ans et 6 mois). En 2020, un travailleur social m'a conseillé de faire une demande et j'ai ainsi obtenu la pension de survie. Mais sans les arriérés. On m'a dit que j'y avais droit. Pouvez-vous m'aider à les obtenir ? »

Commentaires

Après avoir consulté ce dossier de pension, le Médiateur pour les Pensions fait les observations suivantes.

Après le décès de son premier mari, Mme Widar a obtenu le paiement d'une pension de survie entre 2001 et 2008. En décembre 2008, elle s'est remariée avec M. Lepoint. En conséquence, sa pension de survie n'a plus été versée à partir du 1er janvier 2009.

M. Lepoint, quant à lui, est décédé en janvier 2015. Cependant, la pension de survie du premier mari est restée suspendue, selon le SFP, parce qu'il n'a pas été informé de ce décès via la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Toujours selon le SFP, au moment de la suspension de la première pension de survie, le flux électronique ne comportait pas d'information quant à la raison de cette suspension. De ce fait, le SFP n'a bien évidemment pas été informé du décès du second mari. De plus, en l'occurrence, au moment de son décès, le second mari n'était pas pensionné auprès de SFP.

En août 2016 et en octobre 2016, Mme Widar a contacté le SFP par téléphone pour vérifier si elle pouvait à nouveau prétendre à une pension de survie. Selon la plaignante, les informations qu'elle a reçues à cette occasion l'auraient découragée de demander une pension.

Après avoir repris contact avec le SFP au début de l'année 2020, Mme Widar a décidé le 25 février 2020, au vu des informations reçues à l'époque, d'introduire finalement une nouvelle demande de pension de survie auprès du SFP.

À la suite de cette demande, la pension de survie de son premier mariage a été remise en paiement à partir du 1er mars 2020. Ici, le SFP applique la règle générale sur la date de prise de cours de la pension, selon laquelle la pension commence à courir le premier jour du mois suivant le mois de la demande.

Toutefois, Mme Widar demande au SFP d'examiner la possibilité d'accorder à nouveau la pension de survie à partir du décès du second conjoint.

Le SFP refuse d'accorder un effet rétroactif puisqu'aucune demande n'a été introduite. Par ailleurs, le SFP indique que dans le dossier de pension électronique, en 2016, il n'est pas fait mention d'informations fournies de manière incorrecte par le SFP (ou du moins que le contraire ne peut être démontré). Ceci est confirmé le 19 juin 2020.

Un mois plus tard, la plaignante a contacté le Médiateur afin de faire examiner en détail les raisons du refus du droit à la rétroactivité.

Remarques

L'Ombudsman a lu attentivement la version néerlandophone de l'article 19 § 1 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés qui dispose que : « *Het genot van het overlevingspensioen wordt geschorst wanneer de langstlevende echtgenoot hertrouwt. (...)* ».

Selon le Médiateur, une suspension de la jouissance ne constitue pas une cessation du droit. Selon lui, le paiement de la pension de survie accordée pour le premier conjoint devrait être réactivé car cette pension de survie est plus élevée que la pension de survie accordée pour le second mariage. En effet, le dictionnaire juridique¹ définit le terme « suspension » comme suit : « cessation momentanée ». Le mot « jouissance » fait référence au « paiement » de la pension de survie.

La version francophone de ce même article 19, § 1er de l'arrêté royal n°50 est quant à elle formulée ainsi : « *La jouissance du droit à la pension est suspendue lorsque le conjoint survivant se remarie. (...)* » La question se pose donc de savoir comment les termes « *la jouissance du droit* » doivent être interprétés.

Selon le Médiateur, la pratique actuelle du SFP, quelle qu'elle soit, n'est donc pas conforme aux dispositions légales applicables : en exigeant que le pensionné introduise une demande de pension, le SFP ajoute une condition et considère qu'il n'est plus question de suspendre mais de mettre fin à la pension de survie. Dès lors, selon l'Ombudsman, la pension de survie ne devrait pas commencer à courir à partir du mois suivant la demande, mais, bien au contraire, devrait déjà être remise en paiement dès le mois suivant la dissolution du nouveau mariage.

En outre, l'article 20 de l'arrêté royal n° 50 stipule que : « *Le conjoint survivant qui a été uni par des mariages successifs à des travailleurs salariés appelés à bénéficier du présent arrêté, ne peut obtenir que la plus élevée des prestations de survie auxquelles il aurait droit.* » Toutefois, le second conjoint n'ayant jamais exercé d'activité professionnelle, aucune pension de survie ne peut lui être accordée.

L'Ombudsman a fait part au SFP de son analyse à propos de la suspension de la pension de survie.

Le SFP a répondu le 9 novembre 2020 :

« *Nous avons accepté que l'article 19 de l'arrêté royal 50 soit interprété en ce sens que le paiement de la pension de survie est suspendu (et non le droit à une pension), de sorte que le paiement peut ensuite être repris à partir du premier jour du mois suivant le décès du conjoint avec lequel le survivant s'est remarié.*

Sur cette base, l'exigence selon laquelle l'intéressée doit demander une pension de survie pour mettre fin à la suspension de son droit revient à ajouter une condition supplémentaire non prévue par notre réglementation.

Étant donné que, selon les informations dont nous disposons, [le second conjoint] n'exerçait pas d'activité professionnelle de salarié (ni comme indépendant, ni comme fonctionnaire), seul un contact concluant de l'intéressée est à même de nous informer du décès de son second conjoint et ainsi de mettre fin à la suspension de son droit à la pension de survie de son premier conjoint.

Il ressort de l'analyse du dossier que les informations relatives au décès [du second conjoint] ont été suffisamment établies dans la demande de pension de survie présentée par Mme Widar le 25 février 2020.

¹ www.larousse.fr.

En conséquence, Mme Widar pourra percevoir sa pension de survie à compter du 1er février 2015, c'est-à-dire dès le premier jour du mois suivant le décès du [second conjoint], toutes les autres conditions de paiement devant évidemment être vérifiées.

Une nouvelle décision sera portée à la connaissance de l'intéressée. ».

Conclusion

Suite à la médiation de l'Ombudsman, le SFP a revu sa position pour ce dossier. En outre, il a adapté en conséquence sa pratique administrative pour les cas similaires.

La nouvelle approche du SFP garantit que le droit à une pension de survie du chef du premier conjoint (après que ce droit ait été suspendu en raison d'un nouveau mariage avec un second conjoint) lors de la dissolution du mariage avec le second conjoint par divorce ou décès², et lorsque ce droit à pension de survie est supérieur à celui du chef du second conjoint, devrait pouvoir être rétabli sans qu'il soit nécessaire d'introduire une nouvelle demande.

Le 12 novembre 2020, le SFP a notifié à Mme Widar l'octroi d'une pension de survie d'un montant de 17.328,45 euros bruts par an avec effet au 1er février 2015.

Des arriérés de paiement d'un montant de 92.684,88 euros pour la période du 1er février 2015 au 29 février 2020 lui ont été versés vers le 23 décembre 2020.

Mme Widar a également perçu 21.729,38 euros d'intérêts légaux en application de la Charte de l'assuré social.

Il est important de noter que, compte tenu de la programmation actuelle, le SFP n'est pas automatiquement informé de la raison de la suspension de la pension de survie du premier conjoint décédé parce que rien n'est mentionné dans le flux qui provoque cette suspension. Ce type de dossiers ne pourrait être traité d'office que si le premier flux mentionnait bien la raison de la suspension.

Si la raison de la suspension est un remariage, le SFP doit créer une mention dans un flux lorsque le (second) conjoint décède d'une personne dont une/la précédente pension de survie a été suspendue. Tant que cette mention ne sera pas programmée et intégrée dans un flux, la seule solution serait que le conjoint survivant prenne lui-même contact avec le SFP afin de rouvrir son dossier.

Suite à l'intervention de l'Ombudsman, le SFP a accepté de considérer que les termes « la suspension de la jouissance d'une pension de survie » doivent être interprétés dans le sens de « la suspension du paiement de la pension de survie ».

Toutefois, il reste nécessaire que le pensionné manifeste son intention d'obtenir la remise en paiement de sa pension de survie.

Toutefois, conformément à l'article 21 quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, l'obligation de signaler tout changement d'état civil a déjà été presque totalement supprimée depuis le 1er janvier 2006 puisque le pensionné est dispensé d'informer le SFP de tout changement des données d'identification du Registre national, à condition que ce changement ait été communiqué à l'administration communale compétente.

Étant donné que le SFP dispose d'un cadre légal pour utiliser les données contenues dans le Registre national par le biais de la Banque-Carrefour, il est recommandé, vu le principe du « only once », de recourir aux services du Registre national au lieu de demander les données concernées au pensionné.

En invoquant le besoin d'un signal de la part du pensionné, le SFP augmente en effet le risque de ne pas bénéficier de ses droits, fût-ce de manière temporaire voire, dans le pire des cas, de manière définitive. De fait, la notification du décès par le conjoint survivant exige qu'il connaisse bien ses droits.

Compte tenu de la complexité de la loi, ce n'est souvent pas le cas. Cela crée rapidement une inégalité entre les citoyens qui ont une meilleure connaissance de la législation sur les pensions et savent

² Dans le régime des fonctionnaires, la pension de survie du premier conjoint n'est rétablie qu'après le décès du deuxième conjoint.

comment faire valoir leurs droits, et ceux qui n'en ont pas, ce qui inclut certainement les membres les plus faibles de notre société.

L'objectif de la pension de survie, à savoir assurer un revenu de remplacement en cas de décès du conjoint, le revenu familial étant lui-même réduit du fait du décès, risque de ne pas être atteint dans certains cas (fût-ce temporairement).

Mais d'autre part, il convient de noter qu'une demande de pension introduite par le conjoint survivant - ou du moins une manifestation du conjoint survivant afin que le SFP puisse préciser qu'une telle demande de pension de survie est nécessaire - est indispensable dans certains cas pour épuiser tous les droits auxquels le pensionné peut prétendre.

En supposant que le second conjoint n'ait pas encore bénéficié d'une pension mais qu'il ait bien exercé une activité professionnelle permettant de bénéficier d'une pension de survie plus élevée que celle accordée sur la base de droits dus au premier conjoint, une demande de pension est toujours nécessaire au décès du second conjoint, selon la législation actuelle, afin d'obtenir cette pension de survie plus élevée.

Lorsque la pension de survie du second conjoint est plus avantageuse que celle du premier conjoint, mais que le second conjoint est déjà pensionné, dans ce cas, aucune demande n'est requise, et cette pension de survie plus favorable est automatiquement attribuée à partir du mois suivant le décès du second conjoint.

Pour le conjoint survivant, il n'est donc pas toujours évident de savoir quand une demande de pension est nécessaire après la suspension d'une pension de survie.

Dans ce contexte, l'Ombudsman invoque également l'avis du Conseil consultatif flamand du 1er octobre 2012³ qui indique que de nombreuses personnes âgées ne connaissent pas ou connaissent insuffisamment leurs droits. C'est pourquoi, selon cet avis, il convient d'opter pour un élargissement de l'octroi automatique des droits.

L'article 8 de la loi du 11 avril 1995 établissant la « Charte » de l'assuré social stipule que les prestations sociales doivent être accordées automatiquement chaque fois que cela est matériellement possible. Toutefois, le Roi doit déterminer ce qu'il faut entendre par « matériellement possible ».

Le Médiateur pour les Pensions demande donc au pouvoir exécutif de prévoir que l'examen d'office de la pension de survie la plus avantageuse en cas de décès du second conjoint soit attribuée au conjoint survivant, qu'il s'agisse d'un travailleur salarié, d'un travailleur indépendant ou d'un fonctionnaire, lorsqu'un conjoint survivant peut prétendre à une pension de survie auprès de plusieurs bénéficiaires.

En ce qui concerne la question de la date de prise de cours de cette pension, l'Ombudsman renvoie à son analyse dans le Rapport annuel 2015 à la page 82. Il y posait la question de savoir si la date de début de la pension de survie d'une personne qui travaillait encore au jour du décès ne devrait pas dépendre du régime dans lequel il travaillait au jour de son décès.

Désormais, la date de prise de cours de la pension de survie dans le secteur public pour une personne décédée qui était encore en activité le jour du décès est le premier jour du mois suivant le décès (le traitement du fonctionnaire lui est encore payé pour le mois du décès).

La date de prise de cours de la pension de survie pour une personne décédée qui travaillait encore comme indépendant ou comme salarié est le premier jour du mois du décès (puisqu'elle ne génère plus de revenus après son décès).

Ainsi, un problème se pose en cas de décès pendant une période d'activité en qualité de travailleur salarié ou indépendant entamée sur la fin après une longue carrière auprès d'une autorité publique : dans ce cas, le conjoint survivant ne peut obtenir pour le mois du décès qu'une pension de survie, à la hauteur de la courte carrière du défunt dans ce dernier régime.

3 Voir <https://docplayer.nl/13333857-Vlaamse-ouderenraad-advies-2010-2-armoede-bij-ouderen-vlaamse-ouderenraad-vzw-1-oktober-2010-koloniens-traat-18-24-bus-7-1000-brussel.html> p.4.

Exemple 2 : Travailler en complément d'une pension : contrôle automatisé sur la base de la déclaration Dmfa : appel à renseigner la manière dont le contrôle est effectué ainsi que les imperfections éventuelles du contrôle automatisé

DOSSIER 35598

Ce dossier, dont les faits ainsi qu'une analyse de la manière d'agir lors de la notification d'une dette de pension se trouvent dans le Chapitre « Indus », montre que la manière dont est informatisé ce contrôle du dépassement ou non de la limite autorisée par les revenus d'une activité professionnelle d'un pensionné ne permet pas au SFP de détecter automatiquement si des arriérés de salaire ont été payés. En effet, les arriérés de salaire ne sont pas pris en compte pour vérifier si le revenu professionnel dépasse ou non la limite légale autorisée.

Dans le cas d'un contrôle d'une activité professionnelle autorisée, le Service fédéral des pensions utilise les données d'un autre service public : la déclaration Dmfa introduite auprès de l'Office national de sécurité sociale. Cela en améliore l'efficacité.

Ceci débouche également dans la plupart des cas sur un meilleur service (notamment via un contrôle plus rapide du dépassement des montants limites autorisés) de sorte que le pensionné est informé plus rapidement en cas de dépassement et peut prendre les mesures nécessaires pour réduire ses revenus professionnels à l'avenir afin qu'ils ne dépassent plus la limite autorisée.

En outre, la procédure évite à la plupart des pensionnés de devoir encore procéder à une déclaration de cette activité.

Or, dans ce cas, le pensionné est victime du fait que, pour certaines situations exceptionnelles (arriérés de salaire), le flux informatique créé par le service de pension vers la déclaration Dmfa ne permet pas d'établir que des arriérés de salaires ont été payés et que ceux-ci dès lors ne peuvent pas être pris en compte.

Afin d'éviter que le pensionné ne soit victime d'un processus décisionnel hautement automatisé, le service de pension doit soigneusement définir la finalité de l'utilisation des données collectées par d'autres organismes publics : par exemple, il doit être clairement établi au préalable dans quelles situations les données utilisées peuvent ou non être utiles.

Il ressort de l'instruction 378 du 3 juillet 2013 que le Service fédéral des pensions a fait cette démarche et est donc conscient que les arriérés de primes, de traitements et de salaires ne peuvent pas être identifiés automatiquement. Dans cette note, le SFP conclut donc que la charge de la preuve en la matière incombe au pensionné.

En bref, face à cette lacune du système, c'est au pensionné à prouver qu'il a raison.

Tout le monde n'est pas capable de le faire. Certainement pas les groupes les plus vulnérables de notre société.

Le plus gros problème est que les retraités ne sont pas conscients de cette lacune en matière de contrôle. Afin de remédier à cette situation, le Médiateur pour les pensions appelle à la transparence en matière de contrôle informatisé. Seule la transparence peut contribuer à garantir les droits des retraités. De cette façon, la création d'une « boîte noire » dont on ignorerait le fonctionnement interne est évitée.

Le Médiateur pour les Pensions plaide donc pour que les services de pension mentionnent la manière dont le contrôle a lieu (en l'occurrence sur la base de la déclaration Dmfa au lieu des données fiscales) ainsi qu'une mention des imperfections dans la procédure de contrôle.

Cet appel du Médiateur pour les pensions est conforme à une déclaration du 17 mars 2021 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur les risques de la prise de décision informatisée en matière de sécurité sociale⁴. Nous citons cette déclaration :

⁴ https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a1cb9a.

« Le Comité des ministres du Conseil de l'Europe, lors de sa 129e Session (Helsinki, 17 mai 2019), a reconnu une fois de plus l'importance des droits sociaux sur tout le continent. Cela reste d'autant plus pertinent dans les circonstances actuelles, lorsque les droits sociaux deviennent affectés par l'utilisation des systèmes de prise de décision déployés par les autorités publiques et reposant sur l'intelligence artificielle (IA) ou l'apprentissage automatique.

Les systèmes de prise de décision assistés par ordinateur ou reposant sur l'IA peuvent offrir des avantages, sous la forme d'un service amélioré et plus rapide pour les individus. Ces systèmes peuvent également réduire les coûts administratifs, accroître la transparence, aider à la détection des anomalies ou des fraudes et réduire le risque de corruption. Toutefois, la technologie peut intégrer un « code » sur lequel il est possible de s'appuyer pour prendre des décisions qui, en fonction de ses caractéristiques ou de ses processus d'entraînement, pourraient être susceptibles de réduire les droits et avantages des personnes, ou de les en priver à tort, empiétant ainsi sur la jouissance de leurs droits sociaux humains. Si l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique présentent des avantages pour le système, il faut s'assurer que les applications publiques sont équitables et que les valeurs éthiques sont appliquées pour tous sans causer de disparité en matière de cohésion sociale.

Un développement non réglementé de ces systèmes de prise de décision assistée par ordinateur ou automatisée, associé à un manque de transparence et à un contrôle public insuffisant dans le cadre de leur utilisation par l'administration des services sociaux, constitue des risques. De tels systèmes peuvent, s'ils ne sont pas développés et utilisés conformément aux principes de transparence et de sécurité juridique, amplifier les préjugés et accroître les risques. Cela peut entraîner un impact négatif plus grand pour les membres de la communauté qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité. Dans ces circonstances, ils peuvent reproduire des schémas de discrimination bien ancrés, y compris à l'égard des femmes, et peuvent affecter les personnes occupant des emplois peu qualifiés et mal rémunérés.

Des décisions automatisées biaisées et/ou erronées peuvent entraîner un dénuement immédiat, une extrême pauvreté ou même la perte de logement, et ainsi causer un préjudice, grave ou irréparable, aux personnes concernées. »

En conclusion de cette déclaration, le Comité des Ministres attire donc l'attention des Etats membres sur deux points importants :

- Premièrement : « la nécessité de veiller à ce que les systèmes de prise de décision assistée par ordinateur ou reposant sur l'IA soient développés et mis en œuvre conformément aux principes de sécurité juridique, de légalité, de qualité des données, de non-discrimination, et de transparence »,
- et deuxièmement : « une approche proactive visant à garantir que les personnes concernées par des décisions assistées par ordinateur ou reposant sur l'IA dans le domaine des services sociaux, en particulier les personnes en situation d'extrême pauvreté ou de vulnérabilité, puissent effectivement faire valoir leurs droits et demander réparation. À cet égard, une explication adaptée au contexte et au public spécifiques devra être fournie aux personnes concernées. Cette explication devrait au moins fournir les éléments nécessaires pour permettre à une personne de comprendre et de contester une décision qui a été informée ou prise par un système d'IA et qui affecte sa situation juridique ou sa vie de manière substantielle ».

Exemple 3 : Utilisation correcte de données demandées à un autre service public

DOSSIER 35463

Les faits

Le 6 avril 2021, Mme El Morabet se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions du fonctionnement du Service fédéral des Pensions : plus précisément, du non-traitement de sa demande de paiement sur un compte courant belge. Elle le formule comme suit : « C'est une situation étrange, j'ai un compte courant à mon nom personnel mais le Service fédéral des Pensions refuse d'accepter ma demande de paiement sur ce compte ».

Elle précise que cela est apparemment dû à la différence entre la date de naissance figurant sur sa carte d'identité et la date prise en compte par le Service fédéral des Pensions.

Elle a déjà essayé par différents canaux (institution financière, administration communale, etc...) de faire rectifier cette situation, sans résultat positif toutefois.

Elle indique que cette plainte auprès du Service de médiation pour les Pensions est son dernier recours et demande l'aide du Médiateur.

Commentaires

La pratique du SFP concernant une demande de transfert vers un compte courant est entièrement automatisée et se déroule comme suit.

Lorsqu'un pensionné demande au SFP de payer sa pension sur son compte courant, le SFP envoie une demande automatisée au siège central de la banque concernée pour confirmer que le numéro de compte est bien ouvert au nom du pensionné.

La banque concernée se base alors sur la lecture de la carte d'identité qui a été utilisée pour ouvrir le compte courant. Si les données personnelles ne correspondent pas à celles détenues par le SFP, la demande est également rejetée automatiquement par la banque.

C'est ce qui s'est passé dans la situation de Mme El Morabet.

La raison en est que les données dont dispose l'institution financière en question, proviennent de la lecture de la carte d'identité de Mme El Morabet (qui reprend la date de naissance enregistrée par la commune) (1er janvier 1944), et ne sont pas identiques à celles utilisées par le Service fédéral des Pensions, à savoir la date de naissance administrative (1er juillet 1944).

La loi sur les pensions⁵ prévoit expressément que « *L'Office national des Pensions (lire : le Service fédéral des Pensions) est tenu de s'adresser au Registre national des personnes physiques pour obtenir les informations visées à l'article 3, alinéas 1er et 2, de la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques ou lorsqu'il vérifie l'exactitude de ces informations. Le recours à une autre source n'est autorisé que dans la mesure où les informations nécessaires ne peuvent pas être obtenues auprès du Registre national. Les informations visées à l'alinéa 1er, obtenues auprès du Registre national des personnes physiques et consignées sur une fiche d'identification versée au dossier, font foi jusqu'à preuve du contraire.*

Lorsque la preuve du contraire, visée à l'alinéa 1er, est admise par l'Office national (lire : le Service fédéral des Pensions), celui-ci communique le contenu des informations ainsi acceptées, à titre de renseignement, au Registre national des personnes physiques en y joignant les documents justificatifs ».

Dans le Registre national, cependant, seule l'année de naissance est connue et enregistrée ; le jour et le mois de naissance ne le sont pas.

Toutefois, une note de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale adressée au Collège des Administrateurs-généralistes des institutions publiques de sécurité sociale - et donc aussi au Service fédéral des pensions - suggère ce qui suit dans de tels cas : « *Si au moins l'année de naissance peut être démontrée, la commune peut, à la demande de l'intéressé, enregistrer cette date de naissance « déclarée » sans qu'elle soit prise en compte pour la détermination de la structure du numéro national attribué. Selon les dispositions de l'article 5, paragraphe 1, de l'AR du 3 avril 1984 relatif à la composition du numéro d'identification des personnes inscrites au Registre national des personnes physiques, dans ces cas, les six premières positions contiendront l'année de naissance et quatre « zéros ».*

Le deuxième paragraphe du même article stipule en outre que, lorsque les possibilités du numéro d'ordre sont épuisées, le sixième chiffre de la date de naissance sera augmenté d'une unité lors du nouvel enregistrement, et en même temps l'enregistrement dans le numéro d'ordre recommencera à son début.

Pour une gestion correcte de leurs dossiers, comme la détermination du début et de la fin des droits, des périodes de paiement, etc ..., la plupart des institutions de sécurité sociale ont besoin d'une date de naissance complète.

⁵ Art. 19 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, M. B. 16 janvier 1968, tel que modifié par l'article 1 de l'Arrêté Royal du 8 août 1997.

Pour les numéros de registre national dont la structure est incomplète, et éventuellement pour les numéros du registre bis, des dates de naissance fictives sont utilisées, telles que le 1er janvier, le 30 juin ou le 1er juillet. Il existe donc une demande claire au sein de ces institutions pour l'utilisation d'une date uniforme, ce qui, à l'avenir, empêcherait les citoyens d'être désavantagés par l'utilisation aléatoire d'une date de naissance fictive par différentes administrations. Toutefois, afin d'éviter l'enregistrement d'une date fictive dans la zone « date de naissance », il est proposé d'utiliser la notion de « date administrative de naissance » au sein du réseau des institutions de sécurité sociale, fixée uniformément au 1er juillet de l'année de naissance concernée. »

Conformément à cette note, le Service fédéral des Pensions a donc retenu le 1er juillet 1944 comme date de naissance administrative pour l'intéressée.

Or, la carte d'identité lue par la banque indique la date de naissance telle qu'elle a été enregistrée par la commune de résidence.

Il en est résulté que la demande de paiement sur compte bancaire n'a pas été acceptée lors du contrôle effectué au siège central de l'institution financière de Mme El Morabet et le SFP a notifié un refus du paiement sur compte à l'intéressée.

Conclusion 1

Les services de pensions se digitalisent à un rythme rapide. Données et algorithmes sont de plus en plus utilisés, par exemple pour l'automatisation des décisions. Cela profite évidemment à l'efficacité du service presté. De plus en plus, les données collectées par l'un des services publics sont partagées avec d'autres services publics.

Cet échange permet très souvent au pensionné de lui éviter des démarches administratives. Par exemple, dans la procédure décrite, le citoyen ne doit plus se rendre à sa banque pour faire remplir des documents prouvant que le compte bancaire sur lequel il souhaite percevoir sa pension est bien ouvert à son nom personnel.

Toutefois, cela ne devrait pas entraîner d'effets indésirables. Le pensionné ne doit pas devenir la victime de cette automatisation. Lorsqu'il utilise des données collectées par d'autres institutions gouvernementales, le service de pensions doit soigneusement définir leur finalité : par exemple, il doit être clairement établi au préalable pour quelles situations les données utilisées peuvent ou non être utiles. Bien entendu, il convient d'avoir conscience du fait que tous les problèmes potentiels ne peuvent être identifiés à l'avance et donc être exclus.

Mais il est alors crucial que les problèmes soulevés par le pensionné soient immédiatement traités.

Pour information, l'Ombudsman national néerlandais a récemment procédé à une étude sur cette problématique, intitulée : « Un citoyen n'est pas un ensemble de données : Vision de l'ombudsman sur l'utilisation appropriée des données et des algorithmes par les services publics »⁶.

Bien que le service de pensions ait reçu une indication de la part du plaignant que quelque chose n'allait pas, cela n'a pas déclenché d'enquête plus approfondie sur ce qui n'allait pas ni d'intervention dans le flux de données.

L'intéressée s'était exprimée ainsi : « *Après des mois d'appels et de courriels avec le service de pensions, je suis arrivée à la conclusion que le service de pensions ne se comporte pas comme une autorité prudente et diligente. S'obstiner à refuser une date malgré le fait que le service sait qu'en conséquence je n'obtiendrais pas le paiement de ma pension sauf avec une assignation postale, en période de corona et cela à mon âge. »*

La confiance des citoyens dans l'action des services publics est l'un des fondements de notre État de droit. Afin de garantir cette confiance, il est nécessaire d'être ouvert aux commentaires des citoyens lorsqu'ils soulèvent des problèmes. De fait, le Service de pensions doit prendre ses responsabilités lorsqu'il utilise les données d'autres organismes publics.

⁶ Rapport numéro 2021/021 du 2 mars 2021 de l'Ombudsman national néerlandais : voir : https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/DEF%202.0%20Rapport%20E2%80%93%20Een%20burger%20is%20geen%20dataset_o.pdf. Cette étude a été réalisée sur la base de recherches documentaires et d'entretiens avec des citoyens (la question centrale étant : « Qu'est-ce que vous, en tant que citoyen, trouvez important dans l'utilisation correcte des données et des algorithmes par le gouvernement ? »).

En ouvrant un dialogue avec les plaignants, le Service de pensions a l'occasion de se faire une idée des erreurs possibles dans le système. Le fonctionnaire qui réceptionne le signal donné par le plaignant doit être capable de reconnaître qu'il y a un effet indésirable. Cela nécessite une culture organisationnelle dans laquelle les fonctionnaires disposent de l'espace professionnel nécessaire et osent s'écarter des routines du système afin de proposer des solutions sur mesure, si nécessaire.

Lorsqu'une telle plainte est signalée au Service de pensions, celui-ci doit être conscient du fait que l'utilisation des données n'a qu'une fonction de soutien dans un processus d'automatisation, tout en ayant à l'esprit qu'il y aura toujours des situations qui ne rentrent pas dans tous les paramètres des systèmes mis en place. Il doit être possible de s'écarter du mode opératoire standard lorsque cela entraîne des effets indésirables. Il doit être possible d'appuyer sur un bouton « Arrêt ». Il doit y avoir une place pour la personnalisation afin d'offrir une solution au cas ponctuel.

Par ailleurs, le Service de pensions doit également être en mesure de fournir au citoyen une explication sur l'origine des données utilisées.

Comme il nous semblait clair que le compte courant était bien au nom de la plaignante, le Médiateur a consulté le SFP et lui a demandé de proposer une solution.

À la suite de cette intervention, le SFP a contacté la banque de l'intéressée, cette fois non pas via une procédure automatisée mais par e-mail. Il a indiqué qu'il pouvait effectivement y avoir une différence de dates de naissance.

L'institution financière a répondu par e-mail qu'il s'agissait bien du compte courant au nom de Mme El Morabet et, par la suite, le SFP a saisi manuellement le numéro de compte (alors qu'il aurait été automatiquement rejeté) dans ses fichiers de paiement.

L'intervention du Médiateur dans ce dossier de paiement a permis de trouver une solution.

Conclusion 2

Mais bien sûr, cela n'a pas résolu le problème structurel des différentes dates de naissance.

La date de naissance administrative qui, suivant la note de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale au Collège des Administrateurs-généraux des institutions publiques de sécurité sociale, est utilisée par le service de pensions en l'absence de preuve effective du jour et du mois de naissance basée sur des actes ou documents authentiques (soit le 1er juillet 1944), ne correspond pas à la date de naissance « déclarée » qui peut être enregistrée par la commune à la demande de l'intéressé (soit le 1er janvier 1944).

Comme dans cette situation, cela peut entraîner des conséquences désagréables pour l'intéressé. Dans la situation de Mme El Morabet, il a effectivement été possible d'obtenir une solution pragmatique, mais on peut imaginer que cela pourrait également causer des problèmes plus graves, tant dans le domaine des pensions que dans d'autres domaines de la sécurité sociale.

Il suffit de penser, par exemple, à l'éventuelle date de début de la pension. En effet, pour déterminer la date de début d'une pension, la date de naissance est un facteur déterminant.

Il est plus qu'imaginable que l'absence de certitude d'une date de naissance pourrait causer des problèmes dans d'autres institutions publiques de sécurité sociale.

Le Médiateur pour les Pensions n'est pas compétent pour enquêter sur cet aspect de la plainte, à savoir la divergence entre la date de naissance déclarée et la date de naissance enregistrée auprès de la commune d'une part, et la note de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale suggérant aux institutions de sécurité sociale d'utiliser la date de naissance administrative d'autre part.

Cet aspect de la plainte a été transmis au Médiateur fédéral, qui est compétent pour le traiter. Cependant, c'est certainement aussi le rôle du Service des pensions de soulever le problème auprès de l'organe qui donne les instructions aux communes (SPF Intérieur) ... sans l'intervention du Médiateur pour les Pensions. Le Service de pensions devrait, après avoir été alerté par le pensionné, détecter et corriger ces erreurs en coulisse.



*Le principe du
« digital-by-default »*

4
C H A P I T R E

Le principe du « digital-by-default »

Ce Chapitre traite du principe du « digital by default » (c'est-à-dire du « choix de la voie numérique par défaut »), selon lequel toutes les procédures doivent être standardisées et informatisées par défaut. Dans le même temps, il est garanti que les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences numériques limitées. Ce principe est prôné par le gouvernement et est donc également suivi par le Service fédéral des pensions. Ainsi, depuis 2021, le SFP a fait le choix de poster les fiches fiscales dans mypension et de n'envoyer une fiche fiscale sous forme papier par la poste que lorsque le pensionné en a vraiment besoin. Selon le SFP, l'envoi d'une fiche fiscale à un pensionné qui peut de toute façon consulter les montants de pension que le SFP a communiqués à l'administration fiscale sur sa déclaration numérique précomplétée ou sur la proposition papier de déclaration simplifiée est inutile. Le SFP envoie de fait les informations fiscales utiles relatives à la pension directement au fisc. Cela signifie que 2,5 millions de fiches ne doivent donc plus être envoyées par la poste. Avant toute chose, c'est bon pour l'environnement : environ 40 arbres par an sont ainsi sauvés. De plus, cela évite une dépense inutile. En revanche, les personnes qui continuent d'envoyer leur déclaration fiscale sur papier reçoivent toujours une fiche fiscale par la poste de la part du SFP. En bref, c'est un progrès. Cependant, le Médiateur pour les Pensions a réceptionné de nombreuses plaintes. Deux causes ont pu être identifiées. Tout d'abord, 22.000 retraités qui étaient bien repris sur la liste pour recevoir une fiche fiscale version papier, ne l'ont malheureusement pas obtenue en raison d'un problème de traitement. La loi de Murphy a ensuite joué : lorsqu'ils en ont demandé une copie par téléphone via le 1765, option 4 en saisissant le numéro de registre national, le temps de saisie de 20 secondes s'est avéré insuffisant pour nombre d'entre eux, de sorte que leur demande d'envoi de la fiche par la poste n'a pas pu être enregistrée et qu'ils n'ont donc pas reçu la fiche fiscale. Ce problème ponctuel a été résolu.

Deuxièmement, il y avait un problème plus structurel. Le SFP n'a communiqué sur ce changement important que par le biais d'un communiqué de presse et les médias sociaux. Il n'a pas envoyé de communication personnelle par courrier aux pensionnés concernés. Le Médiateur pour les Pensions estime qu'une communication préalable et individuelle d'un changement de mode de communication aussi important (ne plus envoyer certaines informations par courrier, en rompant avec une habitude) avec le pensionné est absolument souhaitable.

Un problème de communication similaire s'était déjà posé précédemment en ce qui concerne les avis de paiement. Plusieurs retraités s'étaient plaints de ne plus recevoir de notification version papier expliquant la ou les raisons pour lesquelles le montant de leur pension avait changé. Le SFP envoie progressivement de moins en moins d'avis de paiement par courrier postal. Ici aussi, le Médiateur pour les Pensions estime qu'une notification préalable et individuelle d'un changement aussi important dans la méthode de communication avec le pensionné est plus que souhaitable.

En réponse à cette remarque, le SFP a déclaré qu'il avait commencé à développer une stratégie de communication électronique étant donné l'importance que revêt à ses yeux la communication avec les citoyens. Étant donné la multitude de documents et de processus concernés, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman assurera le suivi de cette question.

Dans ce contexte, il note que de nombreux retraités ignorent purement et simplement que du courrier qui leur a été adressé se trouve ... dans (leur) mypension. En effet, les personnes qui ont un jour donné leur adresse e-mail au SFP reçoivent un e-mail les informant de ce que de nouvelles lettres sont disponibles dans mypension (par exemple, des fiches fiscales, des avis de paiement). Cependant, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés - bien que le service de pension ait bien posé cette question à nombre de pensionnés par le

passé - de sorte que ceux-ci ne sont donc pas informés d'un/du courrier qui les attend dans mypension ! Sur ce plan, il ressort des chiffres du SFP, que seuls 22 % des 2,5 millions de pensionnés disposent d'une adresse e-mail ! Le Médiateur pour les Pensions demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ne dispose pas d'adresse e-mail, afin de leur demander leur adresse e-mail et de leur expliquer comment ils peuvent consulter la correspondance numérique dans mypension.

Le SFP précise bien que les personnes qui n'ont pas d'adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier classique. Il existe toutefois des exceptions à ce principe, et c'est là où le bât blesse, en matière d'envoi de masse, à savoir ceux portant sur les indexations, les adaptations au bien-être, les augmentations des pensions minimales, les modifications des barèmes pour les cotisations d'assurance maladie et d'invalidité, le paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécules de vacances, allocation spéciale de chauffage,...) et les fiches fiscales. En bref, les exceptions concernant les envois de masse sont beaucoup plus nombreuses que la règle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions demande s'il ne serait pas possible pour ceux qui demandent explicitement à recevoir leur correspondance par voie postale de leur faire envoyer par le SFP tous les courriers de masse sans qu'ils aient à chaque fois à le demander.

Cependant, plutôt que de revenir à la distribution postale classique (bien plus chère), le Médiateur pour les pensions encourage à relever le défi de passer au numérique en privilégiant une vision inclusive. Dans ce contexte, il préconise la mise en place d'un service desk qui offrirait un soutien informatique aux citoyens. Comme ce soutien serait également utile pour tous les autres services publics, ce rôle pourrait également être rempli par les communes, les maisons sociales, les CPAS, les bibliothèques et par les digihubs de Bpost.

Pour les personnes en situation de pauvreté ou menacées de pauvreté, le Médiateur préconise des mesures d'accompagnement (telles que la fourniture de PC et de smartphones d'occasion). Il rappelle également la résolution du Réseau des Ombudsmans belges, dont il est membre, de considérer l'accès à Internet comme un besoin fondamental pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer.

Pour la catégorie des (futurs) retraités qui n'ont pas les capacités de comprendre une correspondance portant sur la question complexe des pensions, le contact humain est souvent la seule option : il est donc crucial de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et dans les points d'accueil.

DOSSIERS : 35553-35563-35641-35685-35694-35697-35729-35739-35741-35752-35759-35767 ...

Les plaintes

L'Ombudsman pour les pensions a réceptionné une série de plaintes, toutes ayant approximativement le même contenu. La teneur des plaintes varie de nerveuse à très contrariée quant au fonctionnement du SFP. Voici quelques exemples.

DOSSIER 35739

Mme Meulemans et sa fille ont demandé à plusieurs reprises la fiche fiscale via le 1765, mais n'ont pas pu la recevoir. Elle appelle donc à nouveau le 1765. Selon l'intéressée, la conversation était tout sauf conviviale ; elle a été traitée d'analphabète au téléphone.

Finalement, elle a reçu les chiffres par téléphone, mais elle a estimé qu'elle devait signaler le manque de respect montré lors de cet appel téléphonique avec le SFP.

Cette plainte a été exceptionnellement acceptée par le Service de médiation pour les pensions par téléphone, compte tenu de la crise du corona.

DOSSIER 35741

L'une des plaintes reçues était générale, émanant d'un comptable, certes irrecevable, mais mettant clairement le doigt sur la plaie.

Nous citons :

Cher Monsieur,

Je tiens à vous faire part de mon grand mécontentement quant au fait que les fiches fiscales 281 pour l'année 2020 ne sont plus envoyées !

Pourquoi les pensionnés ayant une proposition de déclaration simplifiée ou une déclaration en papier ne reçoivent-ils plus de fiche ?

La demande d'un duplicata par téléphone via le répondeur reste sans résultat même après des semaines d'attente !

Puis j'appelle le 1765 avec le code à 4 chiffres. Écouter pendant des lustres que tout le personnel est en conversation, etc. Qui paie pour mon temps inutile ?

Tout le monde n'est pas doté de compétences en informatique ! Je viens malgré tout d'avoir un collaborateur sympathique et serviable en ligne qui m'a permis d'obtenir les données utiles pour une dame âgée de plus de 100 ans et pour une autre dame décédée !

Les déclarations d'impôts doivent être soumises avant la fin de cette semaine !

Demain, j'essaierai à nouveau pour d'autres personnes ...

Espérons que l'année prochaine, ce sera fait de manière plus efficace, plus réfléchie et plus conviviale pour le client !

Merci d'avance de prendre cela à cœur !

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

Comptable agréé

DOSSIER 35752

M. Vandebossche continue d'envoyer sa déclaration d'impôts sur papier et, comme les années précédentes, il s'attend à recevoir la fiche fiscale de pension du Service fédéral des pensions sur papier également.

Comme il ne l'avait toujours pas reçue mi-mai 2021, il a tenté de la demander via le numéro général 1765.

L'une des deux options offertes par le numéro 1765 donne à M. Vandebossche la possibilité de demander une copie de la fiche fiscale.

Il doit remplir son numéro national. Ensuite, il reçoit un message général indiquant que l'envoi peut prendre un certain temps, afin de ne pas la demander une seconde fois.

Cependant, après six semaines, il n'a toujours pas obtenu la copie demandée. Nous sommes maintenant le 23 juin 2021 et il ne lui reste qu'une semaine pour remplir et envoyer sa déclaration d'impôts.

En désespoir de cause, il contacte le Médiateur pour les pensions.

En 2021, le SFP a changé sa façon d'envoyer les fiches fiscales. Les retraités ne recevraient une fiche fiscale sur papier par la poste que lorsqu'ils en auraient vraiment besoin. Cela représenterait une économie de 2,5 millions d'envois papier.

Ainsi, les retraités qui reçoivent une proposition de déclaration simplifiée peuvent y lire les données relatives à leur pension puisque celles-ci sont déjà pré-complétées. La fiche fiscale ne leur est donc plus d'une grande utilité¹.

Le retraité qui soumet sa déclaration d'impôt via MyMinfin (Tax-on-web) voit également ses données de pension déjà remplies.

Ceux qui font remplir leur déclaration d'impôt par un collaborateur du SPF Finances n'ont plus besoin non plus de la fiche fiscale, puisque le Fisc dispose déjà de ces données.

En bref, il s'agit d'une véritable simplification administrative qui est de surcroît respectueuse de l'environnement et qui permet d'économiser beaucoup d'argent.

Toutefois, un nombre limité de retraités ont encore besoin de leur fiche fiscale. Il s'agit des catégories suivantes :

- le pensionné qui introduit sa déclaration d'impôt via papier sans toutefois recevoir de proposition de déclaration simplifiée ;
- le pensionné dont le conjoint est décédé au cours de l'année précédente ;
- le pensionné qui est sous tutelle ;
- le pensionné résidant à l'étranger.

