



**PARTIE 3**

# **Recommandations et suggestions**

---

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.

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

### 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.

Cette année, le Collège des médiateurs n'a pas formulé de recommandation générale.

La liste de toutes nos recommandations de 1999 à 2016, 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.

Dans cette partie, nous reprenons les suggestions qui ont été suivies en 2017.

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 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.**

## Les services d'attribution du SFP Secteur salarié

### SFP Secteur salarié – Attribution 1

Dans le cas d'une indemnité relative à un accident du travail, le SFP n'assimilait, pour le calcul de la pension, que la période qui débutait à la date de la consolidation de l'invalidité.

Toutefois, la date de consolidation n'est rien d'autre que la constatation de la fin de l'incapacité de travail temporaire et de celle du début de l'incapacité de travail permanente, et repose sur la présomption que l'état de santé ne devrait plus évoluer davantage et qu'aucun changement de l'incapacité de travail ne devrait être attendu.

Or, la réglementation relative aux pensions prévoit bien l'assimilation « des périodes au cours desquelles l'intéressé bénéficie d'une indemnité d'incapacité de travail ».

Désormais, le SFP secteur salarié prend en compte, pour le calcul de la pension, toutes les périodes au cours desquelles une indemnité d'incapacité de travail a été obtenue, en ce compris donc la période précédant la consolidation. (RA 2016, p. 34)

### SFP Secteur salarié – Attribution 2

Dans le calcul de la GRAPA, en cas de cession d'un bien immobilier, c'est la valeur de ce bien au moment de la cession qui est prise en compte. Toutefois, cette valeur de vente doit être réduite du montant du emploi. La question s'est posée de savoir ce qu'on entend par le montant de emploi.

Pour le Collège, il ne s'agit sensu stricto pas seulement du prix d'achat du nouveau bien, mais aussi des frais s'y rattachant qu'on est obligé d'engager, comme les droits d'enregistrement et les frais de notaire. Ce point de vue était également adopté, dans un de ses arrêts, par la Cour du travail d'Anvers.

Le SFP a accepté de modifier ses méthodes de travail et d'adapter ses instructions en ce sens que dorénavant le prix d'achat et les frais légaux s'y rattachant seraient pris en compte au titre de emploi. (RA 2016, p. 43)

### SFP Secteur salarié – Attribution 3

Lorsqu'un pensionné est admis dans une maison de retraite d'un CPAS et que ses ressources sont insuffisantes pour couvrir les frais, un i-compte est ouvert sur lequel le pensionné laisse verser sa pension. L'ouverture d'un tel compte implique que l'intéressé ne dispose pas de ressources suffisantes. Par conséquent, le SFP ne demandera plus d'extrait de ce compte dans le cadre de l'enquête sur les ressources de la GRAPA s'il a connaissance du fait que la pension sera versée sur ce i-compte. (RA 2016, p. 47)

## Les services de paiement du SFP Secteur salarié

### SFP Secteur salarié – Paiement 1

Le bénéficiaire d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) doit avoir sa résidence effective en Belgique. En cas de séjour à l'étranger de plus de 29 jours, non justifié par des circonstances exceptionnelles, la garantie de revenus aux personnes âgées n'est pas payable pour chaque mois (depuis le mois dépassant cette durée) durant lequel le bénéficiaire ne réside pas de manière ininterrompue en Belgique.

Le Service fédéral des Pensions (SFP) procède à des contrôles par échantillonnage. Chaque mois, des certificats de résidence sont demandés à une partie des

bénéficiaires dont la GRAPA est payée par virement bancaire. Depuis 2014, via l'arrêté royal du 7 février 2014, le contrôle a été renforcé afin de traquer les fraudes en matière de résidence : le bénéficiaire de GRAPA qui fait l'objet d'un contrôle doit se présenter personnellement à la maison communale de sa résidence principale dans les 21 jours suivant la réception du certificat de résidence.

Ces nouvelles dispositions légales introduites par l'Arrêté royal du 7 février 2014, font également de la résidence en Belgique une condition d'octroi de la GRAPA. Pour les personnes qui séjournent à l'étranger pendant plus de six mois ininterrompus, le droit à la GRAPA s'éteint. Dans ce contexte, le droit à la GRAPA ne peut être réexaminé qu'à la suite d'une nouvelle demande.

