



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

**Paiement de la pension sur compte bancaire
pour tous ?
Plus facile à dire qu'à faire ...**

**On vous a retenu trop de précompte en fin d'année ?
Pas de souci, vous allez le récupérer ...
mais dans plus d'un an !
Et s'il s'agit d'une pension mixte, vous récupérerez
peut-être votre précompte à des dates différentes ... et
sans beaucoup d'explications !**

**Une augmentation du pécule de vacances en 2014 se
transforme en diminution de pécule total pour plus de
37.000 pensionnés
avec une carrière mixte (salarié-public) !
Quid en 2015 ?**

**Application du principe « Only once »
permettant de limiter, voire d'annuler,
une dette ?**

**Dispensé de cotisations sociales
=
dispensé de pension ?**

**Mêmes minimums de pension pour travailleurs
indépendants que pour travailleurs salariés dès août
2016**

Païement de la pension sur compte bancaire pour tous ?

Plus facile à dire qu'à faire ...

(RA 2014, p. 64)

Dans le secteur public, à l'heure actuelle, le chèque est encore toujours le mode « normal » de paiement de la pension. Si le pensionné souhaite obtenir le paiement de sa pension sur un compte bancaire, il doit introduire un formulaire d'engagement via sa banque.

Par cet engagement, le pensionné demande le paiement de sa pension sur un compte bancaire personnel, ouvert auprès de l'institution de son choix. En signant cet engagement, il autorise également cette institution financière, sur simple demande du SdPSP, à reverser au Trésor public tout paiement indu. Cette autorisation continue de sortir ses effets après son décès et grève donc sa succession financière.

De son côté, l'institution financière accepte de payer les pensions et certifie avoir vérifié la conformité de la signature de chaque titulaire.

Ceci signifie aussi que le SdPSP ne paie pas la pension sur le compte tant qu'il ne dispose pas de ce formulaire d'engagement. En cas de changement de compte, il faut introduire un nouveau formulaire.

Le formulaire d'engagement est-il indispensable ?

Dans la réglementation des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, il y a également eu par le passé obligation pour le pensionné d'introduire un formulaire d'engagement via sa banque afin de demander le paiement de sa pension sur compte bancaire.

Depuis 2004, en Belgique, le paiement sur compte bancaire est le mode de paiement normal des prestations à charge de l'ONP. La loi relative au paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants prévoit les mêmes garanties que celles prévues pour l'engagement dans le secteur public afin de percevoir sa pension sur compte bancaire.

Recommandation

L'Ombudsman plaide pour rendre possible, pour le fonctionnaire, le paiement rapide sur compte bancaire moyennant de sa part simple transmission via formulaire ou simple lettre de son numéro de compte bancaire au service de pension.

La procédure de paiement telle qu'elle est prévue dans la réglementation des pensions du secteur privé correspond beaucoup plus à ce que l'on serait en droit d'attendre d'une administration moderne du XXI^{ème} siècle.

Déjà, et cela depuis fort longtemps, le fonctionnaire perçoit son traitement sur son compte bancaire après avoir simplement renseigné son numéro de compte à son service du personnel. Il peut donc s'attendre à obtenir le paiement de sa pension sur

un compte bancaire en mentionnant simplement son numéro de compte au service de pension.

Cette manière de faire est particulièrement facile pour le pensionné. Le service de pension confirme alors l'enregistrement du compte à vue et informe l'intéressé des obligations règlementaires qu'il doit spontanément suivre. Après réception du numéro de compte bancaire, le service de pension demande à la banque d'effectuer les contrôles nécessaires.

Le Service de médiation pour les Pensions recommande donc de procéder aux adaptations législatives afin de faire en sorte que le paiement sur compte bancaire devienne la norme pour les pensions du secteur public. A l'instar du secteur privé, la simple mention du numéro de compte bancaire devrait suffire pour en obtenir le paiement sur ce compte.