Aussi, le Service fédéral des pensions a convenu avec le Fisc que ce dernier lui transmettrait une liste des pensionnés relevant de ces quatre catégories pour les fiches fiscales de 2021. Ceux-ci recevraient ainsi une version papier de la fiche fiscale.

Malgré ce projet très louable, le Service de médiation Pensions a réceptionné de nombreuses plaintes.

Qu'est-ce qui a mal tourné ?

Tout d'abord, il y a eu un gros problème pour traiter la liste des personnes qui souhaitent encore recevoir une version papier de la fiche fiscale.

Quelque 22.000 pensionnés figurant sur cette liste n'ont pas reçu immédiatement de fiche fiscale version papier.

M. Vandebossche était l'un de ces 22.000 retraités.

Mais ce n'était pas le seul problème. La loi de Murphy s'est invitée et a joué ici. Lorsque les retraités qui n'avaient, par erreur, pas réceptionné de fiche fiscale, ont appelé le 1765 pour la demander via l'option 4, option pour laquelle il fallait introduire le numéro national pour obtenir une fiche en papier, beaucoup d'entre eux n'ont pas reçu la fiche fiscale.

Après avoir enquêté sur ce problème, le SFP a conclu que le temps (20 secondes) prévu pour la saisie du numéro national était insuffisant. En conséquence, de multiples demandes n'ont pas pu être valablement enregistrées.

L'origine du problème n'a été identifiée que juste avant la date limite du 30 juin pour introduire sa déclaration d'impôt.

Le temps de saisie en a été augmenté à 30 secondes.

¹ Le Médiateur pour les pensions note toutefois que lorsqu'une pension est versée par plusieurs services de pension, par exemple, outre le SFP, Ethias ou l'ONSS, il est toujours important de recevoir une fiche fiscale afin que le pensionné puisse vérifier si les montants figurant sur les fiches fiscales ont été correctement additionnés.

Les fiches fiscales papier non envoyées ont été réexpédiées vers les 23 et 24 juin, de sorte que les pensionnés devaient en principe recevoir la fiche fiscale papier dans leur boîte aux lettres le vendredi 25 juin au plus tard.

Le SPF Finances en a également été informé par le SFP et la liste des pensionnés, qui avaient ainsi réceptionné leur fiche fiscale au tout dernier moment, a été remise au Fisc afin qu'il puisse en tenir compte et faire preuve de flexibilité quant à la date de dépôt de la déclaration d'impôt.

Enfin, compte tenu de la date limite du 30 juin pour le dépôt des déclarations fiscales, le SFP a choisi d'ouvrir son callcenter le samedi 26 juin et le dimanche 27 juin au matin.

Le deuxième problème est que le SFP n'a communiqué à propos de ce changement drastique que par le biais des médias traditionnels et sociaux. Il n'a pas envoyé de communication personnelle par courrier aux retraités concernés.

Le dossier 35641 montre qu'une communication personnelle sur ce sujet est souhaitable, car il y aura toujours des pensionnés qui n'auront pas accès ni aux médias traditionnels ni aux médias sociaux ... et ces derniers n'auront donc pas la possibilité d'apprendre par ces médias, traditionnels ou sociaux, que la fiche fiscale n'est pas nécessaire pour une déclaration simplifiée : *« Je veux déposer une plainte concernant le non-envoi de la fiche fiscale de pension. Je suis la fille de Mme Tuerlinckx. Ma mère a presque 89 ans. Avec elle, nous nous occupons des démarches administratives comme les opérations bancaires, les assurances et la déclaration d'impôts annuelle. À ce jour, elle n'a pas reçu la fiche fiscale de sa pension, ni le formulaire de déclaration simplifiée. J'ai déjà contacté les autorités fiscales pour ce dernier.*

Je pense que ces personnes, comme ma maman, ont un droit à l'information et devraient recevoir une fiche de pension. Comment vérifier si les montants des pensions sont correctement remplis sur le formulaire de déclaration simplifiée ?

Le service de pension devrait envoyer automatiquement la fiche fiscale de pension à ce groupe de personnes, car elles ignorent totalement l'utilisation des ordinateurs. Regardez les banques en ce qui concerne les relevés de compte. Les banques continuent à envoyer à ce groupe de personnes des relevés mensuels de transactions sans qu'elles aient à les demander. »

De nombreuses personnes ont donc été surprises de ne pas avoir encore réceptionné de fiche fiscale et ont pensé que le service de pension avait connu un retard dans leur envoi. Ils ignoraient donc totalement que plus aucune feuille d'impôt papier ne serait envoyée, à moins qu'un duplicata ne soit explicitement demandé. Quelques citations :

- *« À ce jour, je n'ai pas reçu la fiche fiscale de maman pour l'année de revenus 2020 (voir en annexe exemple exercice 2019 avec son numéro national). Sa situation ayant été modifiée en 2020 suite au décès de mon papa. Il y a peut-être un retard dans le traitement de sa fiche. Avez-vous la possibilité de vérifier si sa fiche a déjà été envoyée une première fois et quand ? »* (dossier 35604)
- *« J'ai été très surpris lorsque j'ai appelé le service des pensions et qu'on m'a dit que je devais demander moi-même les fiches fiscales de pension. Et cela dorénavant chaque année. Cela peut être fait à partir du 20 avril. Je n'ai jamais été informé de cette procédure. »* (dossier 35685)
- *« Nous devons soumettre notre déclaration d'impôt ce mois-ci. L'attestation a-t-elle été perdue ou n'a-t-elle pas encore été envoyée ? Je soupçonne cette dernière hypothèse car mon mari n'a pas, non plus, reçu d'attestation. Puis-je obtenir un duplicata dès que possible ? »* (dossier 35698)

Le Gouvernement prône le « principe du digital by default », selon lequel toutes les procédures standardisées doivent être rendues accessibles numériquement par défaut. Dans le même temps, il convient de garantir que les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant des compétences informatiques limitées. Ce principe, mis en avant par le Gouvernement, est également appliqué par le Service fédéral des pensions.

Le Service de médiation pour les pensions a également constaté que la majorité des (futurs) pensionnés apprécient grandement le service numérique du SFP via mypension : les informations personnalisées peuvent être consultées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; l'information peut être apportée au citoyen très rapidement ; il est écologiquement responsable ; il permet de présenter des informations complexes

de manière compréhensible grâce à divers outils de visualisation ; il est idéal pour une communication ciblée et automatisée.

Cependant, le Médiateur note que selon ce principe, les services publics doivent rester accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant de faibles compétences digitales.

Toutefois, lors de cette informatisation, il est également important de tenir compte des personnes qui ont largement manqué cette (r)évolution digitale. De plus, le Médiateur estime que le SFP devrait également prendre en compte la nature de son public cible, notamment une population plus âgée qui a été moins impliquée dans les évolutions informatiques. Les personnes âgées sont plus susceptibles que le citoyen lambda d'être moins familières avec les nouvelles technologies, d'avoir plus de difficultés à s'orienter sur l'internet et de faire appel à une aide pour les assister numériquement. L'aspect technique est encore plus un obstacle pour les personnes âgées que pour le citoyen lambda. Les retraités ne sont pas tous suffisamment compétents en informatique pour récupérer des données via mypension. Le Digimeter², par exemple, montre que seuls 27 % des plus de 65 ans déclarent qu'il leur est facile de manier les technologies numériques.

Il y a aussi des retraités qui ont une culture numérique suffisante mais qui ne disposent pas des équipements informatiques nécessaires : ainsi, de nombreux retraités disposent d'un équipement informatique obsolète (par exemple, un vieux PC que leur fils ou leur fille leur a offert, qui est encore idéal pour utiliser un profil Facebook déjà installé ou pour surfer sur des sites, mais qui ne dispose plus des mises à jour nécessaires pour consulter le site plus sophistiqué de mypension).

Une enquête sur l'utilisation des technologies de l'information (ICT) menée, cette fois, par le SPF Économie en 2019³ montre que 10,3 % des Belges n'avaient pas accès à Internet, 6,9 % n'utilisaient jamais Internet et 41 % n'utilisaient pas Internet pour contacter les services publics. Selon les derniers chiffres du Digital Economy and Society Index (DESI) (année de référence 2020)⁴, 85 % des ménages belges disposent d'une connexion internet fixe effective. Le baromètre de l'inclusion numérique 2020 de la Fondation Baudouin montre que 32 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques⁵.

En outre, de nombreux retraités ne se sentent pas en sécurité sur le plan numérique et sont donc très prudents lorsqu'ils contactent les services de pension en ligne. Ce n'est pas surprenant puisque de plus en plus de cas de phishing et autres arnaques sont constatés.

Jusqu'il y a quelques années encore, les pensionnés pouvaient demander au Service fédéral des pensions, par un appel unique au numéro gratuit 1765, de recevoir par courrier classique tous les documents générés. Le Service de médiation pour les pensions a toujours soutenu cette façon de travailler.

Le Service de médiation pensions considérait que c'était un moyen idéal de donner aux personnes qui ne peuvent pas utilement surfer sur la vague du numérique, la possibilité d'opter pour la réception de leur correspondance par courrier conventionnel lorsque des documents leur sont adressés et postés dans mypension, en passant un appel téléphonique unique au Service fédéral des pensions.

Nonobstant ce qui précède, le Médiateur peut bien sûr faire preuve d'une certaine compréhension quant à la raison pour laquelle des informations qui ne sont disponibles que via un outil de visualisation dans la section « mes paiements » de mypension, et qui n'ont pas d'équivalent papier, devaient être demandées à chaque fois ...

En ce qui concerne les fiches fiscales, cette procédure a été adaptée !

Comme déjà analysé plus haut dans ce commentaire, l'envoi d'une fiche fiscale au retraité qui peut voir sur sa déclaration numérique préremplie ou sur la proposition de déclaration simplifiée version papier quel est le montant de la pension que le SFP a communiqué à l'administration fiscale est inutile. 2,5 millions de formulaires ne doivent plus être envoyés par courrier. Tout d'abord, c'est bon pour

2 <https://www.imec.be/sites/default/files/inline-files/DIGIMETER2020.pdf>.

3 <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/les-tic-en-belgique/les-tic-en-chiffres>.

4 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance>.

5 <https://www.kenniscentrumvlaamsesteden.be/Gedeelde%20%20documenten/2020/KBS%20-%20Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020.pdf> p. 4.

l'environnement : environ 40 arbres par an sont sauvés. En outre, cela évite au gouvernement une dépense inutile. En bref, c'est un progrès.

Dans ce contexte, nous notons également que le non-envoi des fiches fiscales en raison de la situation de force majeure pendant la crise du corona en 2020 a appris que seulement 5 % des retraités en ont demandé une version papier. Durant la période du corona (c'est-à-dire au début du tout premier confinement), le SFP devait respecter une distance prophylactique de 1,5 mètre dans les locaux de l'imprimerie. Cela signifiait que toutes les fiches fiscales ne pourraient pas être envoyées via papier. Le SFP a alors également choisi de ne pas envoyer les fiches fiscales en papier à ceux qui n'en avaient pas vraiment besoin.

Le Médiateur pour les Pensions a toutefois une remarque concernant la nouvelle méthode de travail du SFP : si le pensionné bénéficie de plusieurs pensions à charge de plusieurs services de pension tels que l'ONSS, pour les pensions d'Outre-Mer et/ou encore d'Ethias, il serait vivement conseillé de lui envoyer malgré tout une fiche fiscale afin qu'il puisse savoir comment se compose le montant total de sa ou de ses pensions et en identifiant quel service de pension a communiqué quel montant de pension.

De même, tous ceux qui voudraient malgré tout encore une fiche fiscale version papier devraient désormais la demander chaque année.

Cependant, selon l'Ombudsman, la communication portant sur cette nouvelle manière de procéder s'est mal passée.

Une bonne communication a été assurée tant sur le site du Service fédéral des pensions que sur celui du SPF Finances.

Le SFP a également publié un communiqué de presse clair qui a été repris par les stations de radio et de télévision.

Le SFP a également utilisé ses outils de communication modernes tels que Twitter et Facebook. En effet, il s'agit de moyens de communication très utiles pour atteindre la société civile, qui est également en contact avec des personnes qui ne sont pas familières des outils numériques.

Néanmoins, il ressort de nos plaintes que de nombreux retraités ont malgré tout raté les informations (par exemple à la radio et à la télévision) dispensées suite aux communiqués de presse du SFP et qui portaient sur l'annonce que la fiche fiscale ne serait plus envoyée à tous ceux qui avaient opté pour le courrier numérique (couplé au fait qu'ils remplissaient, ou pas, leur déclaration numériquement).

De nombreuses personnes ne savaient pas que les informations qu'elles pouvaient trouver auparavant sur leur fiche fiscale version papier se retrouvaient pré-complétées sur le formulaire de déclaration fiscale numérique.

Cela n'a rien d'étonnant puisque d'autres institutions, telles que la FGTB (pour les allocations de chômage) et l'Agence flamande des services de l'enseignement (AgODi), envoient encore les fiches fiscales par la poste si elles ne disposent pas d'une adresse électronique valide.

Un retraité nous a fait remarquer qu'il utilisait cette fiche fiscale non seulement pour remplir la déclaration d'impôt mais qu'il l'utilisait également pour fournir une preuve de ses revenus de pension à d'autres institutions sociales telles que celles dispensant des soins médicaux et ménagers (dont l'intervention est liée à l'importance des ressources, et donc notamment et principalement aux revenus de pension).

L'Ombudsman estime qu'une notification *préalable et individuelle* d'un ajustement aussi important des modalités de communication avec le pensionné aurait été appropriée.

Une lettre contenant une description claire de la raison du changement des modalités de communication, telle qu'elle est joliment formulée sur le site web, aurait certainement été utile.

En réaction aux commentaires du Médiateur pour les pensions, le SFP a répondu qu'il applique le principe du « digital first » et certainement pas du « digital only ». Le SFP souhaite travailler à un

échange électronique d'informations avec le pensionné, mais un échange sur papier doit bien sûr rester possible.

Le SFP a indiqué être conscient de l'importance de continuer à maintenir une communication par voie postale pour les retraités qui ne veulent ou ne peuvent pas utiliser les services électroniques. C'est pourquoi les retraités peuvent toujours demander à recevoir leur correspondance par courrier classique. Des outils sont mis à disposition à cet effet : par exemple, en composant le 1765 - gratuit depuis la Belgique - et l'option 4, on peut demander les fiches fiscales sans devoir attendre qu'un agent réponde en ligne⁶.

En outre, le SFP a répondu que les personnes sans adresse e-mail connue reçoivent également leur correspondance par courrier ordinaire. Il existe toutefois des exceptions à ce principe dans le cas des envois de masse à savoir les indexations, les adaptations au bien-être, les augmentations des pensions minimales, les modifications des barèmes des cotisations d'assurance maladie et invalidité, le paiement des indemnités qui ne sont versées qu'une fois par an (pécule de vacances, allocation spéciale de chauffage, etc.) et les fiches fiscales.

L'Ombudsman note cependant que les exceptions concernant les envois en masse sont plus nombreuses que la règle !

Ceux qui ne passent pas au numérique devront désormais téléphoner à chaque fois pour savoir pourquoi le montant de leur pension a changé. En conséquence, les retraités risquent de se distancer davantage du service de pension. Nombreux sont les retraités qui ne savent plus s'ils ont reçu ou non une augmentation de leur pension (minimale) dans le cadre de l'adaptation au bien-être.

En effet, l'augmentation du montant brut de la pension n'entraîne pas toujours une augmentation du *montant net* de la pension, compte tenu également du seuil de déduction de la cotisation AMI. Il décourage les retraités inadaptés au numérique de suivre les paiements de leur pension. Le fait que le retraité ne sache plus quelles informations sont ou ne sont pas encore délivrées par courrier traditionnel est une source d'irritation.

Quelques citations de plaintes où le retraité ne comprend pas pourquoi le montant de sa pension a été réduit parce qu'il ne peut pas se connecter à mypension et ne peut donc pas le vérifier lui-même:

- « J'ai constaté que le montant de la pension légale de mon mari a été réduit pour le troisième mois consécutif. J'aimerais savoir pourquoi. Je pense que la pension est un droit acquis et qu'il ne faut pas l'altérer. » (dossier 35377)
- « Ma pension a été soudainement réduite de 5 euros. » (dossier 35537)
- « J'avais une pension de survie de 1.495 euros. Maintenant que je touche ma propre pension de retraite à 65 ans, j'ai 19 euros de moins ce mois-ci. Est-ce correct ? » (dossier 35484)

Le Médiateur pour les pensions pose donc la question de savoir s'il ne serait pas possible pour ceux qui demandent *explicitement* à recevoir leur correspondance par voie postale de leur envoyer également ces envois de masse sans que le pensionné doive les demander à chaque fois.

Mais plutôt que de revenir au service postal traditionnel, l'enjeu et le challenge pour le SFP sont d'essayer de convaincre le plus grand nombre possible de (futurs) retraités de passer aux outils numériques qui, comme déjà évoqué, offrent un certain nombre d'avantages qui ne peuvent être proposés dans une communication exclusivement sur papier. Il suffit de penser au fait que des informations complexes peuvent être présentées de manière plus facilement compréhensible en utilisant divers outils de visualisation et au fait qu'un site web est mieux adapté pour communiquer d'une manière plus adaptée au groupe cible⁷. Le Médiateur pour les pensions prône donc l'inclusion numérique.

Dans ce cadre, le Médiateur pour les pensions note également que de nombreux retraités ne savent pas qu'ils reçoivent du courrier dans mypension. Les personnes qui ont donné leur adresse e-mail au

6 Ce faisant, le SFP répond à la suggestion du Médiateur pour les pensions exprimée dans le Rapport Annuel 2017, à la page 82, d'ajuster le message d'accueil lorsqu'un événement spécial s'est produit, afin que le pensionné n'ait pas à attendre pour avoir un collaborateur du SFP en ligne.

7 Sur un site web, par exemple, un lien actionné par un clic peut être utilisé pour que le retraité puisse choisir les informations qu'il souhaite lire plus en détail, alors que sur papier, il faut lui mettre à disposition un livret entier qu'il doit alors feuilleter avant de trouver l'information souhaitée.

SFP reçoivent un e-mail chaque fois qu'une nouvelle correspondance est publiée dans mypension (par exemple, les fiches fiscales, les notifications de paiement), les informant qu'une nouvelle correspondance est disponible dans mypension.

Cependant, l'Ombudsman a constaté que le SFP ne dispose pas de l'adresse e-mail de nombreux pensionnés. Sur ce plan, il ressort des chiffres du SFP, que seuls 22 % des 2,5 millions de pensionnés disposent d'une adresse e-mail !

Or, le courrier de masse est également et systématiquement mis à disposition de ces 78 % de personnes dans leur mypension ... par défaut !

Le Médiateur demande donc au SFP d'écrire à tous les retraités dont il ne dispose pas de l'adresse e-mail – et cela bien qu'il ait déjà posé cette question à de nombreux pensionnés par le passé – et de leur expliquer comment ils pourront consulter la correspondance numérique dans mypension une fois qu'ils auront renseigné une telle adresse e-mail.

Un autre problème que le Médiateur pour les pensions a relevé dans diverses plaintes est que, bien que les (futurs) pensionnés disposent d'une connexion internet, d'un PC et d'un smartphone avec lesquels ils peuvent consulter des sites tels que Facebook, des pages d'actualité, etc., ils éprouvent des difficultés à consulter mypension en raison de la procédure de connexion.

Pour beaucoup, il n'est pas facile d'installer un lecteur de carte – encore faut-il qu'ils en aient un – ou d'installer it sme, qui est nécessaire pour accéder à mypension. Ils n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour le faire. En installant ces outils pour eux et en faisant, ne fût-ce qu'une fois, une démonstration de la manière dont ils fonctionnent, la fracture numérique pourrait être comblée pour eux.

Puisque le Gouvernement travaille sur le principe du « digital by default », le Médiateur pour les pensions estime que le Gouvernement devrait mettre à disposition un service pour guider les gens sur le plan numérique. En effet, il est important que la numérisation ne soit pas (uniquement) envisagée dans une optique de réduction des coûts, mais surtout comme un moyen d'améliorer le service aux citoyens.

Par exemple, de nombreux (futurs) pensionnés ont besoin d'aide pour installer un lecteur de carte ou it sme et pour mettre à jour le logiciel informatique afin de pouvoir consulter mypension. Ils ont également souvent besoin de conseils pour utiliser mypension pour la première fois.

Un guichet numérique devrait être disponible pour les (futurs) pensionnés souhaitant consulter mypension. Cette tâche pourrait être confiée au service de pension. Toutefois, le Médiateur pour les pensions note que l'offre d'un soutien numérique et l'apprentissage de compétences numériques sont également utiles pour d'autres services gouvernementaux. Ce rôle pourrait également être joué par les communes, les services sociaux, les CPAS, les bibliothèques et Bpost.

En ce qui concerne ce dernier point, le Médiateur pour les pensions renvoie à la Note de politique générale du 29 octobre 2021 de la Ministre compétente à l'égard de BPost⁸ qui indique que le Gouvernement fédéral a inclus dans la convention de gestion avec Bpost que, pour une période d'essai de deux ans et demi, Bpost installera des guichets numériques, appelés « digihubs », dans 65 des 650 bureaux de poste. Ces guichets numériques existent déjà en France et au Portugal.

D'autres services publics tels que les communes, les services sociaux et les CPAS peuvent également jouer un rôle de tête de pont.

La société civile (services de pension des mutuelles et des syndicats, ...) et d'autres citoyens (voisins mandatés, etc.) pourraient également jouer un rôle de tête de pont s'ils le souhaitent.

⁸ Note de Politique Générale de la Ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunication et de la Poste : doc 55 2294/010.

L'accès professionnel à mypension et l'accès sécurisé pour les autres citoyens qui ont un mandat, tel qu'exprimé dans la Note de politique générale de la Ministre des Pensions du 29 octobre 2021⁹, peuvent y contribuer.

En outre, il existe des (futurs) retraités qui sont en situation de pauvreté ou menacés de l'être et pour lesquels l'achat d'une connexion Internet, d'un PC et d'un lecteur de carte est financièrement lourd, ou du moins en proportion à l'usage qu'ils en font. Selon la Fondation Roi Baudouin, pas moins de 30 % des ménages à faibles revenus n'ont pas de connexion Internet¹⁰.

Pour eux, le Médiateur pour les pensions insiste sur la nécessité de mesures d'accompagnement. Dans ce contexte, le Médiateur pour les pensions fait référence à la Résolution sur l'accès à l'Internet comme un besoin fondamental pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer¹¹. Il s'agit-là d'une résolution de tous les membres du Réseau belge des Médiateurs, dont fait également partie le Médiateur pour les pensions.

L'inclusion numérique, que le Médiateur pour les pensions préconise, ne peut en effet être réalisée que si un soutien est offert aux groupes les plus vulnérables. Le Médiateur pour les pensions fait également référence aux 'good practices' selon lesquelles les opérateurs de télécommunications peuvent prétendre à des subventions s'ils mettent à disposition des équipements TIC d'occasion.

Il existe également une importante catégorie de pensionnés qui ne ressentent pas le besoin d'être informés chaque fois que le montant de leur pension est ajusté. Ils font confiance aux bons services du SFP.

Une autre catégorie encore n'a par contre pas les capacités de comprendre le contenu d'une correspondance portant sur la question souvent complexe des pensions - même si elle est formulée de manière compréhensible.

Pour ces deux catégories, il est important que le service de pension essaie autant que possible d'accorder tous les droits automatiquement, qu'il essaie de les joindre lorsqu'il a besoin d'informations de la part du pensionné qui sont nécessaires pour sauvegarder ses droits et qu'il l'informe en cas de circonstances particulières telles qu'une dette de pension ou une réduction de ses droits à pension.

Pour la catégorie qui n'a pas la capacité de comprendre le contenu des correspondances sur les questions complexes de pension, le contact humain est souvent la seule option : parler au téléphone et aux points d'accueil (jours de permanence). Le Médiateur veillera donc à ce que ce contact humain, qui est en soi une évidence, mais qui peut être mis sous pression par les développements numériques, soit préservé.

Terminons en mentionnant que le SFP a informé le Médiateur pour les pensions qu'il a commencé à développer une politique d'e-communication étant donné l'importance qu'il attache à la communication avec les citoyens. Compte tenu de la multitude de documents et de processus impliqués, cela prendra un certain temps. L'Ombudsman continuera de suivre cette question.

9 Note de Politique Générale de la Ministre des Pensions, Intégration sociale, Personnes handicapées, la Lutte contre la pauvreté : doc 55 2294/011.

10 Pour les ménages à hauts revenus, il est de 1 %.

11 <https://www.ombudsman.be/fr/node/919>.



Indus de pension

5
C H A P I T R E

Indus de pension

Le Médiateur pour les Pensions est régulièrement confronté à des plaintes concernant des dettes de pension. Le contenu de ces plaintes est variable. Les dettes de pension peuvent avoir diverses causes et origines : l'octroi d'une pension étrangère, une activité professionnelle exercée, le cumul avec un autre revenu de remplacement, un remariage, ...

Ci-dessous, 5 dossiers de plaintes sont examinés qui concernent des recouvrements pour diverses raisons. Dans tous les cas, la médiation du Médiateur a conduit à une réduction et/ou même à une suppression de tout solde de dette.

Ces commentaires portent sur la qualité du suivi en ce qui concerne l'application du délai de prescription retenu par le SFP ainsi que l'interruption de ce délai de prescription.

Dans de nombreux cas, le pensionné parvient à signaler que quelque chose ne va pas selon lui ou exprimer un doute, mais il ne peut pas exactement - par exemple en se référant à la législation et aux procédures à suivre ou en avançant toutes les contre-preuves disponibles - indiquer où cela a dysfonctionné selon lui. En bref, il pressent un problème sans pouvoir l'identifier avec précision.

Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions conseille d'enquêter de manière approfondie sur de telles plaintes et de vérifier l'ensemble du processus de récupération pour détecter d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Le Médiateur pour les Pensions conseille également au SFP de contacter en priorité le pensionné, si possible, avant de procéder au recouvrement d'une dette importante afin qu'il sache à quoi s'attendre et ne soit pas submergé par la surprise, voire la peur, lors de la réception de la notification de cette dette.

En même temps, le service de pension peut expliquer et donner des conseils sur la manière d'éviter notamment qu'une telle dette de pension ne se reproduise à l'avenir.

C'est également le moment idéal pour orienter les pensionnés dans les modalités de remboursement de la dette (par exemple, orientation vers un médiateur de dettes, demande de remise totale ou partielle auprès du Conseil pour le paiement des prestations).

Enfin, ce mode de fonctionnement donne au pensionné la possibilité de répondre ou d'expliquer une situation exceptionnelle.

DOSSIER 34377

Les faits

Au moment de son admission en prison, M. Desterck avait une dette envers le SFP qui avait été apurée par des retenues de 10 % sur sa pension.

En raison de son incarcération, le paiement de sa pension n'a pu être maintenu que pendant une année, c'est-à-dire jusqu'en mars 2015.

Lorsqu'il est libéré de prison, le SFP reprend le paiement de sa pension mais reprend dès lors également la retenue de 10 %.

L'intéressé écrit une lettre au Service fédéral de pension dans laquelle il déclare qu'il ne s'attendait pas à cette retenue sur sa pension. Le SFP interprète cette lettre comme une demande en renonciation à la récupération et demande à l'intéressé des informations complémentaires sur sa situation sociale et financière.

M. Desterck ne répond pas à cette demande mais introduit une plainte écrite au Médiateur pour les Pensions. En effet, comme on peut le lire dans le dernier paragraphe de sa plainte, M. Desterck fait référence au fait qu'il n'a jamais souscrit à un plan d'apurement parce qu'il n'avait pas de revenus en prison et « que la récupération avait duré trois ans » et que par la suite « elle n'avait plus eu lieu ». De ce fait, « la dette aurait dû être annulée ».

Commentaires

Au moment de son incarcération dans le courant de l'année 2014, l'intéressé avait encore une dette envers le SFP. Étant donné que le paiement de sa pension était limité dans le temps¹, cette dette pouvait encore être recouvrée durant cette année par des retenues de 10 %.

Au moment où les paiements et donc les retenues ont été stoppés, la dette restante s'élevait encore à 9.419,46 euros.

Une retenue mensuelle sur la pension provoque en principe à chaque fois une interruption de la prescription. Dès que la retenue cesse, le délai légal de prescription commence à courir. Le SFP doit se conformer aux dispositions légales régissant la prescription éventuelle d'une dette.

Ces dispositions légales se trouvent dans la loi du 13 juin 1966 relative aux pensions de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins navigant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres.

L'article 21, § 4 de la loi du 13 juin 1966 dispose : « *Outre les cas prévus au Code civil, la prescription est interrompue par la réclamation des paiements indus notifiée au débiteur par lettre recommandée à la poste ou par la décision rectificative dûment notifiée à l'intéressé par l'autorité administrative chargée de la fixation des droits.*

La prescription doit être interrompue à nouveau dans les six mois s'écoulant après le dernier acte de récupération. »

Comme les paiements de la pension avaient cessé et que, par conséquent, les retenues avaient également cessé, le SFP devait veiller à en interrompre la prescription par l'envoi d'une lettre recommandée tous les six mois. Cela a été fait dans un premier temps et à chaque fois un paiement mensuel a été demandé (plan d'apurement).

En réponse à la lettre recommandée du 27 novembre 2017 demandant d'exécuter des paiements mensuels, le CAW² a répondu le 6 décembre 2017 par un courrier indiquant que, compte tenu de sa détention, l'intéressé n'avait aucun revenu et demandait au SFP de lui accorder un report de paiements.

Bien entendu, cela ne signifiait pas que la prescription de la dette ne dût plus être interrompue. Dès ce moment, la demande exprimée par M. Desterck dans le dernier alinéa de sa plainte est apparue plus clairement aux yeux du Médiateur (voir ci-dessus - les faits - dernier paragraphe), à savoir qu'il n'avait jamais procédé à une reconnaissance de dette et que ce n'était qu'après trois années après sa détention, que des demandes de récupération de dettes lui étaient encore envoyées.

A défaut d'avoir trouvé d'indications directes dans le dossier de Monsieur Desterck du fait que la prescription avait été interrompue après la dernière lettre recommandée du 27 novembre 2017, le Médiateur a demandé au SFP de lui envoyer les copies des lettres recommandées par lesquelles la récupération de sa créance avait été interrompue.

1 Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « Art. 70. § 1er. *Les pensions de retraite et de survie sont suspendues pour la durée de leurs incarcération à l'égard des bénéficiaires détenus dans les prisons ou des bénéficiaires internés dans les établissements de défense sociale ou des dépôts de mendicité.*

§ 2. *La jouissance de leur pension peut cependant leur être maintenue aussi longtemps qu'ils n'ont pas subi de façon continue douze mois d'incarcération. ».*

2 Centrum Algemeen Welzijnswerk (Centre pour le bien-être général en Flandre).

Conclusion

En réponse à cette question concernant les lettres recommandées dans le cadre de la dette de 9.419,46 euros, le SFP a d'abord répondu qu'aucune interruption du délai de prescription n'était intervenue depuis le 27 novembre 2017.

Le SFP a également en retour demandé au Médiateur une copie de la lettre du plaignant faisant référence à la prétendue demande en renonciation à laquelle le plaignant n'avait pas donné suite.

Cette réponse a conduit à une deuxième médiation.

Le Médiateur a alors constaté que le document que l'intéressé a renvoyé au SFP n'était pas tant une demande en renonciation à la récupération de la dette, mais plutôt une réponse au document qui lui avait été envoyé par le service recouvrement.

Et en effet, il ressort des remarques que l'intéressé a adressées au SFP, mais aussi de sa plainte auprès du Médiateur pour les Pensions, qu'il part du postulat qu'il n'a plus de dette. C'est probablement la raison pour laquelle il n'a pas renvoyé au service recouvrement les documents demandés concernant sa situation financière et sociale (nécessaires pour la suite du traitement de sa demande en renonciation).

L'Ombudsman a en outre informé le SFP de ce que, compte tenu de l'absence d'interruption du délai de prescription après le 27 novembre 2017, la dette était prescrite (article 21, § 4, premier alinéa de la loi du 13 juin 1966).

Le SFP a confirmé que la dette était en effet prescrite. Le 8 septembre 2020, le SFP envoie à M. Desterck un courrier explicatif indiquant que la dette restante est prescrite et que les montants retenus³ de 1.125,26 euros lui seraient remboursés.

Conclusion

Dans tous les cas, le SFP se doit de vérifier lui-même si les dispositions légales concernant la prescription ont été respectées lorsque le pensionné laisse entendre que la dette pourrait être éteinte ou que les dispositions légales régissant le recouvrement n'auraient pas été respectées. S'il constate que ce n'est pas le cas, il doit l'admettre franchement.

DOSSIER 35046

Les faits

Mme Davis (nom de jeune fille Kirkpatrick) a la nationalité canadienne, vit au Canada, est anglophone et perçoit une pension belge de conjoint divorcé du fait de l'activité de travailleur salarié de son premier mari, M. Williams.

Depuis le 1er mars 2016, elle perçoit une pension en tant qu'épouse divorcée. Cette pension a été arrêtée à partir du 1er janvier 2020. En effet, le SFP a entretemps constaté qu'elle s'était remariée le 19 avril 2014.

Aussi, le 13 mars 2020, le SFP envoie une lettre recommandée demandant le remboursement des paiements indus de pension.

Mme Davis, qui est anglophone, ne comprend rien à tout cela et reste convaincue d'avoir encore toujours droit à sa pension belge. Malgré plusieurs contacts avec le SFP à ce sujet par e-mail, celui-ci campe sur sa position et confirme la dette.

À bout de nerfs, elle trouve finalement le chemin du Service du Médiateur pour les Pensions et lui envoie une lettre de plainte détaillée le 18 décembre 2020.

³ Il s'agit des retenues de 10 % sur sa pension du 1er mars au 30 septembre 2020.

Commentaires

Mme Davis n'a jamais exercé elle-même d'activité professionnelle en Belgique. Cependant, son premier mari, dont elle a divorcé, a bien, lui, travaillé comme salarié en Belgique. Elle pouvait donc prétendre à une pension de salarié en qualité de conjoint divorcé.

La demande de ce droit dérivé à la pension doit être faite auprès de l'Administration canadienne de pension. Le 29 décembre 2014, l'administration canadienne de pension a transmis la demande au SFP et ceci suite à sa demande introduite pour obtenir sa pension canadienne.

La décision de pension de conjoint divorcé a été prise le 14 février 2017. Le SFP lui a accordé une pension de conjoint divorcé à partir du 1er mars 2016. Celle-ci lui a été versée jusqu'en décembre 2019.

Toutefois, les paiements ont été arrêtés par le SFP à partir du 1er janvier 2020. Il avait en effet été établi qu'elle était déjà remariée depuis le 19 avril 2014.

Il est très important de savoir que cette pension de retraite « de conjoint divorcé » ne peut être accordée qu'à un ex-conjoint *non remarié*. L'Ombudsman s'est empressé d'expliquer cela à Mme Davis.

Le 13 mars 2020, Mme Davis s'est ainsi vue notifier, par courrier recommandé, la récupération d'un indu de pension de conjoint divorcé de 6.063,64 euros. Comme le montant des pensions de novembre et décembre 2019 était entretemps déjà revenu au SFP, le montant de la dette a été revu à 5.735,48 euros le 18 août 2020.

Le SFP a appliqué le délai de prescription de trois ans pour calculer cette dette. En fait, il part du principe que l'intéressée aurait dû déclarer son remariage. Il se fonde en cela sur l'article 21, § 3, alinéa 3 de la loi du 16 juin 1966⁴ qui dispose : « *Le délai fixé aux alinéas 1er et 2 est porté à (trois ans) lorsque les sommes indues ont été obtenues par des manœuvres frauduleuses ou par des déclarations fausses ou sciemment incomplètes. Il en est de même en ce qui concerne les sommes payées indûment par suite de l'abstention du débiteur de produire une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement.* »

L'attention de l'Ombudsman a été attirée par le fait que l'intéressée se soit vu accorder une pension de conjoint divorcé à partir du 1er mars 2016, alors qu'au moment de la demande officielle par l'intermédiaire du Service canadien de pension, elle était déjà remariée avec M. Davis (le 19 avril 2014).

Lors de l'examen de ses droits à pension en tant que conjoint divorcé, le Service fédéral des pensions s'est appuyé sur les formulaires officiels qui lui ont été transmis par le Service canadien de pension et sur les premiers renseignements renvoyés par Mme Davis le 26 janvier 2017.

À l'époque, le SFP n'avait pas remarqué qu'elle était remariée. C'était donc à tort que la pension de conjoint divorcé lui a été octroyée.

Après un examen approfondi du dossier, l'Ombudsman aboutit aux conclusions suivantes :

- La décision d'attribuer la pension de conjoint divorcé a été prise le 14 février 2017. Suite à la demande introduite le 19 décembre 2014, une pension de conjoint divorcé a été octroyée à partir de mars 2016.
- Sur le formulaire de liaison, le service de pension canadien a bien coché la case indiquant « divorcé(e) ». Toutefois, ce même service a également indiqué le nom de son conjoint actuel dans la rubrique « conjoint ». Cette rubrique est censée être complétée par le seul nom du conjoint actuel et pas celui des ex-conjoints. Il y a donc eu transmission d'informations contradictoires. Ceci semble avoir échappé à l'attention du SFP et de ce fait aucune autre information n'a été demandée à l'intéressée.
- Dans le formulaire « premiers renseignements pour la demande de pension » qu'elle a renvoyé au SFP le 27 janvier 2017, nulle part elle n'a été interrogée sur son état civil à ce moment-là. Dans ce même document, tout comme dans la lettre d'accompagnement qu'elle a rédigé, elle a signé sous le nom :

⁴ Loi 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.

Carry DAVIS
(était Carry WILLIAMS)
(née Carry Kirkpatrick)

Dans la plupart des provinces canadiennes anglo-saxonnes, il est d'usage de prendre le nom du conjoint après mariage. Cet usage est répandu dans nombre de pays anglo-saxons, comme par exemple l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Pakistan, Gibraltar, les îles Falklands, l'Inde, les Philippines, et les Etats-Unis.

- Trois mois après la décision d'attribution et les premiers versements de la pension de conjoint divorcé, le 19 mai 2017, l'intéressée a renvoyé le certificat de vie nécessaire dans lequel il est très clairement indiqué qu'elle est mariée à M. DAVIS (idem en 2018 et 2019). Apparemment, cela a également échappé à l'attention du SFP. En effet, cette information n'a pas été transmise au Bureau des Conventions internationales (BCI) du SFP par le service des certificats de vie.
- Le nom DAVIS qui était toujours et sans exception mentionné par l'intéressée, indique clairement selon nous qu'à ce moment-là, elle est mariée à un second époux. Pour le surplus, l'Ombudsman n'a trouvé aucune autre déclaration erronée ou incomplète. Elle mentionne à chaque fois, DAVIS comme nom.
- Dans la décision de pension, il est souligné qu'elle doit notifier tout changement d'état civil, mais à ce moment-là, elle est remariée depuis plusieurs années et il n'y a donc, à ses yeux, aucun changement pour elle à cet égard.
- Ce n'est qu'après avoir reçu le certificat de vie en 2020 que l'on s'aperçoit de son mariage avec monsieur DAVIS. A ce moment, le certificat de vie est transmis au BCI qui, suite à cette notification, procède finalement à une révision (lire suspension) de ses droits en tant qu'épouse divorcée remariée (avec un délai de prescription recommandé par le service des paiements du SFP de 3 ans).

Selon l'Ombudsman, il y avait des indications contradictoires dans le dossier de pension concernant l'état civil de Mme Davis qui pouvaient laisser supposer qu'elle était déjà remariée avant la demande introduite via le service de pension canadien. Lors de l'enquête sur les droits à pension, aucune information supplémentaire n'a été demandée à ce sujet, alors que cela s'imposait.

En outre, le SFP n'a pas pris en compte les déclarations fournies par l'intéressée elle-même (certificat de vie de 2017 et 2018).

Sur la base de ses constatations, l'Ombudsman a estimé que la période de recouvrement de trois ans ne se justifiait pas. Le Service fédéral des pensions aurait pu savoir/soupçonner dès l'instruction du dossier de pension qu'il y avait eu un remariage.

Conclusion

L'Ombudsman a écrit au Service fédéral des pensions, en exposant ses arguments et en demandant s'il ne serait pas plausible, dans ce cas, de convertir le délai de prescription de trois ans en une erreur administrative dans le cadre de l'article 21bis du Règlement général⁵.

Le Service de pension a suivi notre point de vue. Concrètement, cela signifie que le Service fédéral des Pensions a envoyé à Mme Davis une nouvelle décision, revue, avec une lettre d'accompagnement dans laquelle il confirmait appliquer l'article 21bis du Règlement général et indiquait que la dette de 5.735,48 euros ne devait pas être remboursée.

DOSSIER 35086

Les faits

Le 5 janvier 2021, Mme Vankeer, après s'être plainte auprès du SFP, contacte le Médiateur pour les Pensions à propos des notifications relatives au paiement de sa pension et, en outre, du fait que le

5 Article 21bis 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. »

Service fédéral des pensions lui a demandé de rembourser le montant de la pension, en ce compris le précompte professionnel !

Commentaires

Mme Vankeer percevait une pension de survie du secteur public et une petite pension de survie du secteur salarié.

Sa pension personnelle de salarié a été examinée d'office à l'âge légal de la retraite (65 ans, soit à partir du 1er décembre 2020). Le SFP a démarré l'examen du dossier au début du mois de novembre 2019.

Le 27 janvier 2020, le SFP lui a octroyé une pension de retraite de salarié avec effet au 1er décembre 2020 et, parallèlement, sa pension de survie de salarié a été suspendue à compter du 1er décembre 2020 en raison des dispositions applicables en matière de cumul.

