



**PARTIE 3**

# **Recommandations et suggestions**

---

Les recommandations 2015  
Les suggestions

## Les recommandations

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 officielles

Au moyen de cette recommandation officielle, notre but est d'inviter 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 générales

Les recommandations générales 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. Elles sont par conséquent adressées aux pouvoirs législatif et exécutif. Elles visent en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation ainsi que la suppression de dysfonctionnements constatés.

Les recommandations de l'année d'activité concernée viennent, le cas échéant, en premier lieu.

La liste de toutes nos recommandations de 1999 à 2014, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des recommandations ».

## Les suggestions

Dans le travail quotidien du traitement des plaintes, nous constatons parfois des pratiques des services de pensions qui peuvent aisément être améliorées à l'aune des principes généraux de bonne administration.

Lorsque nous faisons de tels constats, nous suggérons au service de pensions d'adapter sa manière de faire.

Les suggestions sont proposées aux services de pensions à l'issue du traitement du dossier. Les suggestions les plus marquantes sont également reprises dans le Rapport annuel.

De même lorsque nous constatons, dans le cadre de l'examen d'un dossier, qu'une initiative législative pourrait s'avérer utile, sans toutefois devoir aller jusqu'à émettre une recommandation générale, nous optons pour une suggestion reprise dans notre rapport.

Nos suggestions des années précédentes, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des suggestions ».

# Les Recommandations 2015

## Les recommandations générales

### Recommandation générale 2015/1

*En matière d'examen d'office des droits à la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) pour un pensionné du secteur public qui atteint l'âge de la pension (65 ans)*

Un pensionné du régime salarié ou du régime indépendant, qui atteint l'âge de 65 ans et qui ne bénéficie pas de montants tels qu'ils font obstacle à l'octroi de la GRAPA, voit ses droits à la GRAPA examinés d'office par les services d'attribution de l'ONP.

Un pensionné du secteur public, se trouvant dans la même situation, ne bénéficie pas d'un examen d'office, il doit obligatoirement introduire une demande.

Le règlement général en matière de GRAPA réserve en effet l'examen automatique de la GRAPA à 65 ans aux pensionnés du secteur privé uniquement (anciens salariés ou anciens indépendants).

Pour pallier cette lacune, le Collège recommande d'adapter le texte légal (article 10 § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 23 mai 2001) afin d'inclure dans le mécanisme d'instruction d'office de la GRAPA toutes les personnes pensionnées qui atteignent l'âge de 65 ans, y compris celles relevant du secteur public.

En effet, la GRAPA est indubitablement une prestation qui permet de lutter efficacement contre le risque de pauvreté chez les personnes âgées. Elle doit donc être accessible au plus grand nombre. Il n'y a pas de raison de laisser de côté une catégorie ou une autre de nos aînés.

Dès lors, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes de modifier le texte de l'article 10, § 1<sup>er</sup>, 3 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, de sorte que l'examen d'office de la GRAPA soit également rendu possible pour ceux qui bénéficient exclusivement d'une pension de fonctionnaire, dont le montant ne fait pas obstacle à l'octroi de la garantie de revenus.

## Recommandation officielle

Cette année, le Collège n'a pas adressé de recommandation officielle aux services de pensions.

## Les suggestions

Depuis 2003, nous reprenons dans le Rapport annuel les propositions et suggestions auxquelles les services de pensions ont répondu positivement durant l'année écoulée. Elles visent à l'amélioration ou à l'adaptation des procédures administratives.

De même sont mentionnées dans la liste les suggestions qui ont généré une initiative législative.

Pour certaines de ces suggestions, le lecteur en trouvera le contexte dans la discussion de dossier détaillée dans le Rapport annuel auquel nous nous référons. D'autres suggestions sont faites à l'occasion du traitement de dossiers qui ne sont pas repris dans un Rapport annuel mais qui valent la peine d'être signalées. Elles illustrent en effet comment la qualité du service peut parfois être améliorée par de simples interventions.

Nos suggestions des années précédentes, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des suggestions ».

### Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)

#### ONP Attribution 1

Dans le secteur public, une personne peut être mise en pension en raison d'une maladie (pension pour cause d'inaptitude physique) et cela indépendamment de son âge. Si cette personne a également travaillé en qualité de travailleur salarié, elle ne pourra obtenir sa pension de retraite dans ce régime au plus tôt qu'à l'âge de 60 ans, et à condition de remplir les conditions de carrière.

Dans le secteur public, la pension pour cause d'inaptitude physique est octroyée d'office. L'attribution d'une pension de retraite dans le secteur public provoque également d'office l'examen de la pension de travailleur salarié pour autant que l'octroi de cette pension du secteur public ait lieu au plus tôt dans l'année précédant le soixantième anniversaire.

L'ONP accepte d'examiner les demandes qui sont introduites juste avant l'âge de 59 ans parce que, en

raison du délai nécessaire au traitement administratif de la demande, la décision sur l'admissibilité de celle-ci n'aurait lieu qu'au moment où la demande serait devenue recevable (article 11 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967).