Remarque

Compte tenu de la diaspora croissante des pensionnés bénéficiant d'une pension belge, le Collège rappelle également la nécessité de poursuivre l'amélioration des possibilités de paiement sur compte bancaire à l'étranger, en ce compris la problématique du certificat de vie mensuel pour le paiement sur compte bancaire à l'étranger pour les pensions du secteur public (alors qu'il est annuel pour le secteur privé dans cette même situation). **(RA 2014, p. 71)**

On vous a retenu trop de précompte en fin d'année ?

Pas de souci, vous allez le récupérer ... mais dans plus d'un an !

Et s'il s'agit d'une pension mixte, vous récupérerez peut-être votre précompte à des dates différentes ... et sans beaucoup d'explications !

(RA 2014, p. 83)

Début décembre 2014, Monsieur Wolfkens contacte l'Ombudsman. Cela fait déjà depuis deux mois qu'il perçoit 247 euros de moins. Selon le service de pensions, il y a eu une erreur dans le précompte. Il espère qu'une solution pourra y être apportée « au plus vite ».

Monsieur Wolfkens perçoit deux pensions. Il est logique que ses différentes pensions soient additionnées pour calculer les retenues.

Au sein du réseau de la sécurité sociale, il existe un registre central, appelé Cadastre des Pensions. Ce Cadastre des Pensions renseigne tous les montants de pensions légales et extralégales qui ont été octroyées à chaque assuré social.

Grâce à des flux électroniques, ces données transitent entre instances autorisées par le biais de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS). De la sorte, les différents services de pension sont en mesure de procéder au calcul et au prélèvement correct des différentes retenues sur les pensions qu'ils paient.

Alors que, d'une manière générale, les plaintes relatives au paiement des pensions à la SNCB sont rares, en novembre et décembre 2014, plusieurs plaintes par semaine portant sur une diminution du montant net de la pension arrivaient au Service de médiation, suite à un problème de ce type.

Heureusement, dès intervention du pensionné, la SNCB revoyait le dossier en appliquant les nouveaux pourcentages, corrects, de précompte professionnel pour les pensionnés concernés, c'est-à-dire ceux dont le conjoint est à charge.

Lorsque cette régularisation avait lieu avant la clôture de l'année fiscale, déjà prévue pour la SNCB à la date du 14 novembre, le précompte final prélevé pour le mois de novembre pouvait encore être correct, et le précompte retenu indument en octobre pouvait encore directement être remboursé au pensionné.

Hélas, pour Monsieur Wolfkens, il était déjà trop tard pour rembourser les montants indus de précompte. Selon la SNCB, puisque la clôture fiscale de l'année avait eu lieu, il devait donc nécessairement attendre le traitement de sa déclaration à l'impôt des personnes physiques par le fisc pour récupérer le précompte indu (plus de 500 euros).

Lors de son instruction, l'Ombudsman a constaté que la date ultime jusqu'à laquelle il est possible d'obtenir un remboursement de précompte n'est pas la même dans chaque service de pension.

Ainsi l'ONP et Ethias procèdent à un éventuel remboursement jusqu'à la fin de l'année fiscale courante, quant au SdPSP, il y procède jusqu'au moment où les fiches fiscales sont envoyées (soit généralement au mois de février de l'année suivante).

Ceci signifie d'une part, que selon les régimes de pension, pour une même réglementation fiscale, la pratique débouche sur des dates différentes, et d'autre part, qu'un pensionné qui bénéficie de plusieurs pensions différentes pourra se voir remboursé à des dates différentes également en cas de précompte retenu indument. Sur ce plan également, une meilleure coordination est souhaitable.

Comme nous l'avions évoqué l'an passé, les retenues sur pension continuent de poser certains problèmes. La coordination entre les différents services de pension n'est pas encore optimale. Le pensionné ignore totalement ce qui se passe derrière l'écran (et qui, à ce stade, est encore nécessaire compte tenu des circonstances) pour procéder au calcul correct des retenues sur sa ou ses pensions. Il paie cash, c'est le cas de le dire, les conséquences d'un éventuel dysfonctionnement en percevant moins, ou plus tard, que ce qu'il devait obtenir dans sa situation ... et cela, sans beaucoup d'explications ...