L'Ombudsman a constaté que la pension de retraite de salarié a été payée, que la pension de survie du secteur salarié n'a plus été payée, mais que la pension de survie du secteur public a été maintenue, à tort, à 100 %. En effet, suite à l'octroi de la pension de retraite de salarié, une réduction de la pension de survie du secteur public devait également avoir lieu, conformément aux règles de cumul.

Toutefois, la décision de paiement qui a réduit (à juste titre, selon les dispositions réglementaires applicables) la pension de survie du secteur public à partir du 1er décembre 2020 n'a été notifiée que le 14 décembre 2020.

L'Ombudsman ne peut que remarquer que le délai pour prendre cette décision, tel qu'il est stipulé dans la Charte de l'assuré social⁶, a été largement dépassé. Par ailleurs, il est également constaté que la décision du 14 décembre 2020, qui portait sur un recouvrement d'un montant brut de 609,20 euros, ne mentionnait pas de délai de prescription.

L'article 15, 4^o de la Charte de l'assuré social stipule que la décision doit indiquer le délai de prescription pris en compte. Cette motivation prévue, dans l'intérêt du pensionné, constitue une exigence de forme prescrite à peine de nullité. En d'autres mots, à défaut d'être mentionnée explicitement, la décision est réputée ne pas exister⁷.

Cette notification lui a été adressée par recommandé le 18 décembre 2020, en même temps que le décompte des montants perçus indûment.

Accessoirement, l'Ombudsman a remarqué que le SFP ne déduisait pas le précompte professionnel dans son calcul du montant à récupérer. Il notifie en effet la récupération du montant imposable brut perçu indûment, alors qu'il serait bien plus acceptable d'opérer la récupération sans tenir compte du précompte professionnel.

Or, Mme Vankeer n'est en aucun cas responsable elle-même de cette récupération et ne pourra récupérer le précompte que le SFP lui a demandé de rembourser (± 350 euros) au plus tôt que fin 2021.

L'Ombudsman a émis les questions/commentaires suivants au SFP :

1. Les services de recouvrement du SFP notifient une dette sans mentionner de délai de prescription. De plus, la coordination entre les différents services du SFP (service d'octroi du secteur salarié et service cumul du secteur public) n'a pas répondu à ce qu'un pensionné est en droit d'attendre. La récupération sans la mention du délai de prescription n'est pas juridiquement valable (article 15, paragraphe 4 et dernier alinéa de la Charte de l'assuré social).
2. Afin d'informer correctement l'intéressé, il convient certainement de lui envoyer une décision corrigée (avec mention du délai de prescription) et surtout de réclamer ici le remboursement du montant indu, à l'exclusion du précompte professionnel. Cela nous semble beaucoup plus convivial dans ce cas et peut/va renforcer la confiance dans le SFP en tant qu'administration des pensions.

⁶ 4 mois pour l'attribution et 4 mois pour le paiement, soit 8 mois au total.

⁷ Il convient toutefois de tenir compte ici de la finalité de l'obligation de motivation : si le pensionné comprend la portée de la décision et est en mesure de faire valoir ses droits, la décision même insuffisamment motivée ne devrait pas être annulée. Dans le cas contraire, comme en l'espèce, elle doit être annulée.

Conclusion

Le SFP a réagi positivement à la proposition de l'Ombudsman.

Une nouvelle décision, désormais juridiquement valable, a été envoyée en indiquant le délai de prescription applicable et, le 17 février 2021, le SFP a informé Mme Vankeer de ce que le montant à rembourser était ramené à un indu net de 261,34 euros.

L'Ombudsman en conclut que le SFP n'avait initialement pas appliqué correctement la réglementation relative au délai de prescription à appliquer.

Il a déjà abordé en détail la question d'une récupération incluant le précompte professionnel de l'année fiscale en cours dans son Rapport annuel 2020 (pages 55 à 63).

Cette discussion dans le Rapport annuel 2020 a débouché sur une question parlementaire posée à la Ministre des Pensions⁸. La Ministre a répondu : « (...) Suite à l'intervention du Médiateur en janvier 2021, il est déjà possible pour un pensionné de demander le remboursement du montant net d'un paiement indu communiqué par le SFP au lieu du montant brut. Toutefois, la procédure de remboursement d'un montant net n'est actuellement possible que manuellement. Elle n'est pas encore informatisée (...) ».

DOSSIER 35204

Les faits

Le 27 janvier 2021, M. De Vuyst se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions de se voir réclamer une dette de 3,723,79 euros à l'égard du Service fédéral des Pensions.

Il doute particulièrement de l'exactitude du calcul du solde de la dette et demande au Médiateur de le vérifier de manière approfondie.

Commentaires

Par sa décision provisoire du 16 mars 2017 (décision définitive le 10 décembre 2019), le SFP octroie à M. De Vuyst une pension de salarié et un complément de travailleur frontalier de 482,12 euros par mois à partir d'avril 2017 (mesure transitoire du fait que la date de prise de cours de la pension se situe avant janvier 2016).

Pour l'attribution du complément de travailleur frontalier, le SFP prend en compte la carrière professionnelle transmise par la Sociale Verzekeringsbank (SVB) des Pays-Bas.

Toutefois, lorsque la SVB a transmis les données relatives à sa carrière aux Pays-Bas au SFP, elle n'a pas tenu compte de son activité en tant que travailleur indépendant à titre principal en Belgique (en vue d'identifier les périodes d'activité concomitantes aux Pays-Bas et en activité principale en Belgique, pour lesquelles il n'y a pas d'AOW), mais uniquement de sa carrière en qualité de salarié en Belgique.

Les informations relatives à son emploi en tant que salarié en Belgique sont d'abord transmises séparément par le SFP alors qu'en tant qu'organisme de liaison pour la Belgique, il aurait normalement dû transmettre à la SVB toutes les données de carrière belges de manière coordonnée (ou au moins lui signaler que les données de carrière d'un autre régime de pension belge allaient suivre également).

Par la suite, l'INASTI a bien transmis les données de carrière en tant qu'indépendant en Belgique à la SVB. Les deux services de pension belges avaient donc bien entièrement transféré à la SVB les informations relatives à l'activité professionnelle en Belgique.

Plus tard, lors de l'octroi effectif de la pension AOW (Algemene Ouderdomswet) néerlandaise, la SVB a constaté que l'activité professionnelle d'indépendant à titre principal en Belgique n'avait pas été prise en compte. La période d'activité d'indépendant à titre principal de M. De Vuyst en Belgique qui coïncidait à une période d'activité aux Pays-Bas devait être supprimée par la SVB des périodes

⁸ Source: Compte Rendu Intégral CRIV 55 COM 498 du 2 juin 2021, page 19 : <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ic498.pdf>.

y ouvrant le droit, de sorte que, pour la période avant le 1er janvier 2015, il n’y avait plus de période ouvrant droit à une AOW.

La SVB a notifié au SFP la rectification des données relatives à la carrière aux Pays-Bas.

En conséquence, le SFP a dû revoir le droit au complément de travailleur frontalier de l’intéressé. Ce complément ne pouvait plus lui être octroyé puisque la SVB n’accordait pas d’AOW pour la période de travail frontalier concernée⁹.

L’Ombudsman estime que cette révision était justifiée, mais émettait quelques réserves sur la décision de récupération.

L’article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966 s’applique dans cette situation et dispose :

« § 3. La récupération des prestations indûment versées s’éteint six mois après la date à laquelle le paiement a été effectué.

Lorsque l’indu a pour origine l’octroi ou l’augmentation d’un avantage étranger ou d’un avantage dans une autre réglementation que celle visée au § 1, la récupération se prescrit par un délai de six mois à compter de la date de la décision qui accorde ou augmente les avantages précités. »

Si la notification d’indu fait à juste titre référence à cet article de loi, son application appelle les réserves suivantes, mûrement réfléchies.

De fait, le SFP n’a pas envoyé la notification d’indu par envoi recommandé dans le délai de six mois qui suivait la décision étrangère, comme prévu par les dispositions réglementaires pertinentes.

Quelques précisions et clarifications s’imposent.

Les termes « à compter de la date de la décision qui accorde ou augmente les avantages précités » doivent être compris comme ne signifiant ni la date de la décision ni la date à laquelle la décision a été notifiée au pensionné, mais bien « la date à partir de laquelle la décision a été notifiée au Service fédéral des pensions ».

La Cour de Cassation¹⁰ a déjà indiqué en 2003 que ceci découle de l’historique législatif de l’article 21, § 3 de la loi du 13 juin 1966. En outre, la Cour a fait valoir que le Service fédéral des pensions ne peut décider de récupérer l’indu qu’au moment où il est informé de la décision à l’origine de l’indu, puisque le SPF ne savait pas à l’avance qu’un indu s’était créé ou pouvait l’être. Il est donc logique que le délai de prescription pour le service de pension ne commence à courir qu’à partir du moment où il en est informé et non avant.

La décision de la SVB a été transmise au SFP le 11 mai 2020.

Cette décision de la SVB du 11 mai 2020 indiquait clairement que la période du 31 octobre 2014 au 17 février 2017 (contrairement à ce qui avait été communiqué pour la première fois par la SVB le 29 juin 2017) n’avait pas été prise en compte pour l’octroi de l’AOW et, par conséquent, ne pouvait pas être prise en compte pour l’octroi du complément pour travailleur frontalier.

La décision de récupération a été envoyée par le SFP par courrier recommandé le 10 décembre 2020 et donc clairement en dehors du délai de 6 mois prévu par le législateur.

⁹ Article 5, § 7 de l’Arrêté royal portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions : « Le travailleur salarié qui tombe sous l’application du règlement (CE) n° 883/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale et a) qui, antérieurement au 1er janvier 2015, a déjà été occupé habituellement en qualité d’ouvrier, d’employé ou d’ouvrier mineur dans un pays limitrophe de la Belgique, à condition qu’il ait conservé sa résidence principale en Belgique et y soit revenu en principe chaque jour; (...) peut obtenir un complément à la pension de retraite égal à la différence entre le montant de la pension de retraite qu’il aurait obtenu si cette activité en qualité de travailleur salarié avait aussi été exercée en Belgique et ceci pour les périodes de cette activité pour lesquelles une pension légale étrangère est octroyée et le montant total de l’ensemble des pensions légales et des avantages complémentaires, belges et étrangers. »

¹⁰ Cass. 21 novembre 2005, JTT 2006, 26; Cass. (3e Ch.) R.G. S.06.0007.F, 6 novembre 2006 (H.B. / O.N.P.), JTT 2007, 967, 44, Concl. J. LECLERCQ, C. Trav. Bruxelles, 12 mai 2006, R.G. 43281 et Cass., 3 novembre 2003, R.G. S.03.0045.N.

Le fait que le SFP ait demandé des informations complémentaires sur la décision de la SVB n'empêche pas de considérer que la transmission de la décision de pension étrangère de la SVB au SFP est le point de départ du délai de prescription à appliquer.

Aux yeux de l'Ombudsman, le fait que, par la suite, l'indication de la SVB du 30 septembre 2020 ait été utilisée comme une interruption du délai de prescription (et donc comme une décision), a plutôt semblé être utilisé par le SFP comme une opportunité de récupérer la totalité de la dette.

L'Ombudsman a donc demandé au SFP d'appliquer correctement le texte légal susmentionné et de limiter la récupération aux six mois précédant la notification recommandée du 10 décembre 2020.

Conclusion

Le SFP a d'abord répondu que lorsqu'il reçoit de la SVB des informations douteuses - dans le cas de M. De Vuyst, il s'agissait d'abord des informations confirmant l'octroi de l'AOW à la suite du travail frontalier et ensuite de la décision de refus -, il agit de manière conviviale en demandant des informations complémentaires à la SVB.

Comme les périodes d'assurance différaient de celles de la déclaration antérieure, il était dans l'intérêt de M. De Vuyst qu'une enquête complémentaire soit menée concernant l'exactitude du document (en raison des conséquences connues, à savoir la disparition de la période de travail frontalier).

Le SFP a en outre fait valoir que l'objectif de gagner du temps n'a pas joué de rôle ici pour pouvoir notifier la dette à temps. À la date à laquelle le SFP a remis en question les périodes néerlandaises (dans l'intérêt de l'intéressé), le SFP aurait déjà pu notifier la mise en demeure.

Le SFP a également indiqué qu'il serait opportun de maintenir cette ligne de conduite. A défaut, le BCI devrait simplement prendre en compte ces périodes à l'avenir (nonobstant le fait que dans le passé, de nombreuses décisions néerlandaises ont déjà été modifiées grâce à l'intervention du BCI). La conséquence en serait que l'intéressé devrait entreprendre les démarches nécessaires auprès du service de pension néerlandais.

Le Médiateur pour les Pensions a également formulé un certain nombre d'objections à cette réponse.

Le fait que le SFP (BCI) demande des informations complémentaires sur la décision prise par l'institution étrangère - lorsqu'il y a un doute raisonnable - est bien sûr très positif et témoigne d'une certaine convivialité à l'égard du pensionné.

Il relève bien entendu du devoir du SFP, dans le cadre de l'article 5, points 2 et 3 du Règlement européen 987-2009, de demander des informations complémentaires en cas de doute sur les périodes étrangères prises en compte.

Il n'était donc nullement dans l'intention de l'Ombudsman de contester la méthode de travail du BCI dans ce domaine.

Au moment où les informations complémentaires ont été obtenues concernant la décision réceptionnée des Pays-Bas le 11 mai 2020, le SFP pouvait anticiper une éventuelle prescription en envoyant une lettre recommandée à l'intéressé provoquant l'interruption du délai de prescription. En outre, prendre une décision de recouvrement en temps opportun ne signifie pas qu'elle ne peut pas être ajustée ultérieurement, en cas d'informations supplémentaires.

Ces objections pratiques ne changent rien au fait que le SFP est lié par les dispositions légales pertinentes et doit les appliquer correctement. A cet égard, il est clair, et cela est d'autant plus évident, que la prescription doit être interrompue dans les six mois de la réception de la décision du service de pension étranger. Comme déjà mentionné, la Cour de Cassation précise que « *à partir de la date de la décision* » doit être comprise comme « *à partir de la notification de la décision au SFP.* »

Une information supplémentaire fournie par le service de pensions étranger peut difficilement être considérée comme une décision. Si, par exemple, la SVB avait par la suite adapté sa décision du 11 mai 2020 et pris une nouvelle décision, la situation serait bien entendu différente.

Par conséquent, le Service de médiation pour les pensions maintenait sa position et demandait au SFP une application correcte du délai de prescription tel que stipulé dans la loi du 13 juin 1966, à savoir un recouvrement révisé et limité aux six mois précédant la notification recommandée du 10 décembre 2020. Cette manière de faire répondait en outre au principe de sécurité juridique à l'égard du ou des pensionnés concernés.

En effet, le Service de médiation pour les pensions ne peut que constater que le SFP dispose d'un délai de 6 mois après réception de la décision pour engager une procédure de recouvrement permettant de récupérer la totalité de la dette.

Le SFP a finalement admis que, compte tenu du déroulement des faits et de la pratique administrative de la SVB, la date de réception de la décision du 11 mai 2020 devait être considérée comme la date de début du délai de prescription.

Étant donné que la notification de dette n'a pas été suivie d'effet dans un délai de six mois après la transmission de la décision de la SVB au SFP, celui-ci ne pourra donc réclamer que six mois d'indu à partir du moment où la dette a été notifiée par courrier recommandé.

Finalement, une décision de recouvrement révisée a suivi le 17 février 2021 faisant application correcte du délai de prescription. Celle-ci a annulé la décision de recouvrement antérieure et a déclaré que le complément (travail frontalier) perçu en trop était prescrit. La dette de 3.723,79 euros qui avait été signifiée le 11 décembre 2020, a par conséquent été réduite à zéro !

DOSSIER 35598

Les faits

Mme Everaert prend sa pension (anticipée) le 1er juillet 2019.

Le 19 février 2021, elle réceptionne par envoi recommandé une notification d'indu assortie d'une demande de rembourser la somme de 15.036 euros représentant sa pension pour 2019.

Dans la décision de récupération d'indu, le SFP invoque un revenu professionnel de 9.325,60 euros que Mme Everaert aurait perçu après la date de prise de cours de sa pension anticipée alors que la limite autorisée pour cette période était de 4.086 euros. Étant donné que cette limite était dépassée de plus de 100 %, l'intéressée devait rembourser toute sa pension pour la période concernée.

Mme Everaert ne peut pas accepter cela. Elle a en effet cessé presque toutes ses activités professionnelles, à l'exception d'une toute petite activité. Elle ne comprend pas comment le SFP calcule ici ces revenus professionnels de plus de 9.000 euros.

Elle introduit auprès du SFP une demande en renonciation de récupération et envoie les documents relatifs à ses revenus professionnels. Elle téléphone également à quatre reprises au SFP, mais ce dernier ne modifie pas sa décision.

A bout de nerfs, elle contacte le Médiateur pour les Pensions le 12 mai 2021 et demande une réponse rapide, compte tenu du délai de recours qui se termine 5 jours ouvrables plus tard, le 19 mai (trois mois à compter de la date de la notification de la dette du 19 février).

Commentaires

L'Ombudsman contacte en priorité Mme Everaert pour l'avertir du fait qu'il dispose de trop peu de temps (5 jours ouvrables) pour entamer une enquête et surtout pour obtenir un résultat sur une éventuelle médiation avant le 19 mai.

En outre, il l'informe du fait que si elle introduisait un recours auprès du Tribunal du Travail contre la décision de recouvrement du 19 février 2021, il serait contraint de suspendre son enquête et sa médiation¹¹.

¹¹ Le recours judiciaire a un effet suspensif sur le traitement de la plainte auprès du Service de Médiation Pensions, conformément à l'article 15 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. (M. B. du 16 mai 1997).

Mme Everaert confirme qu'elle veut attendre l'enquête du Médiateur pour les Pensions, quelle que soit sa durée.

Au téléphone, on comprend mieux l'impact d'une dette de plus de 15.000 euros sur Mme Everaert. Elle n'arrive pas à maîtriser ses émotions et est émue aux larmes par le fait que le SFP n'a ni écouté ni donné suite aux objections qu'elle a soulevées lors de sa demande en renonciation et pour lesquelles elle a contacté le SFP par téléphone à plusieurs reprises.

Le Service du Médiateur pour les Pensions lui confirme par écrit la conversation téléphonique.

Mme Everaert transmet encore par la suite à l'Ombudsman différents documents, dont un courriel d'un contact avec son employeur (et son secrétariat social) dont il ressort qu'elle a cessé de travailler le 30 juin 2019. Elle était en absence non-autorisée. Cependant, elle avait travaillé pour un autre employeur pendant un jour après sa retraite.

Il s'en est suivi une procédure de médiation écrite avec le SFP, en argumentant comme suit.

Sur le compte individuel, l'Ombudsman a constaté que l'employeur de l'intéressée l'avait inscrite comme étant en situation d'absence non-autorisée à partir du 1er juillet 2019 (date de prise de cours de ses pensions). Il en ressort que l'intéressée n'a plus travaillé pour cet employeur depuis la date de prise de cours de sa pension, soit le 1er juillet 2019. On peut donc supposer que le paiement d'octobre est un règlement de salaires encore en souffrance.

Pour l'année civile 2019, son revenu professionnel est donc de 81,20 euros. Ce montant résulte d'un emploi d'un jour chez un autre employeur. La limite autorisée n'a pas été dépassée puisque les arriérés de salaire ne peuvent pas être pris en compte au titre de revenus professionnels. Toutefois, le Service fédéral des Pensions n'est pas en mesure d'identifier automatiquement qu'il s'agit d'arriérés.

Le SFP a justifié la décision prise au vu des flux informatiques. Le SFP a déclaré qu'il pensait initialement que Mme Everaert avait encore un emploi en octobre et décembre 2019 et donc qu'elle avait également reçu un salaire normal pour cette activité. De fait, le C4 a montré que l'activité professionnelle n'a été interrompue qu'à partir du 25 octobre 2019.

Cependant, le 27 mai 2021, le SFP a informé l'Ombudsman du fait qu'il avait revu sa décision de recouvrement. Suite à son intervention, il s'est maintenant rendu compte de ce que Mme Everaert avait effectivement cessé son activité professionnelle le 1er juillet 2019.

En conséquence, une décision rectificative lui a été envoyée, ramenant la dette à zéro.

Dans ce contexte, l'Ombudsman rappelle son analyse dans le dossier 34861 du Rapport annuel 2020 (pages 40 et suivantes). Pour les constatations et les conclusions, l'Ombudsman s'est en partie basé sur l'étude de l'Ombudsman national néerlandais « Een burger is geen dataset : ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid¹² ».

L'Ombudsman a alors conclu que le Service fédéral des pensions, en tant que service fédéral moderne, fait d'énormes efforts en matière d'informatisation, ce qui implique que les données et les algorithmes sont de plus en plus utilisés.

C'est également le cas ici : il s'agit du contrôle de l'activité professionnelle autorisée d'un pensionné par lequel le Service fédéral des pensions utilise des données provenant d'un autre service public, la déclaration Dmfa soumise à l'ONSS (et donc pas les données fiscales). Cela en améliore évidemment l'efficacité.

12 Rapport numéro 2021/021 du 2 mars 2021 du Nederlandse Nationale Ombudsman, voir : https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/DEF%202.0%20Rapport%20E2%80%93%20Een%20burger%20is%20geen%20dataset_o.pdf. Cette étude a été initiée tant sur la base de la littérature sur le sujet que des discussions menées avec des citoyens et des administrations auxquels la question centrale posée était : à quoi correspond selon vous la bonne gestion en matière de recours aux données et à leurs algorithmes par les services publics ?

Dans la plupart des cas, ceci conduit également à un meilleur service (contrôle plus rapide du dépassement des montants limites autorisés) de sorte que, en cas de dépassement, le pensionné est informé plus rapidement et peut prendre les mesures nécessaires pour réduire à l'avenir ses revenus professionnels afin qu'ils ne dépassent plus la limite autorisée.

La procédure évite également à la plupart des pensionnés une charge administrative : la procédure de contrôle mise en place supprime en effet la nécessité pour les pensionnés d'introduire une déclaration.

Or, dans ce cas, le pensionné est victime du fait que, pour certaines situations exceptionnelles (arriérés de salaire), le flux informatique créé par le service de pension vers la déclaration Dmfa ne permettait pas d'établir qu'il s'agissait d'arriérés de salaire d'une activité professionnelle avant pension, qui ne peuvent être pris en compte pour le contrôle du cumul.

Toutefois, cela ne doit pas conduire à de mauvaises décisions. Le retraité ne doit pas être victime d'une prise de décision qui dépend en grande partie d'un contrôle automatisé. Lorsqu'il utilise des données collectées par d'autres organismes publics, le SFP doit soigneusement définir leur finalité : par exemple, il doit être clairement établi au préalable pour quelles situations les données utilisées peuvent ou non être utiles.

Il ressort de l'instruction 378 du 3 juillet 2013 que le Service fédéral des Pensions est conscient du fait que les arriérés de primes, salaires et traitements ne peuvent pas être identifiés automatiquement. Dans cette note, le SFP conclut donc que la charge de la preuve incombe au pensionné.

En bref, face à cette lacune du système, le retraité doit prouver qu'il a raison.

Tout le monde n'est pas capable de le faire. Certainement pas les groupes les plus vulnérables de notre société.

Compte tenu de l'absence de mention de jours ouvrables pour le salaire versé en octobre dans le flux électronique (alors que les jours ouvrables sont mentionnés en cas d'emploi ordinaire), combinée au fait que l'instruction 378 indique clairement au gestionnaire du dossier que toutes les informations sur la période à laquelle se rapporte le salaire ne sont pas disponibles via les flux électroniques, l'Ombudsman est d'avis qu'il aurait été préférable de contacter le pensionné avant d'envoyer une décision (ce qui présente encore plus d'avantages : voir conclusion).

Tout d'abord, le Médiateur pour les pensions plaide pour la transparence lorsqu'une décision est prise sur la base d'un contrôle automatisé. Le Médiateur pour les pensions recommande aux services de pensions de mentionner sur la décision la manière dont le contrôle est effectué (sur la base de la déclaration dmfa au lieu des données fiscales) ainsi que les éventuelles imperfections de cette procédure de contrôle.

Deuxièmement, en cas de décision qui porte sur des sommes importantes, le Médiateur pour les pensions suggère de contacter le pensionné avant de lui notifier la décision. Cela peut se faire, par exemple, en lui téléphonant. Ce contact aurait permis à l'intéressée d'expliquer sa situation spécifique afin qu'une enquête plus approfondie puisse être menée avant l'envoi de la décision.

Lorsqu'un pensionné fait des remarques sur la spécificité de son cas ou soupçonne une erreur dans la décision, il est important que celles-ci fassent l'objet d'une enquête approfondie afin que le principe de diligence soit respecté.

Après que Mme Everaert ait envoyé les informations concernant ses revenus du travail le 22 mars 2021 et ait contacté l'administration à plusieurs reprises, le SFP aurait certainement dû entamer une enquête approfondie à ce moment-là.

Une raison supplémentaire de le faire est qu'il s'agit d'une somme d'argent considérable qui doit être remboursée. Malheureusement, cela ne s'est pas produit non plus.

Conclusion générale

Dans tous les cas décrits, la réglementation sur le recouvrement des indus de pension a été mal appliquée.

Les dettes doivent être traitées avec prudence. Le pensionné n'est pas toujours en mesure de vérifier lui-même les dispositions légales pertinentes et de déterminer si la législation a été correctement appliquée.

L'Ombudsman constate que, dans le cas où le SFP récupère un montant (considérable) auprès d'un pensionné et qu'après contact (dans le cas de Mme Everaert, par exemple, cela s'est fait à la fois par téléphone et par écrit), un doute raisonnable surgit quant à l'exactitude du recouvrement, le SFP devrait traiter la plainte de manière appropriée et approfondie.

De même, lorsque le pensionné ne peut pas - par exemple en se référant à la législation et aux procédures à suivre ou avec toutes les preuves contraires en main - indiquer exactement où les choses ont mal tourné selon lui, une nouvelle enquête est nécessaire. Toujours sur la base d'une alerte ou d'un doute exprimé par le pensionné, l'ensemble du processus de récupération doit être vérifié pour détecter d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Les dettes peuvent être très dures à « encaisser » pour les pensionnés concernés et le SFP doit avoir pleinement conscience du fait que ses « clients » font partie des groupes les plus vulnérables de notre société et qu'ils ont immanquablement droit à une forme saine d'empathie.

À cet égard, l'Ombudsman se réfère également à sa conclusion dans son précédent RA 2020, plus précisément à la discussion aux pages 105 (bas) à 107.

Le Médiateur pour les Pensions conseille également de contacter d'abord le retraité, dans la mesure du possible, avant de procéder au recouvrement d'une dette. Le contact personnel est payant !

Le Médiateur pour les Pensions se réfère ici à la bonne pratique de l'INASTI qui, avant de prendre une décision qui pourrait impliquer un redressement sérieux suite au dépassement des limites légales de cumul d'une activité professionnelle avec une pension, fait occasionnellement visiter le pensionné par un inspecteur social, sur rendez-vous. Ces entretiens peuvent également avoir lieu par téléphone.

Une dette peut radicalement changer la vie du retraité et génère souvent surprise et peur. Le plus souvent, le fait de réclamer de l'argent à l'improviste entraîne le pensionné dans une spirale de sérieux problèmes (financiers).

Pour de nombreux retraités, leur pension est la seule source de revenus. Si celle-ci disparaît, le budget pour subvenir à leurs besoins quotidiens en est fort déséquilibré. Les réserves sont souvent inexistantes. Par la visite de l'inspecteur social ou par un appel téléphonique préliminaire, le pensionné peut déjà prendre conscience de ce qui l'attend.

De cette façon, les problèmes éventuels peuvent également être détectés plus facilement. En effet, c'est le moyen idéal pour le service de pension d'expliquer l'origine de la dette, le contexte qui a conduit à cette dette et la manière de l'éviter à l'avenir. En bref, de jouer la prévention pour l'avenir.

Les procédures à suivre, les obligations en matière de déclaration, etc..., souvent, tout cela est très complexe pour le retraité et une certaine clarification n'est pas un luxe. Pour le retraité, c'est le moyen idéal de sauvegarder ses droits à la défense : en effet, des arguments peuvent être échangés au cours d'une rencontre ou d'une discussion interpersonnelle.

Le pensionné peut également être informé des possibilités qui existent pour payer la dette qui va bientôt se présenter : par exemple, un plan de remboursement, l'introduction d'une demande en renonciation à la récupération de la dette auprès du Conseil pour le paiement des prestations lorsque la situation matérielle et financière le justifie.

Si le pensionné a déjà des dettes, un contact peut être pris avec le médiateur de dettes. Dans d'autres cas, il est utile d'établir un contact avec le département des services sociaux de la commune, qui peut également fournir l'aide et l'assistance nécessaires pour prendre les mesures requises pour rembourser

la dette. Maintenir le budget en ordre demande plus de perspicacité et de compétences que celles dont disposent de nombreux retraités.

En particulier dans le cas des groupes vulnérables, une dette supplémentaire peut avoir l'effet inverse et entraîner des coûts sociaux que le Gouvernement doit finalement aussi prendre en charge.



*Recommandation générale :
définir clairement la distinction entre conditions
d'octroi et conditions de paiement d'une pension*

6
C H A P I T R E

Recommandation générale : définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement d'une pension

Dans ce chapitre, l'Ombudsman aborde les plaintes de plusieurs travailleurs salariés pour lesquels une mention se trouvant dans la notification de la décision de pension n'a pas été honorée. En effet, plusieurs salariés ont constaté, lors de la réception de la notification de leur pension de salarié, que celle-ci n'était pas mise en paiement parce qu'ils n'avaient pas encore renvoyé leur déclaration relative à la reprise ou au maintien de l'exercice d'une activité professionnelle et/ou à la perception de revenus de remplacement pendant leur retraite (modèle 74), mais que leur pension serait payée lorsqu'ils auraient complété et renvoyé ce document et rempli les conditions de paiement. Le non-respect de ce qui était mentionné sur la décision de pension était le résultat du changement de la législation intervenu à la fin de 1995 (le législateur a introduit un article 3bis dans l'AR n° 50 à la fin de 1995, qui stipule que la pension d'un salarié ne devient exigible que lorsqu'une pension est effectivement payée pour la première fois), ce qui peut être interprété comme signifiant que, dorénavant, non seulement un modèle 74 doit être rempli, mais aussi qu'une nouvelle demande de pension devait être introduite. Etant donné qu'après une nouvelle demande de pension, le paiement ne peut intervenir qu'à partir du mois suivant celui de la demande, la pension ne peut plus être payée rétroactivement selon cette interprétation.

Comme, encore durant une longue période après ce changement de réglementation, le SFP n'a pas appliqué cette nouvelle interprétation, il n'a pas non plus modifié la motivation de ses notifications de pension conformément à cette nouvelle interprétation, le Médiateur pour les Pensions plaide pour que :

- *en ce qui concerne les retraités qui ont été informés à l'époque qu'il suffisait de renvoyer le modèle 74 pour que leur pension soit payée, il honore son engagement. En d'autres termes, pour ces pensionnés, le retour du modèle 74 indiquant que toute activité professionnelle non autorisée a cessé, doit être considéré comme suffisant et la pension doit donc être payée à partir de la date de cette cessation d'activité, et ceci par analogie au résultat d'une médiation dans un dossier francophone ;*
- *pour les retraités qui renvoient le modèle 74 après la date prévue dans le courrier (le texte actuel de la notification exige que le modèle 74 soit renvoyé dans les 3 mois), cette date de renvoi soit considérée comme la date à laquelle une demande légalement valable a été introduite ;*
- *dans le futur (après que le texte sur la notification ait été adapté et tant que le législateur n'a pas uniformisé la terminologie), le SFP maintienne sa pratique actuelle (c'est-à-dire de rendre la pension payable à partir du mois suivant la nouvelle demande). Dans ce cas, l'information dispensée au pensionné aura ainsi été correcte.*

Plus généralement, l'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre les conditions d'octroi et conditions de paiement des pensions ainsi que les conséquences qui y sont liées en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, l'article 3bis de l'AR n° 50 utilise la formulation « prennent cours effectivement », alors qu'à d'autres endroits de la réglementation sur les pensions des salariés, les termes « octroyer » et « mettre en paiement » sont utilisés.

Les faits

Dans le courant du mois de novembre 2020, M. Janssens s'est adressé au Service de Médiation Pensions car il n'était pas d'accord avec la décision qu'il avait reçue du Service fédéral des Pensions. Il précise l'objet et la raison de son désaccord : « *En 2007, après avoir atteint l'âge de la retraite, j'ai demandé au Service fédéral des pensions une pension de retraite belge, car j'avais vécu et travaillé en Belgique pendant plusieurs années. Comme je travaillais encore, au moment où j'ai introduit ma demande aux Pays-Bas, où je vivais à nouveau, on m'a dit que je ne recevrais pas encore de pension de retraite belge, mais que je l'obtiendrais seulement après avoir cessé de travailler. Apparemment, lorsque j'ai cessé de travailler en janvier 2013, j'aurais dû en refaire la demande, mais je ne l'ai pas fait. En faisant le ménage, je suis retombé sur des documents belges et j'ai refait une demande en février 2020. Cependant, je n'ai jamais reçu la réponse du service belge datée du 4 mars 2020. En mai 2020, je me suis à nouveau renseigné et après avoir reçu une copie de la lettre du 4 mars, il est apparu que la nouvelle demande ne devait pas être faite par moi directement, mais désormais par l'intermédiaire de la Sociale Verzekeringsbank aux Pays-Bas. Cette démarche a été immédiatement faite et approuvée par le Service fédéral des pensions en juin. Il m'a été signalé que je recevrais une pension de retraite belge à partir de juillet 2020* ».

M. Peeters, lui aussi, a contacté le Médiateur pour les Pensions avec une plainte similaire et lui a confié ce qui suit : « *En 2005, j'ai atteint l'âge de 65 ans. Après ma demande, ma pension de retraite en tant que salarié a été examinée et une décision m'a été envoyée. Comme je travaillais encore en Italie, j'ai été informé que cette pension ne serait pas payée. Ayant cessé toute activité professionnelle fin décembre 2019, j'ai introduit une nouvelle demande le 17 février 2020. Cependant, j'ai été informé de ce que, comme je restais en Italie, je devais introduire ma demande auprès de l'INPS¹, ce que j'ai fait le 15 juin 2020. Cependant, l'INPS a refusé d'accepter ma demande de pension. Par conséquent, je ne peux pas recevoir de pension pour les années durant lesquelles j'ai travaillé en Belgique, et encore moins rétroactivement* ».

Commentaires

La législation sur les pensions des travailleurs salariés stipule à l'article 25 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés: « *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.*».

En outre, l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés stipule au Chapitre X - Conditions de paiement : « *Pour l'application des articles 10 et 25 de l'arrêté royal n° 50 et l'article 3 de la loi du 20 juillet 1990 et l'article 5 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 il faut entendre par activité professionnelle toute activité susceptible de produire, selon le cas, un revenu visé à l'article 23, § 1er, 1°, 2° ou 4°, 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, même si elle est exercée par personne interposée, et toute activité analogue exercée dans un pays étranger ou au service d'une organisation internationale ou supranationale. (...) Le bénéficiaire d'une pension est autorisé à partir du 1er janvier de l'année civile au cours de laquelle il atteint un des âges visés à l'article 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 et aux conditions reprises au présent paragraphe : à exercer une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de louage de travail, ou par un statut légal ou réglementaire analogue, pour autant que le revenu professionnel brut payé durant l'année civile, à l'exception du double pécule de vacances et des arriérés concernant les primes et rémunérations visés à l'article 171, 5°, b, d et e du Code des impôts sur les revenus, ne dépasse pas [24.540,00 EUR] par année civile. (...) Les revenus professionnels du bénéficiaire d'une pension de retraite ne sont plus soumis à la moindre limitation, si, à la date de prise de cours de sa première pension de retraite belge, il prouve une carrière d'au moins 45 années au sens de l'article 4, § 2 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 et dans tous les cas, à partir du 1er janvier de l'année civile au cours de laquelle il atteint l'âge visé à l'article 2, § 1er, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996.* ».

En termes simplifiés, on peut donc dire qu'une pension peut être octroyée malgré le fait que le pensionné exerce une activité professionnelle non autorisée, mais que, dans ce cas, la pension octroyée n'est pas payable.

¹ C'ad le service des pensions italien.

Examinons maintenant chronologiquement la situation des deux plaignants.

Le 30 novembre 2006, conformément à la réglementation européenne, M. Janssens a demandé, par l'intermédiaire du service néerlandais des pensions² compétent, à percevoir sa pension belge à partir du 1er mai 2007.

Le 14 juin 2007, le Service fédéral des pensions l'a informé du fait qu'à partir du 1er mai 2007, il aurait droit à une pension de retraite belge en tant que salarié, d'un montant annuel brut de 4.590,32 euros. Dans cette décision, le Service fédéral des pensions l'a également informé de ce que :

VOTRE PENSION BELGE NE SERA PAS ENCORE *PAYÉE* ETANT DONNÉ QUE L'OFFICE DOIT VÉRIFIER SI VOUS RÉPONDEZ AUX CONDITIONS DE PAIEMENT. À CET EFFET, IL EST NECESSAIRE QUE VOUS RENVOYIEZ AUSSI RAPIDEMENT QUE POSSIBLE LE FORMULAIRE MOD. 74 CI-JOINT.

Le 12 juillet 2007, à la demande du Service fédéral des Pensions, M. Janssens lui retourne le formulaire modèle 74 qu'il a complété, à savoir la déclaration d'activité professionnelle.

- a) Avez-vous cessé ou allez-vous cesser toute activité professionnelle ?
 OUI à partir de / / (date) – (complétez le d)
 NON (complétez le b)
- b) À partir de **01 / 05 / 2007** continuer ou reprendre une activité professionnelle.
Cette activité est exercée
 Comme TRAVAILLEUR SALARIÉ (ouvrier, employé ou fonctionnaire) chez
(nom et adresse de l'employeur)
.....
.....
.....
.....
J'ai informé mon employeur par lettre recommandée le / / (date) que je bénéficie d'une pension à partir du / / (date).
 En qualité de TRAVAILLEUR INDÉPENDANT ou AIDANT
 En UNE AUTRE QUALITÉ (par ex. mandat, charge, office, ...)
 En qualité d'AUTEUR d'OEUVRES SCIENTIFIQUES
 En qualité de RÉALISATEUR de CRÉATIONS ARTISTIQUES
(complétez le c)
- c) Que les revenus de cette activité professionnelle
 seront LIMITÉS
 NE seront PAS LIMITÉS
aux plafonds fixés par la loi. Pour plus d'explications, référez-vous au formulaire 'Pension, activité professionnelle et prestations sociales' qui vous a été envoyé précédemment.

Dès réception de ce formulaire, le SFP l'informe le 9 août 2007 que cette déclaration empêche le paiement de sa pension et qu'il lui suffit de renvoyer le formulaire modèle 74 au Service fédéral des pensions s'il cesse son activité professionnelle non autorisée.

² Il vivait aux Pays-Bas à ce moment. Il s'agit de SVB, Sociale Verzekeringsbank.

Mes services ont reçu les déclarations par lesquelles vous m’informez que vous exercez une activité professionnelle.

Comme vous l’avez déclaré, cette activité empêche le paiement de votre pension.

Si vous cessez ultérieurement cette activité ou si vous exercez une autre activité professionnelle, veuillez renvoyer le formulaire ci-joint, complété et signé, à l’Office national des pensions, Service du contrôle, Tour du Midi - 1060 Bruxelles.

Le 13 février 2020, M. Janssens contacte par courrier le SFP pour demander de lui payer sa pension. En annexe, il envoie (comme demandé par le Service fédéral des Pensions à l’époque) le modèle 74, dans lequel il déclare avoir cessé toute activité professionnelle le 2 mai 2013.

Le 4 mars 2020, le SFP l’informe :

Si vous souhaitez que vos droits à pension belges soient examinés, vous devez introduire une demande auprès de l’institution de retraite néerlandaise SVB. Ce dernier nous enverra votre demande et les formulaires de liaison.

Cette procédure s’applique à tous les États membres de l’Espace économique européen, à la Suisse et à tous les pays avec lesquels la Belgique a conclu un accord bilatéral.

M. Janssens fait ce que le Service fédéral des pensions lui a demandé : il introduit une demande de pension aux Pays-Bas.

Le 6 juillet 2020, le SFP reçoit le formulaire E202³ de l’institution de retraite néerlandaise compétente.

Étant donné que ce formulaire indique la date de demande de 2006, le SFP demande à l’institution de retraite néerlandaise concernée d’indiquer la date exacte de la demande. Le 22 juillet 2020, cette institution précise que la demande doit être située entre le 15 et le 22 juin 2020.

Le 1er septembre 2020, le Service fédéral des pensions envoie sa décision à M. Janssens. Il bénéficie d’une pension mensuelle brute de 473,20 euros ... à partir du 1er juillet 2020.

Le service de médiation pour les pensions n’étant pas d’accord avec cette décision, a demandé des informations supplémentaires au SFP.

Les questions de l’Ombudsman étaient double.

Tout d’abord, l’Ombudsman a demandé le paiement de la pension de M. Janssens à partir du 1er mai 2013⁴, c’est-à-dire le premier jour du mois de la cessation de toute activité professionnelle non autorisée, car il ressortait des informations transmises par le Service fédéral des Pensions à l’intéressé à l’époque que le retour du modèle 74 était la condition à remplir pour que la pension devienne exigible.

En effet, même après la modification législative de l’article 3bis de l’arrêté royal n° 50 par l’article 113 de la loi du 20 décembre 2015, le SFP a continué à faire la distinction entre conditions de paiement et conditions d’octroi (et donc une incertitude subsistait quant à l’interprétation de cet article).

A titre subsidiaire – au cas où le SFP ne répondrait pas à sa demande de médiation –, l’Ombudsman a demandé pour quelle raison la pension n’a pas été mise en paiement au moins à partir du 1er mars 2020 (soit le premier jour du mois suivant sa demande écrite du 13 février 2020).