L'ONP attribue dorénavant aussi automatiquement la pension de travailleur salarié lorsqu'il y a octroi d'une pension pour cause d'inaptitude physique dans le secteur public juste avant l'âge de 59 ans. (RA 2014, p. 27)

#### ONP Attribution 2

L'ONP accepte de qualifier d'erreur matérielle l'erreur qui consiste à ne pas exploiter des informations disponibles dans le dossier ainsi que des négligences commises lors de l'examen du dossier (par exemple lorsque l'on omet de demander des informations complémentaires).

Dans de telles situations, il est ainsi possible d'éviter la récupération de montants de pensions déjà échus en privilégiant la sécurité juridique au bénéfice des pensionnés. (RA 2014, p. 29)

#### ONP Attribution 3

En ce qui concerne l'examen relatif à l'activité autorisée pour un ouvrier, l'ONP ne prendra plus en compte le pécule de vacances pour l'année de prise de cours de la pension. Le pécule de vacances apparaît en effet sous un code (054) séparé dans le compte individuel. (RA 2014, p. 40)

### Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)

#### ONP Paiement 1

Il arrive que l'ONP dispose du numéro de compte bancaire du pensionné mais ne l'a pas introduit dans ses fichiers de paiement. La pension est alors payée par le biais d'un chèque. Dans ce cas, s'il y a des frais liés à l'encaissement de ce chèque, ils sont remboursés à l'intéressé sur simple demande de sa part. Ce dédommagement est la conséquence logique d'un défaut de bonne gestion de la part de l'ONP, son montant en est assez faible et précisément calculable. (RA 2014, p. 47)

## ONP Paiement 2

Les pensionnés qui vivent à l'étranger doivent fournir annuellement un certificat de vie à l'ONP. A cette fin, l'ONP leur transmet chaque année un formulaire vierge à faire compléter par l'autorité administrative habilitée et à lui renvoyer.

A l'égard de plusieurs pays, l'ONP a pris l'initiative de vérifier la possibilité d'un échange électronique de données.

La mise en pratique de cet échange d'informations ne pose pas, en tant que telle, un gros problème, c'est plutôt l'opération préalable qui s'avère parfois délicate par laquelle il faut s'assurer que les données signalétiques des individus correspondent bien.

C'est avec l'Allemagne que cet échange d'informations est le plus avancé à ce stade. A la fin du premier semestre 2015, 43 % de ces dossiers sont traités de manière électronique sans qu'aucun certificat de vie de papier ne soit plus envoyé. De son côté, le processus engagé avec le Royaume-Uni est interrompu, ce pays n'ayant plus manifesté d'intérêt pour le projet. Pour le reste, à la fin du premier semestre 2015, l'échange des données avec les services néerlandais est entré en phase de test et les négociations sont entretemps poursuivies avec l'Espagne, la France et le Luxembourg.

Les principaux avantages de l'échange électronique des données sont : des données correctes, dorénavant échangées mensuellement et automatiquement, sans que l'intéressé ne doive encore fournir lui-même le certificat de vie ni procéder à une quelconque démarche mensuelle (e. a. RA 2014, p. 73).

## ONP Paiement 3

Déjà en 2013, l'Ombudsman a réceptionné une plainte portant sur les données mentionnées par l'ONP sur les décomptes brut/net qu'il envoie à certains pensionnés.

Certains pensionnés perçoivent encore, outre leur pension de mineur, une allocation de chauffage. Cette allocation de chauffage n'est pas imposable et n'intervient pas non plus pour le calcul des cotisations sociales.

Cependant, sur les décomptes de l'ONP, cette allocation de chauffage était bien reprise dans le montant total imposable. Une telle mention prête à confusion et laisse accroire que le montant de l'allocation de

chauffage sera également additionné au reste pour calculer le précompte retenu pour le mois.

L'Ombudsman s'est rapidement aperçu que le calcul du montant net avait lieu correctement dans le chef de l'ONP. Le montant de l'allocation de chauffage n'était pas pris en compte pour déterminer le montant de précompte à retenir.

Qu'en était-il de l'information à destination des pensionnés ? L'Ombudsman a donc demandé en 2013 de ne plus mentionner, sur les décomptes brut/net des pensionnés, le montant de l'allocation de chauffage dans la rubrique des montants imposables.

L'ONP a rapidement admis le problème mais sa solution impliquait une modification dans la programmation ... qui n'était pas jugée prioritaire.

En 2014 encore, les pensionnés ont reçu un décompte erroné. L'Ombudsman a donc poursuivi son examen. Le décompte a finalement été adapté en septembre 2015. Dorénavant, l'allocation de chauffage n'est plus mentionnée comme revenu imposable.

L'Ombudsman insiste sur le fait que les calculs des retenues ont entretemps toujours été effectués correctement et que les montants annuels repris sur les fiches fiscales destinées au fisc l'étaient également.

## Les services d'attribution du Service des Pensions du secteur Public (SdPSP)

### SdPSP Attribution 1

La Loi-Programme du 28 juin 2013 prévoit dans le secteur public, à l'instar du régime des travailleurs salariés et de celui des travailleurs indépendants, une interdiction de cumuler une pension de retraite avec des revenus de remplacement.