Le Collège réitère son invite lancée dans son Rapport annuel 2013 aux services de pension en vue d'un large consensus afin de permettre un suivi efficace et uniforme des retenues et des remboursements à effectuer.

Une pratique identique conforme au prescrit légal ainsi qu'une information coordonnée à destination des pensionnés ayant une carrière mixte les aidera sans aucun doute à mieux comprendre leur situation.

Remarque

A l'occasion de ses 10 ans d'existence ((**RA 2008, p. 113**), le Collège évoquait son rêve d'un paiement correct et immédiat du montant total net de pensions et cela dans tous les cas, même ceux de carrière mixte ... Nous continuons de rappeler ce rêve.

Une augmentation du pécule de vacances en 2014 se transforme ... en diminution de pécule total pour plus de 37.000 pensionnés avec une carrière mixte (salarié-public) !

Quid pour 2015 ?

(RA 2014, p. 58)

Monsieur Nolens bénéficie d'une petite pension de travailleur salarié. A côté de celle-ci, il perçoit une pension plus importante du secteur public.

En mai 2014, il obtient de l'ONP un pécule de vacances de 436,17 euros bruts. Il s'en réjouit, d'autant que ce montant est supérieur de 34 euros au montant de pécule de l'année passée, suite à une mesure décidée par le Gouvernement.

Cependant, lorsqu'il perçoit le montant de son pécule de vacances du secteur public, il constate que celui-ci est de 39 euros de moins que celui de l'an passé. Sa joie était donc de très courte durée, puisque le total de ses pécules est finalement plus bas de 5 euros qu'en 2013.

Au téléphone, le SdPSP lui confirme que la réglementation du secteur public prévoit que le pécule normal du secteur public doit être diminué du montant de pécule normal perçu dans le secteur privé. Le SdPSP l'oriente vers l'ONP.

De son côté, l'ONP invoque une erreur du SdPSP.

Monsieur Nolens n'a d'autre choix que de solliciter l'Ombudsman. Est-il possible qu'une augmentation du pécule de vacances dans le régime des travailleurs salariés puisse finalement conduire à une diminution du montant total de pécule ?

Que s'est-il passé ?

Le Ministre des Pensions précédent a décidé d'octroyer en mai 2014 un supplément au pécule de vacances pour les petites pensions de travailleurs salariés.

La réglementation des pensions des travailleurs salariés a ainsi été adaptée afin de renforcer le pouvoir d'achat des pensionnés salariés en créant, outre le pécule normal de vacances et le pécule complémentaire déjà existant, un troisième avantage, appelé supplément.

L'intention du législateur visait clairement à assurer une augmentation du pécule de vacances aux pensionnés du secteur privé, en l'occurrence ceux dont le pécule de vacances et le complément étaient limités au montant de la pension du mois de mai.

Malheureusement, les dispositions régissant le calcul du pécule dans le régime du secteur public n'ont pas été adaptées afin de prévoir comment il devrait y être tenu

compte de ce nouvel avantage dans le calcul du plafonnement du pécule pour les carrières mixtes.

Au terme de longues discussions, si le SdPSP a finalement maintenu son analyse juridique, il a toutefois concédé que sa manière de procéder pour diminuer la pension du supplément n'était pas conforme à l'intention du législateur qui visait clairement une augmentation du pécule total.

Au final, il faut constater que la position adoptée tient à la fois compte de l'intention du législateur, c'est-à-dire de garantir un pécule de vacances plus élevé pour les pensions les plus basses dans le secteur privé et de la philosophie générale selon laquelle, dans le secteur public, un pécule de vacances n'y est octroyé qu'aux plus basses pensions et cela moyennant déduction du pécule de vacances éventuel des autres régimes.

Le SdPSP a donc recalculé pour tous les dossiers concernés les pécules de vacances pour 2014, dont celui de Monsieur Nolens qui voit son pécule total ainsi augmenté de quelques 20 euros.

L'Ombudsman a demandé aux autres services de pension concernés d'adapter également leurs dossiers. Ethias y a déjà souscrit et la SNCB examine comment y procéder.

