



Nous contacter ?

Jean Marie HANNESSE

**Service de médiation pour les Pensions
WTC III
Bd. Simon Bolivar, 30 bte 5
1000 Bruxelles**

Tél. 02/274.19.90

Fax 02/274.19.99

e-mail : plainte@mediateurpensions.be

www.mediateurpensions.be

Heures d'ouverture :
tous les jours ouvrables de 9 à 17 h

Ombudsman.be
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Besoin d'un autre ombudsman ?

Surfez sur www.ombudsman.be

REFORME DES PENSIONS !

**Quel BILAN tirer des plaintes sur
le plan**

des CARRIERES MIXTES,

de la PENSION ANTICIPEE,

**du CUMUL entre pension et
activité professionnelle ?**

**Quels CONSEILS pour les (futurs)
pensionnés ?**

La Réforme des Pensions !

Carrière mixte et pension anticipée :

La date de prise de cours possible de la pension anticipée n'est pas nécessairement la même dans tous les régimes !

Depuis le 1^{er} janvier 2013, la condition de carrière minimale pour partir en pension anticipée a été modifiée. A partir de 2016, il faudra avoir 62 ans pour partir en pension anticipée à condition de compter au moins 40 années de travail.

Certaines exceptions permettent toutefois encore le départ en pension anticipée à 60 ans, et des mesures transitoires couvrent la période allant de 2012 à 2016.

A la lumière des plaintes portant sur des situations de carrières mixtes, l'Ombudsman a tiré d'importantes leçons qu'il importe de diffuser auprès des personnes qui pensent à leur pension en ayant derrière eux une carrière mixte, c'est-à-dire une carrière dans plusieurs régimes : travailleurs salariés, travailleurs indépendants, fonctionnaire.

Un exemple permettra de mieux comprendre la nature des difficultés rencontrées du fait de la réforme des pensions.

En octobre 2012, Monsieur Grun demande sa pension. Il souhaite la prendre à partir du 1^{er} septembre 2013, soit dès qu'il aura atteint ses 60 ans. Il a travaillé comme travailleur salarié pendant 10 années et ensuite, 29 années, comme enseignant dans le secteur public.

Pour partir en pension à 60 ans en 2013, et cela conformément aux mesures transitoires, la carrière doit comporter au moins 40 années (valables).

En juillet 2013, il reçoit, enfin, la décision du SdPSP qui lui octroie la pension du secteur public à partir du 1^{er} septembre, soit à ses 60 ans.

Etant donné qu'il pourra bénéficier de sa pension anticipée, il informe le directeur de son école de son intention d'arrêter d'enseigner à dater du 1^{er} septembre 2013 (date à laquelle une nouvelle année scolaire démarre).

Le 29 août 2013, l'ONP lui notifie une décision ... de refus de pension anticipée au 1^{er} septembre 2013. Dans la notification, l'ONP le renseigne sur la date la plus proche à partir de laquelle il pourra bénéficier de sa pension anticipée dans le secteur privé : le 1^{er} janvier 2014 (à ses 60,5 ans).

Cette décision de refus lui fait l'effet d'une douche froide. Durant 4 mois, il devra se débrouiller avec seulement l'une de ses deux pensions.

Explications

Lors du calcul de la carrière de Monsieur Grun, le SdPSP est tenu d'utiliser un coefficient plus avantageux pour certaines prestations, en l'occurrence il s'agit de prestations en qualité d'enseignant, métier réputé lourd par le législateur.

De ce fait, ses 29 années d'enseignement doivent être multipliées par un coefficient et sont, au final, prises en compte à concurrence de 31 années. De ce fait, la condition de carrière de 40 années s'avère ainsi remplie. En effet, comme sa carrière atteint au total au moins les 40 années (10+31), le SdPSP lui octroie sa pension au 1^{er} septembre 2013.

De son côté, dans son décompte des années, l'ONP n'applique pas les coefficients particuliers valables pour la carrière du secteur public. Aussi, l'ONP ne totalise au 1^{er} septembre que 39 années (10+29) pour l'ouverture du droit à la pension anticipée dans ce régime.

Dans le cas de Monsieur Grun, la pension anticipée de travailleur salarié ne pourra prendre cours au plus tôt qu'au 1^{er} janvier 2014 (soit à ses 60,5 ans).