Cette interdiction posait principalement problème aux fonctionnaires pensionnés pour cause d'inaptitude physique pour une fonction occupée à temps partiel lorsqu'ils la cumulaient avec des revenus de remplacement (allocation de chômage ou indemnités liés à l'assurance maladie). Il s'agissait essentiellement de fonctionnaires qui cumulaient leur activité à mi-temps dans le secteur public avec une activité professionnelle, à mi-temps également, dans le secteur privé. Du fait de cette interdiction, leurs revenus étaient solidement rabotés.

Le législateur a décidé d'adapter la réglementation. La loi du 18 décembre 2015 en matière d'assimilation d'une période de non-activité de certains membres de la police intégrée pour la condition de carrière pour partir en pension anticipée, en matière de cumul avec une pension du secteur public, en matière de revenu garanti aux personnes âgées, et en matière de pensions du personnel navigant de l'aviation civile règle désormais cette matière avec effet rétroactif.

Les pensions de retraite pour cause d'inaptitude physique peuvent être cumulées avec des revenus de remplacement tels que les indemnités de maladie-invalidité et les allocations de chômage. Les arriérés découlant de cette suspension de plusieurs mois ou découlant de montants récupérés précédemment seront payés par le SdPSP. (RA 2014, p. 88)

### **SdPSP Attribution 2**

En 2013, le gouvernement de l'époque a décidé qu'à partir de 2014, le pécule de vacances des pensionnés salariés dont le montant était faible du fait qu'il était lui-même plafonné au montant, aussi faible, de leur pension du mois de mai, serait augmenté d'un supplément de 8,6 % calculé sur le pécule et le pécule complémentaire.

Dans certains cas, cependant, ce supplément devait être limité puisque la loi disposait que le montant total du pécule (normal) de vacances, du pécule complémentaire et du supplément ne pouvait être supérieur au montant maximum du pécule de vacances et du pécule complémentaire. Par cette mesure, le Gouvernement visait clairement à assurer une augmentation de pécule dans tous les cas de figures possibles pour ce groupe de pensionnés.

Malheureusement, la réglementation du secteur public n'a pas été adaptée. Le législateur y dispose que le pécule de vacances du secteur public est diminué du pécule de vacances dans le régime des travailleurs salariés et que le pécule complémentaire du secteur public est diminué du montant du pécule complémentaire dans le régime des travailleurs salariés. Il en résultait une confusion certaine quant à l'impact de ce nouveau supplément de pécule créé dans le secteur privé sur le pécule de vacances du secteur public.

Le SdPSP, mais également Ethias et la SNCB, avaient d'abord pris l'option de réduire le pécule de vacances du secteur public du montant du pécule de vacances du secteur salarié et du supplément complet. Ceci provoquait au final pour nombre de pensionnés, une

diminution du montant total de pécules de vacances. Or, la législation dans le secteur public ne prévoyait pas cette déduction du supplément.

Suite à notre médiation, le SdPSP modifie son interprétation. Il recalcule le pécule de vacances en tenant compte, lors de la soustraction du supplément, d'une répartition de ce supplément entre une partie portant sur le pécule (normal) de vacances et l'autre portant sur le pécule complémentaire. Les pensionnés concernés bénéficient bien dorénavant d'une augmentation du montant total de leurs pécules de vacances, conformément à l'intention du législateur.

Par l'arrêté royal du 3 avril 2015 portant adaptation au bien-être de certaines pensions dans le régime des travailleurs salariés, le législateur a dorénavant levé toute équivoque.

Au lieu d'octroyer un supplément, le pécule de vacances et le pécule complémentaire dans le régime des pensions des travailleurs salariés sont augmentés de 15 %. Le montant n'est pas plafonné au montant de la pension de salarié pour le mois de mai, mais il ne peut être supérieur au montant maximum possible à octroyer (de pécule de vacances et de pécule complémentaire). Dans le secteur public, le montant du pécule de vacances et du pécule complémentaire sont respectivement diminués du montant du pécule de vacances et du pécule complémentaire du régime salarié. (RA 2014, p. 58)

### **SDPSP Attribution 3**

Le Service de médiation pour les Pensions continue encore toujours de recevoir des plaintes de futurs pensionnés qui attendent déjà depuis un certain temps d'être fixés sur la date la plus proche possible de leur pension (Date P) ou encore d'obtenir une estimation de leur pension du secteur public.

Le futur pensionné de plus de 59 ans, qui souhaite connaître sa date de pension anticipée la plus proche ou avoir une idée du montant de sa pension future, et qui patiente déjà depuis un certain temps (parfois plus d'une année) pour obtenir réponse à ses questions, se voit conseiller téléphoniquement d'introduire une demande de pension. De cette manière, c'est ainsi que les choses lui sont présentées, il pourrait obtenir plus rapidement connaissance de la Date P ou du montant de sa pension.

Cependant dans de tels cas, le SdPSP refuse d'encore procéder à une estimation. En fait, le SdPSP ne fait

plus d'estimation dès qu'une demande de pension a été introduite. Ceci est compréhensible. En effet, l'administration doit faire des choix compte tenu de la masse de travail et des modifications de la réglementation qui peuvent parfois entraîner des retards dans le traitement des dossiers et privilégier les dossiers effectifs de pension. Cependant, les dossiers de pension ne sont, dans la plupart des cas, clôturés que peu avant la date de prise de cours.