³ Formulaire de liaison européen pour l’échange de données d’identification et de demande entre les États membres.

⁴ Il a été demandé que la pension soit payable à partir du 1er mai 2013 (et non du premier jour du mois suivant l’arrêt de l’activité) car le 1er mai est un jour férié et le plaignant n’avait donc de facto plus travaillé en mai 2013.

Le Service fédéral des Pensions a répondu qu'en application de l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50, une pension ne peut être considérée comme ayant pris cours que si elle a été payée pour la première fois. Etant donné qu'en raison de l'exercice d'une activité professionnelle non autorisée, la pension qui a été octroyée n'a pas été payée, le SFP a considéré que la pension n'avait donc jamais pris cours.

De ce fait, le Service fédéral des Pensions a fait valoir que, puisque la pension n'avait jamais pris cours, une nouvelle demande était nécessaire.

En effet, la législation belge en matière de pensions prévoit d'une part, qu'une pension de retraite (sous réserve d'un certain nombre d'exceptions légalement prévues) ne peut être octroyée que si une demande valide en ce sens est introduite et, d'autre part, que, si la demande est introduite après l'âge de la retraite, la date de prise de cours de cette pension est fixée au premier jour du mois suivant la nouvelle demande.

Sur la base de la nouvelle date de demande auprès de la Sociale Verzekeringsbank (SVB : institution de pension néerlandaise), le Service Fédéral des Pensions a donc fixé la date de début du droit au 1er juillet 2020, c'est-à-dire le premier jour du mois suivant la date de la nouvelle demande auprès de la SVB.

La deuxième question a cependant reçu une réponse positive : le SFP a considéré la lettre de M. Janssens du 13 février 2020 comme date de la demande, de sorte que, selon le raisonnement du SFP, sa pension pouvait prendre effet le 1er mars 2020.

Une nouvelle décision accordant à M. Janssens une pension belge à partir du 1er mars 2020 lui a donc été envoyée.

La réponse à la première question appelait encore une réaction.

En effet, la législation belge sur les pensions stipule également que, pour les personnes résidant à l'étranger, une demande introduite après l'âge de 65 ans est réputée avoir été introduite le jour du 65ème anniversaire⁵. On peut donc dire que la pension belge peut alors commencer à courir à partir du premier jour du mois qui suit ce 65ème anniversaire.

Sur la base de la lecture littérale de cette disposition légale, l'Ombudsman a demandé au Service fédéral des pensions de reconsidérer celle-ci avec une date d'effet au 1er mai 2007 (octroi) et, compte tenu de la déclaration de cessation d'activité professionnelle, de verser la pension à partir du 1er juin 2013.

Cependant, le Service fédéral des pensions a fait savoir qu'il ne pouvait souscrire à cette analyse. Selon son interprétation de l'article 18bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, cet article s'applique aux personnes qui introduisent une première demande, de sorte qu'elles ne sont pas désavantagées par rapport aux personnes qui résident en Belgique et qui font l'objet d'une enquête d'office sur les droits à pension à l'âge de 65 ans (ce qui n'est pas le cas si l'on réside à l'étranger puisque le service des pensions ne dispose pas d'adresses à l'étranger auxquelles le questionnaire de l'enquête d'office peut être envoyé).

Étant donné que, dans le cas de M. Janssens, une enquête a déjà été menée à l'âge légal de la retraite, le Service fédéral des Pensions a jugé qu'il n'y avait pas lieu d'appliquer cet article en l'espèce.

Le Service de Médiation Pensions ne disposant d'aucun pouvoir de contrainte a dû conclure à ce moment-là que sa médiation sur ce point n'avait pas abouti.

L'intéressé en a été informé et son attention a été attirée sur le fait qu'il pouvait toujours introduire un recours auprès du Tribunal du Travail compétent contre la décision du Service fédéral des Pensions de ne verser sa pension qu'à partir du 1er mars 2020 (voir ci-dessous).

Le 7 avril 2021, le Tribunal du Travail d'Anvers (section Tongeren) a rendu un jugement dans lequel la décision attaquée a été réformée en ce sens que le droit de M. Janssens prend bien cours au 1er mai 2007, mais qu'il n'a droit au paiement des arriérés de pension qu'à partir du 1er janvier 2013,

5 Art. 18bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 : « Sans préjudice des dispositions des règlements du Conseil des Communautés européennes et des conventions de réciprocité auxquelles la Belgique est partie, les personnes résidant à l'étranger doivent introduire leur demande par lettre recommandée à la poste adressée directement à l'Office national des Pensions. 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. ».

date à laquelle il a rempli toutes les conditions de paiement en raison de la cessation de ses activités professionnelles.

M. Janssens a suivi nos conseils et a déposé une requête auprès du Tribunal du Travail compétent.

Le Tribunal du Travail a fondé cette décision sur les arguments suivants :

« Le Service fédéral des Pensions déclare avoir correctement qualifié la seconde demande de pension de M. Janssens, datée du 13 février 2020, de nouvelle demande au sens de l'art. 21 § 1 de l'arrêté royal du 21.12.1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, ce qui lui a permis de lui accorder un droit à une pension de retraite à partir du 1er mars 2020, soit « le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel la nouvelle demande a été introduite ».

Avant cette date, M. Janssens n'avait donc apparemment pas « droit » à une pension de retraite selon le Service fédéral des pensions.

Tout d'abord, le Tribunal constate que le Service fédéral des pensions a déjà informé M. Janssens, par des lettres du 14 juin 2007 et du 9 août 2007 relatives à sa première demande de pension, qu'il avait droit à une pension de retraite à compter du 1er mai 2007. Si aucune pension ne lui a encore été payée pour l'instant, c'est simplement parce qu'il ne remplit pas les conditions de paiement, compte tenu de la poursuite de ses activités professionnelles.

Cette décision de 2007 est conforme à la législation sur les pensions en vigueur de l'époque, mais encore également aujourd'hui, qui fait une distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement (voir également Cour de Travail Gand 26.05.1995, AJT 1995 -96, 509, note J. PUT « Het onderscheid tussen toekennings- en betalingsvoorwaarden in de pensioenwetgeving ») : Les conditions d'octroi concernent le droit à une pension. Il s'agit notamment d'atteindre l'âge de la pension et d'avoir eu des prestations suffisantes en qualité de travailleur salarié. Les conditions d'octroi sont décrites au Chapitre II « De la pension de retraite » de l'AR n° 50 et aux Chapitres III et IV du Règlement général. Les conditions de paiement concernent le paiement effectif de la pension et prévoient une interdiction de cumul : la pension ne peut être cumulée avec l'exercice d'une activité professionnelle ou la perception d'une quelconque indemnité pour maladie, invalidité, chômage ou interruption de carrière, etc. Les conditions de paiement se trouvent à l'article 25, paragraphe 1 de l'AR n° 50 et au Chapitre X « Des conditions de paiement » du Règlement général.

La Cour de Cassation a confirmé cette distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, et a jugé que la cessation de l'activité professionnelle n'est pas une condition d'octroi mais une condition de paiement dans la législation sur la pension des travailleurs salariés (Cass. 25.01.1993, JTT 1993, 222; voir aussi Cass. 29.05.1994, JTT 1996, 64).

Au vu de cette législation et de la jurisprudence, le Tribunal est d'avis qu'une pension pour laquelle un droit existe déjà, mais qui, pour l'une ou l'autre raison, n'est pas octroyée/payée, devient exigible dès que toutes les conditions de paiement sont remplies, et ce même avec effet rétroactif. Cela signifie concrètement pour M. Janssens, qui avait déjà droit à une pension dès le 1er mai 2007, qu'il peut demander le remboursement des arriérés de pension avec effet rétroactif à partir du 1er janvier 2013, date à laquelle l'activité professionnelle qui en empêchait l'octroi a cessé.

Pour contredire cette affirmation, le Service fédéral des pensions se réfère à l'article 3bis de l'AR n° 50, qui dispose : « Les pensions visées à l'article 1er prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé. En cas de paiement d'arrérages échus, seule la date d'échéance est retenue.»

Cette disposition a été introduite par l'article 113 de la loi du 20 décembre 1995 portant des dispositions sociales (Moniteur belge du 23 décembre 1995). Apparemment, le législateur a voulu se débarrasser de la jurisprudence de la Cour de Cassation précitée qui considérait la cessation des activités professionnelles comme une condition de paiement et non comme une condition d'octroi. Le législateur a voulu éviter que les futurs retraités, juste avant une modification de la loi qui limiterait leurs droits à la pension, n'introduisent rapidement une demande de pension pour faire calculer leur droit à la pension sur la base de l'ancien régime favorable, afin de continuer à travailler jusqu'à la date à laquelle ils souhaitaient effectivement prendre leur retraite (Rapport de la Commission des Affaires sociales, Doc. parl., Ch., 1995-96, n° 207/4, 52; voir également Cour de Travail Gand 26 mai 1995, AJT 1995 -96, 509, note J. PUT « Het onderscheid tussen toekennings- en betalingsvoorwaarden in de pensioenwetgeving »).

Le problème est toutefois que l'article 3bis de l'AR n° 50 n'indique pas clairement que toutes les conditions de paiement doivent désormais être considérées comme des conditions d'octroi et que, par conséquent, le droit à la pension ne naîtrait qu'après la cessation de l'activité professionnelle. En outre, toutes les dispositions légales qui faisaient la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, notamment l'article 25, paragraphe 1, de l'AR n° 50 et le Chapitre X « Conditions de paiement » du Règlement général, sont toujours applicables et n'ont pas été supprimées par la loi du 20 décembre 1995.

De l'avis de ce Tribunal, l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50 ne suffit donc pas à étayer la position du Service fédéral des pensions selon laquelle M. Janssens, à la suite de sa première demande, n'avait pas encore droit à une pension à partir du 1er mai 2007 parce qu'il ne remplissait pas les conditions de paiement, et encore moins à une pension à partir du 1er mars 2020 seulement à la suite de sa deuxième demande de pension.

Le Service fédéral des pensions lui-même a continué jusqu'à ce jour à faire une distinction entre conditions de paiement et conditions d'octroi.

Tout d'abord, dans les lettres du 14 juin 2007 et du 9 août 2007, également mentionnées ci-dessus, le Service fédéral des pensions a indiqué que le droit à une pension existait depuis le 1er mai 2007 mais que M. Janssens ne remplissait tout simplement pas encore les conditions de paiement. Le Service fédéral des pensions a donc fait cette distinction bien que l'article 3bis de l'AR n° 50 fut déjà en vigueur depuis 12 ans à l'époque.

En outre, et c'est encore plus frappant, le Service fédéral des pensions a également invoqué la distinction entre conditions d'octroi et de paiement dans le cadre de la présente procédure pour se défendre contre un autre moyen de M. Janssens.

En effet, M. Janssens a également fait valoir que sa demande tardive du 13 février 2020 ne l'empêchait pas de se voir reconnaître le droit à une pension à partir de l'âge de la retraite le 1er mai 2007 ou, à tout le moins, le 1er janvier 2013, puisque l'article 18bis de l'AR du 21 décembre 1967 prévoit que les demandes de pension par envoi recommandé de personnes résidant à l'étranger et ayant atteint l'âge de la retraite sont « censées avoir été introduites le 1er jour du mois au cours duquel elles ont atteint ledit âge de pension ».

Le Service fédéral des pensions a rétorqué que M. Janssens ne pouvait pas invoquer cette disposition « car le droit à la pension avait déjà été déterminé à l'âge légal de la retraite sur la base de la demande initiale du 30 novembre 2006. »

Il est tout à fait contradictoire de reconnaître et de contester dans une seule et même conclusion que le droit à pension de M. Janssens a déjà été fixé au 1er mai 2007 sur la base de sa demande initiale du 30 novembre 2006. »

Cependant, le Service fédéral des pensions n'était pas d'accord et a décidé d'interjeter appel de cette décision.

Au moment de la rédaction de ce Rapport annuel, le résultat n'en était pas encore connu.

La situation de M. Peeters est similaire en ce qui concerne les faits.

Il a atteint l'âge légal de la retraite (65 ans) et a également demandé sa pension de retraite belge conformément aux Règlements européens. Le 15 mars 2006, il réceptionne la décision du Service fédéral des pensions lui accordant une pension de retraite de 610 euros bruts par an.

Comme pour M. Janssens, il a été informé dans cette décision que cette pension ne serait payée qu'après qu'il ait renvoyé le formulaire Mod. 74 rempli et s'il en ressortait qu'il satisfaisait aux conditions de paiement :

VOTRE PENSION BELGE NE SERA PAS ENCORE PAYÉE ETANT DONNÉ QUE L'OFFICE DOIT VÉRIFIER SI VOUS RÉPONDEZ AUX CONDITIONS DE PAIEMENT. À CET EFFET, IL EST NECESSAIRE QUE VOUS RENVOYIEZ AUSSI RAPIDEMENT QUE POSSIBLE LE FORMULAIRE MOD. 74 CI-JOINT.

Le 21 mars 2006, M. Peeters informe le Service fédéral des pensions qu'il allait poursuivre son activité professionnelle en Italie et que les revenus de cette activité seraient supérieurs à la limite autorisée.

J'ai informé mon employeur par lettre recommandée le / / (date)
que je bénéficie d'une pension à partir du / / (date).
 En qualité de TRAVAILLEUR INDÉPENDANT ou AIDANT
 En UNE AUTRE QUALITÉ (par ex. mandat, charge, office, ...) *consultant*
 En qualité d'AUTEUR d'OEUVRES SCIENTIFIQUES
 En qualité de RÉALISATEUR de CRÉATIONS ARTISTIQUES
(complétez le c)
c) Que les revenus de cette activité professionnelle
 seront LIMITÉS
 NE seront PAS LIMITÉS

Suite à cette déclaration, le SFP l'informe le 30 mars 2006 de ce que sa pension ne serait pas payée et qu'en cas de cessation de cette activité professionnelle non autorisée, il suffirait de renvoyer le formulaire modèle 74 au Service fédéral des pensions.

A l'avenir, si vous cessez de travailler ou si vous exercez une activité dont les revenus respectent les limites prévues par la législation belge, vous êtes prié(e) de renvoyer le formulaire ci-annexé, dûment rempli et signé, à l'Office national des pensions, Tour du Midi, 3 - 1060 BRUXELLES.

Fin décembre 2019, il cesse toutes ses activités professionnelles et en informe le Service fédéral des pensions par lettre du 17 février 2020, en joignant un formulaire modèle 74 afin de mettre en paiement sa pension belge de salarié.

En réponse, M. Peeters réceptionne un message du SFP le 11 mars 2020 l'informant que, comme il vivait en Italie, une demande devait être faite par l'intermédiaire du service des pensions italien compétent (INPS).

Afin de faire valoir vos droits à une pension de retraite sur la base de vos prestations de travailleur salarié en Belgique, vous devez **réintroduire** la demande auprès de **Sede Subprovinciale INPS Tuscolano di Roma**. <https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx>
Cet organisme nous transmettra les formulaires de liaison réglementaires et nous procéderons alors à l'examen de votre demande.

M. Peeters contacte le bureau des pensions italien compétent le 15 juin 2020 afin d'y introduire sa demande.

Toutefois, cette institution refuse d'acter sa demande parce qu'il perçoit déjà une pension italienne.

Afin d'aider au maximum M. Peeters, l'Ombudsman prend contact avec le Service fédéral des pensions pour que sa pension puisse lui être payée.

Le SFP répond positivement et précise qu'il paierait la pension de retraite de M. Peeters « compte tenu de sa demande du 1er mai 2021⁶ » à partir du 1er janvier 2020.

⁶ Monsieur Peeters n'a pas introduit de demande le 1er mai 2021. La date mentionnée est par conséquent erronée.

Le 6 mai 2021, M. Peeters réceptionne la décision qui lui octroie une pension mensuelle de 60,68 euros à compter du 1er janvier 2020.

L'Ombudsman n'a pas pu souscrire à cette proposition sur la base du raisonnement qui suit.

Le SFP a envoyé une décision de pension à M. Peeters le 15 mars 2006, indiquant que le retour du modèle 74 était suffisant pour que la pension octroyée soit payable.

Il a renvoyé le modèle 74 le 17 février 2020, en indiquant qu'il avait cessé de travailler à la fin du mois de décembre 2019.

L'Ombudsman a également invoqué la législation sur le cumul qui, depuis le 1er janvier 2015, suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 20 janvier 2015 modifiant l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, prévoit que les revenus d'une activité professionnelle exercée en combinaison avec la pension de retraite ne doivent plus être limités dans deux situations : à partir du 1er janvier de l'année où le pensionné atteint l'âge de 65 ans ou si, au moment où il perçoit sa pension, il justifie d'une carrière d'au moins 45 ans.

Etant donné cette nouvelle réglementation qui autorisait depuis le 1er janvier 2015 de cumuler sans limite à partir du 1er janvier de l'année de ses 65 ans, M. Peeters qui était déjà âgé de 75 ans, remplissait donc les conditions pour que sa pension puisse être mise en paiement. L'Ombudsman a donc demandé que sa pension soit mise en paiement à partir du 1er janvier 2015.

En outre, aucune demande n'avait été introduite le 1er mai 2021.

A titre subsidiaire, l'Ombudsman a demandé - au cas où le SFP ne pourrait pas accepter le raisonnement précédent - d'appliquer l'article 18bis 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 dispose que la demande de pension de retraite des personnes qui ont atteint l'âge de la pension, tel que visé aux articles 2, § 1er, et 3 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, est réputée introduite le premier jour du mois au cours duquel elles ont atteint ledit âge de la pension.

Au vu de cet article, l'Ombudsman est d'avis que le Service fédéral des Pensions doit payer la pension de M. Peeters rétroactivement au 1er janvier 2015, même également si elle est réputée ne pas avoir été octroyée à défaut de première mise en paiement.

Le 15 juin 2021 déjà, le Service fédéral des pensions répond : « *Après analyse, nous confirmons que l'intéressé a bien droit à sa pension de retraite en tant que salarié à partir du 1er janvier 2015 et ce en combinaison avec son activité professionnelle. Le dossier sera rouvert pour examen. Pour la période antérieure à 2015, les déclarations de l'intéressé (Mod 74 du 21/03/2006 faisant état de l'exercice d'une activité professionnelle non restreinte) constituent un obstacle pour le paiement de la pension* ».

Le 22 juin 2021, M. Peeters a reçu la décision du Service fédéral des pensions lui octroyant une pension de salarié de 53,83 euros bruts par mois à compter du 1er janvier 2015.

Commentaires et conclusion

1. Le Service de Médiation Pensions s'étonne de ce que, dans le traitement du dossier de M. Janssens (dossier en néerlandais), le Service fédéral des pensions insiste toujours sur le fait que la pension ne peut être octroyée qu'après l'introduction d'une nouvelle demande, car l'exercice d'une activité professionnelle non autorisée doit être considérée comme une condition d'octroi de la pension. Même après que le Tribunal du Travail compétent ait statué sur la question, le Service fédéral des pensions maintient sa position et décide d'interjeter appel de cette décision.

Dans le cas de M. Peeters (dossier francophone), le Service fédéral des Pensions décide qu'il peut y avoir effet rétroactif sans qu'une demande soit introduite.

2. Dans un arrêt du 25 janvier 1993⁷, la Cour de Cassation a jugé que la cessation de l'activité professionnelle n'est pas une condition d'octroi mais de paiement dans la législation sur la pension des salariés. Le premier type de condition concerne la détermination du droit à la pension, le second le paiement effectif de la pension. Ainsi, si un travailleur fait une demande (valable) de pension à partir d'une certaine date et remplit les conditions d'octroi (principalement avoir atteint l'âge de la retraite et avoir travaillé comme salarié), il génèrera un droit à la pension et le calcul de celle-ci sera effectué. Toutefois, s'il continue à travailler (et gagne plus que le maximum autorisé), le paiement de la pension sera suspendu jusqu'au moment où il cessera de travailler ou réduira ses revenus en dessous du maximum autorisé.

Le 29 mai 1995, la Cour de Cassation⁸ a confirmé cette position.

Toutefois, un problème se pose depuis que l'article 113 de la loi du 20 décembre 1995 portant des dispositions sociales a introduit l'article 3bis dans l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967, qui dispose : « *Les pensions visées à l'article 1er prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé. En cas de paiement d'arrérages échus, seule la date d'échéance est retenue.* »⁹

Cet article voulait aller à l'encontre de la jurisprudence de la Cour de Cassation. Le passage suivant, tiré de la discussion de cet article de loi au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre, le montre clairement : « *Dans le cadre des réformes imminentes dans le domaine des pensions, il est capital que cette notion ne prête plus à confusion. Il faut en effet éviter que les futurs pensionnés ne profitent de ces problèmes d'interprétation pour échapper à l'application d'une modification légale en introduisant vite une demande et en obtenant l'octroi.* » (Rapport de la Commission des Affaires sociales, o. c., 52)¹⁰.

La crainte était que si des réformes de pensions étaient mises en œuvre, elles pourraient être contournées. À partir du moment où l'on aurait pu prendre une pension anticipée, on aurait pu introduire une demande de pension et obtenir ainsi une décision d'octroi de pension. On aurait dès lors pu continuer à travailler et - si l'on avait respecté les limites de cumul avant le 1er janvier de l'année où l'on atteignait l'âge légal de la retraite¹¹ - on aurait pu décider ultérieurement de faire payer la pension rétroactivement ou non, au plus tôt à partir de la date d'octroi.

Nonobstant ce qui précède, le Service fédéral des pensions a bien envoyé des décisions de pension à messieurs Janssens et Peeters, d'où il ressortait que le renvoi du modèle 74 suffisait à rendre exigible une pension octroyée.

Ce faisant, un problème s'est posé risquant d'hypothéquer le principe de confiance légitime, selon lequel les attentes légitimes du citoyen suscitées par le Gouvernement doivent en principe être honorées (Cass., 27 mars 1992, RW, 1991-1992, 1466, De fiskale Koerier, 1992, 374, note Baltus, F., Not. Fisk. M., 1993, 70, note Leus, K.).

Le seul renvoi du modèle 74 ne suffit plus, alors que c'est ce qui a été communiqué aux intéressés. Désormais, ces pensionnés doivent introduire une demande de pension qui ne peut avoir d'effet rétroactif. Ainsi, ce qui était mentionné dans la décision d'octroi n'est plus honoré.

Dans le jugement du Tribunal du Travail d'Anvers, section Tongres du 7 avril 2021, le juge le formule comme suit : « *Le Service fédéral des pensions lui-même a également continué à faire la distinction entre les conditions de paiement et d'octroi, jusqu'à aujourd'hui. Le Service fédéral des pensions a donc fait cette distinction, alors que l'article 3bis de l'AR n° 50 était déjà en vigueur depuis 12 ans à l'époque.* »

Le deuxième problème - qui a été soulevé dans le jugement du Tribunal du Travail d'Anvers, section Tongres du 7 avril 2021 - est que l'article 3bis de l'AR n° 50 n'indique pas clairement que toutes les conditions de paiement doivent dorénavant être considérées comme des conditions d'octroi et que, par conséquent, un droit à une pension ne naît qu'après la cessation de l'activité professionnelle. En

7 Cass., 25 janvier 1993, JTT, 1993, 222, n., R. I7, 1993-94, 223 et Chron.D.S., 1993, 235, que la Cour du Travail de Bruxelles, 21 juin 1991, Chron. D. S., 1992, 37 l, note X. confirme.

8 Cass., 29 mai 1995, JTT, 1996, 64.

9 Il n'existe pas d'article de loi de ce type dans le régime des travailleurs indépendants.

10 Rapport de la Commission des Affaires sociales, *Doc. parl.*, Chambre, 1995-96, n° 207/4, p. 52.

11 À partir du 1er janvier de l'année où l'on atteint l'âge de la pension (et si elle pourrait être octroyée à cette date), on peut cumuler sans limites et il n'y a donc plus de restriction à cet égard pour rendre la pension payable rétroactivement.

effet, toutes les dispositions légales qui faisaient la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, notamment l'article 25, paragraphe 1, de l'AR n° 50 et le Chapitre X « Conditions de paiement » du règlement général, n'ont pas été abrogées par la loi du 20 décembre 1995.

Troisièmement, à l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50, l'expression « prennent cours effectivement » est utilisée alors qu'à d'autres endroits de la législation sur les pensions des travailleurs, les termes « octroi » et « paiement » sont utilisés. Le professeur Put le formule comme suit : « *Il aurait mieux valu que la modification de la loi rende claire la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, qu'elle en indique les conséquences et qu'elle unifie la terminologie, plutôt que de tenter d'invalider en termes sibyllins une jurisprudence qui interprète logiquement la législation actuelle sur les pensions.* »¹²

Quatrièmement, le Conseil d'État, section législation, a constaté que dans l'article 110 de la loi du 20 décembre 1995, qui introduit l'article 3bis de l'AR n° 50, la définition de la « prise de cours effective » ne reflète pas clairement l'intention de l'auteur du projet¹³.

Cinquièmement, le Service de médiation pour les pensions note que le Service fédéral des pensions a modifié le texte figurant actuellement sur la notification de décision par rapport au texte que les deux plaignants ont réceptionnés. Dans la nouvelle version, il est clairement indiqué au pensionné que le modèle 74 doit être renvoyé dans un certain délai. Ainsi, le Mod. 74 doit être renvoyé dans le délai de 3 mois. Le texte de la décision est le suivant :

Si vous voulez recevoir cette pension, vous devez remplir le formulaire 'Déclaration pour la mise en paiement de votre pension' (modèle 74) ci-joint avant le 13/01/2021.

Vous pouvez remplir directement le formulaire dans votre dossier de pension électronique '**mypension.be**'. Répondez-vous par courrier, envoyez le formulaire au Service fédéral des Pensions, Attribution, Tour du Midi, Esplanade de l'Europe 1, 1060 Bruxelles.

Nous ne pouvons payer votre pension que si nous avons reçu le formulaire complété et s'il montre que vous remplissez les conditions de paiement. À partir du moment où votre pension de salarié prend effet, vous ne vous constituez plus de pension en tant que salarié ou indépendant. Si vous voulez continuer à vous constituer des droits à pension, vous ne devez pas remplir le formulaire. Vous trouverez de plus amples informations sur le site <https://www.sfpd.fgov.be/fr/montant-de-la-pension/calcul/types-de-pensions/cumul>.

Cette déclaration sur la décision ne contredit pas, au sens strict, l'article 3bis de l'AR n° 50, en particulier la déclaration est cohérente avec le fait que la décision d'octroi est annulée si aucun premier paiement n'est effectué en l'absence d'un modèle 74.

Cependant, l'amélioration de la communication sur la décision est encore incomplète. L'Ombudsman émet encore quelques réserves à son sujet.

Même dans cette nouvelle formulation, le Service fédéral des Pensions ne mentionne toujours pas le fait que l'exercice d'une activité non autorisée et donc l'absence de premier paiement annule la décision d'octroi. En outre, et c'est beaucoup plus important, le pensionné n'est toujours pas informé du fait que s'il veut sa pension plus tard (c'est-à-dire s'il renvoie le Mod. 74 après la date indiquée ou non), il doit introduire une nouvelle demande, avec toutes les conséquences qui en découlent, surtout si cette nouvelle demande était faite plus tard que le mois qui suit la date de prise de cours souhaitée. Ces informations sont donc cruciales.

La déclaration suivante n'est également pas entièrement conforme aux dispositions légales censées s'appliquer : « *À partir du moment où votre pension de salarié prend cours, vous ne vous constituez plus de pension en tant que salarié ou indépendant. Si vous voulez continuer à vous constituer des droits à pension, vous ne devez pas remplir le formulaire* ». Ce texte est en effet correct lorsque le pensionné perçoit une pension de retraite en tant que salarié, éventuellement combinée avec une pension de retraite en tant qu'indépendant, et lorsqu'il exerce une activité autorisée (éventuellement sans limitation à partir de 65 ans).

12 Cour de Travail Gand 26 mai 1995, AJT 1995 -96, 509, note J. PUT "Het onderscheid tussen toekennings- en betalingsvoorwaarden in de pensioenwetgeving".

13 Avis du Conseil d'Etat, *Doc. parl.*, la Chambre, n°207/11, 99.

Toutefois, ce texte n'est pas conforme aux dispositions légales s'il concerne un pensionné qui exerce une activité professionnelle en tant qu'indépendant et dont les revenus dépassent de plus de 100 % la limite légale autorisée après l'octroi et le paiement de la pension pendant une certaine période. La pension du retraité en question est alors suspendue, il doit payer les cotisations en principal et en accessoire en tant que travailleur indépendant et en contrepartie, il ouvre des droits à pension en tant que travailleur indépendant. Bien sûr, il s'agit d'une situation exceptionnelle.

L'Ombudsman demande donc au Service fédéral des pensions d'adapter cette communication au pensionné afin qu'il reçoive les informations correctes.

Au final, l'Ombudsman conclut au fait que, en vertu du principe de sécurité juridique, de l'attente légitime du pensionné et du fait que le SFP a continué à faire une distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, même après l'introduction de l'article 113 de la loi du 20 décembre 1995 modifiant l'article 3bis de l'AR n° 50 (et donc de l'incertitude qui subsistait quant à l'interprétation de cet article), il est souhaitable que le Service fédéral des pensions :

- en ce qui concerne les pensionnés qui ont été informés à l'époque que le renvoi du Mod. 74 était suffisant pour que leur pension soit payée, honore l'engagement qu'il a pris. En d'autres termes, pour ces pensionnés, le renvoi du modèle 74 indiquant qu'il est mis fin à toute activité professionnelle non autorisée doit être considéré comme suffisant et la pension doit donc leur être payée à partir de la date de cette cessation, et ceci par analogie au résultat de la médiation dans un dossier francophone (Peeters) ;
- pour les pensionnés qui retournent le modèle 74 après la date notifiée (le texte actuel sur la notification requiert que le modèle 74 soit renvoyé dans les 3 mois), considère cette date de retour comme la date à laquelle une demande légalement valable a été introduite ;
- à l'avenir (après avoir adapté le texte de la notification et tant que le législateur n'a pas uniformisé la terminologie), maintienne sa pratique actuelle. Dans ce cas, les informations correctes auront été communiquées au pensionné.

Cependant, afin de résoudre tous les problèmes d'interprétation, l'Ombudsman fait également appel au législateur.

Attendu que :

- il ressort d'un jugement¹⁴ du Tribunal du Travail d'Anvers que l'article 3bis de l'AR n° 50 n'indique pas clairement que toutes les conditions de paiement sont désormais considérées comme des conditions d'octroi et que, par conséquent, le droit à la pension ne naît qu'après la cessation du travail, et que toutes les dispositions légales qui faisaient la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement, dont l'article 25, paragraphe 1, de l'arrêté royal n° 50 et le Chapitre X « Conditions de paiement » du règlement général, sont toujours applicables et n'ont pas été supprimées par la loi du 20 décembre 1995 ;
- l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50 utilise l'expression « prennent cours effectivement » là où, à d'autres endroits de la législation sur les pensions des salariés, les termes « octroyer » et « mettre en paiement » sont utilisés ;
- le Conseil d'Etat, section législation, à propos de l'article 110 de la loi du 20 décembre 1995, qui introduit l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50, constate que la définition des termes « prise de cours effective » ne reflète pas clairement l'intention de l'auteur du projet de loi¹⁵;
- le professeur Put constate que : « *La modification législative introduisant l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50 aurait été meilleure si elle avait clarifié la distinction entre les conditions d'octroi et de paiement, indiqué les conséquences qui en découlent et uniformisé la terminologie, plutôt que de tenter d'invalider en termes sibyllins une jurisprudence qui interprète logiquement la législation actuelle en matière de pensions*¹⁶. »

L'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et de paiement et leurs conséquences en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin.

¹⁴ Tribunal du Travail d'Anvers, section Tongres le 7 avril 2021.

¹⁵ Avis du Conseil d'Etat, *Doc. parl.*, Chambre, 1995-96, n° 207/11, 99.

¹⁶ Cour de Travail Gand 26 mai 1995, *AJT* 1995-96, 509, note J. PUT "Het onderscheid tussen toekennings- en betalingsvoorwaarden in de pensioenwetgeving".



Appel à une uniformisation des méthodes de travail des différents services du SFP en ce qui concerne la vérification du cumul entre pension et activité professionnelle

Appel à une uniformisation des méthodes de travail des différents services du SFP en ce qui concerne la vérification du cumul entre pension et activité professionnelle

Lorsqu'un pensionné exerce une activité professionnelle en cumul avec sa pension, il y a des limites que le pensionné doit respecter pour éviter que sa pension soit suspendue ou réduite. Cette limite est plus élevée si l'on a encore un enfant à charge.

Dans le cas discuté dans ce chapitre, le SFP n'a pas appliqué la limite majorée car le pensionné ne perçoit pas d'allocations familiales pour son enfant. Il existe toutefois d'autres moyens de prouver qu'un enfant est toujours à charge même s'il y a absence d'allocations familiales. Toutefois, le SFP n'a jamais vérifié si l'intéressé remplissait l'une des autres conditions pour bénéficier de la limite majorée (en l'occurrence, élever un enfant de moins de 25 ans qui poursuit des études à temps plein).

En 2010, le SDPSP, le prédécesseur du service de pension des fonctionnaires du SFP, suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions dans le cadre d'une plainte identique - à la différence que le retraité de l'époque percevait une pension de fonctionnaire là où il perçoit aujourd'hui une pension de salarié - a adapté sa pratique après notre médiation en posant également les questions de savoir si les conditions étaient remplies telles que prévues à l'article 9 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement (désormais aboli et remplacé par l'article 86 de la loi-programme du 28 juin 2013, conditions identiques).

Aujourd'hui, la même question se pose à nouveau, mais dans le contexte du cumul avec une pension de salarié.

Il est donc surprenant de constater qu'après la fusion de l'ONP et du SDPSP en SFP, la méthode de travail concernant le contrôle du cumul entre pension de salarié et activité professionnelle n'ait pas été alignée sur celle concernant les pensions des fonctionnaires.

Suite à la médiation de l'Ombudsman, le SFP a rédigé une note de synthèse qui recourt à des exemples pour préciser comment la législation doit être appliquée. Ce problème de coordination est ainsi résolu.

DOSSIER 35748

M. Lambert bénéficie d'une pension de salarié depuis le 1er août 2015. M. Lambert exerce toujours une activité professionnelle en cumul avec sa pension. Un contrôle des revenus issus de cette activité en 2019 - un contrôle qui sera effectué en 2020 sur la base des déclarations DMFA - montre que M. Lambert a dépassé la limite de ce qu'il est autorisé à gagner en plus de sa pension.

Pour l'année 2019, cette limite est de 8.172,00 € pour une personne qui n'a pas d'enfant à charge et de 12.258,00 € pour celle qui a un enfant à charge. Son revenu était de 9.022,55 €, soit 10,41 % de plus que cette limite sans enfant à charge. La pension doit donc être récupérée à concurrence du même pourcentage arrondi que celui du dépassement. Par conséquent, le service des pensions lui a réclamé 10 % de sa pension.

Il en est résulté une dette de 2.327,04 euros, qui a été signifiée à l'intéressé le 27 mai 2021. M. Lambert a contesté le montant limite pris en compte par le service des pensions. Comme sa fille est à sa charge, il considère que c'est la limite majorée, à savoir 12.258,00 euros, qui lui est applicable. Si c'était le cas, le plafond ne serait pas dépassé et il n'y aurait pas de dette.

Il a ensuite contacté le SFP qui a maintenu sa position, à savoir que la pension restait réduite de 10 %, à juste titre. Le SFP justifiait cette décision en indiquant que M. Lambert n'avait pas perçu d'allocations familiales pour sa fille en 2019.

M. Lambert contacte alors l'Ombudsman pour trouver une solution à son problème.

L'intéressé est divorcé. Sa fille Camille séjourne alternativement chez lui et chez sa mère. Le jugement de divorce stipule que l'enfant sera domicilié à l'adresse de son père.

De commun accord, les parents ont en outre décidé que les allocations familiales doivent être versées à la mère, qui les versera sur un compte ouvert au nom de Camille Lambert.

Dans le régime des travailleurs salariés, le cumul d'une activité professionnelle avec une pension est régi par l'article 64, § 3, alinéa 2 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 renvoie à l'article 55ter de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 pour ce qu'il faut entendre par « enfant à charge ».

Cet article précise que les conditions pour bénéficier de la limite majorée pour enfants à charge sont les mêmes que celles qui s'appliquent aux conjoints survivants qui bénéficient d'une allocation transitoire de 24 mois.

L'article 55ter, premier alinéa, de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 précise que l'on entend par « enfant à charge » le fait d'élever un enfant et d'avoir droit à des allocations familiales à ce titre. Cette preuve est fournie par une attestation d'allocations familiales.

L'alinéa 2 de l'article 55ter dispose que celui qui ne bénéficie pas d'allocations familiales mais qui élève son propre enfant ou un enfant légalement adopté qui remplit l'une des conditions suivantes, est également présumé avoir un enfant à charge, si l'enfant :

- est âgé de moins de 14 ans ;
- a droit à une allocation d'orphelin de l'Office national de sécurité sociale pour les territoires d'outre-mer (preuve au moyen de l'attestation délivrée par l'ONSS) ;
- est âgé de moins de 21 ans et dispose d'un contrat d'apprentissage agréé (preuve par une copie du contrat d'apprentissage) ;
- est âgé de moins de 25 ans et a suivi des études pendant une période au moins égale à celle précisée dans la législation fixant les conditions d'octroi des allocations familiales à un enfant en formation (la preuve étant un certificat de fréquentation délivré par le chef de l'établissement scolaire où l'enfant suit des études) ;

Ces conditions sont déterminées régionalement mais sont les mêmes :

- Un étudiant de l'enseignement supérieur a droit à des allocations familiales (= Groeipakket en Flandre) lorsqu'il/elle :
 - est inscrit pour au moins 27 crédits dans un ou plusieurs établissements d'enseignement supérieur reconnus par la Belgique ;
 - est inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur étranger dont le programme est reconnu par le gouvernement étranger ou correspond à un programme reconnu ;
 - suit un cours de formation pour les ministres du culte reconnus par l'État ;
 - suit un cours scientifique pour se préparer à l'École royale militaire ou à des études d'ingénieur¹.
- est atteint d'une incapacité de travail d'au moins 66 % (preuve sous forme d'un certificat du médecin traitant).

¹ En Wallonie: <https://www.famiwal.be/accedez-aux-themes/jeunes/vous-suivez-des-etudes>.
En Flandre: <https://www.groeipakket.be/tegemeetkomingen/studenten-hoger-onderwijs>.

A défaut de bénéficier des allocations familiales, le SFP aurait dû lui poser la question de savoir s'il remplissait l'une des conditions du deuxième alinéa. Selon le registre national, l'enfant de M. Lambert réside toujours avec lui. Il est donc évident qu'il élève son enfant. Le jugement de divorce le confirme également. L'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents et ils prennent ensemble les décisions les plus importantes concernant l'entretien et l'éducation des enfants. Il y a clairement « coparentalité ».

Dans ce contexte, l'Ombudsman se réfère également à ce que la Commission d'Avis des contentieux en matière d'allocations familiales (aujourd'hui disparue) entend par élever un enfant² et qui vise : tous les devoirs que l'article 203 du Code civil impose aux parents à l'égard de leurs enfants, à savoir nourrir, entretenir et éduquer, l'accent étant mis sur l'éducation et non l'entretien.

Le couple a clairement opté pour la « coparentalité », ce qui signifie que l'autorité parentale est répartie entre eux et que les deux parents doivent prendre ensemble les décisions concernant l'entretien et l'éducation des enfants, quel que soit le parent chez qui l'enfant réside.

La « coparentalité » repose sur le postulat que les enfants forment toujours une seule famille avec leurs parents et que les parents continuent à élever leurs enfants ensemble malgré leur divorce.

De plus, à l'heure actuelle, les allocations familiales sont souvent versées non pas à l'un des deux parents, mais sur un « compte enfant », c'est-à-dire un compte commun dont les deux parents peuvent disposer séparément et sans restriction et qui sert à payer toutes les dépenses spécifiques à l'enfant.

Comme Camille suivait une formation de Bachelier dans une Haute École provinciale en 2019 (60 crédits par an), M. Lambert remplissait bien les conditions d'application de la limite majorée, c'est-à-dire celle pour une personne qui a encore un enfant à charge, selon le Service de médiation pour les pensions.

L'affaire a été résolue : après avoir reçu le document qui en attestait, le SFP a révisé la décision de pension. Le plafond majoré pour enfant à charge a été appliqué et la dette a été annulée. Les montants déjà payés par l'intéressé lui ont été remboursés.

Il y a plus de 10 ans, le Service de médiation pour les pensions a mené une médiation avec le SDPSP de l'époque, sur la manière de prouver la charge de l'enfant, dans le contexte d'un cumul avec une pension du secteur public. Cette affaire a été traitée dans le Rapport annuel 2010 (aux pages 106 à 111).

À l'époque, en 2010, le SDPSP, prédécesseur du service de pension des fonctionnaires du SFP, avait informé l'Ombudsman de ce qu'il avait adapté sa pratique après cette médiation en demandant également si les conditions de l'article 9 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement (aujourd'hui abrogé et remplacé par l'article 86 de la loi-programme du 28 juin 2013, conditions identiques) étaient remplies.

Aujourd'hui, la même question se pose à nouveau, mais dans le contexte du cumul avec une pension de salarié.

L'Ombudsman constate qu'après la fusion de l'ONP et du SDPSP en SFP, la méthode de travail concernant le contrôle du cumul entre pension de salarié et activité professionnelle n'a pas été alignée sur celle concernant les pensions des fonctionnaires. Une interprétation identique de part et d'autre est souhaitable parce que tant l'esprit de la loi (la ratio legis) que, comme dans ce cas-ci, le texte de cette loi sont les mêmes dans ces deux régimes³.

Suite à cette intervention, le SFP a rédigé une note de synthèse (intitulée Limites majorées – Charge d'enfant, datée du 3 décembre 2021) qui précise comment la réglementation doit être appliquée. Le problème de coordination est désormais ainsi résolu.