L'Ombudsman s'adresse aux deux parties :

d'une part, aux services de pensions : décidez vite svp ;

d'autre part, aux futurs pensionnés avec carrière mixte : en cas de préavis ou de cessation d'activité, tenez toujours compte du fait que la date de prise de cours de la pension anticipée la plus proche, n'est pas nécessairement la même dans tous les régimes ! Informez-vous bien avant toute décision irrévocable !

La Réforme des Pensions !

Cumul entre pension et revenus d'activité professionnelle : des réglementations dorénavant alignées

Chaque année, le Service de médiation pour les Pensions recevait quantité de plaintes portant sur le cumul d'une pension avec les revenus d'une activité professionnelle. La plupart de ces plaintes portaient sur le mode de calcul de ces revenus et sur les sanctions en cas d'infraction (surtout le dépassement des limites autorisées).

Si, au fil des années, l'Ombudsman s'est bien aperçu d'une chose, c'est bien du fait que, en matière de cumul pension et travail, les différences de réglementations selon les régimes (salarié, indépendant et fonctionnaire) génèrent des problèmes.

Et notre constat ne s'arrête pas là, la différence dans l'application de ces réglementations nous saute également aux yeux. Depuis des années, le Collège prône une harmonisation de la réglementation dans les trois grands régimes de pension, ainsi qu'une interprétation uniforme de cette réglementation harmonisée par chacun des différents services de pension.

Déjà dans son Rapport annuel 2004, l'Ombudsman avait lancé cet appel.

Un exemple

Dans la Note de Politique du 21 décembre 2012 de Monsieur Alexander De Croo, Ministre des Pensions, nous lisons : « La réglementation concernant la définition des revenus professionnels ou l'application de celle-ci sera harmonisée au travers des trois régimes de pension légaux, conformément à un avis du Médiateur des Pensions formulé dans son Rapport annuel 2011. »

En effet, dans notre Rapport annuel 2011, nous recommandions, entre autres, de définir clairement ce qu'il fallait entendre par "revenus professionnels". Ainsi, et par exemple, il convenait de préciser clairement si le double pécule de vacances devait être pris en compte au titre de revenus professionnels, ou pas. En fait, le SdPSP le prenait en compte, au contraire de l'ONP et de l'INASTI.

Dorénavant, grâce à la nouvelle réglementation en matière de cumul, le double pécule de vacances n'est plus pris en compte au titre de revenus professionnels et cela par chacun des services de pension.

En 2013, la loi relative au cumul travail-pension a profondément été modifiée. Les règles des différents secteurs de pension ont été alignées.

Ce ne sont pas moins de 9 de nos recommandations et 3 de nos suggestions qui ont ainsi été suivies dans la nouvelle réglementation.

Depuis l'entrée en vigueur de cette loi, le nombre de plaintes sur ce sujet a drastiquement diminué !

La Réforme des Pensions !

Enfin ! Dorénavant, et cela dans tous les régimes de pension, les prestations de l'année du départ en pension interviendront dans le calcul de la pension !

Jusqu'à présent, la réglementation dans les régimes des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants prévoyait que les prestations de l'année de prise de cours de la pension n'intervenaient pas dans le calcul de la pension.

Déjà dans notre Rapport annuel 2009, nous avons invité les instances compétentes à examiner s'il était souhaitable d'adapter la réglementation dans ces deux régimes afin de prendre en compte, dans le calcul de la pension, l'exhaustivité de la carrière, en ce compris les prestations de l'année de prise de cours de la pension, comme c'était déjà le cas pour les fonctionnaires.

Ainsi, tout prochainement, personne ne devrait plus perdre les derniers mois de prestation en qualité de salarié ou d'indépendant dans son calcul de pension. Celui qui prenait sa pension en mars perdait deux mois dans le calcul de sa pension, celui qui la prenait en novembre perdait 10 mois dans le calcul de sa pension.

Par ailleurs, ce calcul plus équitable sera également un stimulant au maintien d'une activité professionnelle.

Nous attendons avec impatience la publication des nouvelles lois. La Chambre a déjà approuvé le projet de loi pour les travailleurs salariés. Pour les travailleurs indépendants, le projet de loi a été approuvé en Commission de l'Economie.

Carrière mixte

Est-il possible de cesser de jouer au yoyo et d'éviter les variations de montants lors des premiers paiements ?

Une meilleure information ! SVP !

De plus en plus de pensionnés ont une carrière mixte. Or, plus il y a de régimes de pension concernés, plus le risque est grand que durant les premiers mois, le montant net payé fluctue d'un mois à l'autre, avant de se stabiliser.