L'Ombudsman est d'avis que dans de tels cas, le signal donné au citoyen n'est pas bon. Il reste dans l'expectative et se sent totalement livré à son propre sort ...

L'Ombudsman a demandé au SdPSP d'attirer l'attention de son personnel sur le fait qu'il ne peut en aucun cas être conseillé d'introduire une demande de pension aux personnes qui attendent déjà depuis un certain temps de connaître leur date P ou d'obtenir une estimation de leur pension.

Le 27 août 2015, le SdPSP a informé le Collège de sa décision formelle selon laquelle le Contactcenter ne pourrait en aucun cas communiquer de Date P. De telles questions doivent obligatoirement être transférées aux bureaux techniques. Cette décision a été communiquée aux collaborateurs du Contactcenter. Suite à la dernière question posée par le Collège, cette décision a encore été rappelée à tous les collaborateurs concernés. (RA 2014, p. 51)

#### **SdPSP Attribution 4**

Dans le régime des travailleurs salariés, les pensionnés dont la carrière ne satisfait pas aux conditions de carrière introduites depuis 2013 mais qui, via des mesures transitoires, peuvent malgré tout prétendre à une pension anticipée pour autant qu'ils bénéficient dans le secteur privé d'un régime de fin de carrière répondant à des conditions précises.

Les intéressés ne pouvaient toutefois pas obtenir leur pension du secteur public du fait que, dans ce régime, les conditions de carrière n'étaient pas remplies.

Le SdPSP constate que la législation actuelle ne permet pas d'appliquer aux pensions du secteur public la réglementation de l'arrêté royal du 26 avril 2012, propre au régime des travailleurs salariés. De cette manière, le SdPSP s'en tient au strict respect des dispositions légales qui le concernent.

Si le Collège pouvait suivre le point de vue du SdPSP,

il a malgré tout attiré son attention sur l'existence d'une pratique dans le secteur privé (et par extension dans le secteur des travailleurs indépendants). Cette pratique prévoit des garanties pour les personnes relevant du secteur public et qui bénéficient d'un régime de mise en disponibilité préalable à la pension qui satisfait aux conditions de la loi du 28 décembre 2011. Par le biais de cette garantie, cette disponibilité est assimilée aux situations qui, dans le régime des travailleurs salariés, permettent d'encore bénéficier de la pension anticipée sur la base des anciennes dispositions.

L'Ombudsman s'est bien aperçu du fait que les conditions pour bénéficier de la pension anticipée sont différentes entre le secteur privé et le secteur public. Toutefois, in casu, la différence de traitement n'a rien à voir avec la spécificité des régimes. Il s'agit ici des garanties offertes à des personnes qui ont déjà adopté un régime de départ anticipé.

Une attitude souple, comme celle adoptée par l'ONP ici, permet d'éviter que des pensionnés ne doivent vivre pendant des années avec des revenus limités, et cela, d'autant qu'ils ne peuvent plus augmenter leur carrière et donc plus se constituer des droits à pension. Le Collège des médiateurs a lancé un appel aux instances compétentes afin que, dans le futur, en cas de modifications législatives dans un régime de pension, il soit plus et mieux tenu compte de l'incidence éventuelle des mesures transitoires dans les autres régimes de pension.

En Commission des Affaires sociales, le Ministre des Pensions Monsieur Bacquelaine a répondu en ces termes le 28 octobre 2015 à une question orale de Madame Sonja Becq<sup>1</sup>: « J'ai donné instruction au SdPSP de se conformer aux pratiques en cours à l'ONP en matière de pensions anticipées, à savoir d'octroyer la pension du secteur privé selon les conditions de garantie du départ anticipé dans le secteur public. »

Suite à cette réponse, le SdPSP considère dorénavant disposer d'une déclaration politique formelle qui permet de faire preuve de la souplesse nécessaire. Le SdPSP va revoir d'office tous les dossiers connus. Pour les autres cas, celui qui estime être dans la situation peut introduire une demande en révision auprès du SdPSP. (RA 2014, p. 34)

<sup>1</sup> Question de Mme Sonja Becq au Ministre des Pensions sur « les mesures transitoires liées au durcissement des conditions pour la pension anticipée » (n° 5929), CRIV 54 COM 262, Chambre 3ème session de la 54ème législature 2015-2016, 28 octobre 2015, 26-27

### SdPSP Attribution 5

Suite à la réforme des pensions, la pension anticipée n'est encore possible qu'à la condition que l'intéressé satisfasse à une condition de carrière. Cette dernière lui impose de démontrer une durée de carrière, exprimée en années, pour pouvoir partir en pension avant l'âge de pension, actuellement fixé à 65 ans.

Cette condition de carrière est identique pour les travailleurs salariés, pour les travailleurs indépendants et pour les fonctionnaires. Il y a toutefois des différences dans la manière d'y satisfaire. Ainsi, dans le secteur public, on tient actuellement compte d'une bonification pour diplôme ou encore d'un calcul reposant sur un tantième préférentiel.