² Commission d'Avis, 15/3/1956, Documentation concernant les allocations familiales, ONAFTS, 1969, 435.

³ L'article 55 ter auquel il est fait référence à l'article 65, § 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose qu'il faut vérifier la condition de charge d'enfant au 1er janvier de l'année contrôlée ; l'article 86, al. 1er de la loi-programme du 28 juin 2013 dispose qu'il doit y avoir charge d'enfant dans le courant de l'année : étant donné qu'il y avait bien charge d'enfant au 1er janvier dans notre cas, cela ne changeait rien. L'Ombudsman invite le législateur à harmoniser la réglementation dans les deux régimes.



*Recommandation officielle sur le partage
de la pension en cas de séparation de fait*

CHAPITRE
8

Recommandation officielle sur le partage de la pension en cas de séparation de fait

Dans ce chapitre, l'Ombudsman analyse le changement opéré dans la méthode de travail du Service fédéral des pensions lorsque des pensionnés mariés résident à des adresses différentes, ce que l'on appelle la séparation de fait.

L'article 74 de l'AR du 21 décembre 1967 dispose qu'en cas de séparation de fait, la moitié de la pension au taux de ménage octroyée à un conjoint doit être payée à chacun des conjoints. À l'heure actuelle, le Service fédéral des pensions continue de verser la pension au taux de ménage dans son intégralité à l'un des conjoints jusqu'à ce que le changement d'adresse ait été effectué dans la base de données. Cette situation n'est pas rectifiée par la suite en récupérant le montant payé en trop à l'un des conjoints et en le payant à l'autre.

La justification du Service fédéral des pensions pour l'adoption de cette nouvelle méthode de travail (une méthode de travail qui doit être utilisée pour les dossiers à instruire d'office suite à une séparation de fait) repose principalement sur le devoir de secours prévu par le Code civil qui a pour effet de ne répartir le paiement de la pension au taux de ménage qu'après le traitement des données.

Après une analyse approfondie de cette position, le Service de médiation Pensions conclut que cette méthode de travail va à l'encontre de la législation sur les pensions, qui est d'ordre public, et conduit dans un certain nombre de cas à une retenue excessive de cotisations maladie et invalidité. En outre, en cas de séparation de fait, l'obligation de secours ne permet pas, dans tous les cas, d'obtenir le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage.

Par ailleurs, le Service de médiation Pensions constate que la date de traitement des données relatives à la séparation n'est pas connue à l'avance (ce qui entraîne une incertitude juridique et parfois même des problèmes financiers pour les pensionnés) et que la date peut différer selon les dossiers (ce qui entraîne une inégalité de traitement entre les pensionnés).

Le Service de médiation Pensions recommande donc au SFP de payer les droits à pension répartis à partir du premier jour du mois suivant la séparation de fait, non seulement sur demande mais aussi en cas d'examen d'office des droits à pension suite à une séparation de fait.

Le même raisonnement s'applique lorsque le paiement de la pension au taux d'isolé d'un conjoint doit être complété à concurrence de la moitié du taux de ménage et que le paiement de la pension au taux d'isolé de l'autre conjoint doit être réduit jusqu'à la moitié de la pension au taux de ménage en raison d'une séparation de fait.

DOSSIERS 35233-35925-36247 E.A.

Les faits

Pendant l'instruction de la plainte déposée par le mandataire de Mme Flores (concernant les frais bancaires et les frais de change appliqués au paiement de sa pension), son mandataire, qui n'est autre que son fils, informe également l'Ombudsman par téléphone du fait que sa mandante avait également des questions sur sa situation de pension.

Son mari percevait depuis longtemps une pension au taux de ménage (salarié et indépendant) de 1.508,08 euros par mois (394,56 euros en tant que salarié, 1.102,97 euros en tant qu'indépendant ainsi

qu'un bonus en qualité de travailleur indépendant de 10,55 euros). Mme Flores a déménagé au Pérou et a ainsi été radiée des registres de la commune belge le 31 mars 2020.

Mme Flores n'a procédé à la déclaration de son déménagement qu'à la commune où elle habitait et donc pas au Service fédéral des pensions.

La radiation de Mme Flores dans la commune belge a été transmise au Service fédéral des pensions par la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

L'adresse correcte de Mme Flores au Pérou n'a été communiquée officiellement (toujours par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale) au Service fédéral des pensions que le 20 août 2020. Cela peut s'expliquer par les formalités que l'intéressée a dû remplir pour être valablement enregistrée au Pérou.

En tant qu'épouse séparée de fait, Mme Flores pensait avoir droit au paiement de la moitié de la pension au taux de ménage de son mari.

Comme cela n'a pas été le cas et que la pension au taux de ménage a continué à être payée intégralement à son mari par le Service fédéral des pensions jusqu'en juin 2020, elle a été obligée de régler elle-même la répartition de ce paiement chaque mois avec son mari. En effet, elle n'avait pas accès au compte bancaire de son mari, qui était à son nom propre et sur lequel Mme Flores n'avait aucun mandat. Compte tenu de la distance et de la relation avec son mari, ce n'était pas une tâche facile. L'incertitude quant à la date de la mise à jour des fichiers a donc été moralement très stressante pour Mme Flores.

Entretiens, compte tenu des problèmes financiers qui se sont posés, elle a décidé de demander de l'argent à son fils.

Aucun progrès n'ayant été constaté, le 2 septembre 2020, le mandataire de Mme Flores a de nouveau contacté le Service fédéral des pensions par écrit, demandant un règlement urgent de la situation de Mme Flores en matière de pension.

Le 9 septembre 2020, Mme Flores a réceptionné la décision du Service fédéral des pensions concernant sa pension en tant que conjointe séparée de fait dans le régime des salariés. Le Service fédéral des pensions l'a informée de ce que : « *Votre pension en tant que conjoint séparé de fait est déterminée sur la base de la moitié du montant au taux de ménage. A partir du 1er avril 2020, cette pension sera de 2.367,36 euros par an* ».

Dans cette décision, le Service fédéral des pensions l'a également informée que : « *les conjoints sont considérés comme ayant reçu leur part pour la période où la pension au taux de ménage était encore payée intégralement (une séparation de fait ne met pas fin à l'obligation légale du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance - article 213 du Code civil)* ».

L'Institut National d'assurances sociales pour Travailleurs Indépendants a également pris une décision sur sa pension en tant que conjoint séparé de fait dans le régime des travailleurs indépendants. Le 15 décembre 2020, l'Institut National d'assurances sociales pour Travailleurs Indépendants l'a informée qu'à partir du 1er avril 2020, la partie de la pension de conjoint séparé de fait de 6.617,82 euros annuels lui sera payée. Cette décision indique explicitement que cette partie lui sera payée à partir du 1er avril 2020.

Cependant, quelques jours plus tard, le décompte suit (décompte du 21 décembre 2020) où Mme Flores est à nouveau informée que : « *Le trop-perçu de votre conjoint de 2.502,09 euros est imputé sur les arriérés qui vous sont dus pour la même période. Il est considéré que votre part pour la période où la pension au taux de ménage a encore été payée intégralement (d'avril 2020 à juin 2020) vous a en effet déjà été rétrocédée par votre conjoint puisque la séparation de fait ne met pas fin aux obligations légales du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance - article 213 Code civil.* »

En résumé, et sur la base des décisions combinées aux décomptes, on pourrait donc dire que sa pension de conjointe séparée de fait dans le régime des salariés ne sera effectivement payée qu'à partir du 1er octobre 2020 (décision du Service fédéral des pensions du 9 septembre 2020) et que sa pension de

conjointe séparée de fait dans le régime des indépendants sera payée à partir de juillet 2020 (décompte indiquant que la période d'avril 2020 à juin 2020 a encore été payée intégralement au conjoint).

Et pour ajouter encore à la confusion de Mme Flores, le mandataire constate que le 15 octobre 2020, le Service fédéral des pensions a transféré à sa mandante un solde de 2.246,31 € au titre de solde des mois de juillet à septembre 2020.

Le paiement de ce solde pour la période de juillet 2020 à septembre 2020 est probablement dû au fait que le mari de Mme Flores a également déménagé le 15 juin 2020 et que le Service fédéral des pensions a, à tort, pris en compte cette date comme étant celle de la survenance effective de la séparation.

En raison de cette cascade de décisions et de paiements différents, le mandataire se demande ce qui se passe et demande l'aide du Service de Médiation Pensions.

Commentaires

Mme Flores n'a signalé son déménagement qu'à la seule commune. Toutefois, cela était suffisant au regard des dispositions de l'article 21quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. Cet article dispose que le pensionné est dispensé d'informer le Service fédéral des pensions de toute modification des informations visées à l'article 3, paragraphe 1, de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques qui est accessible au SFP lorsque ce changement a été notifié à l'administration communale compétente.

Comme l'adresse fait partie des données du registre national, Mme Flores n'a pas eu à signaler au SFP son changement d'adresse, qu'elle avait communiqué à la commune.

Les deux conjoints résidant à des adresses différentes depuis le 31 mars 2020, la question s'est posée de savoir si le SFP, en application de l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, et l'INASTI, en application des articles 99 à 106 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967, devaient réviser les droits à pension des deux conjoints à partir du 1er avril 2020 (soit le premier jour du mois suivant la date de la séparation de fait).

Voici l'analyse de l'Ombudsman sur cette question.

Pratique administrative actuelle

Actuellement, le SFP verse l'intégralité de la pension au taux de ménage à l'un des conjoints jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité administrativement par ses services. Pour cette période de traitement, aucune correction n'est prévue rétroactivement afin de récupérer le montant excédentaire auprès d'un conjoint et de le payer ensuite à l'autre¹.

Suite à la remarque du Médiateur pour les Pensions en 2019, le SFP a constaté que la pratique administrative pour les dossiers néerlandophones était différente de celle des dossiers francophones. Jusqu'alors du côté néerlandophone, à partir du mois suivant la séparation de fait, la pension était payée en partie à un conjoint et en partie à l'autre conjoint et réclamée à ce dernier lorsqu'il s'agissait d'une séparation de fait volontaire (par exemple une séparation de fait avant divorce).

Étant donné que la décision avec le paiement correspondant est toujours rétroactive, l'un des conjoints a une dette qui est récupérée et l'autre conjoint a un arriéré qui est payé au moyen d'un solde.

Si, en revanche, la séparation de fait était involontaire (par exemple en cas de déménagement d'un membre du ménage dans une maison de retraite ou de soins) - ce qui, selon le SFP, a lieu dans 85 % à 90 % des cas - la pension continuait d'être payée par enchaînement. On relira à ce propos les conclusions du Rapport Annuel 2000 (pages 75 et 76) dans lequel l'Ombudsman concluait « qu'il y a une marge d'interprétation car la législation parle de « vivre avec » et non de « habiter avec » ». Si l'un des conjoints est admis dans une maison de retraite, c'est souvent pour des raisons indépendantes de la volonté des conjoints et on peut difficilement prétendre que les conjoints ne veulent plus vivre ensemble.

¹ Le Service fédéral des pensions prévoit une exception à cette règle si le conjoint séparé de fait peut prouver qu'il n'avait pas accès au compte bancaire sur lequel la pension était payée. Dans ce cas, les arriérés sont versés au conjoint et récupérés auprès de l'autre conjoint. Toutefois, une telle disposition ne se retrouve pas dans la législation sur les pensions.

Du côté francophone, la pension a toujours été payée sans interruption jusqu'à la date à laquelle les données relatives à la séparation de fait ont été traitées. La seule exception a lieu lorsque le conjoint peut prouver qu'il n'a pas accès au compte sur lequel la pension au taux de ménage a été payée et lorsqu'il en fait explicitement la demande. Dans ce cas, à partir du mois suivant la séparation de fait, la pension est payée rétroactivement à ce conjoint et l'excédent de pension est récupéré auprès de l'autre conjoint.

Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP a unifié sa pratique administrative le 15 mai 2019. La méthode de travail appliquée du côté francophone a été généralisée et donc également appliquée aux dossiers néerlandophones.

Pour justifier sa méthode de travail, le SFP se réfère aux obligations légales du mariage, notamment à l'obligation de secours et d'assistance prévue par l'article 213 du Code Civil.

Le Service de Médiation Pensions s'est demandé si la méthode de travail uniforme du Service fédéral des pensions était malgré tout conforme aux dispositions légales existantes (qui sont d'ordre public).

C'est pourquoi il a été demandé à M. Klaas Francken, dans le cadre de PrakSiS (une alternative au traditionnel mémoire de maîtrise) et sous la direction du Médiateur néerlandophone pour les pensions, d'enquêter sur cette méthode de travail du Service fédéral des pensions et de vérifier si l'interprétation des dispositions légales par le Service fédéral des pensions est réellement légale. Le texte qui suit est largement basé sur cette enquête, et a été complété sur un certain nombre de points par des arguments du Service de Médiation Pensions.

La position du Service fédéral des pensions en réponse à la demande de médiation du Service de Médiation Pensions :

Le Service fédéral des pensions s'appuie principalement sur l'article 213 du Code civil. Il renvoie aux obligations légales du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance, et « à la possibilité d'un règlement par le Juge de Paix ».

La position du Service fédéral des pensions est donc que, dans la pratique, il existe, ou devrait exister, un arrangement entre les conjoints concernant la répartition de la pension au taux de ménage sur la base de cet article 213 du Code civil. Si tel n'est pas le cas, c'est au Juge de Paix de se prononcer sur la question. Le Service fédéral des pensions conclut donc qu'il peut continuer à verser la pension au taux de ménage à l'un des conjoints pensionnés jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité.

Le Service fédéral des pensions indique également que la justification de sa méthode de travail sur la base de l'article 213 du Code civil est soutenue par l'arrêt de la Cour Constitutionnelle du 23 janvier 2019. Cet arrêt traite d'une diminution du supplément minimum garanti de la pension fonctionnaire d'un conjoint séparé de corps et de biens.

Plus précisément, le Service fédéral des pensions souligne le passage suivant : « *Cette séparation, autorisée par le juge de paix, ne met pas fin aux obligations légales du mariage, en particulier aux obligations de secours et d'assistance prévues à l'article 213 du Code Civil.* »² Ni le statut des époux ni leur régime matrimonial ne sont modifiés par la séparation de fait. Par conséquent, le SFP peut effectivement se fonder sur l'article 213 du Code civil pour justifier ses actes.

L'impact sur le droit fiscal et social est nul ou négligeable selon le Service fédéral des pensions. Même si cela avait été le cas, les deux conjoints peuvent simplement exiger l'un de l'autre qu'il contribue au paiement des impôts de l'autre conjoint, en fonction de leur régime matrimonial et de la nature de ces impôts, puisque la séparation de fait ne met pas fin au mariage. Il n'y a donc aucun problème juridique ici, selon le Service fédéral des pensions.

Le Service fédéral des pensions décide que la pension au taux de ménage peut être payée à l'un des conjoints pensionnés sans aucun problème juridique jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité par ses services. Toutefois, il décide de modifier sa communication afin de fournir à ses notifications la base juridique correcte en ajoutant le passage suivant : « *Il est considéré que votre part pour la période où*

² C. Const., 23 janvier 2019, n° 9/2019, B. 6.2.

la pension au taux de ménage était encore payée intégralement (du xx/xx/xxxx au xx/xx/xxxx), vous a déjà été payée, car la séparation de fait ne met pas fin aux obligations légales du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance - art. 213 Code civil). »

Analyse de la position du Service fédéral des pensions

1. Base juridique : application uniforme en cas d'examen sur demande et d'examen d'office, et entre le régime des salariés et celui des indépendants

La réglementation de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait stipule que la séparation de fait est la situation qui survient lorsque les conjoints ont une résidence principale différente.

Elle est établie sur la base des inscriptions dans les registres de la population³.

Dans le régime des travailleurs indépendants, la réglementation relative à la séparation de fait et à la pension au taux de ménage est prévue aux articles 99 à 106bis de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. C'est via l'article 10 de l'arrêté royal n° 72 que le Roi a été habilité à déterminer sur quelle base la pension est établie.

Dans le régime des travailleurs salariés, la réglementation relative à la séparation de fait se trouve à l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. L'article 31, 3° de l'arrêté royal n° 50 prévoit que le Roi détermine les conditions d'octroi d'une partie de la pension de retraite aux conjoints séparés de fait. Le conjoint séparé de fait pour lequel le droit au paiement d'une partie de la pension octroyée à son conjoint est examiné sur demande ou d'office est désigné par le législateur comme « le demandeur »⁴.

Une constatation importante dans la pratique est que les pensionnés mariés n'ont pas de résidence principale distincte pour le Service fédéral des pensions lorsqu'ils résident dans la même maison de retraite et de soins, et cela même s'ils ont des numéros de chambre différents⁵.

Le conjoint séparé de fait peut obtenir le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage, également appelé fractionnement de la pension, aux conditions que :

- Il n'ait pas été déchu de l'autorité parentale ni condamné pour avoir attenté à la vie de son conjoint⁶. Il est indifférent que les droits parentaux aient été rétablis ou seulement partiellement retirés ultérieurement⁷ ;
- L'éventuelle résidence à l'étranger ou l'éventuel emprisonnement ou hospitalisation ne fassent pas obstacle au paiement de la pension de travailleur salarié/indépendant⁸ ;
- Il ait cessé toute activité professionnelle autre que celle qui est explicitement autorisée⁹ et qu'il ne jouisse ni d'une pension belge ou étrangère ni d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière ou de réduction des prestations de travail¹⁰ ;
- Il ne bénéficie pas d'une pension de retraite ou de survie ou d'un avantage en tenant lieu d'un montant si élevé qu'aucune déduction¹¹ de la pension de son conjoint n'est effectuée en sa faveur¹². Si le conjoint du bénéficiaire de la pension a une pension inférieure à la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé, la pension au taux de ménage est néanmoins payée.

3 Article 74, § 1, 4° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés; article 99, 4° de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2019, 646.

4 Article 74, § 1, 5° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Article 99, 6° de l'arrêté royal du 22 décembre 1967.

5 J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2019, 644.

6 Article 74, § 2, a) de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 101, a) de l'arrêté royal du 22 décembre 1967.

7 Cour du Travail 18 octobre 1996, Chr. D. S. 1997, 284; Cour du Travail Anvers 28 mars 1990, Chr. D. S., 1992, 389; Tribunal du Travail Huy 5 novembre 1975, Pas. 1975, III, 85.

8 Article 74, § 2, b) de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 101, b) de l'arrêté royal du 22 décembre 1967.

9 Article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 107, § 1 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967.

10 Article 74, § 2, c) de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Article 101, d) de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 juncto article 9, § 1, 1°, d) de l'arrêté royal n° 72.

11 Article 74, § 3 et § 4 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 102 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967.

12 Article 74, § 2, d) de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 101, c) juncto article 9, § 1, 1°, a), b) et c) de l'arrêté royal n° 72.

Toutefois, le montant de la pension du conjoint est déduit du montant de la pension au taux de ménage¹³.

Le montant que le conjoint séparé de fait du pensionné peut recevoir dépend des autres revenus de sécurité sociale de ce conjoint¹⁴. Si le conjoint séparé de fait n'a pas droit à une pension de retraite ou de survie belge, étrangère ou internationale ou à une prestation de droit international, il obtient le paiement de la moitié de la pension au taux de ménage qui peut être octroyée à son conjoint¹⁵.

Comme déjà mentionné, l'octroi du droit effectif à la pension au taux de ménage reste chez l'ayant droit. Toutefois, le montant qui est effectivement payé au pensionné ayant droit ne sera que de la moitié. L'autre moitié sera en fait payée au demandeur sur la base de son droit dérivé au paiement. Si le conjoint séparé de fait a droit à une pension de retraite ou de survie ou à une prestation en tenant lieu, il peut en être tenu compte¹⁶.

Le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage au conjoint séparé de fait du titulaire de la pension a lieu d'office dans les six cas suivants :

- Lorsque son conjoint (l'ayant droit) perçoit une pension au taux de ménage au moment de la séparation ;
- Lorsque la séparation intervient entre la date de notification de la décision administrative ou judiciaire et la date d'entrée en jouissance de la pension du conjoint ;
- Lorsque la séparation intervient alors que la demande de pension de son conjoint est pendante devant une autorité administrative ou judiciaire ;
- Lorsque, au moment où le conjoint introduit sa demande de pension, il bénéficie déjà d'une pension au taux d'isolé au titre du régime des travailleurs salariés ou indépendants ou d'un revenu garanti pour les personnes âgées ou lorsqu'une demande de pension introduite à cette fin était en cours d'examen par une autorité administrative ou judiciaire ;
- Lorsque, au moment de la séparation, chacun des conjoints bénéficiait d'une pension au taux d'isolé au titre du régime des travailleurs salariés ou du régime des travailleurs indépendants ;
- Lorsque son conjoint est détenu en prison ou interné¹⁷, même si cette situation est survenue avant qu'il ne demande une pension¹⁸.

Dans les dispositions initiales concernant le paiement d'office, l'article 74, § 8 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et l'article 106, § 1 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, aucune période spécifique n'était prévue.

Dans le régime des travailleurs indépendants, le législateur a ajouté un deuxième alinéa à l'article 106, § 1 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants par l'arrêté royal du 3 octobre 1990¹⁹. Cet article se lit comme suit :

« Les dispositions des articles 101 à 104 au profit du conjoint séparé de corps ou séparé de fait susceptible d'obtenir une partie de la pension de son conjoint, s'appliquent d'office lorsque : 1°-6° (voir les six cas ci-dessus). La décision prend cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel la séparation de corps ou la séparation de fait au sens de l'article 99 est effective. La prise de cours ne peut toutefois être antérieure à la date à partir de laquelle le conjoint bénéficie effectivement de la pension de retraite. »

13 Article 3, § 8 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, MB 15 août 1990; article 9, § 2 de l'arrêté royal n° 72; article 74, § 3 et § 4 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 102 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967; article 5, § 8 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, MB 17 janvier 1997; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2019, 644.

14 Article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Articles 102-104bis de l'arrêté royal du 22 décembre 1967; P. NAUDTS, "Draagwijdte van het artikel 74 van het koninklijk besluit 21 december 1967 als de rechter gestatuteerd heeft bij toepassing van de artikelen 218, 221 van het BW en art. 578 van het GW in het geval de echtgenoten in feite gescheiden zijn", *BTSZ* 1973, 1177-1183.

15 Article 74, § 3, A. de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Article 102, § 1 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967; Y. STEVENS en K. DE WITTE, *De verdeling van de pensioenrechten bij scheiding*, Instituut sociaal recht, Leuven, 2010, 35.

16 Article 74, § 3, B. et C., § 4. de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Articles 102-104bis arrêté royal du 22 décembre 1967.

17 Article 74, § 1, 4°, b) de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Article 99, 4° arrêté royal du 22 décembre 1967.

18 Article 74, § 8 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; Article 106, § 1 arrêté royal du 22 décembre 1967.

19 Article 9 de l'arrêté royal du 3 octobre 1990 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, MB 13 novembre 1990.

Ainsi, pour le régime des indépendants, il est désormais expressément prévu que la décision, qui s'applique d'office, prend effet le premier jour du mois suivant celui de la séparation de fait. Si les conjoints X et Y ont effectivement une résidence principale différente le 30 avril, comme cela est établi dans les registres de la population par des inscriptions distinctes²⁰, le paiement devra être fractionné à partir du 1er mai.

Il n'y a pas de date spécifique prévue dans le régime des travailleurs salariés pour le paiement fractionné. Lorsque l'un des deux conjoints s'est vu accorder une pension au taux de ménage, la loi dispose seulement qu'en raison de la séparation de fait, la pension au taux de ménage accordée à l'un des conjoints doit être payée par moitié à chacun des conjoints.

Si le paiement fractionné doit être effectué sur la base d'une demande, il doit être effectué le premier jour du mois suivant celui de la demande²¹. Si la demande est donc encore introduite durant le mois de la séparation de fait, le paiement doit être fractionné dès le mois suivant cette séparation de fait.

Un exemple : si la demande est correctement déposée le 30 avril, elle prendra effet le 1er mai. À partir du 1er mai, un paiement fractionné devra donc être effectué.

Afin de ne pas porter atteinte potentielle au principe constitutionnel d'égalité, l'examen d'office doit donc également déboucher sur un paiement fractionné à partir du mois suivant la séparation de fait. En effet, l'examen d'office a été créé pour alléger la charge administrative du pensionné.

Si la date de fractionnement n'était pas identique dans les deux cas, le paiement d'office et le paiement sur demande, qui sont des catégories similaires, seraient traités différemment sans justification raisonnable. De fait, pourquoi faudrait-il plus de temps pour que les paiements soient effectués d'office que pour qu'ils soient effectués sur demande ?

Par conséquent, le traitement doit également avoir lieu le premier jour du mois suivant celui au cours duquel l'administration dispose de l'information.

Cela signifie également que la répartition a donc lieu en même temps dans le régime des salariés et celui des indépendants.

2. Les obligations légales découlant du mariage ne constituent pas une base juridique suffisante pour la pratique administrative actuelle

Le Service fédéral des pensions invoque comme premier et principal argument les obligations légales du mariage, en particulier les obligations de secours et d'assistance contenues dans l'article 213 du Code civil.

La position du Service fédéral des pensions est que, dans la pratique, il existe, ou devrait exister, un arrangement entre les conjoints concernant la pension au taux de ménage sur la base de l'article 213 du Code civil. Si tel n'est pas le cas, c'est au juge de paix de se prononcer.

Le SFP décide qu'il peut continuer à payer la pension au taux de ménage à l'un des conjoints retraités jusqu'à ce que le changement d'adresse soit traité par son service.

L'article 213 du Code civil contient un certain nombre d'obligations impératives issues du système de mariage originaire²². L'article se lit comme suit : « *Les époux ont le devoir d'habiter ensemble; ils se doivent mutuellement fidélité, secours, assistance* ».

Le Service fédéral des pensions se réfère spécifiquement aux obligations de secours et d'assistance, et en particulier principalement à l'obligation de secours²³.

20 Article 74, § 1, 4° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 99, 4° de l'arrêté royal du 22 décembre 1967; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2019, 646.

21 Article 74, § 9, troisième alinéa de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

22 M. GOVAERTS, S. BROUWERS, "Feitelijke scheiding voor echtscheiding", in M. GOVAERTS, S. BROUWERS, *Huwelijk en (echt)scheiding: een modellenboek*, Mechelen, Kluwer, 2014, 7.

23 Le devoir d'assistance signifie que les conjoints doivent s'occuper l'un de l'autre et se soutenir mutuellement. Chaque époux doit s'efforcer de promouvoir le bien-être de l'autre et s'abstenir d'actes susceptibles de lui porter préjudice. La violation de l'obligation d'assistance peut donner lieu à des mesures d'urgence, au divorce pour cause de rupture irrémédiable du mariage et à des dommages et intérêts. Ainsi, l'obligation d'assistance n'est

Le devoir de secours est de nature patrimoniale et entraîne une obligation alimentaire spécifique entre époux. Cela signifie que les conjoints doivent se fournir mutuellement les ressources nécessaires. Le critère n'est pas le besoin, mais le niveau de vie acquis partagé entre eux, de sorte que l'un des conjoints participe au niveau de vie acquis de l'autre²⁴.

La nature de cette obligation est en principe réciproque, puisqu'elle a pour but de confirmer la solidarité conjugale. Toutefois, dans la pratique, cela signifie que le conjoint le plus fort financièrement devra partager son niveau de vie avec le conjoint le moins fort financièrement²⁵. Le devoir de secours est en principe exécuté en nature au lieu de résidence du conjoint²⁶.

Si l'un des époux ne respecte pas son devoir de secours, l'autre peut demander une pension alimentaire²⁷. Selon une jurisprudence constante de la Cour de Cassation, la pension alimentaire doit être fixée en fonction des besoins et des ressources de chacun des époux, de telle sorte que l'époux bénéficiaire de la pension alimentaire soit en mesure de maintenir le train de vie dont il aurait bénéficié s'il n'y avait pas eu de séparation²⁸.

Le Tribunal de la famille peut même accorder à l'époux bénéficiaire de la pension alimentaire le droit de recevoir directement les revenus et autres sommes d'argent qui seraient dus à son conjoint par des tiers. C'est ce qu'on appelle la délégation de somme²⁹.

En cas de violation grave de ses devoirs³⁰ ou si l'entente est sérieusement perturbée³¹, chaque époux peut demander au Tribunal de la famille de prendre des mesures urgentes pour ces motifs.

L'époux qui est poursuivi pour une pension alimentaire peut se défendre en invoquant l'exception de faute. Il doit alors démontrer la faute du demandeur dans la naissance et le maintien de la séparation de fait afin de faire rejeter la demande de pension alimentaire³².

Le Service fédéral des pensions se fonde donc principalement sur l'article 213 du Code civil. Il fait explicitement référence « à la possibilité de régler cette affaire par la justice de paix ».

Il convient toutefois de noter que le SFP reconnaît qu'il peut toujours diviser la pension avec effet rétroactif au mois suivant la séparation de fait (et donc attribuer avec effet rétroactif la pension à un des conjoints et réclamer l'indu à l'autre conjoint) lorsque le conjoint qui n'a encore perçu aucune partie de la pension de l'autre conjoint peut renverser la présomption avancée par le SFP portant sur les bonnes relations entre les conjoints. Selon le SFP, la présomption invoquée par ses services peut être renversée en démontrant que, pendant la période de séparation de fait, le conjoint qui souhaite

pas de nature patrimoniale. Elle implique une obligation de bien-être physique et mental. Le fractionnement ou le non fractionnement du paiement de la pension au taux de ménage ne constitue donc pas une atteinte au bien-être physique ou mental de l'un des époux, puisqu'il s'agit d'un acte relatif au droit patrimonial. (traduction libre) de A. VERBEKE, R. BARBAIX, Kernbegrippen Familiaal vermogensrecht, Antwerpen, Intersentia, 2014, 11.

24 Cass. 18 octobre 1963, Pas. 1964, I, 179; Cass. 5 décembre 1969, Arr. Cass. 1970, 336; Cass. 2 juin 1978, Pas. 1978, I, 1138; C. DECLERCK, W. PINTENS, J. DU MONGH, K. VANWINCKELEN, Familiaal vermogensrecht, Antwerpen, Intersentia, 2010, 70; G. VERSCHELDEN, "Alimentatie als (dringende) voorlopige maatregel: toekenning van het onderhoud tussen echtgenoten" in G. VERSCHELDEN, F. SWENNEN, P. SENAËVE, (eds.), De beëindiging van de tweerelatie, Antwerpen, Intersentia, 2012, 7.

25 J. P. Uccle 21 février 1997, Rev. trim. dr. fam. 1997, 608; G. VERSCHELDEN; H. CASMAN, M. VAN LOOK, Huwelijksvermogensrecht, Mechelen, Kluwer, 2012, Jura losbl. I.2-9 en 10; J. GERLO, "Onderhoudsgelden", Recht en Praktijk, nr. 11, Antwerpen, Kluwer, 1994, 188.

26 Cass. 13 avril 2007, Arr. Cass. 2007, 789; A. VAN GYSEL, J. BEERNAERT, Etat actuel du droit civil et fiscal des obligations alimentaires, Bruxelles, Kluwer, 2001, 20; D. TILLEMANS, "De maatregelen aangaande het onderhoudsgeld", dans P. SENAËVE (ed.), Voorlopige maatregelen tussen echtgenoten, Leuven, Acco, 1989, 123; S. BROUWERS, "De hulpverplichting tussen echtgenoten", TPR 2007, afl. 1, 548-554.

27 M. GOVAERTS, S. BROUWERS, "Feitelijke scheiding voor echtscheiding", dans M. GOVAERTS, S. BROUWERS, Huwelijk en (echt)scheiding: een modellenboek, Mechelen, Kluwer, 2014, 10.

28 Cass. 26 avril 2004, Rev. trim. dr. fam. 2004, 1025, note N. DANDOY; Cass. 9 septembre 2004, Rev. trim. dr. fam. 2004, 1030, note N. DANDOY; Cass. 25 novembre 2005, Rev. trim. dr. fam. 2006, 1079; Cass. 25 janvier 2007, Rev. trim. dr. fam. 2007, 454, note N. DANDOY; Cass. 25 janvier 2007, Rev. trim. dr. fam. 2007, 454, note N. DANDOY; Cass. 25 avril 2016, Arr. Cass. 2016, concl. H. VANDERLINDE, RABG 2017, 289; G. VERSCHELDEN, "Alimentatie als (dringende) voorlopige maatregel: toekenning van het onderhoud tussen echtgenoten" dans G. VERSCHELDEN, F. SWENNEN, P. SENAËVE, (eds.), De beëindiging van de tweerelatie, Antwerpen, Intersentia, 2012, 7.

29 Article 221, deuxième alinéa Code Civil; S. BROUWERS, "De hulpverplichting tussen echtgenoten", TPR 2007, afl. 1, 555.

30 Article 223, premier alinéa Code Civil.

31 Article 223, deuxième alinéa Code Civil.

32 Cass. 18 octobre 1951, Pas. 1952, I, 85; Cass. 2 mai 1958, Pas. 1958, I, 966; Cass. 12 février 1959, Pas. 1959, I, 600; Cass. 4 novembre 1960, Pas. 1961, I, 239; Cass. 30 avril 1964, Pas. 1964, I, 931; Cass. 28 mars 1969, Pas. 1969, I, 673; Cass. 14 mai 1970, Pas. 1970, I, 808; Cass. 14 janvier 1971, Pas. 1971, I, 447; Cass. 27 mai 1971, Pas. 1971, I, 920; Cass. 14 septembre 1973, Pas. 1974, I, 33; Cass. 12 janvier 1979, Pas. 1979, I, 544; Cass. 10 octobre 1980, RW 1980-81, 2066; Cass. 21 février 1986, RW 1986-87, 303, note SENAËVE; Cass. 22 décembre 2006, T. Fam. 2007, 2, note AERTS; P. SENAËVE, "Het onderhoudsgeld tussen echtgenoten voor de familierechtbank", in P. SENAËVE (ed.) Echtscheiding, voorlopige maatregelen en onderhoudsgelden in de familierechtbank, Antwerpen, Intersentia, 2015, 17; G. VERSCHELDEN, Handboek Belgisch Personen- en familierecht, Brugge, die Keure, 2016, 604-604.

recevoir une partie de la pension de l'autre conjoint n'a pas accès au compte de l'autre conjoint sur lequel la pension au taux de ménage a continué à être payée.

Il est en effet exact que l'obligation de secours est maintenue jusqu'à ce que le divorce soit effectif³³. Ce n'est qu'à partir du moment où le jugement de divorce est devenu définitif que l'obligation de secours cesse³⁴.

La question est toutefois de savoir si l'article 213 du Code civil, et plus précisément l'obligation de secours ou d'assistance entre époux, peut justifier qu'un service public fédéral ne respecte pas sa propre législation sur les pensions.

L'obligation de secours est de nature patrimoniale. Toutefois, le paiement mutuel obligatoire d'une partie de la pension au taux de ménage, que le Service fédéral des pensions déduit de cette disposition, ne fait intrinsèquement pas partie de l'obligation de secours.

Le devoir de secours signifie simplement que les époux sont tenus de se fournir mutuellement ce qui est nécessaire compte tenu du niveau de vie acquis en commun³⁵. Si le niveau de vie acquis en commun est respecté, le devoir de secours n'implique donc pas l'obligation de verser la part de la pension au taux de ménage due au conjoint séparé de fait.

En outre, l'obligation de secours est de nature patrimoniale, mais avec un caractère alimentaire spécifique. Si l'un des conjoints ne respecte pas son devoir de secours, l'autre doit demander une pension alimentaire³⁶. Il ne s'agit pas du paiement d'une partie spécifique de la pension au taux de ménage.

La position du Service fédéral des pensions selon laquelle, dans la pratique, il existe - ou devrait exister - un arrangement entre les conjoints concernant la pension au taux de ménage sur la base de l'obligation de secours, signifierait que cet arrangement est basé sur le maintien du niveau de vie acquis en commun. L'obligation de secours en effet implique que le conjoint le plus fort financièrement doit partager son niveau de vie avec le conjoint le moins fort financièrement³⁷.

Toutefois, si le conjoint financièrement fort demandait à un juge le paiement d'une partie de la pension à laquelle l'autre conjoint a droit, il ne recevrait pas cette part précisément en vertu d'un arrangement fondé sur l'article 213 du Code civil. Et ce, malgré le droit que lui confère la législation sur les pensions.

En outre, le conjoint qui est poursuivi pour une pension alimentaire peut se défendre en soulevant l'exception de faute. S'il prouve que le demandeur est responsable de la survenance et du maintien de la séparation de fait, la demande d'aliments peut être rejetée³⁸.

En raison d'une telle exception de faute relevant du droit familial entre deux conjoints, la prétention au paiement d'une partie de la pension au taux de ménage dès le mois suivant la séparation de fait ne pourrait pas toujours se voir réalisée.

33 Cass., 10 juin 1977, Arr. Cass., 1977, 2044; Pas., 1978, I, 43; Cass., 13 septembre 1977, Arr. Cass., 1978, 49; Pas., 1979, I, 43.

34 Cass. 3 novembre 1995, Div.Act. 1997, 23, noot A. VAN GYSEL; Mons 11 février 2003, Rev. trim. dr. fam. 2004, 141; M. GOVAERTS, S. BROUWERS, "Feitelijke scheiding voor echtscheiding", dans M. GOVAERTS, S. BROUWERS, *Huwelijk en (echt)scheiding: een modellenboek*, Mechelen, Kluwer, 2014, 11.

35 Cass. 18 octobre 1963, Pas. 1964, I, 179; Cass. 5 décembre 1969, Arr. Cass. 1970, 336; Cass. 2 juin 1978, Pas. 1978, I, 1138; C. DECLERCK, W. PINTENS, J. DU MONGH, K. VANWINCKELEN, *Familiaal vermogensrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2010, 70; G. VERSCHELDEN, "Alimentatie als (dringende) voorlopige maatregel: toekenning van het onderhoud tussen echtgenoten" dans G. VERSCHELDEN, F. SWENNEN, P. SENA EVE, (eds.), *De beëindiging van de tweerelatie*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 7.

36 M. GOVAERTS, S. BROUWERS, "Feitelijke scheiding voor echtscheiding", dans M. GOVAERTS, S. BROUWERS, *Huwelijk en (echt)scheiding: een modellenboek*, Mechelen, Kluwer, 2014, 10.

37 J. P. Uccle 21 février 1997, Rev. trim. dr. fam. 1997, 608; G. VERSCHELDEN; H. CASMAN, M. VAN LOOK, *Huwelijksvermogensrecht*, Mechelen, Kluwer, 2012, Jura losbl. I.2-9 et 10; J. GERLO, "Onderhoudsgelden", *Recht en Praktijk*, n° 11, Antwerpen, Kluwer, 1994, 188.

38 Cass. 18 octobre 1951, Pas. 1952, I, 85; Cass. 2 mai 1958, Pas. 1958, I, 966; Cass. 12 février 1959, Pas. 1959, I, 600; Cass. 4 novembre 1960, Pas. 1961, I, 239; Cass. 30 avril 1964, Pas. 1964, I, 931; Cass. 28 mars 1969, Pas. 1969, I, 673; Cass. 14 mai 1970, Pas. 1970, I, 808; Cass. 14 janvier 1971, Pas. 1971, I, 447; Cass. 27 mai 1971, Pas. 1971, I, 920; Cass. 14 septembre 1973, Pas. 1974, I, 33; Cass. 12 janvier 1979, Pas. 1979, I, 544; Cass. 10 octobre 1980, RW 1980-81, 2066; Cass. 21 février 1986, RW 1986-87, 303, note P. SENA EVE; Cass. 22 décembre 2006, T. Fam. 2007, 2, note AERTS; P. SENA EVE, "Het onderhoudsgeld tussen echtgenoten voor de familierechtbank", dans P. SENA EVE (ed.) *Echtscheiding, voorlopige maatregelen en onderhoudsgelden in de familierechtbank*, Antwerpen, Intersentia, 2015, 17; G. VERSCHELDEN, *Handboek Belgisch Personen- en familierecht*, Brugge, die Keure, 2016, 604-604.

Le Tribunal du Travail de Bruxelles a également déjà statué en ce sens en déclarant que l'Office National des Pensions (de l'époque) doit appliquer le paiement fractionné, même si le conjoint séparé de fait est à l'origine de cette séparation de fait et n'obtient donc pas de pension alimentaire au titre du droit de la famille³⁹.

Un autre argument est que le Service fédéral des pensions, dans sa relation juridique de droit public à l'égard du pensionné séparé de fait, ne peut pas se prévaloir d'une revendication issue d'une autre relation juridique de droit privé à laquelle il n'est même pas partie. Pour qualifier une revendication de droit public, il existe trois approches possibles, à savoir les approches organique, fonctionnelle et instrumentale⁴⁰.

Ces trois approches aboutissent au fait que la revendication au paiement d'une pension de retraite légale et donc aussi à une partie de la pension au taux de ménage pour les salariés et les indépendants est bien qualifiée de revendication de droit public dans la doctrine juridique⁴¹. En voici l'explication.

L'octroi et le paiement de la pension au taux de ménage sont effectués par une institution publique de sécurité sociale, le Service fédéral des pensions, de sorte qu'il n'y a aucun doute sur le caractère de droit public de l'approche organique.

Pour l'approche fonctionnelle, il faut évaluer si la fonction des règles juridiques concernant la pension au taux de ménage est plutôt de promouvoir l'intérêt général ou un intérêt individuel. Selon la doctrine juridique, l'intérêt général est le fondement à la mission d'organiser le régime public de sécurité sociale⁴². Les pensions légales relèvent de cette organisation de ce service public et ont donc également un caractère de droit public dans l'approche fonctionnelle.

Les instruments typiques du droit public, tels que le caractère impératif ou d'ordre public, l'action unilatérale et la possibilité d'exécution indépendamment des cours et tribunaux, indiquent un caractère de droit public dans l'approche instrumentale. Les règles relatives aux pensions légales sont en grande partie d'ordre public⁴³ ; la Cour du Travail de Liège a précisé que les règles relatives au paiement de la pension au taux de ménage sont d'ordre public⁴⁴, de sorte que dans cette approche également, le caractère de droit public ne fait aucun doute.