Le Collège a toutefois constaté que le Service fédéral des pensions avait couplé le rétablissement du paiement de la GRAPA à la suite d'une nouvelle demande au fait que celle-ci avait été suspendue pour une période de six mois.

Or, la réglementation GRAPA ne mentionne nulle part qu'une nouvelle demande doit être réintroduite en cas de suspension de paiement de six mois, mais seulement qu'une nouvelle demande est nécessaire s'il y a eu un séjour ininterrompu à l'étranger de plus de six mois.

Le séjour continu à l'étranger d'une durée supérieure à six mois est constaté sur la base d'une radiation d'office ou sur la base de faits. Dans ce dernier cas, l'intéressé peut apporter la preuve contraire qu'il a effectivement résidé en Belgique.

A la demande du Collège, le Service fédéral des Pensions a adapté en conséquence sa pratique administrative conformément aux dispositions légales.

## INASTI

### INASTI 1

En 2015, l'INASTI a connu de grands problèmes dans le calcul des pensions suite à la nouvelle législation de pension, mais principalement en raison de la mise en place d'un nouveau programme informatique qui ne répondait pas aux attentes. De ce fait, beaucoup de pensions n'ont pas été payées complètement à temps.

En décembre 2015, l'INASTI avait confirmé au Service Médiation pour les Pensions que, conformément à la Charte de l'assuré social, les intérêts seraient accordés si le montant provisoire était inférieur à 90 % du montant définitif (et sans que le montant des intérêts ne doive atteindre un certain seuil minimum). Toutefois, ces intérêts ne seraient accordés qu'à la demande des intéressés.

Le Collège estimait quant à lui que dans un tel cas, lorsque plusieurs milliers de dossiers n'ont pas pu être traités à temps en raison de difficultés d'adaptation des programmes informatiques, il convenait d'envisager un octroi d'office des éventuels intérêts.

Par ailleurs, le communiqué de presse du 13 août 2015 dans lequel l'INASTI annonçait l'octroi des intérêts ne mentionnait pas la nécessité d'introduire une demande à cet effet.

En août 2017, l'INASTI a confirmé au Collège que des intérêts seraient accordés d'office pour tous les dossiers dont la date de prise de cours se situait entre le 1er janvier 2015 et le 30 juin 2016, et dont la décision provisoire ou définitive avait été notifiée trop tard. Les 3.239 personnes concernées ont reçu une lettre les informant de l'octroi de ces intérêts. Toute cette opération s'est achevée en décembre 2017. (RA 2015, p. 79)

## Ethias

Depuis le 1er avril 2017, un fonctionnaire dont la pension est gérée par le SFP Secteur public peut demander au Conseil pour le paiement des prestations de renoncer, dans certaines circonstances, au recouvrement des paiements indus.

Pour un fonctionnaire dont la pension est à charge d'Ethias, la législation ne prévoit pas cette possibilité. Le Collège a demandé à Ethias d'examiner si une procédure pouvait être prévue pour permettre aux retraités de demander la renonciation au recouvrement des pensions indûment versées.

Bien que la législation n'ait pas prévu cette possibilité, la procédure actuellement suivie permet de tenir suffisamment compte de la situation sociale et financière concrète des intéressés.

Le recouvrement n'a lieu que dans la mesure où cela est possible en vertu de la Charte et conformément aux procédures prévues par celle-ci. Il existe en outre un « montant exonéré » en dessous duquel il n'y a pas de recouvrement. C'est le cas lorsque le montant indûment payé est inférieur à 75 EUR (à indexer).

En outre, les pensionnés concernés se voient toujours offrir la possibilité de formuler une proposition en vue d'étaler les remboursements. Le pensionné peut de la sorte lui-même proposer les modalités du remboursement compte tenu de sa situation personnelle. Cette proposition sera suivie dans la majorité des cas.