De cette manière, il est tout à fait plausible que les intéressés concernés puissent bénéficier d'une pension anticipée en qualité de fonctionnaire mais pas encore dans les autres secteurs.

Cette situation a fait l'objet d'une discussion dans notre Rapport annuel 2013. Le Collège était convaincu du fait que les services de pensions du secteur public se devaient d'avertir à temps les intéressés d'une possible différence de date la plus proche pour partir en pension, entre secteur public et les autres secteurs.

C'est ce que faisait déjà Ethias à l'égard des employeurs. Le SdPSP vient d'informer le Collège qu'il adaptera en priorité, début 2016, le texte de la lettre par laquelle l'intéressé est informé du fait qu'il peut obtenir sa pension anticipée à la date souhaitée. La lettre attirera son attention sur le fait que la date mentionnée ne vaut que pour la pension anticipée dans le secteur public et pas nécessairement, pour les autres secteurs. (RA 2013, p. 101)

Les services de pensions étaient bien conscients de ce problème. Depuis le 26 janvier 2016, les possibilités du website Mypension.be ont été complétées. Pour la majorité des dossiers, il est dorénavant possible d'y consulter la date de prise de cours la plus proche. Selon l'état d'avancement de Capelo, ce devrait être prochainement le cas pour l'ensemble des dossiers. (RA 2013, p. 101)

## Les services de paiement du Service des Pensions du secteur Public (SdPSP)

### SdPSP Paiement 1

Quand une erreur s'est glissée dans le paiement d'une pension (par exemple dans l'émission d'un chèque en Belgique), le SdPSP met dorénavant tout en œuvre pour procéder au paiement correct dans les meilleurs délais. Il procède immédiatement à l'annulation du chèque et libère le nouveau paiement sans plus attendre le retour du montant payé erronément. (RA 2014, p. 74)

### SdPSP Paiement 2

Le SdPSP octroie un dédommagement au pensionné à concurrence du montant des frais liés au taux de change ou ceux liés à l'encaissement d'un chèque lorsque ces coûts résultent d'un paiement incorrect dans le chef du SdPSP (par exemple en cas d'erreur dans le choix des devises). (RA 2014, p. 81)

### SdPSP Paiement 3

Jusqu'en 2015, le SdPSP a travaillé avec deux fichiers d'adresses différents, à savoir d'une part, le fichier des adresses des services d'attribution, et d'autre part, le fichier des adresses du service de paiement, ce dernier ayant été constitué sur la base des données transmises par les intéressés. Ceci a provoqué des difficultés ou des erreurs.

Cette situation découlait du fait que, jusque fin 2013, les pensions gérées par le SdPSP étaient payées par le SCDF. Rien n'avait alors été prévu en vue d'intégrer les deux fichiers d'adresses dans une seule base de données.

Le SdPSP s'est finalement attelé à procéder à cette intégration. Dorénavant, ce fichier unique d'adresse est utilisé tant par les services d'attribution que le service de paiement. (RA 2014, p. 75)

## Les services de l'Institut National des Travailleurs indépendants (INASTI)

### INASTI 1

Le statut social des travailleurs indépendants (arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967) permet à ceux-ci de solliciter auprès d'une Commission instituée à cet effet une dispense de paiement des cotisations sociales réclamées, s'ils peuvent prouver qu'ils se trouvent « dans le besoin » ou « dans une situation voisine de l'état de besoin ». Le but de cette Commission est d'offrir une nouvelle chance à ces personnes.

L'affiliation au régime des travailleurs indépendants n'est autre, dans le système belge de sécurité sociale, qu'une souscription à une « assurance sociale », qui repose sur le principe de la solidarité.

Peut-on cependant encore parler d'une assurance pension « sociale » (càd pas classique) si les travailleurs indépendants confrontés à des difficultés se voient offrir la possibilité de ne pas participer à cette assurance pension qui perd ainsi son caractère obligatoire et cela sans que ce soit compensé par la rupture de son caractère synallagmatique qui permet de ne pas lier le droit aux prestations au nécessaire paiement de cotisation ?

Et ceci d'autant plus, qu'au fil du temps, des modifications furent apportées sur le plan de l'ouverture aux droits à pension pour ces périodes. Jusqu'en 1980, les périodes pour lesquelles l'indépendant avait obtenu la dispense de paiement de cotisations étaient bien prises en compte tant pour la durée de la carrière que pour le calcul du montant de la pension.

A partir de 1981, les périodes de dispense sont exclues pour le calcul de la pension mais elles continuent à être prises en compte pour la durée de la carrière. Et, depuis le 1er juillet 1997, les périodes de dispense ne comptent plus non plus pour la durée de la carrière.

Le Ministre des Classes moyennes, compétent pour le statut social des travailleurs indépendants, a répondu à l'appel du Collège. Il a proposé que les travailleurs indépendants qui avaient bénéficié d'une dispense de cotisations obtenues suite à des difficultés financières se voient offrir la possibilité de régulariser les cotisations dues endéans un délai de 5 années de sorte que ces périodes soient prises en compte pour leurs droits à pension.