Ajoutons à cela que la traditionnelle *summa divisio* entre droit privé et droit public⁴⁵, conduit à ce que l'ensemble des relations entre les services publics et les bénéficiaires se situent en dehors du domaine privé et contractuel.

En l'espèce, la législation sur les pensions prévoit un paiement fractionné. La règle du paiement fractionné constitue en raison de sa nature de droit public, une sorte de prétention à un droit à l'égard de l'État, en l'occurrence le Service fédéral des pensions.

Le conjoint séparé de fait doit seulement remplir les conditions légales pour obtenir le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage. La doctrine et la jurisprudence s'accordent pour dire que le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage ne peut être refusé sur la base d'autres arguments⁴⁶.

39 Trib. Trav. Bruxelles 11 mai 1971, RDS 1971, 210, n° 9.

40 C. BERX, *Rechtsbescherming van de burger tegen de overheid*, Antwerpen, Intersentia, 2000, 96; G. GOEDERTIER, J. VANDE LANOTTE, *Handboek Belgisch Publiekrecht*, Brugge, Die keure, 2010, 862; K. DE WITTE, *De Juridische Kwalificatie Van Het Recht Op Pensioen*, onuitg. masterproef Rechten KU Leuven, 2017, n° 149; O. ORBAN, *Le droit constitutionnel de la Belgique*, Liège, Dessain, 1906, I, 193.

41 K. DE WITTE, *De Juridische Kwalificatie van Het Recht op Pensioen*, onuitg. masterproef Rechten KU Leuven, 2017, n° 397 et 489.

42 G. VAN LIMBERGHEN, "In min of in meer: wettelijke en aanvullende pensioenen", dans M. RIGAUX, R. BLANPAIN, W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal recht: niets dan uitdagingen*, Gent, Mys & Breesch, 1996, 649; K. DE WITTE, *De Juridische Kwalificatie Van Het Recht Op Pensioen*, onuitg. masterproef Rechten KU Leuven, 2017, n° 303; V. VERDEYEN, *Overheidssturing van de socialezekerheidsinstellingen: mogelijkheid en instrumenten*, Leuven, Die Keure, 2009, 85-94.

43 K. DE WITTE, *De Juridische Kwalificatie Van Het Recht Op Pensioen*, onuitg. masterproef Rechten KU Leuven, 2017, n° 304, 397 et 489.

44 C. Trav. Liège, 12 mars 1971, JTT, 1971, 209.

45 B. BOUCKAERT, M. VAN HOECKE, *Inleiding tot het recht*, Leuven, Acco, 2001, 35; P. VAN ORSHOVEN, *Inleiding tot de bronnen en de beginselen van het recht*, Leuven, Acco, 1996, 22-32.

46 Article 74, § 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967; article 101 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967; C.E. 3 mars 1970, RDS 1971, 63; C. Trav. Liège 12 mars 1971, JTT 1971, 209; C. Trav. Anvers 1 avril 1976, RW 1976-77, 862; Trib. Trav. Charleroi 15 juin 1972, JTT 1972, 28; Trib. Trav. Hasselt 26 mars 1976, RW 1976-77, 1264; Trib. Trav. Bruxelles 12 juin 1978, JTT 1980, n° 78; Trib. Trav. Hasselt 28 juin 1994, R. G. n° 94.0962, Chron. D.S., 1995, 453 (résumé); C. ANNOYE, « La pension de retraite, la pension de survie et l'indemnité d'adaptation dans le régime des travailleurs salariés (application des dispositions de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 et de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 ainsi que de la loi du 27 février 1976). Aperçus de la jurisprudence de la 11e chambre du Tribunal du Travail de Bruxelles au cours des années judiciaires 1975-1979 », JTT 1980, 133-134; E. ALOFS,

Ainsi, le régime matrimonial choisi⁴⁷, l'âge du conjoint séparé de fait⁴⁸, le fait d'être coupable de la séparation de fait⁴⁹, une demande de pension alimentaire rejetée⁵⁰ ou accordée⁵¹, les besoins réels et le besoin éventuel des conjoints⁵², ou une nouvelle mise en ménage⁵³, n'ont donc aucune influence sur le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage.

Il ne sera pas non plus tenu compte, dans le paiement, d'un éventuel déséquilibre financier résultant du paiement fractionné⁵⁴. Toutefois, les conjoints séparés de fait peuvent s'entendre entre eux pour rétablir l'équilibre financier. Etant donné que le paiement fractionné revêt un caractère contraignant, les accords sur ce point ne peuvent être conclus qu'après application du paiement fractionné. Un accord par lequel un conjoint renonce au paiement d'une partie du droit à pension avant que la situation ne se présente serait donc frappé de nullité relative. Si les époux ne parviennent pas à un accord, seule une action civile devant le Tribunal de la famille peut être engagée pour l'octroi d'une pension alimentaire⁵⁵. Le déséquilibre financier doit être tel que le niveau de vie acquis en commun n'est plus atteint par l'un des conjoints⁵⁶.

En outre, il y a aussi le problème qu'il est pratiquement impossible d'introduire l'action civile devant le Tribunal de la famille et de la formuler adéquatement puisque le demandeur ne sait pas à partir de quand le SFP traitera la séparation de fait.

Selon le SFP, la méthode de répartition du paiement de la pension au taux de ménage après le traitement des données repose essentiellement sur les devoirs de secours et d'assistance prévus par le Code civil. Le SFP invoque le fait qu'il doit ou devrait exister en pratique un accord, sur la base de cet article 213 du Code civil, entre les conjoints concernant la pension au taux de ménage. Si ce n'est pas le cas, alors, selon le SFP, les conjoints séparés de fait doivent/devraient s'adresser aux tribunaux. Aux yeux de l'Ombudsman, toutefois, il semble illusoire qu'une procédure dans le cadre de l'obligation alimentaire permette dans tous les cas d'imposer la répartition du paiement de la pension au taux de ménage entre les conjoints dès le mois suivant la séparation de fait.

3. Une jurisprudence qui va à l'encontre de la pratique administrative actuelle

- E. TIMBERMONT, "Socialezekerheidsrechtelijke aandachtspunten bij (vermogensplanning voor) nieuw samengestelde gezinnen", dans E. ALOFS, E. TIMBERMONT, G. DEKNUDT, J. CALLEBAUT, S. BERGHMAN, T. DELAMEILLIEURE, Mechelen, Nieuw-samengestelde gezinnen & Cohousing. VLN-Congres 28 novembre 2020, Kluwer, 2020, n° 128; E. ALOFS, M. PLETS, R. BARBAIX, S. BROUWERS, T. KRUGER, Samenlevingsvormen en recht: huwelijk, wettelijk- en feitelijk samenwonen, Antwerpen, Maklu, 2012, 140-143; V. VERVLLET, "Het socialezekerheidsrechtelijke statuut van uit de echt gescheiden echtgenoten", Not.Fisc.M. 1999, 197; W. VAN EECKHOUTTE, Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4006.
- 47 E. ALOFS, E. TIMBERMONT, "Socialezekerheidsrechtelijke aandachtspunten bij (vermogensplanning voor) nieuw samengestelde gezinnen", dans E. ALOFS, E. TIMBERMONT, G. DEKNUDT, J. CALLEBAUT, S. BERGHMAN, T. DELAMEILLIEURE, Mechelen, Nieuw-samengestelde gezinnen & Cohousing. VLN-Congres 28 novembre 2020, Kluwer, 2020, n° 128.
- 48 V. VERVLLET, "Het socialezekerheidsrechtelijke statuut van uit de echt gescheiden echtgenoten", Not.Fisc.M. 1999, 197; W. VAN EECKHOUTTE, Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4006.
- 49 Trib. Trav. Charleroi 15 juin 1972, JTT 1972, 28; R. ELST, « Chronique de jurisprudence – Droits des époux séparés de fait, en matière de pensions de retraite – Aspects civils et sociaux, constitutionnalité », Rev. b. séc. soc. 1976, 696.
- 50 Trib. Trav. Hasselt 26 mars 1976, RW 1976-77, 1264; R. ELST, « Chronique de jurisprudence – Droits des époux séparés de fait, en matière de pensions de retraite – Aspects civils et sociaux, constitutionnalité », Rev. b. séc. soc. 1976, 690.
- 51 C. Trav. Liège 12 mars 1971, JTT 1971, 209; C. Trav. Anvers 1 avril 1976, RW 1976-77, 862; Trib. Trav. Bruxelles 12 juin 1978, JTT 1980, n° 78; C. ANNOYE, « La pension de retraite, la pension de survie et l'indemnité d'adaptation dans le régime des travailleurs salariés (application des dispositions de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 et de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 ainsi que de la loi du 27 février 1976). Aperçus de la jurisprudence de la 11e chambre du Tribunal du Travail de Bruxelles au cours des années judiciaires 1975-1979 », JTT 1980, 133-134.
- 52 Trib. Trav. Charleroi 15 juin 1972, JTT 1972, 28; A. VERBEKE, C. FORDER (eds.), *Gehuwd of niet: maakt het iets uit?*, Antwerpen, Intersentia, 2005, 459; A. UYTENHOVE, E. LENAERTS, S. RENETTE, *Feitelijke scheiding, echtscheiding en sociale zekerheid*, Brugge, die Keure, 2004, 204; E. ALOFS, E. TIMBERMONT, "Socialezekerheidsrechtelijke aandachtspunten bij (vermogensplanning voor) nieuw samengestelde gezinnen", in E. ALOFS, E. TIMBERMONT, G. DEKNUDT, J. CALLEBAUT, S. BERGHMAN, T. DELAMEILLIEURE, Mechelen, Nieuw-samengestelde gezinnen & Cohousing. VLN-Congres 28 novembre 2020, Kluwer, 2020, n° 128.
- 53 Trib. Trav. Charleroi 15 juin 1972, JTT 1972, 28; E. ALOFS, E. TIMBERMONT, "Socialezekerheidsrechtelijke aandachtspunten bij (vermogensplanning voor) nieuw samengestelde gezinnen", dans E. ALOFS, E. TIMBERMONT, G. DEKNUDT, J. CALLEBAUT, S. BERGHMAN, T. DELAMEILLIEURE, Mechelen, Nieuw-samengestelde gezinnen & Cohousing. VLN-Congres 28 novembre 2020, Kluwer, 2020, n° 128; E. ALOFS, M. PLETS, R. BARBAIX, S. BROUWERS, T. KRUGER, *Samenlevingsvormen en recht: huwelijk, wettelijk- en feitelijk samenwonen*, Antwerpen, Maklu, 2012, 140-143.
- 54 E. ALOFS, E. TIMBERMONT, "Socialezekerheidsrechtelijke aandachtspunten bij (vermogensplanning voor) nieuw samengestelde gezinnen", dans E. ALOFS, E. TIMBERMONT, G. DEKNUDT, J. CALLEBAUT, S. BERGHMAN, T. DELAMEILLIEURE, Mechelen, Nieuw-samengestelde gezinnen & Cohousing. VLN-Congres 28 novembre 2020, Kluwer, 2020, n° 178.
- 55 J. VAN DROOGHENBROECK, « Les implications de l'évolution des situations de famille en matière de risques professionnels et de pensions de retraite et de survie » dans D. TAELEMAN (ed.), *Union désunion. Les implications de la situation familiale sur le droit de la sécurité sociale*, Bruxelles, Bruylant, 2004, 175.
- 56 Cass. 18 octobre 1963, Pas. 1964, I, 179; Cass. 5 décembre 1969, Arr.Cass. 1970, 336; Cass. 2 juin 1978, Pas. 1978, I, 1138; C. DECLERCK, W. PINTENS, J. DU MONGH, K. VANWINCKELEN, *Familiaal vermogensrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2010, 70; G. VERSCHELDEN, "Alimentatie als (dringende) voorlopige maatregel: toekenning van het onderhoud tussen echtgenoten" dans G. VERSCHELDEN, F. SWENNEN, P. SENAËVE, (eds.), *De beëindiging van de tweerelatie*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 7.

Dès 1984, la Cour du Travail de Mons a rappelé que les dispositions relatives à la séparation de fait sont impératives. La conséquence en est que toute personne enregistrée à une autre adresse dans les registres de la population est présumée effectivement séparée de fait sans avoir à prouver quoi que ce soit⁵⁷. Cette approche très formelle sert à protéger la vie privée, selon la Cour.

Le Tribunal du Travail de Hasselt⁵⁸ a été saisi d'un cas similaire. Un conjoint séparé de fait a introduit une demande pour obtenir le paiement d'une partie de la pension au taux de ménage dans le cadre du régime des salariés. Le Tribunal du Travail de Hasselt a rappelé que la demande de paiement de la pension en tant que conjoint séparé de fait constitue une nouvelle demande de pension. Cette pension doit donc être payée par chèque postal aux deux conjoints séparément à partir du premier jour du mois suivant la demande et non plus par paiement sur le numéro de compte commun des conjoints. Le Tribunal poursuivait : « *La circonstance que l'O.N.P. a continué à verser la pension au taux de ménage pendant trois mois après la demande, au motif que cette période était nécessaire pour permettre à l'administration de remplir correctement sa mission et d'effectuer certaines enquêtes et certains actes techniques, n'y change rien* ».

La Cour du Travail de Liège a également souligné que l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés est d'ordre public. La Cour a statué comme suit : « *L'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 ... qui attribue une partie de la pension de retraite au conjoint séparé, est un texte d'ordre public et ne doit pas être confondu avec les dispositions du Code civil qui établissent et réglementent l'obligation de contribuer aux charges du ménage, l'obligation de secours et le droit à l'entretien entre époux.* »⁵⁹ Il ne faut donc pas confondre l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés avec les obligations alimentaires du Code civil. Ce raisonnement peut également être appliqué aux articles 101 et 102 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, qui, en termes de contenu, est le même que l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Ensuite, la Cour du Travail a souligné à juste titre qu'il découle de ce caractère d'ordre public que la compétence du juge est limitée à l'application des conditions exhaustivement énumérées dans la législation sur les pensions, qui sont établies par le pouvoir exécutif pour traiter une demande de pension de conjoint séparé de fait. Selon la Cour du Travail, le juge a outrepassé ses compétences en modifiant le montant légalement prévu de répartition de la pension.

Cela vaut également pour le Service fédéral des pensions. Il doit également se conformer à la loi sur les pensions qui est d'ordre public et ne peut modifier ni le mode de paiement, ni les délais fixés sur la base des obligations alimentaires du Code civil.

L'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et les articles 101 et 102 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants ne peuvent être écartés sur la base de l'article 213 du Code civil. Ils ont valeur de loi et un caractère d'ordre public et le Service fédéral des pensions ne peut être délié des obligations de ces articles en invoquant une obligation civile entre époux.

Le Service fédéral des pensions indique en outre que la justification de sa méthode de travail sur la base de l'article 213 du Code civil est soutenue par l'arrêt du 23 janvier 2019 de la Cour Constitutionnelle⁶⁰. Le Service fédéral des pensions indique que la Cour Constitutionnelle confirme que ni le statut des conjoints ni leur régime matrimonial ne changent par la séparation de fait.

Dans son arrêt du 23 janvier 2019, la Cour Constitutionnelle a traité une question préjudicielle du Tribunal de première instance francophone de Bruxelles. Cette juridiction s'est interrogée sur la violation du principe d'égalité, garanti par les articles 10 et 11 de la Constitution, dans la mesure où un retraité séparé de fait est considéré comme un retraité marié, alors que le retraité séparé de corps et de biens par décision judiciaire est considéré comme un retraité célibataire pour le supplément minimum

57 C. Trav. Mons 15 février 1984, *JTT* 1985, 123.

58 Trib. Trav. Hasselt 28 juin 1994, A.R. n° 94.0962, *Chr. D.S.* 1995, 453 (résumé).

59 C. Trav. Liège 12 mars 1971, *JTT* 1971, 209.

60 C. Const., 23 janvier 2019, n° 9/2019.

garanti dans le secteur public. Dans le cas d'un retraité marié, une partie du revenu du conjoint est déduite du supplément⁶¹.

La décision de renvoi concerne une personne mise à la retraite pour cause d'incapacité physique. Le retraité et son épouse ont été autorisés par le Juge de Paix à emménager dans des résidences séparées le 27 septembre 2012, sur la base de l'article 223 du Code civil⁶². C'était donc avant l'entrée en vigueur de la loi du 30 juillet 2013 portant création d'un Tribunal de la Famille et de la Jeunesse, comme le souligne la Cour constitutionnelle elle-même. Le Juge de Paix avait donc toujours le pouvoir de décider de mesures provisoires urgentes concernant la personne et les biens des époux et des enfants, en cas de négligence grave ou de rupture grave des relations. La Cour a expressément souligné qu'elle limitait son examen « à cette situation ».

La Cour a jugé que les articles 10 et 11 de la Constitution n'avaient pas été violés. Elle a statué ainsi parce que les droits des retraités concernés ne sont pas affectés de manière disproportionnée, puisque les retraités mariés reçoivent un montant minimum garanti plus élevé que les célibataires (ou autres « isolés »). Les pensionnés mariés mais séparés de fait ont également la possibilité de faire acter leur séparation par un jugement de séparation de corps et de biens ou par un jugement de divorce afin d'être reconnus comme pensionnés isolés.

Le passage suivant, B.6.2 de la Cour Constitutionnelle, est lourdement souligné par le Service fédéral des pensions : « *L'autorisation d'emménager dans une résidence séparée, décidée à titre de mesure urgente et provisoire sur la base de l'ancien article 223 du Code civil, suspend temporairement le devoir de cohabitation des époux, mais ne modifie autrement ni le statut des époux ni leur régime matrimonial. Cette séparation, autorisée par le juge de paix, ne met pas fin aux obligations légales du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance prévues à l'article 213 du Code civil* ».

Il est vrai que ni le statut des époux ni leur régime matrimonial ne sont modifiés par la séparation de fait. Les obligations de secours et d'assistance, contenues dans l'article 213 du Code civil, continuent à exister pendant la séparation de fait jusqu'à ce que le divorce soit devenu effectif⁶³. Ce n'est qu'à partir du moment où le jugement de divorce est devenu définitif que l'obligation de secours cesse⁶⁴.

Cela ne signifie pas pour autant que le Service fédéral des pensions puisse invoquer l'article 213 du Code civil pour justifier une méthode de travail qui déroge à la législation sur les pensions. Tous les arguments avancés précédemment restent pleinement valables. La Cour constitutionnelle n'affirme nullement dans son arrêt qu'il doit exister en pratique un arrangement entre les conjoints concernant la pension au taux de ménage sur la base de l'article 213 du Code civil et que le Service fédéral des pensions peut donc continuer à verser la pension au taux de ménage à l'un des conjoints retraités jusqu'à ce que son service traite le changement d'adresse.

Les articles 119, § 2, 121, § 1 et 125, § 2 de la loi du 26 juin 1992 se trouvent au Titre V de cette loi. Ce titre porte sur des mesures relatives aux pensions dans le secteur public⁶⁵. Par conséquent, l'arrêt du 23 janvier 2019 ne concerne même pas le régime des salariés ou des indépendants. En outre, la Cour constitutionnelle a explicitement déclaré qu'elle limite son examen à la situation spécifique en cause. Étant donné que le système de pension des fonctionnaires ne prévoit pas de pension au taux de ménage, cet argument du Service fédéral des pensions semble hors sujet.

En résumé, cet arrêt de la Cour constitutionnelle n'offre pas non plus de justification à la méthode de travail du Service fédéral des pensions. D'une part, le paragraphe cité abondamment par le Service fédéral des pensions ne contient aucune justification légale, et d'autre part, cet arrêt relève du régime du secteur public, où la pension au taux de ménage n'existe pas.

4. *Concordance entre l'application de la réglementation sur la séparation de fait et la réglementation sur le paiement de la pension au taux de ménage*

61 Articles 119, § 2, 121, § 1 et 125, § 2 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses.

62 Trib. Bruxelles 20 octobre 2017, inéd.

63 Cass., 10 juin 1977, Arr. Cass., 1977, 2044; Pas., 1978, I, 43; Cass., 13 septembre 1977, Arr. Cass., 1978, 49; Pas., 1979, I, 43.

64 Cass. 3 novembre 1995, Div. Act. 1997, 23, note A. VAN GYSEL; Mons 11 février 2003, Rev. trim. dr. fam. 2004, 141; M. GOVAERTS, S. BROUWERS, "Feitelijke scheiding voor echtscheiding", dans M. GOVAERTS, S. BROUWERS, *Huwelijk en (echt)scheiding: een modellenboek*, Mechelen, Kluwer, 2014, 11.

65 Articles 119, § 2, 121, § 1 et 125, § 2 de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses.

Comme mentionné dans le Rapport Annuel 2012 aux pages 62 et suivantes, l'article 2 de l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par le Service fédéral des pensions a modifié les conditions de paiement d'une pension au taux de ménage. Avant l'introduction de cet arrêté royal, une pension au taux de ménage ne pouvait être payée que sur un compte ouvert aux noms des deux conjoints. Ainsi, au moment de la demande de pension, les deux conjoints devaient confirmer qu'ils avaient accès au compte sur lequel était payée la pension au taux de ménage et qu'ils s'engageaient à ne pas modifier cette situation.

L'article 2 de l'arrêté royal du 13 août 2011 modifie les conditions de paiement en stipulant que désormais les bénéficiaires ayant leur résidence principale sur le territoire d'un État membre de l'E.E.E. perçoivent les prestations du Service fédéral des pensions par virement sur un compte courant *personnel*. En vertu de l'article 2 de cet arrêté royal, il appartient au bénéficiaire d'une pension au taux de ménage d'autoriser ou non son conjoint à accéder à ce compte. Dans tous les cas, le bénéficiaire doit être le titulaire du compte courant. Les conditions de paiement telles que modifiées en 2011 sont plus conformes à la procédure selon laquelle, pendant les mois qui suivent la séparation de fait et avant le traitement du changement d'adresse, la pension au taux de ménage payée au bénéficiaire de la pension au taux de ménage est partiellement récupérée et la partie récupérée payée rétroactivement à l'autre conjoint. Les difficultés qui peuvent surgir entre les époux concernant le partage de la pension peuvent donc être plutôt qualifiées de relevant de la sphère privée.

5. Retenues sociales erronées

Selon le Service fédéral des pensions, l'impact en droit social de sa méthode de travail est négligeable. Il y a effectivement un impact, dont voici l'explication :

■ Cotisation d'assurance maladie et invalidité (AMI)

La cotisation d'assurance maladie et invalidité (*ci-après* dénommée cotisation AMI) est une cotisation pour le financement de l'assurance maladie et invalidité de 3,55 % du montant brut de la pension légale de vieillesse, de retraite, d'ancienneté et de survie ou de tout autre avantage tenant lieu de pareille pension⁶⁶.

Cette retenue ne sera effectuée que si le montant mensuel brut de la pension⁶⁷, y compris les avantages extralégaux, dépasse le seuil fixé par la loi, après application de la cotisation. Ce seuil, à compter du 1er septembre 2021, est de 1.628,97 euros lorsque le bénéficiaire n'a pas de charge de famille et de 1.930,56 euros lorsqu'il a charge de famille⁶⁸.

La pension au taux de ménage doit donc être soumise à la cotisation AMI si elle dépasse le seuil légal. Le seuil à prendre en compte est celui du taux de ménage, soit 1.930,56 euros, si le bénéficiaire cohabite avec son conjoint⁶⁹.

Toutefois, si les conjoints se séparent de fait, le pensionné ayant droit n'a plus de charge de famille et le seuil inférieur pour personne isolée, soit 1 628,97 euros, est appliqué. Le seuil plus élevé reste toutefois applicable au bénéficiaire marié qui vit séparé de son conjoint, à condition qu'il vive exclusivement avec un ou plusieurs enfants dont au moins un ouvre le droit aux allocations familiales⁷⁰.

La pension au taux de ménage doit bien être payée de manière fractionnée suite à la séparation de fait. Pour ce conjoint séparé de fait, le seuil inférieur pour personne isolée, soit 1.628,97 euros, sera également appliqué. En pratique, cela signifie que là où un seul seuil, certes plus élevé, s'appliquait

66 Article 191, premier alinéa, 7° de la loi coordonnée du 14 juillet 1994 relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités; Article 4 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; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2021, 686; W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities*, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4040-4042.

67 Comme défini dans l'article 1, a) de 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.

68 Article 4 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; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2021, 686; W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities*, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4040-4042.

69 Article 4, 1° de 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.

70 Article 4, 3° de 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.

avant la séparation de fait, deux seuils s'appliquent désormais. En outre, le montant de la pension au taux de ménage lui-même est également fractionné, ce qui augmente la probabilité que la partie de la pension au taux de ménage de chacun des conjoints soit inférieure au seuil de retenue de la cotisation AMI.

Il est possible, selon la situation concrète, que pour les deux conjoints ensemble plus de cotisation AMI soit retenue pendant la période où la pension au taux de ménage est payée entièrement par le Service fédéral des pensions à un seul conjoint au lieu du paiement fractionné. Il est même possible qu'à partir du paiement fractionné, aucune cotisation AMI ne doive être retenue sur aucune des deux parties de la pension au taux de ménage. Plus le délai de traitement administratif du Service fédéral des pensions est long, plus la retenue de cotisation AMI est importante. Ce délai de traitement administratif est en plus arbitraire et de surcroît non justifiable juridiquement.

Dans le cas présent, étant donné le montant de la pension au taux de ménage (le seuil légal de 1.628,97 euros n'a pas été dépassé), il n'est pas nécessaire de retenir de cotisation AMI, mais l'exemple théorique suivant montre que cela peut effectivement être le cas :

	Pension au taux de ménage homme	50 % femme	50 % homme
Brut	€ 2.500,00	€ 1.250,00	€ 1.250,00
Cotisation AMI	- € 88,75	- € 0,00	- € 0,00
Brut imposable	€ 2.411,25	€ 1.250,00	€ 1.250,00

En raison de la régularisation tardive des paiements par le Service fédéral des pensions, un montant de 88,75 € est donc retenu à tort chaque mois dans l'exemple ci-dessus.

■ Cotisation de solidarité

La cotisation de solidarité⁷¹ est une retenue progressive, variant de 0 à 2 %, du montant brut de la pension légale de vieillesse, de retraite, d'ancienneté et de survie ou de tout autre avantage tenant lieu de pareille pension, afin de renforcer la solidarité mutuelle entre les retraités⁷².

La retenue progressive varie selon le montant mensuel brut total des pensions et autres prestations et selon que le bénéficiaire a charge de famille ou non⁷³.

La définition de charge de famille est la même que celle de la cotisation AMI. Tout autre bénéficiaire que le bénéficiaire avec charge de famille est ici également considéré comme un bénéficiaire isolé⁷⁴.

La pension au taux de ménage doit être payée de manière fractionnée en conséquence de la séparation de fait. Les montants seuils pour la cotisation de solidarité sur une pension au taux de ménage sont plus élevés que ceux prévus sur une pension au taux d'isolé (il y a donc moins vite une cotisation de solidarité). Mais ce seront les seuils au taux d'isolé qui seront appliqués à chaque conjoint en lieu et place des seuils au taux de ménage en cas de séparation de fait, avec comme conséquence qu'il y aura moins de cotisation de solidarité à prélever.

En pratique, cela signifie que, sans tenir compte des autres pensions ou conditions similaires, il est possible que le montant total de la cotisation de solidarité retenue sur la pension au taux de ménage se voie réduit après la séparation de fait. Ainsi, plus le temps de traitement administratif du Service fédéral des pensions sera long, davantage de cotisation de solidarité sera retenue.

6. La pratique administrative actuelle est source d'insécurité juridique

71 Pour une discussion détaillée sur la cotisation de solidarité, nous renvoyons aux rapports précédents du Service de médiation Pensions dans lesquels cette question a déjà été largement abordée.

72 Article 68 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales; J. PUT, Y. STEVENS (eds), *Praktijkboek sociale zekerheid voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2021, 684; O. VANDENMEULEBROEKE, « La cotisation de solidarité à charge des préretraités et retraités. Remous autour de la loi du 30 mars 1994 », *JTT* 2000, 433; W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities*, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4050-4052.

73 Article 68 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales.

74 Article 68, § 1, d) de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales; W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal Compendium. Socialezekerheidsrecht met fiscale notities*, Mechelen, Kluwer, 2020, n° 4056-4057.

Du courriel du 2 septembre 2020 du mandataire, il ressort que Mme Flores pensait alors qu'elle percevrait des arriérés de pension, à savoir la moitié de la pension au taux de ménage, et cela dès le mois suivant la séparation de fait, soit avril 2020, et non pas seulement à partir du 1er juillet 2020.

Dans le dossier 36247 encore en instruction réceptionné par le Médiateur pour les pensions le 21 décembre 2021, le SFP a répondu que la mise en ordre immédiate du dossier de pension suite à la séparation de fait risque d'avoir un impact énorme sur ses processus de traitement. Par conséquent, le SFP propose d'attendre 2 mois après le changement d'adresse et l'enregistrement des deux conjoints à une adresse différente avant de créer un workflow qui déclenche le traitement du dossier, sauf si l'un des conjoints se manifeste. Dans ce dernier cas, un workflow est créé manuellement.

Aux yeux du citoyen, il est crucial d'obtenir toute clarté quant au moment où la séparation de fait affecte la répartition du paiement de la pension. Cette clarté ne lui est pas offerte aujourd'hui !

Cette remarque avait déjà été faite au SFP en 2019 par le Médiateur pour les Pensions dans un dossier francophone.

Cependant, le SFP avait tenté de rencontrer la remarque de l'Ombudsman pour les Pensions en invoquant le fait que la communication du côté francophone n'était pas conforme à la manière dont les dossiers étaient traités. Afin d'en informer les intéressés, la notification d'octroi a été modifiée le 15 mai 2019 et la phrase suivante a été ajoutée : « *REMARQUE : Les époux sont considérés comme ayant perçu leur part pour la période où la pension était encore intégralement payée au taux de ménage (une séparation de fait ne met pas fin à l'obligation légale du mariage, notamment aux obligations de secours et d'assistance - article 213 du Code civil)* ».

Toutefois, le Médiateur pour les Pensions constate que cette communication a lieu trop tard aux conjoints séparés de fait. Selon le Médiateur, cette information devrait être communiquée dès que le SFP est informé de la séparation de fait. En effet, les informations doivent être fournies de manière claire et complète mais aussi ... à temps.

Et ce problème se pose tout autant pour le conjoint qui doit recevoir une partie de la pension de l'autre conjoint. Aucune solution n'a été fournie à ce sujet.

L'incertitude peut en effet conduire à des problèmes majeurs dans des cas spécifiques. En l'espèce, Mme Flores ne savait pas clairement quand chacun recevrait la moitié de la pension au taux de ménage. À chaque fois, elle a dû attendre que la date de paiement soit échue. Si aucun paiement ne lui avait été payé à l'échéance, elle devait à chaque fois demander à son mari, dont elle était séparée de fait, de lui verser la moitié de la pension au taux de ménage.

Comme Mme Flores se trouvait dans une situation financière précaire, combinée à une relation difficile avec son mari, cette situation était moralement très stressante pour elle. En effet, il ne faut pas perdre de vue que la séparation de fait dans ce cas est la phase qui précède le divorce légal. En outre, elle vit désormais loin de son mari, ce qui ne facilite pas la communication.

Dans le cas spécifique de Mme Flores, il y a toutefois un problème supplémentaire : le paiement définitif de la moitié de la pension au taux de ménage ne peut être effectué qu'après la finalisation de la procédure d'enregistrement dans le pays. Bien entendu, cela n'empêche pas le paiement d'une avance récupérable.

D'autre part, le Médiateur pour les Pensions comprend parfaitement que l'application correcte de la législation, c'est-à-dire le paiement de la pension en partie à un conjoint et en partie à l'autre conjoint à partir du mois suivant la séparation de fait, entraîne une lourde procédure administrative.

De fait, comme déjà indiqué, étant donné que la décision d'octroi avec le paiement correspondant doit toujours être prise rétroactivement, un montant doit toujours être réclamé à l'un des conjoints et doit ensuite être versé à l'autre.

En cas de séparation involontaire de fait (par exemple, déménagement dans une maison de repos ou de soins) - ce qui, selon le SFP, est le cas dans 90 % des dossiers - on pourrait faire valoir, en se référant à nos conclusions dans notre Rapport Annuel 2000 (pages 75 et 76), qu'il y a toujours « une (volonté

de) vie commune » même s'il n'y a plus de « cohabitation (possible) ». Si l'un des conjoints est admis dans une maison de retraite, c'est souvent pour des raisons indépendantes de la volonté des conjoints et il est donc difficile de dire que les conjoints ne souhaitent plus vivre ensemble.

A plusieurs reprises, au travers des plaintes réceptionnées, l'Ombudsman constate que les relations entre les conjoints en cas de séparation de fait avant divorce sont perturbées. Il n'a pas la même perception, ou du moins nettement atténuée, dans le cas de séparations de fait résultant d'une admission dans une maison de repos.

Compte tenu du fait que, dans cette dernière hypothèse, les relations entre les conjoints ne sont normalement pas perturbées, on peut supposer que le respect du devoir d'assistance ne pose normalement aucun problème. Les partenaires séparés de fait ne craignent pas autant de ne pas disposer de ressources financières suffisantes pour subvenir à leurs besoins quotidiens.

On pourrait presque se demander si le fractionnement de la pension au taux de ménage est opportun et approprié. Toutefois, on notera que le fractionnement de la pension au taux de ménage signifie que la cotisation AMI pour une pension au taux de ménage supérieure à 1.930,56 euros disparaît en cas de séparation de fait. Lorsque l'admission de l'un des conjoints dans une maison de repos ou de soins s'accompagne d'un changement d'adresse, cela entraîne une réduction des cotisations AMI.

Dans la pratique, le fait que le paiement de la pension au taux de ménage ne serait plus fractionné immédiatement en cas de séparation de fait involontaire signifierait qu'il y a une petite probabilité que le montant total de la cotisation de solidarité retenue (les autres pensions ou avantages en tenant lieu devant également être pris en compte) sur la pension au taux de ménage soit plus élevée.

Recommandation officielle

Le Service de médiation pour les Pensions est d'avis que la législation existante doit être appliquée pleinement et correctement. La pratique actuelle, selon laquelle, à partir du mois suivant la séparation de fait jusqu'au mois du traitement des données relatives à cette séparation de fait, la pension au taux de ménage n'est pas versée de manière fractionnée (éventuellement avec effet rétroactif à partir du mois suivant la séparation de fait, récupérée auprès d'un conjoint et payée à l'autre conjoint) du Service fédéral des pensions, se heurte aux objections suivantes :

- il existe une insécurité juridique pour les deux conjoints quant au paiement des droits à pension qui ont été accumulés à partir du mois suivant la séparation de fait jusqu'au traitement de la séparation de fait par le Service fédéral des pensions ;
- l'interprétation du Service fédéral des pensions n'est pas conforme à la jurisprudence ;
- la référence à une procédure dans le cadre de l'obligation alimentaire n'est pas toujours possible et, de plus, la législation sur les pensions qui est d'ordre public prime sur le Code civil ;
- les retenues sociales (cotisation AMI et cotisation de solidarité) pour le ménage ne sont pas toujours calculées sur une base correcte et, dans ces cas, aucun remboursement des cotisations sociales indûment retenues n'a lieu par la suite.

Le Service de médiation pour les Pensions recommande au SFP que, lors de l'examen de la pension résultant d'une séparation de fait, tant sur demande que d'office, lorsque le Service fédéral des pensions est informé de la séparation de fait, le paiement de la pension soit révisé à partir du premier jour du mois suivant la séparation.

Si, après la décision finale, des arriérés surviennent pour l'un des conjoints (après un délai de traitement raisonnable), ils doivent être payés à ce conjoint et ce montant doit être récupéré auprès de l'autre conjoint. D'autant plus que depuis les dernières modifications relatives au paiement sur un compte bancaire, la pension au taux de ménage peut être payée sur un compte bancaire au seul nom du conjoint qui y ouvre un droit.



*Régularisation des
périodes d'études*

CHAPITRE
6

Régularisation des périodes d'études

Ce Chapitre contient un aperçu des plaintes qui ont été traitées dans le cadre de la régularisation des périodes d'études.

L'enseignement supérieur comprend, outre les cours du premier (bachelier/candidat) et du deuxième cycle (master/licence), des cours conduisant au titre de diplômé en études complémentaires (diplômes accessibles aux seules personnes bénéficiant déjà d'un diplôme de deuxième cycle, master ou licence). Le SFP considérait ces études comme étant du même niveau que les programmes de Master (2ème cycle) et refusait la régularisation des périodes d'études pour ces programmes car un seul diplôme de 2ème cycle pouvait donner lieu à une régularisation.

Bien que par les termes « un seul diplôme », la loi vise le dernier diplôme obtenu, en y assimilant tous les autres diplômes précédents qui ont été nécessaires pour l'obtenir, le Médiateur a pu démontrer que ces diplômes en études complémentaires ne pouvaient être obtenus qu'après avoir déjà obtenu un diplôme de master du deuxième cycle, et respectaient dès lors le principe de ne régulariser « qu'un seul diplôme ». Après cette médiation, le SFP accepte désormais également la régularisation des périodes d'études jusqu'à l'obtention du titre de diplômé en études complémentaires.

Alors que dans le précédent Rapport annuel, le Médiateur pour les Pensions mentionnait avoir réceptionné plusieurs plaintes de pensionnés qui avaient dû attendre trop longtemps une proposition de régularisation de la part du service traitant le secteur public néerlandophone, il a cette année reçu plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui ne pouvaient plus bénéficier du taux favorable parce qu'ils avaient fait leur choix trop tard.

Lorsque le SFP reçoit une demande de régularisation de périodes d'études, il envoie, après examen, une proposition de régularisation. Dans cette proposition, il précise que l'intéressé doit faire connaître son choix dans un délai de quatre mois. Si l'intéressé fait connaître son choix au SFP passé ce délai, le SFP confère à ce choix la valeur d'une nouvelle demande. Il envoie dès lors une nouvelle proposition. La mesure transitoire assortie d'un taux de régularisation favorable a expiré fin novembre 2020. Cela signifie une augmentation considérable du montant de la régularisation à payer par les intéressés qui réceptionneraient une nouvelle proposition à partir de décembre 2020. Toutefois, le délai de quatre mois renseigné par le SFP dans son courrier pour faire connaître son choix à l'intéressé n'est pas un délai légal mais un délai administratif. Alors que le secteur des fonctionnaires du SFP - où le délai de traitement des dossiers néerlandophones de régularisation était souvent trop long - applique généralement un délai de six mois, le secteur des salariés du SFP applique un délai de quatre mois, avec toutefois des exceptions pour des situations particulières. L'absence d'une réglementation juridique claire et le fait que le SFP applique un délai différent selon qu'il s'agit d'une proposition de régularisation à traiter par le secteur des fonctionnaires ou par le secteur des salariés peuvent donner lieu à des litiges. Le Médiateur recommande au législateur de stipuler clairement dans la loi le délai dans lequel l'intéressé doit faire connaître son choix à l'administration.

Régularisation du diplôme de « diplômé en études complémentaires » acceptée après médiation

DOSSIER 34877 (EN RÉFÉRENCE À 33596)

Les faits

Mme Pieters est fonctionnaire statutaire au SPF Justice et est titulaire d'un diplôme de « Licenciée en droit » et d'un diplôme de « diplômée en études complémentaires en sciences criminologiques ».

Le 10 juin 2019, elle introduit une demande de régularisation de ses périodes d'études via mypension.be.

Le 28 juillet 2019, elle demande via mypension que ses deux diplômes soient pris en compte dans la régularisation.

L'intéressée ne reçoit aucune réponse à ses questions et dépose donc une plainte auprès du Service de Médiation pour les Pensions le 8 septembre 2019.

Grâce à la médiation avec le SFP, l'intéressée reçoit le formulaire de choix relatif à sa licence en droit le 25 septembre 2019 avec une estimation accompagnée d'informations. L'intéressée ayant eu besoin de ce diplôme pour sa nomination, elle bénéficie d'une bonification pour diplôme de 21 mois dans le calcul de sa pension, à titre gratuit, conformément aux mesures transitoires d'extinction progressive de cet avantage. Elle peut encore régulariser les 39 mois restants.

Cependant, l'intéressée ne reçoit aucun formulaire de choix pour régulariser son diplôme « d'études complémentaires en sciences criminologiques ».

Pour cette raison, Mme Pieters soumet une nouvelle demande le 9 octobre 2019 via mypension pour ses études complémentaires.

Le 14 mars 2020, Mme Pieters se renseigne sur l'état d'avancement de sa nouvelle demande. Le SFP répond le 19 mars 2020 que son dossier de régularisation a déjà été entièrement traité. Comme ce n'est pas le cas, Mme Pieters répond le 30 mars 2020 qu'il s'agit d'une nouvelle demande pour sa période d'étude complémentaire.

Le 8 mai 2020, Mme Pieters se voit notifier un refus pour la régularisation complémentaire au motif que l'article 3 § 1, 1) de la loi du 2 octobre 2017¹ stipule qu'un seul diplôme peut être régularisé et que les périodes d'études complémentaires se situent au même niveau que sa licence en droit et que l'on ne peut donc pas régulariser deux diplômes de licence.

Mme Pieters ne peut accepter cette décision et dépose une plainte auprès du Service fédéral des Pensions le 18 mai 2020, en indiquant que la période d'études complémentaires a précisément été organisée pour des étudiants qui ne visaient pas la licence. Le 26 mai 2020, le service des plaintes du SFP transmet la question au service compétent au motif qu'il s'agit d'une question très spécifique, de sorte qu'ils ne peuvent pas fournir de réponse eux-mêmes.

N'ayant reçu aucune nouvelle réponse, Mme Pieters dépose une plainte cette fois auprès du Service de Médiation pour les Pensions le 3 novembre 2020.