Pour donner suite à la suggestion du Médiateur, Ethias a ajouté un alinéa dans l'annexe à la lettre adressée aux personnes concernées en cas de recouvrement d'un paiement indu. Cet alinéa prévoit désormais explicitement la possibilité pour l'intéressé de prendre contact avec le gestionnaire du dossier si, en raison de sa situation sociale ou financière, il n'est pas en mesure de rembourser le montant indûment perçu. Le gestionnaire du dossier soumettra, s'il y a lieu, ces circonstances et la proposition de renoncer au recouvrement au souscripteur (ex-employeur). En effet, c'est à l'ancien employeur qu'il revient de prendre cette décision puisqu'il supporte le fardeau financier final si le montant versé indûment n'est pas recouvré.

## Transversal

Dans le Rapport annuel 2008, p. 155, l'attention a été attirée sur la différence de traitement, inscrite dans la loi, pour les années sous contrat d'apprentissage. Selon que l'apprenti s'engage ensuite dans une activité indépendante ou travaille en tant que salarié, il peut ou non se voir attribuer l'assimilation de la période d'apprentissage.

Si la période couverte par un contrat d'apprentissage est suivie d'un emploi salarié, il n'y a pas d'assimilation à une activité salariée. Il n'est pas non plus possible d'assimiler la durée du contrat d'apprentissage à une période d'activité professionnelle moyennant paiement des cotisations de régularisation.

Si, par contre, une période de contrat d'apprentissage est suivie d'une activité professionnelle en qualité de travailleur indépendant, il y a lieu de constater que, conformément à la législation en vigueur, un contrat d'apprentissage peut être assimilé, à condition, d'une part, d'introduire une demande d'assimilation de cette période à une activité professionnelle en payant les cotisations requises à cet effet et, d'autre part, de démarrer une activité de travailleur indépendant dans les 180 jours suivant la fin du contrat d'apprentissage. La période du contrat d'apprentissage antérieure au 1er janvier de l'année du vingtième anniversaire de la personne concernée ne peut être assimilée.

Peu importe qu'il s'agisse d'un contrat d'apprentissage dans le cadre de la formation continue des classes moyennes ou d'un contrat d'apprentissage industriel. Il ne doit pas non plus y avoir de lien direct entre le contrat d'apprentissage et l'activité professionnelle exercée par la suite. La seule exigence est que le contrat soit un contrat d'apprentissage reconnu et contrôlé par le Gouvernement.

La loi du 2 octobre 2017 sur l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul des pensions harmonise également les différents régimes de pension sur le plan des contrats d'apprentissage.

Pour les pensions de retraite prenant effet au plus tôt le 1er décembre 2018, il est possible de régulariser les périodes d'apprentissage couvertes par un contrat qui ne sont pas prises en compte pour le calcul d'une pension dans l'un des régimes de sécurité sociale belge ou étranger. Chaque année, sauf preuve contraire, est réputée commencer le 1er septembre d'une année et se terminer le 31 août de l'année suivante.

Cette régularisation est possible à partir de l'année du 18<sup>ème</sup> anniversaire au plus tôt et est limitée à 1 an maximum.

Dans le régime des travailleurs indépendants, en vertu des mesures transitoires, il sera encore possible, jusqu'au 30 novembre 2020, de faire usage de la possibilité de régularisation telle qu'elle existait dans l'ancienne réglementation. Par conséquent, le travailleur indépendant peut introduire une demande pendant la période transitoire de régularisation des périodes du contrat d'apprentissage à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année du 20<sup>ème</sup> anniversaire, à condition qu'il ait commencé une activité de travailleur indépendant dans les 180 jours suivant la fin de la période d'apprentissage. (RA 2008, p. 155)

## Mypension

### Accès plus étendu

« Mypension » offre la possibilité d'une information « sur mesure » adaptée à la situation particulière du pensionné. Déjà dans ses Rapports annuels 2012 et 2013, le Médiateur pour les Pensions a loué les initiatives prises par l'ONP (RA 2013, p. 66).

Un certain nombre de (futurs) retraités se sont plaints auprès du Médiateur pour les Pensions du fait que « Mypension » n'était disponible que sur PC, mais pas sur ordinateur portable, tablette ni smartphone.

Cet accès est dorénavant également possible via ces outils.