Par sa médiation, l'Ombudsman a permis qu'en mai 2015, tout comme en 2014, plus de 37.000 pensionnés n'aient pas, au total, moins de pécule, mais en obtienne au contraire un peu plus.

Sans être allé jusqu'à émettre une recommandation générale, le Collège a suggéré au législateur de reformuler avec précision le sort à réserver à ce nouveau « supplément », en déterminant notamment sa nature exacte et en décidant de la manière dont il devrait être pris en compte dans le mécanisme de plafonnement qui a lieu dans le secteur public.

Enfin, et ceci vaut pour tous les services de pensions, le Collège en appelle aux instances concernées afin d'examiner et d'anticiper par avance pour chaque modification de la réglementation ou pour toute nouvelle disposition propre à un régime, les effets indésirables que celles-ci pourraient avoir dans un ou plusieurs autres régimes dans le but de les éviter ou à tout le moins de les minimiser. Il ne s'agit là de rien d'autre que de l'application du principe de précaution.

Par l'Arrêté royal du 3 avril 2015 (publié la semaine passée), le Ministre a répondu à notre appel. Le supplément a été supprimé et l'augmentation a été intégrée dans le pécule et le pécule complémentaire.

Application du principe « Only once »

permettant de limiter, voire d'annuler, une dette ?

(RA 2014, p. 29)

Monsieur Mertens bénéficie depuis des années d'une pension de retraite de travailleur salarié pour une occupation de 43 ans. Depuis le 1^{er} janvier 2013 vient s'y ajouter une pension de mandataire communal pour la période de 6 ans pendant laquelle il a exercé la fonction d'échevin.

Le 25 avril 2014, Monsieur Mertens reçoit une nouvelle décision de l'ONP (Office national des Pensions), qui lui annonce une diminution de sa pension de retraite, car il a obtenu une pension d'échevin à partir du 1^{er} janvier 2013.

En effet, une pension peut être accordée pour un maximum de 14.040 jours, ce qui correspond à 45 années à temps plein. Or, la carrière de Monsieur Mertens a dépassé cette durée, il a donc perçu de trop.

L'ONP lui annonce que les sommes perçues en trop doivent être remboursées, car il n'a pas signalé qu'il recevait une pension d'échevin.

Effectivement, il y a une obligation légale de déclarer qu'une pension est perçue dans un autre régime de pension. L'ONP disposait bien d'une base légale pour récupérer les montants perçus au cours des 15 mois précédents (càd depuis le 1^{er} janvier 2013) du fait que l'intéressé n'avait pas déclaré sa pension d'échevin. Dans des cas similaires, les juges suivent cette façon de faire dans leur jurisprudence.

L'Ombudsman a d'abord plaidé que cette obligation, même si elle concerne une pension d'un autre régime, à l'exception des pensions étrangères, n'est plus de ce temps. L'absence de déclaration ne devrait conduire qu'à la récupération des montants indus des 6 derniers mois, ce qui correspond au délai normal de traitement d'une adaptation d'un dossier.

L'Ombudsman a par ailleurs brandi l'argument que dans la pratique, l'ONP avait accès via la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), au Cadastre des pensions, lequel contient en principe toutes les données de toutes les pensions légales payées en Belgique.

La loi régissant la BCSS dispose que lorsque les services de pensions ont le droit d'utiliser les données disponibles via la BCSS, ils doivent les demander et ne doivent donc plus faire appel aux déclarations du pensionné.

En réutilisant les données d'une source authentique, les charges administratives peuvent ainsi être énormément allégées. Cela améliore la qualité du service et augmente l'efficacité des services de pensions.

Le point 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers prévoit également que chaque autorité utilise de manière optimale les données disponibles auprès des autres services.

L'ONP a suivi la proposition de l'Ombudsman. Il n'a finalement procédé qu'à la récupération des montants indus de pensions des 6 derniers mois au lieu des 15 mois réclamés au départ. A ce stade, cette prise de position de la part de l'ONP est fort souple, ce qui est tout à son honneur.