Les mesures utiles ont fait l'objet d'une note adressée aux Caisses d'assurances sociales. Dorénavant, et cela tant dans leurs communications générales qu'à l'occasion de l'introduction d'une demande de dispense, les caisses auront l'obligation d'informer, par lettre, les travailleurs indépendants à propos des conséquences, pour leur pension, s'ils obtiennent la dispense personnelle de cotisations.

Il appartient aux caisses d'informer également les indépendants qu'en cas de dispense obtenue, il est toujours possible pour ces travailleurs indépendants de payer par la suite les cotisations dispensées, pour autant que celles-ci ne soient pas déjà prescrites, et de sauvegarder ainsi leurs droits à pension.

Le courrier précise à ce propos que la demande de dispense est considérée comme une reconnaissance de dette et interrompt le délai de prescription. Il en résulte que la date de la décision de la Commission des dispenses de cotisations fait courir un nouveau délai de prescriptions de 5 ans, à moins que le délai de prescription d'origine, ne soit pas encore écoulé.

Pour toute cotisation trimestrielle ayant fait l'objet d'une dispense, la caisse envoie à l'indépendant un nouveau courrier d'information un an avant l'expiration du délai visé ci-dessus afin de lui rappeler la possibilité de régulariser les cotisations sociales y relatives (et donc de valider ces périodes pour la pension). La caisse peut toutefois procéder à un envoi groupé qui aura lieu au plus tard le 30 septembre de la 4ème année qui suit la décision de la Commission de dispense des cotisations. L'application de la procédure automatique décrite ci-dessus est obligatoire pour les décisions de la Commission des dispenses de cotisation prises à partir de 2015. (RA 2013, p. 130)

### INASTI 2

Dès le tout début de son activité, le Service de médiation pour les Pensions a plaidé pour une motivation aussi complète que possible des décisions de pension. Au fil de ces plus de quinze années d'existence, beaucoup de choses ont changé. Les services de pension sont bien conscients du fait qu'une telle motivation de leurs décisions permet au citoyen de mieux comprendre les droits à pension qu'il s'est constitués.

Le fait de renseigner, pour chaque période qui n'ouvre pas de droit à pension la ou les raisons pour lesquelles elles ne peuvent être prises en compte pour le calcul de la pension, est aussi important que de mentionner les périodes qui peuvent valablement intervenir.

Il importe qu'il en aille de même sur le plan des estimations afin de fournir une information aussi complète que possible. Après avoir adapté dans ce sens ses notifications de pension, l'INASTI vient de faire de même pour ses estimations de pension.

Les citoyens concernés reçoivent désormais une image aussi fidèle et complète que possible de leur carrière en qualité de travailleur indépendant, et qui identifie clairement les périodes valables de celles qui ne le sont pas. Dorénavant, les raisons pour lesquelles certaines périodes ne sont pas prises en compte sont clairement mentionnés dans l'estimation. (RA 1999, p. 129, RA 2001, p. 125, RA 2003, p. 142, RA 2007, p. 114)

## ETHIAS

### Ethias 1

Ethias, conformément à un accord avec la Ville de Genk, retient un précompte professionnel forfaitaire de 50 euros sur les pécules de vacances payés aux pensionnés de la Ville de Genk. En fait, cette retenue forfaitaire a été décidée afin d'éviter que certains pensionnés ne doivent payer trop d'impôts lors du traitement de leur déclaration à l'impôt des personnes physiques.

Le Collège a dès lors émis deux remarques. D'une part, le Collège s'est interrogé sur l'utilité d'une telle retenue forfaitaire, compte tenu notamment de l'évolution des barèmes de précompte professionnel. D'autre part, le Collège a été interpellé par cette pratique selon laquelle un précompte forfaitaire, plus élevé que le précompte prévu selon les barèmes, était retenu ... sans que les intéressés ne l'eussent demandé.

Ethias a répondu qu'à partir du pécule 2016, il adoptera le même mode de calcul que le SdPSP et qu'il ne retiendra plus de précompte sur le pécule de vacances.



PARTIE 4

# Annexe

---

Adresses utiles

# Adresses utiles

## Avertissement

Compte tenu des modifications importantes qui auront lieu dans le paysage des institutions de pensions légales ces prochains mois, le lecteur a tout intérêt à vérifier sur Internet si les données publiées sont encore pertinentes et d'actualité. Les Services de pensions font en effet de gros efforts pour tenir le public informé dans les meilleurs délais.