### Calcul brut à net

Depuis des années, le Collège réceptionne des requêtes de futurs pensionnés qui souhaitent obtenir, en plus de l'estimation du montant brut de la pension, le montant en net correspondant.

En 2008, le Collège avait déjà constaté qu'il n'y avait pas d'outil gratuit disponible sur les sites Web des services de pension qui permettait de simuler avec précision le montant net correspondant au montant brut de la pension ou des pensions. Il s'agit-là d'une attente légitime du citoyen qui souhaite connaître le montant net exact de la pension qui lui sera versée.

A l'époque seul Ethias fournissait cette information au futur pensionné qui ne tenait bien évidemment compte que des seuls avantages déjà connus auprès d'Ethias.

Toutefois, compte tenu de l'évolution technique de ce début de XXI<sup>ème</sup> siècle, le Collège, a émis la suggestion de tout mettre en œuvre afin de rendre disponible un tel simulateur au bénéfice de tous les (futurs) pensionnés, ou de lever les obstacles qui empêcheraient sa réalisation.

Aujourd'hui le Collège constate que, depuis la mise à disposition en novembre 2017 des estimations en ligne du montant des pensions gérées par le SFP et l'INASTI, les intéressés peuvent obtenir un montant net de pension en ligne. Le calcul de ce montant net tient compte des pensions légales gérées par le SFP et l'INASTI (et dont les données sont disponibles sur Mypension).

Un couplage et une intégration automatique des

données informatisées relatives aux avantages extralégaux (rentes et capitaux) relevant du deuxième pilier de pension rend praticable une estimation plus réaliste et plus précise du montant total de pension brut et net (RA 2008, p. 174).

### **Périodes de ce que l'on appelle la « charge d'enfants »**

Dans le régime des travailleurs salariés, il est possible, pour ce qui concerne la condition de carrière, de compléter la carrière professionnelle de 36 mois maximum pendant lesquels l'intéressé n'a pas exercé d'activité salariée (et qui ne peuvent être assimilés pour une autre raison par exemple le bénéfice d'allocations de chômage ou autres) et pendant lesquels l'intéressé a perçu des allocations familiales pour un enfant de moins de 6 ans. Cette période de 36 mois ne peut être ajoutée à la carrière professionnelle que si l'employé justifie, dans les 5 ans suivant le début de l'interruption, d'un emploi habituel et principal en tant que salarié pendant au moins 1 an (104 ETP).

Cette période de 36 mois n'apparaît pas dans le relevé des carrières. Les personnes qui ont connu une telle interruption ont donc un trou dans leur carrière pour cette période qui peut aller jusqu'à 36 mois. Par conséquent, la date P de ces personnes ne correspond pas à la date effective à laquelle elles peuvent obtenir leur pension au plus tôt.

Il existe désormais un outil sur Mypension qui permet aux intéressés, en cas d'interruption de carrière pendant une certaine période, d'indiquer toute charge d'enfant pendant cette période. Le SFP vérifie ensuite si la carrière peut être complétée par la période « charge d'enfants » et recalcule la date P si nécessaire.





PARTIE 4

# Annexe



Adresses utiles

# Adresses utiles

## Avertissement

il est toujours utile de 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 via ces canaux.

## Ministre des Pensions

### Daniel Bacquelaine

- Egmont 1  
Rue des Petits Carmes 15  
1000 Bruxelles
- Tél.: + 32 2 501 38 55
- E-mail: [info@bacquelaine.fed.be](mailto:info@bacquelaine.fed.be)
- [www.bacquelaine.belgium.be/fr](http://www.bacquelaine.belgium.be/fr)

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

### Denis Ducarme

- Avenue de la Toison d'Or 87 boîte 1  
1060 Bruxelles
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-mail: [info@ducarme.fgov.be](mailto:info@ducarme.fgov.be)
- [www.ducarme.belgium.be](http://www.ducarme.belgium.be)

## Conseil Consultatif Fédéral des Aînés

- Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
A l'attention de Mme Ylber Zejnnullahu (FR)  
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.conseiladesaines.belgium.be](http://www.conseiladesaines.belgium.be)

## Pour demander sa pension en ligne

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

## Pour accéder à son dossier de pension

- [www.mypension.be](http://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 travailleurs salariés et les travailleurs indépendants peuvent consulter les informations relatives au paiement de la pension ainsi que le courrier du SFP.