Les banques de données sont en effet de plus en plus connectées entre elles et les flux de données électroniques échangés augmentent sans cesse. De là, la conséquence qu'il reste de moins en moins de cas dans lesquels le pensionné doit encore faire une déclaration de données qui le concernent.

L'Ombudsman plaide pour une application aussi large que possible du principe du « only once », à savoir le principe de la collecte unique des données. Cela signifie que lorsqu'un citoyen communique une donnée à un service de l'autorité fédérale, les autres services ne doivent plus la lui demander. Les transferts d'informations doivent donc se faire entre les services publics eux-mêmes.

Pour finir, un conseil malgré tout : continuer encore actuellement à remplir soigneusement les questionnaires que vous recevez des administrations de pensions et précisez-y encore toujours ce qui vous est demandé. C'est seulement ainsi que vous éviterez de devoir rembourser de gros montants de pensions perçus indûment.

Dispensé de cotisations sociales en qualité de travailleur indépendant , j'ai pourtant travaillé durant cette période ... et maintenant on me dit que cette période ne compte pas, même pour partir en pension anticipée ?

Les travailleurs indépendants qui connaissent des difficultés financières, peuvent demander une dispense de cotisations sociales. En cas d'octroi de dispense octroyée jusqu'en 1980, le travailleur indépendant maintenait l'ensemble de sa couverture sociale.

Depuis 1981, toutefois, les périodes de dispense de cotisations sont exclues pour le calcul du droit à la pension. Lors de son départ en pension, le travailleur indépendant qui avait, à une époque difficile pour lui, opté pour la dispense, se retrouve avec une pension d'autant réduite.

Pour les décisions de pension qui prennent cours à partir du 1er juillet 1997, les périodes de dispense ne sont également plus prises en compte pour la condition de carrière à la pension anticipée.

Compte tenu de la réforme des pensions qui a renforcé les conditions pour l'accès à la pension anticipée, le nombre de pensionnés qui n'ouvrent plus, ou sensiblement plus tard, le droit à la pension anticipée, a augmenté.

En autorisant le travailleur indépendant à ne plus payer les cotisations sociales du fait de la dispense (en 2014, plus de 19.000 travailleurs indépendants ont obtenu dispense totale ou partielle pour un ou plusieurs trimestres), et donc en ne prenant plus part au système d'assurance, son caractère obligatoire disparaît.

L'Ombudsman a réceptionné de nombreuses plaintes à ce propos et a signalé cette problématique dans son Rapport annuel 2013 (p. 136 à 140).

Ce signal a été perçu par le monde politique : plusieurs parlementaires ont posé des questions à ce propos. Le Ministre des Classes moyennes recherche actuellement une solution qui permettrait d'éviter la perte de droits à pension.

Mêmes minimums de pension pour travailleurs indépendants que pour travailleurs salariés dès août 2016

Dans son Rapport annuel 2009 (p. 114 à 120), le Collège procédait à un étude fouillée des différents minimums de pension et suggérait une harmonisation de ces différents minimums.

Dans un récent communiqué de presse, le Ministre compétent pour les Pensions des travailleurs indépendants a proposé, conjointement avec le Ministre des Pensions, de procéder à l'égalisation totale des minimums de pensions des travailleurs indépendants sur celles des salariés à l'échéance d'août 2016. Une anticipation partielle de cette égalisation aura même lieu dès ce 1^{er} avril 2015.

Les chiffres de 2014 (RA 2014, p. 23 et ss.)

En 2014, l'Ombudsman a réceptionné 1.541 requêtes. Parmi celles-ci, 1.152 plaintes ont été déclarées recevables. Un peu plus de la moitié de ces plaintes (54 %) 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.

A titre informatif, on remarque ces dernières années une augmentation des plaintes « pointues » qui exigent une analyse particulièrement fouillée, notamment sur le plan juridique où des normes européennes ou internationales sont plus souvent invoquées.

Le top trois des plaintes en 2014 :

1. Retards de paiement des pensions du secteur public
2. Estimation (délai de traitement, vision globale, ...)
3. La pension anticipée dans le cadre de la réforme des pensions