Les "grands coupables" de ces fluctuations, sont les cotisations sociales et le précompte professionnel qui changent et s'adaptent au fur et à mesure que les services de pensions s'échangent leurs informations relatives aux pensions respectivement payées.

En effet, les cotisations sociales (AMI et cotisation de solidarité) et le précompte professionnel doivent être calculés sur la base du montant *total* des pensions et des éventuelles pensions extralégales. De plus, les pourcentages doivent en principe être les mêmes sur chaque pension payée.

C'est à ce propos que Madame Hermanus contacte l'Ombudsman en mars 2013 parce qu'elle enrage de voir sa pension constamment diminuer.

Depuis quelques mois, elle bénéficiait d'une petite pension de fonctionnaire. Celle-ci ne faisait l'objet d'aucune retenue si ce n'est celle obligatoire pour frais de funérailles.

Depuis le mois de janvier 2013, elle bénéficie également d'une autre pension dans le régime des travailleurs salariés. Elle constate que sa pension de fonctionnaire s'est réduite.

Comble de tout, depuis mars 2013, sa pension de salarié a également diminué. Où cela s'arrêtera-t-il, se demande-t-elle, sans avoir pu obtenir beaucoup d'informations ?

Du fait que Madame Hermanus a une carrière mixte, elle obtient deux pensions. Il est logique que les retenues soient calculées en tenant compte de l'ensemble des pensions. Il serait par contre illogique qu'elle échappât à ces retenues ou que ces retenues fussent moindres parce qu'elle avait deux pensions de régimes différents.

Au sein du réseau de la sécurité sociale, il existe un registre central, appelé le Cadastre des Pensions, où sont enregistrés pour chacun tous les avantages en

matière de pension dont il bénéficie. Par le biais de flux électroniques transitant par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, les données des services de pension sont échangées. Grâce à cet instrument, chaque service de pension est en mesure de calculer et de prélever correctement les retenues.

L'échange de ces données peut prendre un peu de temps. C'est là la raison principale pour laquelle le montant de pension peut fluctuer durant les premiers mois.

Dans le cas de Madame Hermanus, l'Ombudsman a constaté que l'ONP et le SdPSP prélèvent les retenues correctes et lui paient donc son montant net correct depuis mars 2013.

En matière d'information, du côté du SdPSP, elle a dû se contenter d'une nouvelle fiche de paiement reprenant simplement l'ancienne et la nouvelle situation. De son côté, l'ONP lui a transmis une information détaillée sur les retenues effectuées à partir de mars.

Déjà, dans le Rapport annuel 2008, nous écrivions que « En effet, si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. »

Bien que des progrès sensibles ont déjà été constatés, à ce jour, un prélèvement correct immédiat des retenues n'est toujours pas possible, notamment parce que les services de pension n'adaptent pas toujours en même temps leurs données.

En outre, l'information transmise au pensionné relative à la modification du montant net est sommaire et transmise séparément par chaque service de pension. Ceci est en soi contraire à l'obligation d'information prévue dans la Charte de l'assuré social.

Généralement, lorsque les pensionnés souhaitent plus de détails concernant les changements du montant de leur pension, ils n'ont d'autre alternative que de les demander expressément.

Il convient d'exhorter les services de pension, sur ce plan également, à persévérer vers une coordination plus adéquate et un échange optimisé des informations.

Pourquoi ne pas viser à faire coïncider les informations dispensées lors d'une modification des montants des pensions et/ou des retenues et à proposer au pensionné une réponse coordonnée ?

Il pourrait par exemple s'agir d'un document commun, présentant une structure identique également, qui faciliterait d'autant la bonne compréhension par le pensionné des modifications. L'envoi, au même moment, par les différents services de pension, rendrait le tout encore plus efficace.

L'Ombudsman invite les principaux services de paiement des pensions – ONP, SdPSP (depuis début 2014), OSSOM, et même Ethias et la SNCB (qui se trouvent encore aujourd'hui hors du réseau de la sécurité sociale) – à constituer un groupe de travail commun.

Ce groupe aurait pour missions d'examiner les problèmes récurrents posés par la coordination des prestations multiples payées à un même bénéficiaire, tant sur le plan de l'alignement des taux de retenues que sur celui de la politique d'information « active », et, surtout de convenir des améliorations à apporter dans le futur proche sur ce plan.