## Service fédéral des Pensions (SFP)

L'Office national des Pensions (ONP - pensions des travailleurs salariés), le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP - pensions du secteur public) ont fusionné au 1er avril 2016 pour devenir le Service fédéral des Pensions (SFP). Depuis le 1er janvier 2017, le SFP gère les pensions de HR-Rail.

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

Formulaire de contact : [www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact\\_mail.aspx](http://www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact_mail.aspx) ou via le site protégé Mypension

Attention, à ce jour, uniquement pour les Pensionnés du secteur public

- Fax : +32 2 791 53 00
- E-mail : [cc@servicepensions.fgov.be](mailto:cc@servicepensions.fgov.be)
- Paiement: [ccpay@servicepensions.fgov.be](mailto:ccpay@servicepensions.fgov.be)

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](http://www.sfpd.fgov.be) sous la rubrique « contact ».

### **Permanences internationales du SFP**

Le SFP tient des permanences en France et en Allemagne, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails.

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, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails.

### **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 dans les communes bureaux régionaux et Pointpensions 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 »

### **Les compétences de la sécurité sociale d'outre-mer en matière de pensions ont été transférées au 1er janvier 2017 à l'ONSS**

- ONSS  
Place Victor Horta 11  
1060 Bruxelles

Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h Rue Joseph II n°47 à 1000 Bruxelles

- Téléphone : +32 2 509 59 59
- E-mail : [contact@onss.fgov.be](mailto:contact@onss.fgov.be)
- Site web : [www.international.socialsecurity.be/social\\_security\\_overseas/fr/home.html](http://www.international.socialsecurity.be/social_security_overseas/fr/home.html)

### **HR-Rail service pensions (ex-SNCB)**

HR-Rail effectue encore uniquement les paiements (en tant que mandataire du SFP) des pensions du personnel des Chemins de fer belges.

Le calcul des pensions se fait désormais par le SFP – Secteur public.

- Rue de France, 85  
1060 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 525 94 40
- Site web : [www.hr-rail.be/home-fr.html#hrrail](http://www.hr-rail.be/home-fr.html#hrrail)
- E-Mail : [h-hr343@hr-rail.be](mailto:h-hr343@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)

### **Pour tout autre Ombudsman institutionnel**

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

# Table des matières

<b>Introduction</b>	3	<b>SFP – Secteur salariés – Attribution</b>	29
<b>PARTIE 1</b>		■ Cumul entre indemnité de préavis et pension – Modification de la réglementation depuis 2015 – Récupération – Application pratique souple par le SFP – Calcul le plus avantageux	29
<b>Le Service de médiation pour les Pensions</b>	5	■ Droit au complément de frontalier non examiné d’office à 65 ans – Faute administrative d’une Institution publique de sécurité sociale (IPSS) non compétente assumée par l’IPSS compétente – Dossier corrigé avec effet rétroactif – Octroi d’intérêts	32
<b>La « multi-fonction » d’Ombudsman : Bien plus que du traitement de plaintes</b>	6	■ Non-paiement de la pension au taux de ménage en cas de refus de pension anticipée à un conjoint qui n’est pas encore en mesure de prendre sa pension - Renforcement des contrôles pour éviter d’autres « oublis » éventuels	34
<b>Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition</b>	11	<b>SFP Secteur public – Attribution</b>	35
<b>Les activités du Service de médiation pour les Pensions</b>	11	■ Mesures transitoires relatives à la date de pension la plus rapprochée possible – Absence de base légale pour exclure les pensions différées – Le SFP Secteur public revoit sa pratique	35
■ La vision 2019	11	■ Octroi des intérêts de retard dans le cadre de la Charte de l’assuré social – Application de la législation par le SFP depuis la fusion d’avril 2016 – Les délais légaux ne sont plus suspendus en cas d’indisponibilité des données historiques de carrière dans le secteur public	38
■ Information et communication	13	■ Pensions du personnel enseignant – Autre Mission Temporaire (AMT = Tijdelijk Andere Opdracht - TAO) – Rémunération prise en compte pour la détermination de la pension – Application de la législation par le SFP Secteur public – Modification dans l’application de la législation – Modification législative nécessaire ?	41
■ Relations externes avec les collègues Ombudsmans	17	■ Pas de droits à pension en tant que fonctionnaire pour une période de préavis – Solution via un transfert de cotisations vers le régime des travailleurs salariés	46
■ Adhésion aux organisations d’Ombudsmans	18		
■ Collaboration avec les services de plaintes de première ligne des Services de pensions	18		
<b>Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions</b>	20		
■ Les ressources humaines	20		
■ Les moyens financiers	21		
■ Les moyens matériels	21		
<b>PARTIE 2</b>			
<b>Analyse des dossiers</b>	23		
<b>Les chiffres de 2017</b>	25		
■ Les requêtes	25		
■ Les plaintes	26		
■ Le traitement des plaintes	28		
<b>Analyse des plaintes</b>	29		
<b>Le Service fédéral des Pensions (SFP)</b>	29		