Commentaires

La régularisation des études complémentaires de Mme Pieters est refusée au motif que le diplôme « d'études complémentaires en sciences criminologiques » relève du même niveau que sa « licence en droit ». L'article 3, § 1, 1) de la loi du 2 octobre 2017 prévoit qu'un seul diplôme peut être régularisé et le définit ainsi : « *sous 'un seul diplôme', on entend le diplôme et tous les autres diplômes antérieurs qui étaient nécessaires pour obtenir ce diplôme* ».

Le décret relatif aux universités de la Communauté flamande fait une distinction entre les formations complémentaires et les formations de spécialisation². Les programmes complémentaires (GAS : « diplômé en études complémentaires ») comprennent principalement des unités de cours provenant d'autres programmes de premier ou de deuxième cycle et sont destinés à compléter ou à élargir un ou plusieurs programmes académiques de deuxième cycle. Les programmes de spécialisation (GGS : « diplômé en études spécialisés ») comprennent au moins deux tiers d'unités de cours non comprises dans un autre programme et visent à approfondir et/ou à se spécialiser dans un domaine d'études ou une combinaison de domaines d'études.

¹ Loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension, M.B. 24 octobre 2017.

² Article 8 Décret du 12 juin 1991 concernant les universités de la Communauté flamande inséré par le décret du 22 décembre 1995.

Pour pouvoir suivre ces deux programmes académiques avancés, l'étudiant devait être en possession d'un diplôme de deuxième cycle³. Il n'y avait donc pas d'autre possibilité pour entamer ce programme d'études que d'avoir un diplôme de deuxième cycle. De la sorte, le principe « d'un seul diplôme » est respecté.

Une autre condition pour la régularisation des périodes d'études est que les études suivies doivent avoir eu lieu dans le cadre d'un enseignement de plein exercice. Toutefois, ce concept n'est pas défini dans la réglementation sur les pensions. On n'en trouve pas non plus de définition dans d'autres réglementations (toujours applicables).

C'est pourquoi le SFP renvoie à la définition de la notion telle qu'elle figurait autrefois à l'article 5 de l'Arrêté Royal du 30 avril 1957⁴, où l'on opposait « l'enseignement de plein exercice » à « l'enseignement à horaire réduit ». Le SFP poursuit en disant que le programme à horaire réduit a ensuite été appelé « enseignement pour la promotion sociale »⁵, qui existait à la fois aux niveaux secondaire et supérieur.

En l'absence de définition des termes « de plein exercice », le service Régularisation a, selon le service juridique du Service fédéral des Pensions, développé une pratique administrative selon laquelle un diplôme relève du « plein exercice » lorsque chaque année d'étude représente au moins 60 crédits. En confirmation de cette pratique, le SFP se réfère également au décret du 8 juin 2007, qui stipule qu'un « parcours d'études à temps plein » requiert un programme d'études d'au moins 60 crédits⁶.

Cette condition est également remplie puisque l'article 49 du décret du 12 juin 1991 relatif aux universités de la Communauté flamande (qui a été abrogé depuis) stipule qu'une année académique au moins est nécessaire pour obtenir ce diplôme d'études complémentaires⁷.

Conclusion

En conclusion, les diplômes « diplômé en études complémentaires » remplissent les conditions légales pour être régularisés selon la loi du 2 octobre 2017.

Ces études sont de plein exercice et ne peuvent être entamées qu'à la condition de déjà disposer d'un diplôme de master ou de licence du 2ème cycle, de sorte que ces diplômes répondent bien au principe selon lequel un seul diplôme peut être régularisé.

Grâce à notre médiation, Mme Pieters a pu régulariser son diplôme d'études complémentaires et le Service fédéral des Pensions a changé son fusil d'épaule à ce sujet.

Toutefois, l'Ombudsman constate que par le passé, le SFP a refusé d'accéder à des demandes de régularisation de périodes d'études complémentaires sur la base de son ancienne interprétation (par exemple pour les diplômés d'études complémentaires en management et gestion publiques).

Cela signifie que ces refus notifiés par le passé sont erronés et doivent être rectifiés.

L'Ombudsman demande donc au SFP de retrouver et de rectifier les demandes d'études complémentaires refusées, afin que ceux qui ont souhaité procéder à une régularisation dans le passé aient une nouvelle chance de le faire au taux (préférentiel) de cotisation de régularisation en vigueur au moment de la demande.

Par conséquent, il est conseillé à toute personne ayant essuyé un tel refus de demander une révision afin de pouvoir régulariser ces études complémentaires au taux en vigueur à la date de demande initiale.

3 Article 37 Décret du 12 juin 1991 relatif aux universités de la Communauté flamande, abrogé par le décret du 20 décembre 2013 concernant la ratification des décisions décrétales sur l'enseignement supérieur, codifié le 11 octobre 2013.

4 Arrêté royal du 30 avril 1957 portant coordination des lois sur l'enseignement technique.

5 Article 1, § 2 de la loi du 7 juillet 1970 relative à la structure générale de l'enseignement supérieur, M.B. 12 septembre 1970.

6 Article 5, 42° du décret du 8 juin 2007 concernant le financement d'étude de la Communauté flamande.

7 Article 49, 5° du décret du 12 juin 1991 relatif aux universités de la Communauté flamande, M.B. 4 juin 1991.

Recommandation d'introduire un délai légal de réponse

DOSSIERS 36115, 35897, 35910, 36006, 36153, 36162

Les faits

Le 1er novembre 2021, M. Braems (dossier 36115) s'est adressé au Service de médiation pour les pensions car le SFP a refusé d'accepter la régularisation de ses périodes d'études sur la base de sa première demande du 24 novembre 2019.

Le SFP n'a pas pu traiter immédiatement cette demande parce qu'il manquait, dans l'aperçu de carrière électronique, des données relatives à une activité professionnelle antérieure. Après que les données aient finalement été complétées par l'employeur, M. Braems a introduit une nouvelle demande de régularisation de ses périodes d'études en novembre 2020. En réponse, le SFP l'informe du fait qu'il ne peut fixer de délai certain pour finaliser ce dossier.

En janvier 2021, le SFP lui envoie un message par e-mail. Le formulaire de choix pour la régularisation des périodes d'études est en effet alors disponible dans son Mypension.

M. Braems nous informe avoir été convaincu du fait que ce message était un spam.

M. Braems n'a donc pas été consulter son mypension. Finalement, il ne le consultera pas avant octobre 2021. Il constate que le SFP a posté le formulaire de choix dans son mypension en janvier 2021 en l'invitant à faire son choix dans les quatre mois. Le fait que M. Braems n'ait reçu aucun courrier postal à ce sujet est dû au fait que le SFP applique le principe du « digital by default »⁸. Ce n'est qu'exceptionnellement, si le SFP y est obligé par la loi ou si l'intéressé le choisit explicitement, que le SFP continuera à envoyer de la correspondance par la poste.

M. Braems choisit de régulariser sa période d'études et envoie le formulaire de choix complété au SFP en octobre 2021. Le SFP refuse de régulariser les périodes d'études sur la base de la demande de novembre 2019 car le formulaire de choix n'a pas été renvoyé dans les quatre mois de son envoi (lire mise à disposition dans mypension).

Le SFP l'informe de ce qu'il peut introduire une nouvelle demande de régularisation s'il le souhaite.

Mme Blanckaert (dossier 35897) s'adresse au Service de Médiation pour les Pensions le 26 août 2021 car elle estime que le SFP n'a pas traité correctement son dossier concernant la régularisation de ses périodes d'études.

Mme Blanckaert a introduit sa demande de régularisation des périodes d'études auprès du SFP le 22 janvier 2020. Elle signale qu'elle n'a reçu aucune notification de la part du SFP⁹.

Elle a donc consulté son dossier numérique via mypension le 23 août 2021. Elle constate que le SFP lui a envoyé une proposition de régularisation de ses périodes d'études via mypension le 15 avril 2020. Le délai de réponse de 4 mois mentionné dans cette proposition étant dépassé, Mme Blanckaert a introduit une nouvelle demande de régularisation des périodes d'études.

Le SFP lui envoie une nouvelle proposition. Cependant, Mme Blanckaert constate que le SFP ne lui permet plus de bénéficier d'un tarif préférentiel. Le SFP indique que le délai de réponse a expiré et que la nouvelle demande est traitée sur la base de la réglementation applicable à partir de 2021.

Dans les autres dossiers examinés, les intéressés n'ont pas non plus répondu dans les quatre mois à la proposition du SFP de régulariser leurs périodes d'études.

L'Ombudsman a constaté que dans certains dossiers, le SFP secteur public néerlandophone a mis beaucoup de temps à envoyer une proposition de régularisation aux intéressés.

⁸ Pour plus d'explications, veuillez-vous référer au Chapitre Digital by default.

⁹ Les plaignants des dossiers 36006 et 36153, tout comme Mme Blanckaert, déclarent n'avoir jamais reçu de message d'avertissement dans leur boîte aux lettres.

Ainsi, M. Mertens (Dossier 35910) affirme qu'il a manqué la proposition de régularisation parce qu'il ne consulte pas régulièrement mypension et qu'il n'avait pas reçu d'e-mail du SFP lorsque la proposition a été publiée dans mypension. Sa plainte indique ensuite qu'il a introduit sa demande le 30 octobre 2019.

Comme toutes les données relatives à la carrière n'étaient pas disponibles dans son dossier électronique, le SFP l'a informé du fait qu'il ne pouvait pas encore donner suite à sa demande. Malgré ses courriels répétés, M. Mertens n'a pas reçu de réponse à ses questions, ni d'information sur l'état de son dossier. En août 2020, le SFP a présenté ses excuses pour le long délai de traitement.

Le 4 décembre 2020, M. Mertens a réinterrogé le SFP pour connaître l'état d'avancement de son dossier.

C'est finalement le 18 décembre 2020 que le SFP a remis la proposition de régularisation à Monsieur Mertens via mypension. M. Mertens rate l'e-mail que le SFP lui a envoyé et qui indique que la correspondance (c'est-à-dire la proposition de régularisation) a été postée pour lui dans mypension. Après vérification, le SFP a confirmé à l'Ombudsman que ce courrier avait bien été envoyé. Il fera finalement son choix pour la régularisation en août 2021.

Comme dans d'autres cas, le SFP refuse de régulariser les périodes d'études sur la base de ce formulaire de choix. Il fait une nouvelle proposition à M. Mertens sans appliquer les mesures transitoires.

Dans le régime des salariés, l'Ombudsman a constaté peu ou pas de plaintes concernant le délai de traitement trop long des demandes de régularisation des périodes d'études. Cependant, nous avons également reçu une plainte dans ce régime, similaire à celle mentionnée ci-dessus.

Mme Laurent demande la régularisation des périodes d'études dans le régime des salariés le 25 novembre 2020, donc encore à temps avant la fin des mesures transitoires pour bénéficier d'une régularisation plus favorable. Elle reçoit la proposition de régularisation le 5 juillet 2021.

A cette époque, Mme Laurent venait d'accoucher et n'a pas immédiatement réagi à la proposition du SFP. Le 18 novembre 2021, le SFP l'informe que le dossier de régularisation était définitivement clos car elle n'a pas réagi dans un délai de 4 mois à la proposition du 5 juillet 2021.

Mme Laurent demande une exception en raison de son accouchement. Le SFP refuse de lui accorder une exception et l'informe qu'elle peut soumettre une nouvelle demande.

Commentaires

La loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension modifie la bonification pour diplôme prise en compte pour la pension dans le régime des fonctionnaires et crée la possibilité de régulariser les périodes d'études dans ce régime pour les pensions prenant effet à partir du 1er décembre 2018.

En application de cette législation, M. Braems conserve un droit acquis, c'est-à-dire une bonification pour diplôme gratuite de 12 mois (sur les 36 mois d'études) en fonction de sa carrière jusqu'au 30 novembre 2017¹⁰, Mme Blanckaert conserve un droit acquis, c'est-à-dire une bonification pour diplôme gratuite, de 28 mois (sur les 48 mois d'études) en fonction de sa carrière jusqu'au 30 novembre 2017. Par conséquent, ils peuvent respectivement régulariser une période d'études de 24 et 20 mois par le biais de cotisations personnelles.

Le législateur prévoit la possibilité de régulariser les périodes d'études sur la base d'un taux avantageux si la demande de régularisation est introduite dans les dix ans suivant la fin des études ou avant le 1er décembre 2020. Pour les fonctionnaires qui perdent une partie de leur bonification pour diplôme gratuite en raison de la nouvelle législation, une réduction supplémentaire (15 %) sur le montant à payer est prévue si la demande est introduite avant le 1er décembre 2019.

Alors que M. Braems introduit sa demande en novembre 2019 et bénéficie ainsi de l'intégralité des mesures transitoires, Mme Blanckaert introduit sa demande en janvier 2020. Notons qu'en conséquence, elle ne pourra plus bénéficier de la réduction supplémentaire de 15 %.

¹⁰ La carrière totale, telle que prise en compte pour la condition de carrière dans le régime des salariés, jusqu'au 30 novembre 2017, est comparable à une carrière complète de 45 ans. La fraction de carrière ainsi obtenue est appliquée à la durée totale des études qui peut être prise en compte. Dans le cas de M. Braems : 181 mois de carrière signifie un droit acquis de 33,33 %, soit 12 mois sur un total de 36 mois.

La législation prévoit que le SFP envoie une proposition de régularisation à l'intéressé via un formulaire avec choix. Dans ce formulaire, l'intéressé peut indiquer la période d'études qu'il souhaite régulariser (par année académique complète ou la période entière). Pour les fonctionnaires qui perdent une partie de leur bonification pour diplôme gratuite, il est également possible de régulariser une partie d'une année scolaire. C'est pourquoi M. Braems peut régulariser 24 mois et Mme Blanckaert 20 mois.

Le SFP lui envoie la proposition via mypension. Lorsque l'intéressé a choisi de recevoir son courrier via mypension, et a donc communiqué une adresse mail au SFP, cette personne réceptionne un e-mail l'informant du fait qu'un nouveau document est disponible dans mypension.

M. Braems a bien réceptionné cet e-mail mais n'y a pas prêté attention car il pensait qu'il s'agissait d'un spam. Cependant, ce message est similaire aux messages que l'on reçoit lorsqu'un nouveau document est disponible dans l'e-box. Bien que Mme Blanckaert affirme ne pas avoir reçu une telle notification, le SFP affirme que ce courrier a bien été envoyé.

La proposition de régularisation mentionne que l'intéressé doit renvoyer le formulaire de choix dans un délai de quatre mois.

L'enquête de l'Ombudsman montre que cette période imposée de quatre mois est une mesure purement administrative qui ne figure nulle part dans la législation. La Cour des Comptes a également formulé des observations à ce sujet. Dans un Rapport de la Cour des Comptes à la Chambre des représentants de mars 2021 intitulé « Validation des périodes d'études pour l'établissement de la pension publique »¹¹, la Cour des Comptes déclare :

« La Cour des Comptes est d'avis que la législation elle-même peut être améliorée. Par exemple (...), il n'y a pas de délai pour que le demandeur réponde au formulaire de choix (...). »

La Cour des Comptes ayant également mentionné dans son Rapport que le délai de 4 mois n'est pas appliqué, l'Ombudsman s'est interrogé sur l'égalité de traitement des dossiers des personnes concernées.

L'Ombudsman a donc demandé au SFP de lui fournir des précisions. Le SFP l'a informé :

« Après enquête, il apparaît que le département compétent tolère une marge de 2 mois sur cette période de 4 mois. Si le formulaire de choix n'est pas réceptionné par le SFP dans les 6 mois suivant son envoi à l'intéressé, le dossier sera clôturé. Le service compétent indique qu'il n'a accordé aucune exception à ce jour. Il n'est pas non plus prévu d'accorder des exceptions à l'avenir. L'égalité de traitement des dossiers des intéressés a été et continuera d'être assurée. »

Conclusion 1

Tant M. Braems que Mme Blanckaert ne peuvent plus régulariser leurs périodes d'études sur la base des mesures transitoires prévues jusqu'à fin novembre 2020. Ils n'ont pas renvoyé leur formulaire de choix dans le délai administratif de 4 mois mentionné dans le formulaire de choix, ni dans le délai de 6 mois tel que pratiqué par le SFP secteur des fonctionnaires.

A titre d'illustration : Sur la base de la législation applicable en 2021 (et plus tard), Mme Blanckaert devra payer 13.497,04 euros pour 20 mois d'études au lieu de 2.550 euros comme mentionné dans le formulaire de choix d'avril 2020 en application des mesures transitoires.

Conclusion 2

Le Médiateur entend la frustration de M. Braems et Mme Blanckaert. La régularisation des années d'études devient soudainement beaucoup moins intéressante. En effet, selon l'estimation du SFP, la régularisation de la période d'études de 20 mois augmente la pension de Mme Blanckaert de 1.735,44 euros bruts par an. Cela signifie qu'elle n'obtiendrait une bénéfice qu'après $13.497,04 / 1.735,44 = 7,77$ ans au lieu de $2.550 / 1.735,44 = 1,4$ ans sur la base des montants bruts. L'augmentation du montant net de la pension dépendra du précompte professionnel sur la pension. Le délai de récupération sera

¹¹ Fiche | Cour des comptes (ccrek.be).

donc encore plus long. Tout cela, cependant, sans tenir compte de la réduction d'impôt pour l'année du paiement de la cotisation de régularisation.

Il n'en reste pas moins que le Médiateur comprend également l'attitude du SFP qui, en l'absence de règles juridiques claires, recourt à un délai administratif dans lequel le formulaire de choix doit être retourné. Cela permet de gérer administrativement les dossiers de manière uniforme et évite de les garder ouverts pendant des années.

De plus, le fait de ne pas clôturer le dossier après un délai raisonnable (le SFP a opté pour un délai de 4 mois) pourrait conduire à des abus. Ainsi, des personnes pourraient introduire leur demande pendant la durée des mesures transitoires (ou pendant la période de 10 ans après la fin des études) afin de régulariser la période d'études à un taux avantageux. Et, en fonction de la proposition favorable qu'ils recevraient, pourraient alors décider de payer la cotisation de régularisation bien des années plus tard (jusqu'à leur retraite), tandis que d'autres qui n'auraient pas introduit leur demande dans le délai imparti devraient payer un montant beaucoup plus élevé pour régulariser leurs études. Il est évident que cela ne peut avoir été l'intention du législateur en ne prévoyant pas de délai de réponse dans la législation.

Toutefois, le Médiateur pour les pensions s'interroge sur la distinction qui existe entre le régime des salariés et celui des fonctionnaires en ce qui concerne la flexibilité appliquée en pratique dans l'application du délai administratif de 4 mois. Alors que le SFP secteur public - où le délai de traitement des dossiers néerlandophones de régularisation était souvent trop long - applique généralement un délai de 6 mois, le SFP secteur salariés applique, quant à lui, un délai de 4 mois, avec toutefois des exceptions pour des situations particulières : alors, sur demande de l'intéressé, le délai est presque automatiquement prolongé (ceci ne vaut pas si l'intéressé ne se manifeste pas dans les 4 mois suivant l'envoi du formulaire de choix). Le délai est, par exemple, prolongé en cas de difficultés financières dues au corona ou encore en cas de carrière mixte où il faut plus de temps pour procéder aux estimations reflétant l'impact de la régularisation dans les différents régimes.

En outre, le SFP envoie systématiquement un rappel aux salariés des dossiers néerlandophones s'ils ne répondent pas, ce qui ne semble pas être le cas pour les salariés francophones, compte tenu du nombre de dossiers à traiter.

Conclusion 3

Le Rapport de la Cour des Comptes de mars 2021 mentionne encore :

« Maintenant, le SFP applique, sans base légale, un délai de quatre mois dans lequel le citoyen doit communiquer son choix après avoir reçu le formulaire de choix. La Cour des Comptes met donc en garde contre le fait que, dans l'état actuel de la réglementation, demander une régularisation au cours de la période transitoire peut avoir pour conséquence que le droit aux conditions de régularisation « moins chères » reste toujours en vigueur. » Et encore : « En pratique, l'administration n'applique pas ce délai. Il s'agit donc plutôt d'une tentative d'encourager les demandeurs à prendre une décision rapidement. »

La Cour des Comptes précise également plus loin : *« Une version antérieure de l'avant-projet de loi (version 15 de l'avant-projet de loi, partie de la liasse CMR 20/10/2016 (référence 2016 A 75168 004)) prévoyait bien que le demandeur devait faire connaître son choix dans un délai de deux mois après l'envoi par l'administration « des informations visées au paragraphe 2 » (lire : de l'estimation et du formulaire de choix), faute de quoi la demande était caduque. »*

Sur la base de ses constatations, le Médiateur partage entièrement les préoccupations de la Cour des Comptes. Seul un changement de la loi avec une détermination claire des délais peut apporter une solution. Le fait de fixer clairement par la loi un délai pour la remise du formulaire de choix exclut toute contestation possible.

Recommandation générale

En ce qui concerne la régularisation des périodes d'études, le SFP indique actuellement sur le formulaire de choix qu'il envoie aux candidats à la régularisation de périodes d'études, et cela en l'absence d'un délai légal de réponse clairement stipulé, un délai de réponse administratif de quatre mois dans lequel le candidat doit informer le SFP de son choix de la période d'études qu'il souhaite

régulariser. En pratique, le SFP secteur salariés applique un délai de 4 mois et le SFP secteur public applique un délai de réponse de six mois.

L'absence d'une réglementation juridique claire couplée au fait que les délais de traitement sont différents selon qu'il s'agit d'une régularisation dans le secteur public ou dans le secteur des salariés peuvent toutefois donner lieu à des litiges.

Le Médiateur recommande au législateur de modifier l'article 11, § 2 de la loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension de telle sorte qu'un délai de réponse soit prévu dans lequel le demandeur doit informer le SFP de son choix du nombre de mois qu'il souhaite régulariser, faute de quoi la demande sera annulée. Le Collège estime qu'il appartient au législateur de déterminer ce qui peut être considéré comme un délai de réponse raisonnable.



*Recommandation générale
d'adapter toutes les pensions à
partir du mois suivant l'indexation*

10

CHAPITRE

Recommandation générale d'adapter toutes les pensions à partir du mois suivant l'indexation

Avec l'introduction par la loi du 11 juillet 2018 du paiement unique (paiement conjoint par le SFP de toutes les pensions perçues par un même pensionné) des pensions versées par le Service fédéral des pensions, les pensions qui étaient payées anticipativement, soit en début de mois, par le SFP avant le paiement unique étaient indexées à partir du mois suivant celui où l'indice atteint le chiffre qui justifie une adaptation des pensions. Toutefois, la loi du 1er mars 1977 prévoit encore à ce jour que les pensions du secteur public payées le premier jour ouvrable du mois sont indexées à partir du deuxième mois suivant le mois dont l'indice atteint le chiffre qui justifie une adaptation. Cette loi est appliquée par Ethias.

Le Médiateur pour les Pensions recommande donc de modifier l'article 6, 3° de la loi du 1er mars 1977 afin que tous les pensionnés bénéficient désormais d'une augmentation de leur pension à partir du mois suivant celui où l'index est atteint, sans faire de distinction entre ceux qui sont payés anticipativement et ceux qui le sont à terme échu car cette distinction ne repose plus sur un critère objectif et raisonnablement justifié. Cette modification de la loi est nécessaire afin de permettre à Ethias d'aligner sa pratique sur celle du SFP afin de lever toute différence de traitement entre services chargés du paiement de pensions. Le choix opéré par l'employeur de l'institution à qui confier le paiement d'une pension n'est pas, aux yeux de l'Ombudsman pour les pensions, un critère objectif susceptible de justifier une telle différence de traitement.

DOSSIERS 35917 ET 36320

Les faits

Mme Christiaens perçoit une pension versée par Ethias. Au début du mois de septembre 2021, elle a constaté que sa pension n'avait pas été adaptée. Elle pensait pourtant que les pensions seraient indexées à partir de septembre 2021.

Elle a contacté Ethias. Ethias l'informe de ce que l'ajustement en septembre 2021 tel qu'annoncé dans la presse ne s'applique pas à elle. Comme elle est payée au début du mois, sa pension sera adaptée à partir du 1er octobre 2021.

Mme Christiaens n'est pas d'accord et contacte le Service de médiation pour les Pensions.

Le couple Frederickx-Lievens s'est également tourné vers le Médiateur. Tous deux ont terminé leur carrière à la Ville d'Anvers. Toutefois, avant la fusion de la Ville avec les communes périphériques, M. Frederickx travaillait pour la Ville d'Anvers tandis que Mme Lievens était engagée auprès d'une commune périphérique.

Alors que la Ville d'Anvers était affiliée à Ethias, la commune périphérique était affiliée au SFP.

Leurs pensions sont désormais payées par ces différentes institutions, à savoir Ethias et le SFP. En conséquence, depuis le paiement unique, la pension de Mme Lievens est indexée à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot tandis que la pension de M. Frederickx est indexée par Ethias à partir du 2ème mois suivant le dépassement de l'indice pivot. S'ils comprennent que la législation est différente, ils estiment que rien ne justifie une telle différence de traitement.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions constate que Mme Christiaens bénéficie effectivement d'une pension versée par Ethias. Elle n'a pas d'autre pension.

La pension de Mme Christiaens est versée le premier jour ouvrable du mois car, à la prise de cours de sa retraite, son traitement était déjà payé anticipativement.

La loi du 7 novembre 1987 ouvrant des crédits provisoires pour les années budgétaires 1987-1988 et portant dispositions financières et diverses prévoit :

« Art. 60 § 1. Les pensions de retraite et de survie à la charge du Trésor public ou dont l'État assure le paiement sous réserve de la récupération des charges qui en résultent, et qui prennent cours après le 31 décembre 1987, sont payées le dernier jour ouvrable du mois auquel elles se rapportent, à l'exception de la mensualité afférente au mois de décembre qui est payée le premier jour ouvrable du mois de janvier de l'année suivante. Il en est de même des différents éléments qui, le cas échéant, s'ajoutent à la pension et sont payés en même temps que celle-ci.

§ 2 Les dispositions du § 1er ne s'appliquent ni aux pensions de retraite accordées aux personnes qui, à la veille de la prise de cours de leur pension, bénéficient d'un traitement payé par anticipation en vertu de dispositions légales, réglementaires, statutaires ou contractuelles, ni aux pensions de survie accordées aux ayants droit des personnes qui, au moment de leur décès, bénéficiaient d'un traitement ou d'une pension de retraite payés par anticipation. »

Les pensions du secteur public sont indexées en application de la loi du 1er mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation du Royaume de certaines dépenses dans le secteur public.

L'article 6, 3° de cette loi stipule que les pensions qui sont payées mensuellement sont indexées à partir du « premier mois qui suit le mois dont l'indice atteint le chiffre qui justifie une modification. » Pour les pensions qui « sont payées au premier jour ouvrable du mois concerné, (...) l'augmentation ou la diminution n'est appliquée qu'à partir du deuxième mois qui suit le mois dont l'indice atteint le chiffre qui justifie la modification. »

Ethias applique correctement cette législation.

Conclusion 1

L'enquête de l'Ombudsman montre qu'Ethias applique correctement la législation. La pension de Mme Christiaens devrait en effet être indexée à partir du deuxième mois suivant celui au cours duquel l'indice atteint le chiffre justifiant la modification.

Il en va de même des pensions du couple Frederickx-Lievens dont les pensions sont indexées conformément aux dispositions légales respectives qui s'imposent à Ethias et au SFP.

Conclusion 2

La loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public a introduit un paiement unique pour les pensions payées par le SFP. Dorénavant, les pensions seront payées au dernier jour de paiement, sauf si le retraité bénéficie déjà d'une pension (en tenant également compte des pensions en tant que salarié ou indépendant) qui est payée à une date antérieure. Les pensions qui étaient payées anticipativement dans le secteur public sont versées le premier jour de paiement du mois, conformément à l'article 4, paragraphe 4, de la loi du 11 juillet 2018¹.

L'exposé des motifs de la loi du 11 juillet 2018² précise : « Dorénavant, les paiements interviennent à une date fixe de liquidation, en l'occurrence la date de mise en paiement la plus proche des différents avantages/prestations (la première des trois dates de liquidation mensuelle possible étant, au plus tôt, le 7e jour calendrier du mois). Cela implique aussi que toutes les pensions du secteur public seront désormais indexées au cours du mois qui suit le mois où l'indice-pivot est atteint. Autrefois cela était impossible – pour des raisons techniques – pour les pensions payées anticipativement le premier jour ouvrable du mois. »

¹ En pratique, on a opté pour un paiement le premier jour ouvrable du mois.

² 54K3180001.pdf (lchambre.be), p. 5 - Doc. Parl. 54, 3180/001, p. 5.

En se basant sur cette lecture, le SFP considère que les pensions du secteur public qui étaient payées anticipativement sont des pensions payées à terme échu.

Le Médiateur pour les Pensions constate que les deux catégories de pensionnés (ceux dont la pension était payée anticipativement par le SFP et ceux dont la pension était payée à terme échu) sont traitées de la même manière par le SFP depuis l'introduction du paiement unique le 1er janvier 2019, soit comme des pensions payées à terme échu.

Dans son Rapport Annuel 2001, p. 154, le Médiateur pour les Pensions avait déjà formulé une recommandation générale relative à cette problématique dans laquelle il demandait à l'autorité compétente de vérifier (lire : d'enquêter) si la distinction en matière d'indexation entre pensionnés payés anticipativement et pensionnés payés à terme échu devait être maintenue car la différence de traitement n'était, selon lui, pas raisonnablement justifiée ou du moins inadmissible compte tenu de l'objectif poursuivi, à savoir l'élimination des problèmes pratiques pour les institutions de paiement, et compte tenu des conséquences de la distinction faite pour les pensionnés.

Si le Ministre des Pensions de l'époque a suivi la recommandation en examinant cet aspect, il a conclu que cette différence de traitement était fondée sur un critère objectif, puisqu'il était matériellement impossible, à l'époque, d'indexer les pensions payées anticipativement à partir du premier jour du mois suivant l'adaptation de l'indice³.

L'argument décisif pour ne pas parler de discrimination a maintenant disparu. En effet, le législateur a précisé dans l'exposé des motifs de la loi du 11 juillet 2018 que les pensions payées par le SFP en début de mois (lire en pratique le premier jour ouvrable du mois) seraient indexées à partir du mois suivant le mois du dépassement de l'indice pivot.

Selon le Médiateur pour les pensions, la date de liquidation du paiement n'est donc plus l'élément déterminant pour maintenir une distinction dans l'indexation des pensions. Dans l'exposé des motifs, le législateur lui-même indique qu'il est désormais techniquement possible d'indexer également les pensions payées au début du mois à partir du mois suivant celui au cours duquel l'indice pivot a été dépassé⁴.

Etant donné que la loi du 11 juillet 2018 introduit un paiement unique, l'adaptation à l'indice pour toutes les pensions payées par le SFP aura lieu à partir du premier mois suivant le mois au cours duquel l'indice atteint le chiffre qui justifie une modification.

Ethias, par contre, applique l'article 6, 3° de la loi du 1er mars 1977 et indexe les pensions payées anticipativement à partir du deuxième mois suivant le mois au cours duquel l'indice a été atteint.

En pratique, cela crée une distinction entre les fonctionnaires retraités payés anticipativement par Ethias et ceux payés anticipativement par le SFP.

Le choix par l'employeur de l'institution à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une telle différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions.

Recommandation générale

Le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier l'article 6, 3° de la loi du 1er mars 1977 afin que tous les pensionnés perçoivent désormais leur pension indexée dès le mois suivant le mois où l'indice atteint le chiffre qui justifie une adaptation et ceci sans distinguer les pensions payées anticipativement de celles qui le sont à terme échu, car cette distinction ne repose plus sur un critère objectif et raisonnablement justifié. Cette modification de la loi est nécessaire afin de d'autoriser Ethias⁵ à aligner sa pratique sur celle du SFP.

Dans ce contexte, et sur la base de la plainte susmentionnée ainsi que des plaintes examinées dans les Rapports annuels précédents, le Médiateur pour les pensions recommande également que la législation

3 Il convient toutefois de noter que le Médiateur pour les Pensions à l'époque avait suggéré que, compte tenu des difficultés techniques liées à l'indexation des pensions le premier jour du mois, cette indexation ne devrait pas être appliquée le premier jour, mais dans le mois suivant l'indexation.

4 Le législateur renvoie à la première date de liquidation.

5 En effet, nous soulignons ici une fois de plus qu'Ethias applique la loi correctement.

relative au paiement des pensions soit mise à jour afin d'éliminer toute différence résultant du simple choix de l'institution de pension faite par l'employeur et qui n'est donc pas basée sur un critère objectif.

Ainsi par exemple, pour les pensions payées à terme échu, Ethias, en application de l'article 60 de la loi du 7 novembre 1987, paie le mois de décembre en janvier de l'année suivante, alors que le SFP, pour les mêmes pensions à terme échu, paie le mois de décembre en décembre en application de l'article 4 de la loi du 11 juillet 2018.

En outre, le Médiateur note que l'ancien arrêté royal du 1^{er} février 1935 portant application de l'arrêté royal n° 16 du 15 octobre 1934 relatif au paiement des pensions à l'intervention de l'Office des chèques et virements postaux, qui exige la présentation mensuelle d'un certificat de vie pour le paiement d'une pension du secteur public servie par Ethias, est encore appliqué lorsque le paiement est effectué par l'intermédiaire d'une banque étrangère mais n'est plus appliqué lorsque le paiement est effectué par l'intermédiaire d'une banque belge. Il s'agit d'une infraction au principe de libre circulation des capitaux tel qu'il est garanti par les 63 à 66 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne⁶. Le SFP n'appliquera plus jamais cet arrêté royal.

Dans ce contexte, le Médiateur demande à Ethias de s'associer aux accords bilatéraux conclus par le SFP concernant l'échange de données de décès entre pays⁷.

Plus généralement, le Médiateur pour les pensions réitère l'appel qu'il a lancé dans son Rapport annuel 2013, à la page 107 et suivantes, pour que les pratiques administratives et la législation soient adaptées afin de garantir que tous les retraités perçoivent leur pension à temps et correctement, en tenant compte de tous les éléments nécessaires. Comme déjà indiqué alors, l'échange de données pouvant influencer le paiement (telles que le montant de la pension, la charge d'enfant, etc.) entre les différents services de pension doit être encore accéléré, ce qui soulève la question de savoir si l'accès en temps réel à un cadastre des pensions mis à jour en temps réel ne serait pas souhaitable à cette fin.

Cela se remarque également pour le calcul du précompte professionnel dans le cas d'une carrière mixte où une pension est payée par le SFP et une autre par un autre service de pension. Dans ce cas, l'autre service de pension n'applique pas les barèmes de précompte à partir de janvier - contrairement au SFP, qui doit légalement appliquer ces barèmes et les applique donc également dès janvier - mais seulement à partir de février. En effet, en application du point 1.5 de l'Annexe III de l'AR/CIR⁸, le SFP doit dans ces cas informer l'autre institution de retraite de la retenue à la source à appliquer.

Dans son Rapport annuel 2019, le Collège a demandé si une mise à jour quotidienne du cadastre des pensions serait envisageable ou si une simplification du paiement des pensions pouvait être envisagée.

6 Voir Rapport annuel 2015, p. 64 et suiv.

7 Voir Rapport annuel 2014, p. 71 et suiv.

8 Voir Rapport annuel 2019, p. 94 et suiv.

Start



*Réponse du législateur aux suggestions
et aux recommandations de
l'Ombudsman pour les Pensions*

11 CHAPITRE

Réponse du législateur aux suggestions et aux recommandations de l'Ombudsman pour les Pensions

Dans ce chapitre, l'Ombudsman montre l'impact des recommandations ou des signaux donnés au pouvoir législatif et exécutif. Par exemple, dans le Rapport annuel 2018, le Médiateur pour les pensions a recommandé de définir clairement si le jour de départ et d'arrivée en Belgique doit être pris en compte pour déterminer si un bénéficiaire de GRAPA dépasse ou non la période maximale de 29 jours de séjour à l'étranger. La Ministre des Pensions a suivi cette recommandation et a modifié l'arrêté royal du 23 mai 2001 de sorte que tant le jour du départ que celui de l'arrivée ne sont plus pris en compte au titre de séjour à l'étranger. Cela apporte de la clarté et supprime l'inquiétude potentielle des bénéficiaires de la GRAPA.

Dans le Rapport annuel 2018, à la page 59, le Médiateur pour les pensions a émis une recommandation générale au législateur afin de définir clairement ce qu'il faut entendre par « le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf jours consécutifs ou non par année civile » dans la législation sur la Garantie de Revenus aux Personnes âgées.

Le Médiateur pour les pensions a donc recommandé de définir clairement si le jour du départ et de l'arrivée en Belgique doivent être comptés ou non.

La jurisprudence elle-même était divergente sur la manière dont les jours de séjour à l'étranger doivent être comptés. En effet, le Médiateur pour les pensions disposait à la fois d'un jugement motivé brièvement confirmant la pratique administrative du Service fédéral des Pensions et d'un autre jugement, particulièrement motivé, déclarant que les jours de départ et d'arrivée ne devaient pas être comptés.

Selon le Médiateur pour les pensions, une application stricte de cette interprétation devrait en fait conduire - sans pour autant affirmer que le SFP s'aligne aussi strictement sur cette interprétation - à ce qu'un pensionné doive déjà déclarer au Service fédéral des pensions le séjour¹ d'une excursion d'une journée.

Un texte juridique clair lèverait également les inquiétudes des retraités qui se demandent s'ils peuvent ou non faire une excursion d'une journée à l'étranger sans y passer la nuit et s'ils peuvent ou non faire du shopping à l'étranger.

En réponse à une question parlementaire du 17 décembre 2019, le Ministre des Pensions de l'époque, M. Bacquelaine, a déclaré : « (...). Le bénéficiaire de la GRAPA ne doit donc pas déclarer chaque fois qu'il se déplace en dehors du territoire belge, mais seulement lorsqu'il y a un séjour à l'étranger. »

Le Médiateur pour les pensions s'est demandé, dans son Rapport annuel 2020 page 78, si l'on pouvait déduire de la réponse du Ministre qu'un « séjour » à l'étranger impliquait au moins une « nuitée » à l'étranger. Cependant, un texte juridique clair et sans équivoque n'était toujours pas disponible. Par conséquent, le Médiateur pour les pensions a réitéré sa recommandation.

L'arrêté royal du 17 octobre 2021 modifiant l'article 42 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées apporte des précisions. Les modifications prennent effet à partir du 8 novembre 2021.

¹ Selon le dictionnaire Larousse, « séjour » signifie « rester ».

A l'article 42, § 1er, alinéa 2, de l'arrêté royal du 23 mai 2001, un 4° est ajouté disposant que le jour du départ du territoire belge et le jour du retour de l'étranger sont assimilés à un séjour continu et effectif en Belgique. Ces jours passés partiellement à l'étranger ne peuvent donc plus donner lieu à la suspension du paiement de la garantie de revenus visée à l'article 42, paragraphe 1, alinéa 3, de l'arrêté royal du 23 mai 2001 si le bénéficiaire ne réside pas de manière continue en Belgique.

Une des conséquences pratiques importantes est que les séjours à l'étranger d'un ou deux jours seront de facto assimilés à une résidence continue et effective en Belgique, puisque ces courts séjours ne consistent qu'en un jour de départ du territoire belge et un jour de retour de l'étranger.

En outre, les bénéficiaires de la garantie de revenus sont dispensés de déclarer les voyages à l'étranger de deux jours ou moins.

Grâce à ces changements, la Ministre des Pensions a apporté de la clarté et a ainsi éliminé les inquiétudes potentielles des bénéficiaires d'une garantie de revenus aux personnes âgées.