La demande de pension pour les fonctionnaires maintenant également « online »

Lors de la présentation du Rapport annuel 2011, nous avons plaidé pour que le SdPSP se rallie au projet de demande de pension en ligne.

Dorénavant, c'est chose faite. Le personnel statutaire peut également introduire sa demande de pension par internet. Le SdPSP s'est en effet associé au site www.demandepension.be.

Il s'agit d'un nouveau pas de plus vers une collaboration plus intense entre services de pension.

Actuellement, l'ONP utilise le site MyPension pour la communication électronique (interactive) avec le citoyen. Il est clairement prévu que les autres services de pension s'associent également dans le futur à MyPension.

A terme, cette plateforme digitale unique devra permettre une estimation unique de la pension. Ultérieurement, elle devrait permettre une notification unique et définitive de l'ensemble des pensions, tous régimes confondus.

MyPension révolutionne la communication avec le citoyen tout en offrant une grande transparence.

Les chiffres de 2013 (RA 2013, p. 29 ss.)

En 2013, l'Ombudsman a réceptionné 1.796 requêtes. Parmi celles-ci, 1.345 plaintes ont été déclarées recevables. Un peu plus de la moitié de ces plaintes (56 %) ont été déclarées fondées au terme de notre analyse.

Lorsque la plainte est fondée, l'Ombudsman intervient auprès des services de pensions afin de résoudre le problème. Dans plus de 8 cas sur 10, la médiation débouche sur une issue positive pour le plaignant.

Le top trois des plaintes en 2013.

1. La pension anticipée dans le cadre de la réforme des pensions
2. Le retard dans le paiement de la pension et la retenue des cotisations sociales
3. La durée de traitement des dossiers de pension et des estimations de la pension

Conclusions ...

Au 1^{er} juin 2014, le Service de médiation pour les Pensions comptera 15 années d'existence. Dans la vie d'un être humain, 15 ans, c'est le temps de l'adolescence et de tout ce qui l'accompagne, gros boutons et autres « crises ». Dans la vie d'un Service de médiation, c'est le temps de la maturité.

En 15 ans, le Service a traité plus de 25.000 plaintes, c'est-à-dire qu'il a pu contribuer à aider quasi autant de personnes différentes qui lui ont fait confiance. Parfois, pour les dossiers fondés, il n'a obtenu que des excuses, mais parfois aussi, il a obtenu des sommes importantes, ou de sensibles augmentations de la pension ainsi que des intérêts quelques fois conséquents.

Bien sûr, l'ombudsman a pu aider chacune de ces personnes, individuellement, mais par le biais du suivi donné à ses recommandations et suggestions, c'est quasi l'ensemble des pensionnés qui ont pu bénéficier de l'une ou l'autre amélioration apportée à la réglementation ou au mode de fonctionnement des services de pension. (N'hésitez pas à parcourir la partie consacrée au suivi de nos recommandations et suggestions).

Oui, les résultats engrangés cette année dépassent toutes nos espérances. Rien qu'à elle seule, la réforme des lois régissant le cumul pensions/activité professionnelle a permis de donner un suivi à 9 de nos recommandations et à 3 de nos suggestions.

Ce résultat, nous tenons à le souligner ici, est dû à l'action combinée d'une équipe d'experts que nous remercions ici, de services de pension de plus en plus ouverts et proactifs ainsi que d'une oreille de plus en plus attentive du monde politique.

Comme vous le constatez toutefois aussi, les défis restent nombreux et importants pour les services de pension. Ceux-ci vivent actuellement une période charnière particulièrement intéressante et enthousiasmante, mais loin d'être évidente toutefois.

Parmi les défis, outre la réactivité croissante des citoyens, les développements d'outils informatiques interactifs, il faut notamment citer celui des particularités liées aux carrières mixtes (toujours plus nombreuses, actuellement plus de 40 % des pensions payées).

Pour revenir sur l'image des dominos que nous avons utilisée, il y a 2 ans, comme fil rouge, cette métaphore reste d'une brûlante actualité, dans le cadre de la récente réforme des pensions. Nous plaidions alors pour plus de coordination et de synergie entre services de pension.

L'an passé, nous remettions le couvert à ce propos avec notre canari, qui avertit le mineur d'un coup de grisou.

Cette année, nous pouvons affirmer que notre canari a été entendu sur de très nombreux plans. Cette synergie prend de plus en plus corps. Il convient de la nourrir. Ce qui n'empêchera pas notre canari de continuer de chanter tant que cela sera nécessaire !