## Ministre des Pensions

### Daniel Bacquelaine

- Egmont 1  
Rue des Petits Carmes 15  
1000 Bruxelles
- Tél.: + 32 2 501 38 55
- Fax: + 32 2 501 86 33
- E-mail : [info@bacquelaine.fed.be](mailto:info@bacquelaine.fed.be)

## Ministre des Classes Moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration Sociale

### Willy Borsus

- Avenue de la Toison d'Or 87 boîte 1  
1060 Bruxelles
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-Mail : [info@borsus.fgov.be](mailto:info@borsus.fgov.be)

## Conseil Consultatif Fédéral des Aînés

- Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
*A l'attention de Mr Andy Van Rymentant*  
Bd Jardin botanique 50 bte 115  
1000 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 528 60 74
- E-mail : [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@minsoc.fed.be)
- Site web : [www.conseildesaines.belgium.be](http://www.conseildesaines.belgium.be)

## Service public fédéral sécurité sociale

- Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
Bd Jardin botanique 50 bte 100  
1000 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 528 60 11
- E-mail : [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)
- Site web : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)

## Site portail de la Sécurité Sociale :

- [www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

## Pour demander sa pension en ligne

- [www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)

## Pour consulter sa pension en ligne (travailleurs salariés):

- [www.mypension.be](http://www.mypension.be)

## Nouveau en 2016

Le Conseil des Ministres a approuvé un avant-projet de loi qui met en place le Service Fédéral des Pensions (SFP) à partir du 1er avril 2016. Ce nouvel organisme résulte de la fusion de l'Office national des Pensions (ONP) qui gère les pensions des travailleurs salariés et du Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) qui gère les pensions du secteur public.

Voici les coordonnées telles qu'elles sont connues au 29 février 2016 :

## Office National des Pensions

- Tour du Midi  
1060 Bruxelles
- Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- E-mail : [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)
- Site web : [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le

numéro gratuit 1765 ou consultez le site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be) sous la rubrique Contact.

### **Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants**

- Quai de Willebroeck 35  
1000 Bruxelles
- Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- E-mail : [info@inasti-rsvz.fgov.be](mailto:info@inasti-rsvz.fgov.be)
- Site web : [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be) sous la rubrique Contact.

### **Service des Pensions du Secteur Public**

- Tour du Midi  
1060 Bruxelles
- Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- Tél. paiement à l'étranger : + 32 2 558 61 76
- Fax paiement à l'étranger : + 32 2 588 51 23
- Site web : [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be)
- E-mail : [cc@sdpsp.fgov.be](mailto:cc@sdpsp.fgov.be)
- Paiement: [ccpay@sdpsp.fgov.be](mailto:ccpay@sdpsp.fgov.be)
- Paiement à l'étranger: [cv@sdpsp.fgov.be](mailto:cv@sdpsp.fgov.be)

Pour connaître les permanences et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be) sous la rubrique Contact.

### **Office des Régimes Particuliers de Sécurité Sociale (ORPSS)**

- Rue Joseph II 47  
1000 Bruxelles
- Tél. : +32 2 239 12 11
- Fax : +32 2 239 10 39
- E-mail : [outre-mer@orpss.fgov.be](mailto:outre-mer@orpss.fgov.be)
- Site web: [www.orpss.fgov.be](http://www.orpss.fgov.be)

### **HR RAIL Pensions (ex SNCB)**

- Rue de France 85  
1060 Bruxelles
- Internet: [www.hr-rail.be](http://www.hr-rail.be)

#### **Réglementation pensions de retraite, de survie et d'invalidité**

- Tél. : + 32 2 525 25 38
- Fax : + 32 2 525 40 12
- E-mail : [h-hr341@hr-rail.be](mailto:h-hr341@hr-rail.be)

#### **Calcul de nouvelles pensions**

- Tél. : + 32 2 525 35 27
- Fax : + 32 2 526 35 96
- E-mail : [h-hr342@hr-rail.be](mailto:h-hr342@hr-rail.be)

#### **Paiements**

- Tél. : + 32 2 525 35 07
- Fax : + 32 2 526 35 96
- E-mail : [paiementspensions@hr-rail.be](mailto:paiementspensions@hr-rail.be)

### **Ethias**

(Pensions légales du secteur public – autorités locales)

- Rue des Croisiers, 24  
4000 Liège
- Tél. : + 32 4 220 31 11
- Fax : + 32 4 220 36 58
- E-mail : [clients-collectivites-pub@ethias.be](mailto:clients-collectivites-pub@ethias.be)
- Site web : [www.ethias.be](http://www.ethias.be)

### **Permanences internationales**

L'ONP tient des permanences en France et en Allemagne :

[www.onprvp.fgov.be/FR/about/contact/Pages/Foreign-Contacts.aspx](http://www.onprvp.fgov.be/FR/about/contact/Pages/Foreign-Contacts.aspx)

La Caisse de pensions allemande «Deutsche Rentenversicherung », la Caisse de pension française «CAR-SAT» et la Caisse de pension des Pays-Bas « SVB » tiennent des permanences dans les bureaux de l'ONP :

[www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact\\_postco-des.aspx](http://www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact_postco-des.aspx)

### **Les Services de Médiation belges, affiliés à la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) :**

- [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Table des matières

## Introduction

### PARTIE 1

#### Le Service de médiation pour les Pensions

##### Risque de pauvreté des seniors : Le verre à moitié vide ou à moitié plein ?

##### Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

##### Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

- La vision 2019
- Information et communication
- Relations externes avec les collègues ombudsmans
- Adhésion aux organisations d'ombudsmans
- Collaboration avec les « experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale »
- Collaboration avec les services de plaintes de première ligne des Services de pensions

##### Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions

- Les ressources humaines
- Les moyens financiers
- Les moyens matériels

3	<b>PARTIE 2</b>	
	<b>Analyse des plaintes</b>	25
	<b>Les chiffres de 2015</b>	27
5	■ Les requêtes	27
	■ Les plaintes	28
6	■ Le traitement des plaintes	30
	<b>Analyse des dossiers</b>	31
9	<b>Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)</b>	31
	■ Condition de carrière – Présomption de travail à temps partiel – Droit à pension anticipée	31
9	■ Lutte contre la pauvreté – Examen d'office des droits à la GRAPA à 65 ans non prévu pour les titulaires d'une (petite) pension du secteur public – Lacune législative – Recommandation générale	34
9	■ GRAPA – Droit ouvert depuis fin 2013 aux demandeurs d'asile auxquels est reconnu le statut de protection subsidiaire – Date de prise de cours de la GRAPA corrigée	38
12		
17		
18		
20	<b>Les services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP)</b>	42
20	■ Premiers paiements de la pension – Retenues légales trop élevées sur la pension de ménage – Cotisation AMI, cotisation de solidarité et précompte professionnel calculés comme sur une pension d'isolé – Correction rapide et proactive promise par l'ONP	42
22	■ Paiement des pensions à l'étranger – Certificat de vie digital IBZ – Différence de pratique entre l'ONP et le SdPSP – Pratique admise dorénavant aussi par l'ONP	44
22	■ Montants de pension de 2010 non payés – Collaboration avec le Service de médiation pour le secteur postal – Paiements effectués en juin 2015	47
23	■ Certificat de vie annuel – Suspension temporaire de la pension en cas de non renvoi – Information restreinte – Amélioration attendue des procédures	48
23	■ Retenue AMI induue – Recalcul de la cotisation dans le courant du mois du	

décès du pensionné – Remboursement de la cotisation AMI du mois du décès demandée à la banque – Correction des cas similaires	49	<b>Le Service de paiement du Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)</b>	64
■ Cumul limité en temps et en montants entre une pension de survie et des allocations de (régime de) chômage avec complément d'entreprise – Pension de survie payée à tort – Récupération avec délai de prescription de 3 ans – Erreur administrative en ce qui concerne le paiement de la pension de survie – Application de l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés – La nouvelle décision de récupération prend effet au premier jour du mois qui suit celui de la notification	52	■ Le paiement de la pension à l'étranger par le SdPSP	64
■ Remplacement, aux Pays-Bas, de "l'Allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés" (Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden – KOB) par la prestation de soutien au revenu (Inkomens Ondersteunende Uitkering – IOU) – Conséquences sur le paiement de la pension belge au taux de ménage	55	<b>L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)</b>	71
		■ Assimilation d'une période de maladie dans le calcul d'une pension de travailleur indépendant – Problème résolu via une bonne collaboration entre services (INASTI, Caisse d'assurances sociales, SPF Sécurité sociale) et entre ombudsmans institutionnels (Médiateur fédéral et Médiateur Pensions)	71
<b>Le Service d'attribution du Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)</b>	57	■ L'INASTI omet d'informer la caisse d'assurances sociales de l'annulation de la mise en paiement de la pension – Perte de pension pendant une période de 3 mois – Dédommagement accordé par l'INASTI	72
■ Pension minimum dans le secteur public – Déduction des revenus étrangers du conjoint de la pensionnée – Modalités pratiques	57	■ Réformes des pensions – Difficultés pour adapter les programmes informatiques de l'INASTI nécessaires au calcul des nouvelles pensions prenant cours en 2015 – Décisions définitives en attente pendant plusieurs mois – Plan de secours sous forme de décisions provisoires	75
■ Bonification de diplôme – Adaptation en 2015 de la législation applicable – Période d'études déterminée sur la base d'une présomption – Conséquences désavantageuses pour certains pensionnés	59	■ Diminution du montant allouable de la pension de travailleur indépendant – « Erreur administrative » compensée sous forme de dédommagement – Date de prise de cours de la pension de survie dans le secteur public – Alignement souhaitable de la législation du secteur public sur celle existant dans le secteur privé, lorsque le donnant droit n'est plus fonctionnaire au moment de son décès ?	82
■ Péréquation des pensions des fonctionnaires – Montant limite pour l'octroi du pécule de vacances dans le secteur public non adapté – Perte de pécule de vacances – Moins de pension en base annuelle	60	<b>L'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS), HR RAIL ex-Société Nationale des Chemins de Fer belges (SNCB), Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres</b>	87

<b>Plaintes à caractère général et demandes d'informations</b>	88
	88
Plaintes à caractère général	88
Les besoins d'informations	
Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent	89

### **PARTIE 3 Recommandations et suggestions**

	91
<b>Les Recommandations 2015</b>	93

<b>Les suggestions</b>	94
------------------------	----

Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	94
---	----

Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	94
---	----

Les services d'attribution du Service des Pensions du secteur Public (SdPSP)	95
---	----

Les services de paiement du Service des Pensions du secteur Public (SdPSP)	98
---	----

Les services de l'Institut National des Travailleurs indépendants (INASTI)	99
---	----

Ethias	100
--------	-----

### **PARTIE 4 Annexe**

Adresses utiles	102
-----------------	-----