Les chiffres de 2021

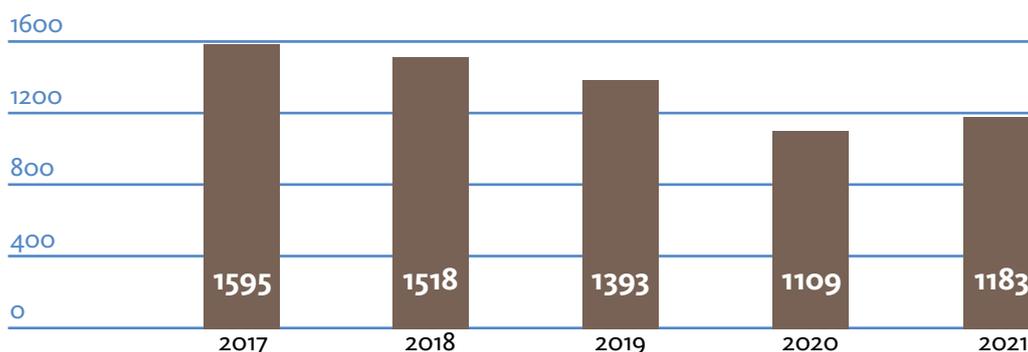
12

CHAPITRE

Les chiffres de 2021

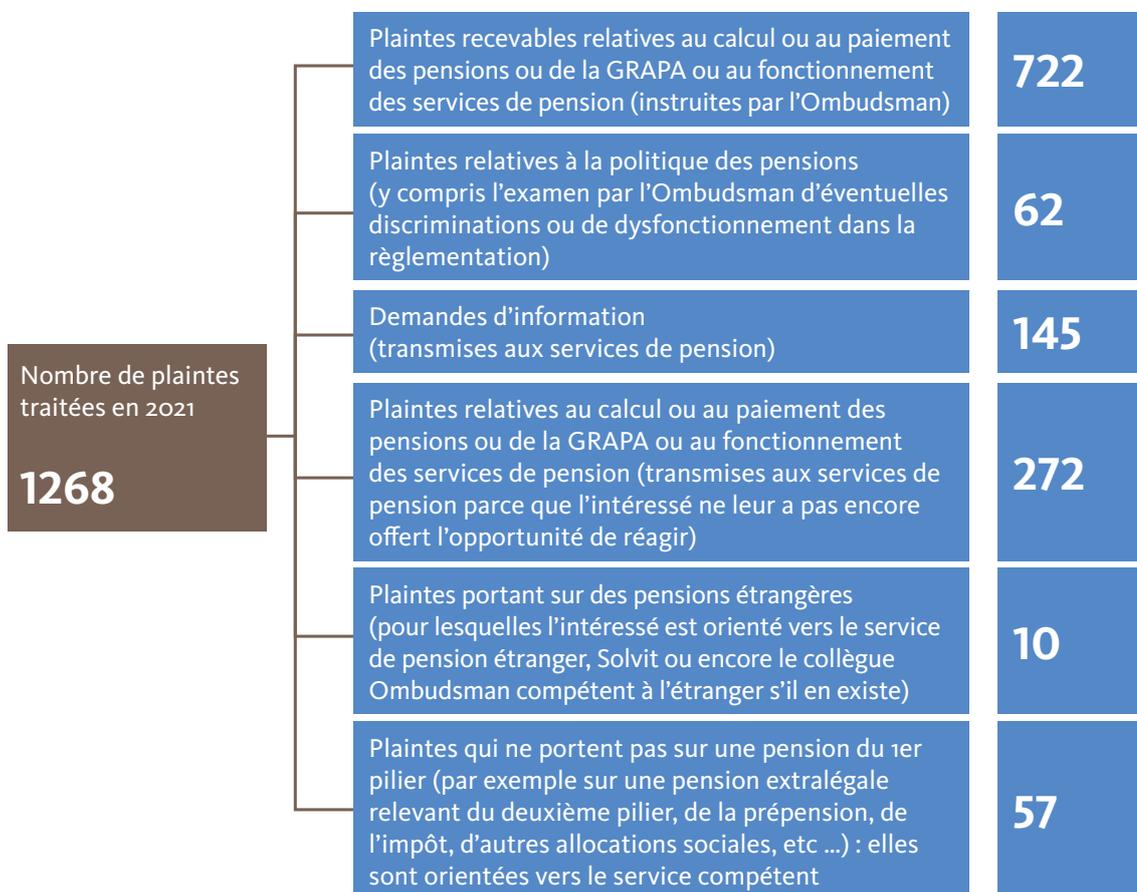
1. Les requêtes

L'évolution des requêtes au cours des 5 dernières années



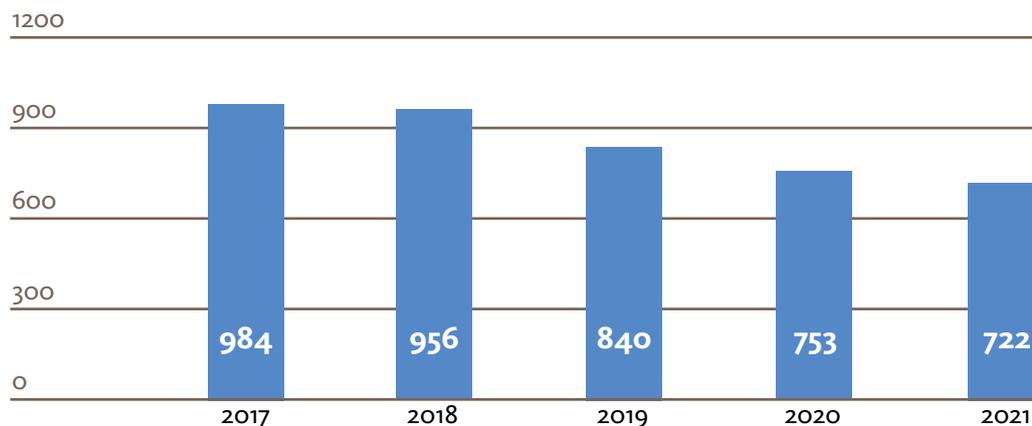
2. Les plaintes

Les plaintes traitées en 2021¹



¹ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

Evolution du nombre de plaintes recevables portant sur les pensions et la GRAPA (octroi et paiement) ainsi que sur le fonctionnement des services de pension depuis 2017

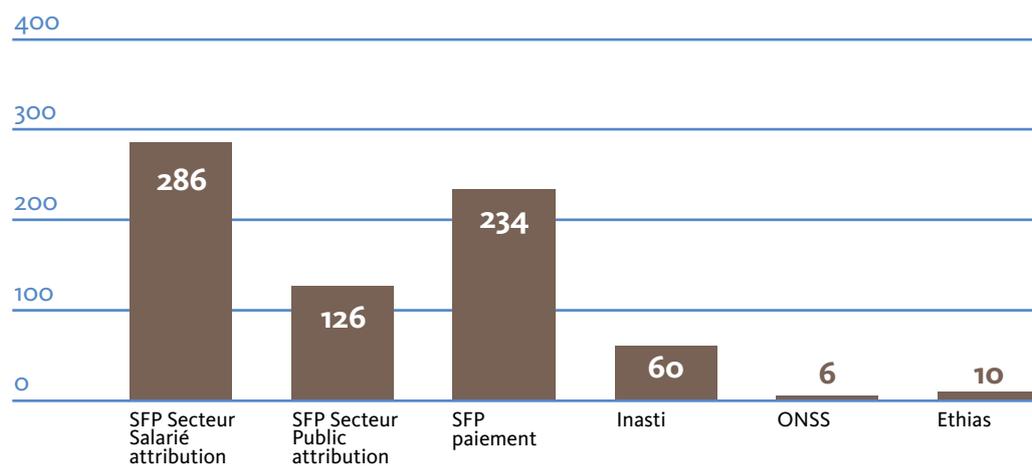


L'objet des plaintes recevables

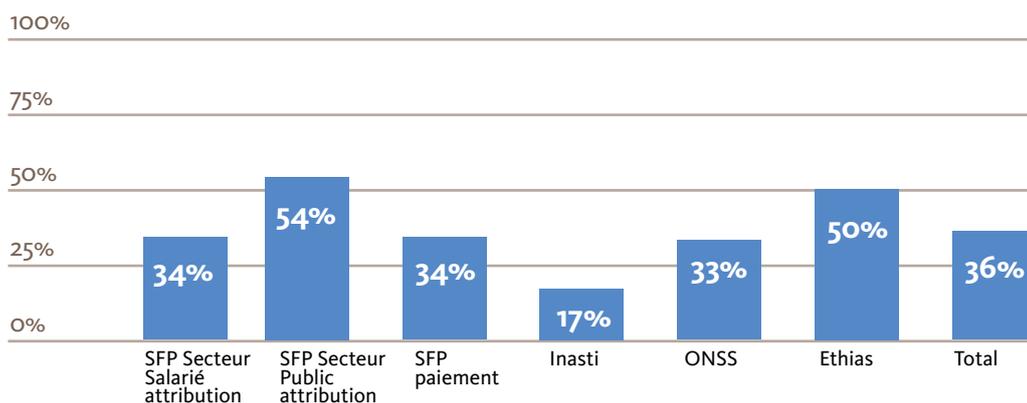
Le top trois des plaintes 2021 :

- Conditions d'octroi (discussion portant sur des données de carrière, des conditions relatives à la date P, des modalités de calcul, ...)
- Calcul du précompte professionnel sur les pensions
- Communication et information dispensées par le SFP (« digital by default »)

Les Services de pension concernés



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



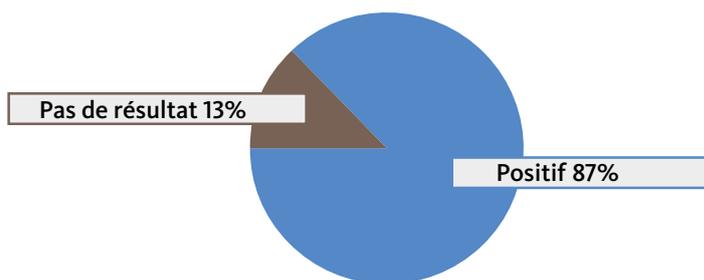
Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative²

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur salarié – Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. L'information passive
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. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. Coordination
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. Légalité
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. L'information active 3. Le délai raisonnable

² 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 63 %	Femmes 41 %	Belgique 77 %	Par écrit ⁴ 99 %
Francophone 35 %	Hommes 59 %	A l'étranger 23 %	Oralement ⁵ 1 %
Germanophone 1 %			
Autres langues ³ 1 %			

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES	30 jours
TRANSFERT OU ORIENTATION DES PLAINTES DÉCLARÉES IRRECEVABLES OU POUR LESQUELLES LE SERVICE N'EST PAS COMPÉTENT OU ENCORE LES PLAINTES QUI PORTENT SUR LA LOI ELLE-MÊME	3 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2021

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
Moins d'un mois	décembre	14
Entre 1 et 2 mois	novembre	19
Entre 2 et 3 mois	octobre	4
Entre 3 et 4 mois	septembre	5
Entre 4 et 5 mois	août	1
Entre 5 et 6 mois	juillet	0
Entre 6 et 7 mois	juin	3
Entre 7 et 8 mois	mai	1
Entre 8 et 9 mois	avril	1
Entre 9 et 10 mois	mars	1
Entre 10 et 11 mois	février	1
Entre 11 et 12 mois	janvier	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2021	1
Total		51⁶

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web.

⁵ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence.

⁶ Au 31 janvier 2022, 39 de ces 51 dossiers étaient encore en instruction.

La raison pour laquelle 4 dossiers n'ont pas été clôturés après plus de huit mois est due au fait que les réponses aux propositions de médiation du Service de médiation pour les pensions qui ont été demandées au service juridique du SFP sont toujours attendues.

Commentaires

36 % de plaintes fondées

36 % des plaintes recevables concernant le fonctionnement des services de pension, le calcul et/ou le paiement de la pension ou de la GRAPA sont fondées. Cela montre qu'en général, les services de pension fournissent un travail de qualité et un bon service.

L'Ombudsman constate que là où les décisions en matière de pension étaient autrefois calculées manuellement par un gestionnaire de dossier, on a de plus en plus recours à des traitements automatisés voire à une totale prise de décision automatisée. Cela a notamment permis de réduire le nombre de plaintes fondées, du fait qu'un ordinateur bien programmé est désormais plus précis qu'un être humain.

D'autre part, l'Ombudsman constate que la complexité de la législation rend certains pensionnés inquiets ce qui peut susciter chez eux un doute quant au fait que les services de pension ont fait leur travail correctement.

En expliquant d'une manière différente, souvent fortement argumentée et si nécessaire juridiquement fondée, le calcul ou le paiement de la pension ou encore de la GRAPA, voire la méthode de travail adoptée par les services de pension pour traiter une situation précise, le Médiateur pour les Pensions peut rassurer les (futurs) pensionnés afin qu'ils puissent garder leur confiance dans les services de pension ou, si cette confiance a été rompue, la restaurer.

Qui peut mieux le faire qu'un Médiateur pour les pensions indépendant et impartial et son équipe qui possèdent une grande expertise dans le domaine des pensions.

Cependant, le travail du Médiateur pour les pensions ne s'arrête pas là.

Le Médiateur remarque que dans de nombreux cas, malgré le fait que la législation ait été correctement appliquée par les services de pension, le retraité ressent sa situation comme injuste.

Plusieurs de ces plaignants déclarent explicitement qu'ils soupçonnent, sans en être sûrs à 100 %, que le service de pensions a agi correctement, mais qu'ils veulent signaler qu'ils considèrent la situation dans laquelle ils se trouvent comme injuste.

En plus d'essayer de faire preuve de l'empathie la plus adéquate à l'égard des pensionnés, le Médiateur pour les pensions formule, sur la base de ces plaintes, de nombreuses suggestions au législateur pour améliorer la législation et fait des recommandations pour éliminer les discriminations et les dysfonctionnements. Les 64 % de plaintes infondées contiennent donc également une mine d'informations sur la manière dont la législation sur les pensions est vécue concrètement par le pensionné.

Les 36 % de plaintes fondées sont souvent de nature très techniques, juridiques et complexes. Par conséquent, le traitement de ces plaintes requiert une analyse approfondie, des recherches (juridiques) nécessaires et, souvent, un recalcul manuel de vérification par le Médiateur et son équipe de collaborateurs.

Étant donné que les services de pension ont de plus en plus recours au traitement automatisé, le Médiateur pour les pensions s'est spécialisé dans la détection d'erreurs -sporadiques- dans les programmes informatiques. Dans ce Rapport annuel, quelques exemples sont donnés où le Médiateur pour les pensions a découvert des erreurs de programmation, toutefois dans des situations exceptionnelles.

La correction d'une erreur et l'adaptation de leur méthode de travail par les services de pension ont souvent des conséquences importantes pour le pensionné individuel. Les paiements d'arriérés allant

de 3.000 à 15.000 euros (et parfois même beaucoup plus) mentionnés dans ce Rapport annuel en sont des témoignages éloquentes. Ces montants font une énorme différence pour le pensionné concerné.

Ces plaintes fondées génèrent également un grand nombre de suggestions adressées aux services de pension et au législateur. Les plaintes qui nous parviennent sont donc de celles qui comptent vraiment.

23 % des plaintes proviennent de l'étranger

23 % des plaintes sont introduites par des pensionnés résidant à l'étranger. La raison principale en est que le Service fédéral des pensions ne répond pas aux courriels par un ... courriel. Une réponse est envoyée via la plate-forme sécurisée mypension (dont la procédure de connexion depuis l'étranger est inaccessible aux non-Belges dans de nombreuses situations) ou par courrier postal (ce qui implique que la réponse peut prendre un certain temps avant d'être délivrée par la poste). En outre, les frais téléphoniques supplémentaires que certains opérateurs téléphoniques étrangers facturent parfois pour le numéro de service international de la ligne pension belge constituent un obstacle supplémentaire.

Délai de traitement moyen de 1 mois

Les plaintes recevables sont instruites par le Service de médiation pour les pensions dans un délai moyen de 30 jours ouvrables. L'Ombudsman espère toutefois que le Service juridique du SFP sera en mesure de raccourcir à l'avenir le temps de traitement des analyses pour fournir des réponses de qualité à ses propositions de médiation, afin que les trop longs délais mis à répondre à quelques dossiers appartiennent définitivement au passé.



*Procédure de
traitement des plaintes*

13
C H A P I T R E

Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de Médiation Pensions traite les demandes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

1. Les plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus pour les personnes âgées ou le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pensions n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de Médiation Pensions. Il s'agit de l'activité principale – le core business – du Service de Médiation Pensions.

Le Service de Médiation Pensions a accès à la plupart des applications informatiques des services de pension. Dans un premier temps, la plainte est examinée principalement sur la base des informations disponibles dans le ou les dossiers de pension du plaignant et des informations fournies par ce dernier.

Le grand avantage de l'accès aux dossiers de pension, outre la réduction de la charge administrative pour le plaignant (qui ne doit pas envoyer copie de tous les documents dont il dispose au Service de Médiation Pensions) et le gain de temps pour les services de pension (qui ne doivent plus envoyer non plus toutes les informations du dossier de pension du plaignant sous forme papier ou de fichier numérique au Service de Médiation Pensions), est que le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre et circonscrire la situation décrite dans la plainte. L'Ombudsman peut en voir tout le contexte, y compris les implications qu'une pension a sur d'autres pensions. De cette façon, le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre le monde des pensionnés et obtenir une vision objective du problème.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont demandées.

Le Service de médiation Pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur le site web du Service de médiation Pensions :

<https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte est non-fondée, le Service de médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a fait son travail correctement (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.) afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Principalement par e-mail, des notes convaincantes sont échangées entre le Service de médiation Pensions et les services de pensions. En bref, cela signifie que l'Ombudsman essaie de convaincre le service de pension d'accepter une solution au problème.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de médiation Pensions ne travaille pas seulement de manière curative (traiter « la » plainte) mais intervient aussi de manière préventive et tente de convaincre les services de pensions d'adapter leurs méthodes de travail si elles ne sont pas conformes aux critères d'évaluation. De cette manière, l'Ombudsman tente d'éviter que de futurs retraités soient confrontés à un problème similaire à celui pour lequel une médiation avec un résultat positif a pu aboutir.

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Par ces plaintes, les requérants contestent la législation qui leur est appliquée et demandent l'intervention de l'Ombudsman dans l'espoir de faire modifier cette législation.

Souvent, le motif sous-jacent est une insatisfaction pure et simple quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant de pouvoir établir que la plainte concerne effectivement un choix de nature politique, il faut souvent examiner la situation en matière de pension sur la base du dossier de pension du plaignant.

Toutefois, l'Ombudsman examine également si la législation ne recèle pas une discrimination ou ne provoque un dysfonctionnement (avec comme corollaire que l'objectif poursuivi par cette réglementation n'est ou ne serait pas atteint). Si tel est le cas, le Service de médiation Pensions peut faire une recommandation générale au Ministre et au législateur pour adapter la législation.

S'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou du règlement peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

L'Ombudsman pour les pensions n'est pas habilité et n'a été créé pour intervenir dans la politique des pensions. Par ailleurs, une telle intervention pourrait indéniablement risquer de compromettre, voire d'hypothéquer, notre indépendance et notre impartialité.

Le cas échéant, l'Ombudsman attire l'attention des plaignants sur ce point et les oriente, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et le gouvernement, vers le pouvoir législatif, qui est généralement la Chambre des représentants, ou vers le pouvoir exécutif, qui est généralement le ou la Ministre des Pensions ou le ou la Ministre des classes moyennes compétent pour les pensions des travailleurs indépendants.

3. Demandes d'informations

Environ la moitié des appels téléphoniques sont des demandes d'informations sur les pensions légales. Il en va de même pour un peu plus de 11 % des requêtes écrites introduites.

La majorité des demandes d'information porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la date de départ en pension la plus proche, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

L'Ombudsman n'est pas habilité à répondre aux questions sur ces informations ni à fournir des conseils juridiques, au risque de se substituer au rôle des services de pension. Dans le cadre de sa mission générale d'orientation, ces questions sont orientées vers le ou les service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque les gens demandent des informations par téléphone, l'Ombudsman leur indique le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site web du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, l'Ombudsman aide à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, l'Ombudsman leur demande de désigner une personne de confiance et n'hésite pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du service du médiateur.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises au(x) service(s) de pensions compétent(s). Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels l'Ombudsman a conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'information qui leur sont adressées.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés recontacte l'Ombudsman après qu'il ait été orienté par téléphone ou que l'on ait transféré sa demande d'information écrite.

4. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pensions étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la retraite la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les médiateurs transmettent la plainte à Solvit (https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus pour les personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus pour les personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de médiation pour les Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

6. Plaintes qui ne sont pas liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre de la Concertation Permanente des Médiateurs/Ombudsmans (CPMO), est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, l'Ombudsman recherche une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, il recourt à ses réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales des travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public, les cotisations sociales retenues sur la pension et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve la fiscalité des pensions, les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).



*Moyens et activités du Service
de Médiation pour les Pensions*

14 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 médiateurs. 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 2021: 5 examinateurs, dont 2 francophones (bénéficiant d'une formation universitaire ou assimilée) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et une collaboratrice polyvalente responsable pour le front-office, le secrétariat, la gestion de connaissances et la communication. Une gestionnaire francophone travaille dans un régime 9/10.

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, tout aussi important dans un Service de médiation, développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

Le 31 décembre 2021, un expert en pensions francophone a quitté le service pour prendre sa retraite.



La collaboratrice responsable du front office a également quitté le service le 31 décembre 2021.

En juin 2021, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été ouvert pour la première fois. Comme le stipule l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au Service de médiation pour les pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent poser leur candidature. Aucune candidature n'a été reçue pour ce poste.

En novembre 2021, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été rouvert. Une nouvelle collaboratrice commencera à travailler à partir du 1er janvier 2022.

En novembre 2021, la vacance d'un poste d'agent polyvalent a également été ouverte. Un nouveau collaborateur rejoindra l'équipe à partir du 1er février 2022.

2. Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

Lorsque le Collège décide des engagements, il est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales. Ainsi, le Service est également soumis aux économies générales imposées à la fonction publique fédérale pour les années futures.

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 à Bruxelles. 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 (avec réservation).

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 universitaire

Les 18 et 19 mars 2021, le Médiateur néerlandophone a assuré 5 séminaires en téléconférence de 2 heures chacun à l'Université catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre des séminaires sur la sécurité sociale. Chaque séminaire comptait sept étudiants. Cette année, les séminaires se sont déroulés sous forme numérique en raison de la crise du corona. Les sujets traités provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de Médiation pour les Pensions. Entre autres choses, ont été discutés :

- la pension et la garantie de revenus pour les personnes âgées pendant la détention ;
- les conditions d'octroi de la pension de survie et de l'allocation de transition ;
- le principe de « l'unité de la carrière ».

Ainsi, 120 étudiants qui, dans le futur, se retrouveront souvent 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 de pension) 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 Klaas Franken, un étudiant en Master de droit de 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.

L'étudiant s'est penché sur le problème suivant : l'article 74 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 stipule qu'en cas de séparation de fait, la pension au taux de ménage attribuée à un conjoint doit être versée pour moitié à chacun des conjoints.

Actuellement, le Service fédéral des pensions continue de payer la pension au taux de ménage dans son intégralité à l'un des conjoints jusqu'à ce que le changement d'adresse soit enregistré. Cette situation n'est toutefois pas corrigée par la suite en allant récupérer ce qui a été payé en trop à l'un des conjoints pour le payer à l'autre.

Pour justifier cette pratique, le SFP fait référence aux obligations légales du mariage, en particulier l'obligation de secours et d'assistance (article 213 du Code civil) et à la possibilité de régler cela par le biais du Juge de Paix.

Le Service de médiation pour les Pensions a réceptionné une plainte dans laquelle le plaignant soutient qu'il est illégal et injustifié que, pour les mois qui suivent la séparation de fait et qui se situent avant le traitement du changement d'adresse, une pension au taux de ménage dans son entièreté continue d'être payée à l'un des conjoints plutôt que de notifier une dette à l'un des conjoints et le paiement d'un solde à l'autre conjoint pour cette période. L'étudiant a enquêté sur cette plainte.

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 de pension afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. 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 pension 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 3ème Newsletter de l'année académique 2020-2021 traite le problème du paiement de la pension au taux de ménage pendant une période de séparation de fait par le biais du regroupement familial ;
- La 4ème Newsletter de l'année académique 2020-2021 explique que grâce à la médiation et sur la base de l'argumentation juridique avancée, le SFP reconnaît que des diplômés d'études complémentaires (par exemple, la criminologie) peuvent être régularisés ;
- La 1ère Newsletter de l'année académique 2021-2022 commente le fait qu'après la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP ne récupérera désormais, conformément à la circulaire de l'administration fiscale, que le montant net de la pension payée indûment jusqu'au 31 juillet de l'année qui suit le versement indu.
- La 2ème Newsletter de l'année académique 2021-2022 fait valoir que les retenues (précompte professionnel, cotisation de solidarité et cotisation maladie-invalidité) en cas de décès de son conjoint doivent être appliquées immédiatement et correctement sur la pension d'un fonctionnaire (survivant) sans que celui-ci ait à déclarer le décès au SFP.

Le samedi 8 mai 2021, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a donné une séminaire de travail sur les pensions légales dans le cadre de la « Leergang Pensioenrecht » à la KU Leuven. La Leergang Pensioenrecht offre un aperçu académique et pratique du système, des contextes et de l'application concrète du droit des pensions.

Le 9 mars 2021, la KU Leuven a organisé la « Journée du droit des pensions ». Au cours de cette journée, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a brossé un aperçu des décisions de justice les plus médiatisées de ces dernières années. Plus de 300 personnes, principalement des professionnels du

secteur des pensions, tels que des syndicalistes, des collaborateurs de services sociaux et de fonds de pension, des avocats, de mutuelles, des juges et des auditeurs du travail, ont assisté à cette conférence.

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, le Service cherche 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 :

- Webinar « The federal ombudsman, an open door for citizens », 28 janvier 2021, le Médiateur fédéral
- « Leadership & Corona », 4 février 2021, SPF Santé publique/Antwerp Management School
- Colloque « Le citoyen et l'administration face au juge et au médiateur institutionnel », le 4, 11, 18 et 25 février 2021, UCLouvain
- Session d'information PersoPoint par le SPF Sécurité sociale le 15 février 2021
- Séminaire « La réforme des pensions » par Jean Hindriks, Itinera, 16 février 2021
- Lancement de PensionStat, 2 mars 2021, SIGEDIS/UCLouvain/CRIDES
- Présentation Rapport annuel Médiateur flamand, 9 mars 2021, réunion de la Commission Parlement flamand - Politique générale, en ligne via Youtube
- Dag van het Pensioenrecht, 9 mars 2021, KU Leuven
- Conférence digitale « De staat van de verzorgingsstaat anno 1992 : een kwarteeuw later. From financial crisis to covid crisis », 22-23 mars 2021, HIVA, KU Leuven
- Webinaire international « United Nations Resolution on Ombudsman and Mediator Institutions », 7 avril 2021, The Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco, the Council of Europe and the Venice Commission
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 - La réforme des pensions », 21 avril 2021, CRIDES, UCL
- Webinar « Fighting against the non-use of social rights/Lutte contre le non-recours aux droits : proposition de plan d'actions et partage d'expériences », 4 mai 2021, SPF Sécurité sociale & SPP Intégration sociale
- Webinar « Boost your digital meeting skills », 6 mai 2021, SPF Santé
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 – Questions d'actualité des pensions », 14 mai 2021, CRIDES, UCL
- Journée de recherche de la faculté - « Information et droit », 21 mai 2021, Faculté de droit KU Leuven
- Webinar « The world is round », 9 juin 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Cycle de webinaires « Pension's mornings 2021 – Rapport de la Cour des Comptes », 11 juin 2021, CRIDES, UCL
- Webinar « Leadership et intelligence émotionnelle », 28 septembre 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Semaine des pensions : Débat sur les pensions - Discussion avec la Ministre des Pensions Karine Lalieux, 1er octobre 2021, Mutualité Chrétienne
- Working Seminar on Manchester Memorandum, 09 & 10 novembre 2021, The Parliamentary and Health Service Ombudsman UK & IOI
- Webinar « Améliorer ses prestations et son bien-être par la motivation », 25 novembre 2021, Leader Work and Well-being Laboratory, SPF Santé
- Congrès AOMF, logiciels de gestion des plaintes et communication interne, 30 novembre 2021 au 2 décembre 2021
- Conférence en ligne : « Advancing the Rights of the Elderly in an Age of Longevity », 1er décembre 2021, Ombudsman Israel
- Collège d'actualités dans le cadre de la Leergang Pensioenrecht : « De impact van de wijzigingen van de wettelijke pensioenen op de aanvullende pensioenen », 14 décembre 2021, KU Leuven

9. Gestion des connaissances

En raison de l'approche des départs, à la retraite et autres, de collaborateurs et des nouveaux recrutements qui les accompagnent, il convient de redoubler d'efforts pour centraliser les connaissances réparties entre les collaborateurs afin qu'aucune connaissance ne soit perdue au moment de leur départ.

En outre, les nouveaux membres du personnel devraient avoir facilement accès aux connaissances acquises au fil des années au Service de médiation Pensions. À l'heure actuelle, une partie des connaissances (législation sur les pensions, résultats de la médiation, jurisprudence, etc.) se retrouve en ordre dispersé auprès des différents gestionnaires de dossiers, ce qui fait que ces connaissances risquent de se perdre.

En outre, compte tenu des outils informatiques utilisés, la base de connaissances actuelle n'est pas facile à consulter.

Un projet a été lancé pour créer une nouvelle base de connaissances. Avec l'aide du service TIC du SPF Sécurité sociale, une charte de projet a été lancée, dans laquelle les problèmes susmentionnés ont été exposés et l'objectif de la nouvelle banque de connaissances a été formulé.

L'intention est de développer une plateforme interne accessible à tous les collaborateurs, qui pourrait notamment servir aux nouveaux collaborateurs autant qu'aux anciens lorsqu'ils recherchent des informations pour traiter une plainte.

En collaboration avec le SPF Sécurité sociale, une analyse a été réalisée afin d'obtenir la meilleure structure possible pour cette banque de données. A titre d'exemple, une démonstration a été faite de la banque de connaissances 'Pyramid' du BESOC indépendants. Cette structure est idéale comme base conceptuelle, mais doit bien sûr être personnalisée en fonction des besoins du Service de Médiation pour les Pensions.

Lors d'une délibération en équipe au sein du Service de médiation pour les pensions, il a été discuté de la meilleure façon de structurer cette base de données : par secteur de pension et ensuite par mot-clé ou par mot-clé et ensuite éventuellement par secteur de pension. Le fait de partir des mots-clés a été retenu comme la meilleure structure. Il a également été décidé de donner la priorité à l'intégration des connaissances acquises dès la phase opérationnelle de la banque de connaissances, puis, dans un second temps, d'intégrer progressivement toutes les connaissances déjà disponibles.

Fin 2021, en concertation avec le SPF Sécurité sociale, il a été décidé qu'il serait préférable de faire appel à une entreprise externe pour développer cette banque de connaissances. Ce projet sera développé l'année prochaine.

10. Modernisation de la base de données

La base de données utilisée par le Service de médiation pour les pensions depuis sa création en 1999 ne pouvait plus fournir les informations nécessaires à une gestion fluide et efficace des données. Un début d'adaptation en a été entrepris dans le courant de l'année 2021.

Les adaptations nécessaires étaient à la fois ergonomiques (barre d'outils, onglets inutiles, etc.) et techniques (logiciel développé à partir de formulaires Access, pas de lien entre les pages Access, pas de lien avec le logiciel de traitement de texte Word, pas de lien avec Excel, pas de lien avec le logiciel de gestion des connaissances, etc.) L'adaptation visait également à résoudre les problèmes de stabilité apparus récemment.

En résumé, l'objectif de cette adaptation était de mettre à la disposition des utilisateurs un outil convivial, utilisable rapidement et facilement au quotidien pour, entre autres, le dépôt de plaintes, la gestion des dossiers et le suivi du processus et la consultation des statistiques (pour le rapport annuel et la gestion du service, entre autres).

Grâce à la collaboration d'un certain nombre de collaborateurs des services TIC du SPF Sécurité sociale, les premières adaptations urgentes et nécessaires ont entretemps été réalisées. D'autres ajustements sont en cours et seront mis en œuvre dès qu'ils auront été testés.

11. Communication du Rapport annuel

Le Rapport Annuel du service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, à la Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le Rapport annuel 2020 a été présenté aux différentes administrations de pension : le rapport annuel a été présenté à l'INASTI, au département de la sécurité sociale outre-mer de l'Office national de sécurité sociale, à Ethias, et au Service fédéral des pensions.

Le Collège des médiateurs a également été invité à la Commission des Affaires Sociales du Parlement le 20 avril 2021 pour présenter le Rapport annuel. Compte tenu des nombreuses questions des parlementaires, ils y ont été à nouveau invités le 11 mai 2021 pour poursuivre leurs réponses aux nombreuses questions. Par la suite, de nombreuses questions parlementaires sur les points abordés dans le Rapport annuel ont été soumises à la Ministre des Pensions et au Ministre des Classes moyennes, qui est responsable des pensions des indépendants. Ces questions portaient sur les sujets suivants :

- paiement au prorata dans le mois du décès au conjoint survivant
- l'exonération des cotisations pour les indépendants en situation financièrement difficile : une discrimination ?
- l'exonération des cotisations pour les indépendants en situation financièrement difficile : campagne d'information ?
- calcul de la pension de travailleur indépendant pour les dernières années de carrière
- influence mutuelle des décisions en matière de pension : plusieurs notifications de pension changeant en peu de temps + harmonisation de la législation sur le recouvrement des pensions des salariés et des fonctionnaires
- paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait par le biais du regroupement familial
- régularisation de l'activité professionnelle en tant que conjoint aidant
- récupération nette ou brute de la dette de pension : respect de la circulaire fiscale
- contrôle de la résidence à l'étranger pour les bénéficiaires de la GRAPA : comment compter les jours, octroi d'une avance sur la GRAPA
- les médiateurs comme (f)acteur dans la lutte contre la pauvreté
- l'accès à la pension pour les aidants célibataires avant le 1er janvier de l'année de leur 20ème anniversaire
- l'envoi des notifications de pension pour la pension de survie dans le régime des travailleurs salariés à tous les conjoints survivants
- mauvaise communication des dates de paiement des pensions par transfert à l'étranger
- méthode de calcul de la cotisation AMI sur la pension non inférieure au seuil AMI en cas de petit capital complémentaire : conséquences du paiement de la pension complémentaire en intérêts ou en capital
- moyens financiers du Service de médiation pour les Pensions
- et autres

Une délégation du Parlement Benelux nous a également invitée (le 22 novembre 2021) pour présenter le Rapport annuel 2020.

On ajoutera encore que le Rapport annuel est disponible pour le grand public sur le site web www.mediateurpensions.be. Une version papier est envoyée à toute personne intéressée qui en fait la demande.

12. Collaboration avec les collègues ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge de pension, 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 (introduction des données dans Capelo, litiges concernant les cotisations sociales versées en tant que travailleur indépendant à une caisse d'assurances sociales,...), 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).

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.

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 des contacts 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 arrive parfois qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger débloque le dossier.

13. 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 le Service est passé 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 au bureau 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.

14. Statut du service de médiation pour les pensions

Le fondement légal du fonctionnement et des activités du Service de médiation pour les pensions se trouve dans l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. Cet arrêté royal a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et 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.

En 2022, ce texte aura 25 ans. Dans le Rapport annuel 2020, aux pages 179-180, le Collège a, pour la première fois de son histoire, explicitement recommandé de réviser la réglementation qui régit l'instauration et le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions (loi de 1997).

Cette réglementation de plus d'un quart de siècle, est totalement obsolète. Principalement parce qu'elle repose sur une logique (administrative et organisationnelle) qui date de cette époque. Par ailleurs, elle fait peser une lourde hypothèque sur le futur du Service. En effet, le statut lui-même des membres du Collège, tel que formulé alors, et tel qu'il risque d'être interprété aujourd'hui, comporte des vides juridiques qui ne sont pas de nature à attirer les meilleurs profils en cas de vacance de poste.

Lors de la session de la Commission des affaires sociales du Parlement du 2 juin 2021, la Ministre des pensions a répondu à deux questions parlementaires sur le sujet : « En dépit du cadre budgétaire très serré, j'ai entamé des discussions en vue de revaloriser ce service sous-financé. La plupart des recommandations me parlent. Il faut créer davantage de possibilités d'introduire une plainte. Les personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de la pension doivent également pouvoir faire appel aux services des médiateurs. Nous nous concerterons avec le service de médiation pour savoir s'il faut débloquer davantage de moyens pour la communication. Lors du prochain conclave budgétaire, des mesures budgétaires supplémentaires seront présentées. Il est encore trop tôt pour avancer des budgets spécifiques. »

A défaut d'avoir pu célébrer son 20ème anniversaire pour des raisons sanitaires, le Collège des Médiateurs exprime l'espoir de pouvoir célébrer son 25ème anniversaire (en 2024 !) avec une réglementation renouvelée, tant sur le plan de son fonctionnement que sur celui du statut (actuellement discriminatoire) des Médiateurs, de nature à continuer de garantir un traitement optimal des plaintes des pensionnés dans le futur.

OVERVIEW



Résumé des Recommandations 2021

15 CHAPITRE

Résumé des Recommandations 2021

Le Collège des médiateurs peut faire deux types de recommandations.

Sur la base de l'article 16 de l'arrêté royal d'instauration, il peut adresser aux services de pensions toute recommandation qu'il juge utile. Les recommandations sont reprises dans le Rapport annuel ou, le cas échéant, dans les Rapports intermédiaires sur la base de l'article 17 de l'arrêté royal.

Au moyen d'une recommandation générale adressée aux pouvoirs législatif et exécutif, l'Ombudsman vise en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation ainsi que la suppression de dysfonctionnements constatés, en particulier lorsqu'une discrimination, potentielle ou avérée, est constatée, ou encore lorsque plusieurs interprétations sont plausibles.

Au moyen d'une recommandation officielle, l'Ombudsman invite l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsque le Collège constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration ou encore lorsque le Collège invoque le principe de l'équité.

Les recommandations et le suivi qui y a été donné sont mentionnés sur le site du Service de médiation. A ce jour, une grosse majorité des recommandations ont été suivies en tout ou en partie.

Il va sans dire que le recours à une recommandation n'a lieu qu'au terme d'une analyse approfondie et, le cas échéant, après de multiples échanges avec les services de pensions concernés.

Recommandation générale 2021/1

L'Ombudsman recommande au législateur de définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et de paiement et leurs conséquences en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, à l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50, l'expression « prennent cours effectivement » est utilisée, alors qu'à d'autres endroits de la législation sur les pensions des employés, les termes « octroi » et « paiement » sont utilisés.

(Chapitre 6)

Recommandation générale 2021/2

Le Médiateur recommande au législateur de modifier l'article 11, § 2 de la loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension de telle sorte qu'un délai de réponse soit prévu dans lequel le demandeur doit informer le SFP de son choix du nombre de mois qu'il souhaite régulariser, faute de quoi la demande sera annulée. Le Collège estime qu'il appartient au législateur de déterminer ce qui peut être considéré comme un délai de réponse raisonnable.

(Chapitre 9)

Recommandation générale 2021/3

Le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier l'article 6, 3° de la loi du 1er mars 1977 afin que tous les pensionnés perçoivent désormais leur pension indexée dès le mois suivant le mois où l'indice atteint le chiffre qui justifie une adaptation et ceci sans distinguer les pensions payées anticipativement de celles qui le sont à terme échu, car cette distinction ne repose plus sur un critère objectif et raisonnablement justifié. Cette modification de la loi est nécessaire afin de donner une base légale à la pratique du SFP et de permettre à Ethias d'aligner sa pratique sur celle du SFP. Le choix opéré par l'employeur de l'institution à qui confier le paiement d'une pension n'est pas, aux yeux de l'Ombudsman pour les pensions, un critère objectif susceptible de justifier une telle différence de traitement.

(Chapitre 10)

Recommandation officielle 2021/4

Le Service de médiation pour les Pensions recommande au SFP que, lors de l'examen de la pension résultant d'une séparation de fait, tant sur demande que d'office, lorsque le Service fédéral des pensions est informé de la séparation de fait, le paiement de la pension soit révisé à partir du premier jour du mois suivant la séparation.

(Chapitre 8)



Adresses utiles

16

CHAPITRE

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). A ce jour (uniquement) les pensionnés peuvent consulter 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 DE MATIERES

INTRODUCTION Hot Topics en 2021	1
CHAPITRE 1 Mypension	9
CHAPITRE 2 Suggestion : Développer un cadre juridique pour l'octroi d'un dédommagement	19
Frais occasionnés en cas de paiement de la pension par chèque - Traitement tardif de la demande de paiement sur compte bancaire – Dédommagement	21
CHAPITRE 3 L'informatisation	27
■ Exemple 1 : La programmation de la suspension d'une pension de survie	30
■ Exemple 2 : Travailler en complément d'une pension : contrôle automatisé sur la base de la déclaration Dmfa : appel à indiquer la manière dont le contrôle est effectué ainsi que les imperfections du contrôle automatisé	34
■ Exemple 3 : Utilisation correcte de données demandées à un autre service public	35
CHAPITRE 4 Le principe du « digital-by-default »	39
CHAPITRE 5 Indus de pension	51
CHAPITRE 6 Recommandation générale : définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement d'une pension	67
CHAPITRE 7 Appel à une uniformisation des méthodes de travail des différents services du SFP en ce qui concerne la vérification du cumul entre pension et activité professionnelle	81

CHAPITRE 8	
Recommandation officielle sur le partage de la pension en cas de séparation de fait	87
La position du Service fédéral des pensions en réponse à la demande de médiation du Service de Médiation Pensions	92
Analyse de la position du Service fédéral des pensions	93
1. Base juridique : application uniforme en cas d'examen sur demande et d'examen d'office, et entre le régime des salariés et celui des indépendants	93
2. Les obligations légales découlant du mariage ne constituent pas une base juridique suffisante pour la pratique administrative actuelle	95
3. Une jurisprudence qui va à l'encontre de la pratique administrative actuelle	100
4. Concordance entre l'application de la réglementation sur la séparation de fait et la réglementation sur le paiement de la pension au taux de ménage	102
5. Retenues sociales erronées	102
6. La pratique administrative actuelle est source d'insécurité juridique	104
Recommandation officielle	105
CHAPITRE 9	
Régularisation des périodes d'études	107
Régularisation du diplôme de « diplômé en études complémentaires » acceptée après médiation	109
Recommandation d'introduire un délai légal de réponse	112
CHAPITRE 10	
Recommandation générale d'adapter toutes les pensions à partir du mois suivant l'indexation	117
CHAPITRE 11	
Réponse du législateur aux suggestions et aux recommandations de l'Ombudsman pour les Pensions	123
CHAPITRE 12	
Les chiffres de 2021	127
CHAPITRE 13	
Procédure de traitement des plaintes	135
1. Les plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus pour les personnes âgées ou le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent	137

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions	138
3. Demandes d'informations	138
4. Plaintes concernant les services de pension étrangers	139
5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus pour les personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent	139
6. Plaintes qui ne sont pas liées aux pensions légales	140

CHAPITRE 14

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions 141

1. L'effectif du personnel	143
2. Les moyens financiers	144
3. Informatique	144
4. Nos bureaux	144
5. Participation aux organisations d'Ombudsmans	144
6. Collaboration avec le monde universitaire	145
7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »	146
8. La formation permanente	147
9. Gestion des connaissances	148
10. Modernisation de la base de données	148
11. Communication du Rapport annuel	149
12. Collaboration avec les collègues ombudsmans	150
13. Le service de médiation en période de confinement dû au corona	150
14. Statut du service de médiation pour les pensions	151

CHAPITRE 15

Résumé des recommandations 2021 153

Recommandation générale 2021/1	155
Recommandation générale 2021/2	155
Recommandation générale 2021/3	156
Recommandation officielle 2021/4	156

CHAPITRE 16

Adresses utiles 157

TABLE DES MATIERES	163
--------------------	-----



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be