<b>SFP Secteur salariés – Paiement</b>	48	<b>L'Office national de la Sécurité sociale</b>	75
■ Augmentation de la pension minimum en décembre 2016, sous forme de prime unique, et augmentation mensuelle à partir de janvier 2017, intégrée à la pension – Communication inefficace – Inquiétudes générées auprès de certains pensionnés – Solution : une communication améliorée	53	<b>ONSS</b>	
■ Divorce – Problématique fiscale – Défaut d'adaptation automatique de la situation familiale	59	Traitement des dossiers sérieusement perturbé depuis début 2017 – Actions mises en place par la direction de l'ONSS pour résorber les retards et restaurer la confiance avec les affiliés	75 79
■ GRAPA et séjour temporaire à l'étranger – Circonstances exceptionnelles justifiant le prolongement involontaire d'un séjour prévu initialement pour moins de 30 jours – Jurisprudence : invocation de la notion de « force majeure »	61	<b>ETHIAS</b>	79
■ Epoux séparés de corps et de biens – Droit à la pension au taux de ménage après « réconciliation » des conjoints – Octroi du taux de ménage rendu plus facile depuis 2017 suite à de nouvelles instructions du SPF Intérieur aux communes	63	■ Modification du montant net de la pension – Information active insuffisante – Adaptation	79
■ Retard dans le paiement – Faute imputable au service de pension – Paiement des intérêts conformément à l'article 20 de la Charte de l'assuré social ou paiement de dommages et intérêts	67	<b>HR RAIL</b>	
	67	■ Divorce – Problématique fiscale – Défaut d'adaptation automatique de la situation familiale	79
		<b>Analyse transversale</b>	79
		■ Accessibilité téléphonique du numéro spécial pension 1765 depuis l'étranger.	79
		■ Accessibilité téléphonique de la ligne 1765 de pension depuis la Belgique (appels visant le SFP)	81
		■ Le régime de pension pour le conjoint survivant (généralement l'épouse) en cas d'absence du bénéficiaire de la pension	86
		<b>Plaintes à caractère général et demandes d'informations</b>	106
<b>SFP Secteur public – Paiements</b>		■ Plaintes à caractère général	106
<b>L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)</b>	67	■ Les besoins d'informations	106
■ Non-paiement de la pension au taux de ménage en cas de refus de pension anticipée à un conjoint qui n'est pas encore en mesure de prendre sa pension – Renforcement des contrôles pour éviter d'autres « oublis » éventuels	68	■ Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent	107
■ Droit au complément de frontalier non examiné d'office à 65 ans – Faute administrative d'une Institution publique de sécurité sociale (IPSS) non compétente assumée par l'IPSS compétente – Dossier corrigé avec effet rétroactif – Octroi d'intérêts	69		

**PARTIE 3**  
**Recommandations  
et suggestions** 109

**Les suggestions** 111

- Les services d'attribution du SFP  
Secteur salarié 111
- Les services de paiement du SFP  
Secteur salarié 111
- INASTI 112
- Ethias 113
- Transversal 113
- Mypension 114

**PARTIE 4**  
**Annexe** 117

Adresses utiles 118