



CHAPITRE 2

Participation citoyenne

Participation citoyenne

Le Médiateur appelle le citoyen, si les services de pension lui demandent la vérification de données, demandent des données ou demandent que des changements soient signalés, à le faire avec diligence.

Il rappelle au citoyen que les services de pension font d'énormes efforts pour alimenter les bases de données avec les données qui seraient déjà disponibles (dans le réseau de la sécurité sociale notamment) et dont ils ont besoin. De même, ils font d'énormes efforts pour échanger des données entre les différents services fédéraux.

Toutefois, il n'est pas toujours possible d'obtenir de cette manière toutes les informations nécessaires pour calculer et payer correctement les pensions. Le (futur) pensionné reste au final la seule source d'information auprès de laquelle on peut obtenir des informations complètes et correctes.

Par ailleurs, le Médiateur demande aux services des pensions de continuer à investir dans les personnes et les ressources nécessaires pour répondre aux questions selon une approche multicanaux. Promouvoir et encourager l'utilisation des outils numériques est une bonne approche compte tenu des avantages qu'offrent ces canaux, notamment en termes de sécurité, et d'un point de vue budgétaire.

Toutefois, la facilité d'accès par téléphone et le contact direct dans les bureaux régionaux et les points de pension dans tout le pays (ainsi que la publicité nécessaire qui devrait en être faite) restent essentiels, certainement en raison du public cible des services de pension.

En outre, le Médiateur pour les Pensions demande au SFP d'investir encore plus dans l'assistance aux (futurs) pensionnés s'ils doivent encore faire eux-mêmes des démarches (comme demander des informations à d'autres services) et de mieux informer le citoyen sur le suivi donné à leur question ou à leur plainte.

L'Etat belge est passé de l'État-providence traditionnel, un système social dans lequel le gouvernement est le principal responsable du bien-être de ses citoyens, à une société participative, une société dans laquelle les citoyens doivent s'occuper eux-mêmes d'un plus grand nombre de questions. Les coûts élevés de l'État-providence traditionnel ont contribué à cette évolution.

Cette participation des citoyens présente de nombreux aspects positifs : la capacité de décision politique est accrue (en effet, lorsque les citoyens sont autorisés à co-décider, les chances de résistance sont plus faibles), la cohésion de la société en est renforcée, l'autonomie du citoyen en est accrue et, souvent, la qualité du gouvernement s'en trouve améliorée (davantage de signaux sont réceptionnés sur la façon dont le citoyen vit les choses, et auxquels il est alors possible de réagir).

Pour de nombreux citoyens, cette transition ne pose pas de problème. Les personnes ayant fait des études supérieures, en particulier, réussissent souvent à gérer et mettre de l'ordre dans leurs affaires. Ils sont souvent plus autonomes, comprennent mieux les procédures à suivre dans le contexte de processus de participation et sont souvent plus doués pour la mise en réseau, ce qui leur permet de se rabattre plus facilement sur leur réseau s'ils n'arrivent pas à une solution par eux-mêmes.

Cependant, les personnes peu instruites et les personnes âgées ont souvent plus de difficultés à le faire. C'est également le cas dans le domaine des pensions.

Mypension donne aux citoyens la possibilité de vérifier les détails de leur carrière. C'est un bon exemple de la transparence utilisée par les services de pension. Il est en effet préférable de signaler les anomalies des années avant la mise à la pension et non à la veille de celle-ci, afin d'avoir le temps de rechercher les données de carrière manquantes. Cela permet d'éviter qu'au jour de la pension, son montant exact ne puisse être déterminé immédiatement ou, dans le pire des cas, qu'on ne puisse même pas déterminer si quelqu'un peut ou non prendre une pension anticipée.

L'implication du citoyen est essentielle à cet effet. Mais la réalisation de cette implication n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît.

Une enquête néerlandaise menée par Aegon et GfK a montré que 29 % de la population préfèrent aller chez le dentiste et 64 % préfèrent passer l'aspirateur ou repasser leurs chemises plutôt que de se préoccuper de leur situation financière en matière de pension. Aux Etats-Unis, la TIAA, un important fournisseur de services financiers américain, a constaté qu'en moyenne, les gens passent plus de temps à acheter une télévision à écran plat ou une tablette qu'à se préoccuper de leur pension. Et ce, malgré le fait que les gens sont convaincus de l'importance de la pension.

Le SFP prend donc un certain nombre d'initiatives pour encourager les citoyens à vérifier les détails de leur carrière dans Mypension.

Le lancement de Mypension ainsi que toute l'évolution ultérieure de cet outil ont reçu l'attention médiatique nécessaire.

Des techniques de persuasion plus subtiles ont également été utilisées. Par exemple, pendant l'émission de la série populaire « Famille » (Famille) sur la chaîne commerciale flamande VTM, un des personnages a consulté Mypension. Cela encourage les citoyens à penser aussi à leur pension et à suivre cet exemple.

Les chiffres du SFP montrent que 23 % des Belges de plus de 18 ans ont déjà visité Mypension.be. Cela signifie que Mypension.be dépasse la barre des 2 millions de visiteurs uniques depuis janvier 2016.

Plus de 17.000 futurs pensionnés ont non seulement consulté leurs données de carrière, mais ont également fait des commentaires sur l'absence ou l'inexactitude des données de carrière telles qu'elles sont enregistrées dans Mypension.

Cela n'empêche pas d'attirer l'attention sur un certain nombre de points - sans acter qu'il s'agit actuellement de domaines problématiques - afin de ne pas décourager les citoyens de participer ou de continuer à s'engager dans le processus de participation.

1. Délai de réponse trop long du SFP aux questions et commentaires que le citoyen a formulés : mettre en œuvre un système de suivi (track and trace)

La première constatation du Médiateur pour les Pensions, qui peut décourager les citoyens de continuer à s'engager dans le processus de participation - et qui pose également question - est que lorsque les citoyens participent au processus (par exemple en soulevant des anomalies de carrière), ils doivent parfois attendre longtemps avant que le SFP ne réponde aux questions et commentaires formulés par les citoyens.

Il est compréhensible que les 17.000 messages concernant, par exemple, des données de carrière manquantes ou des anomalies de carrière ne puissent pas tous être résolus en un rien de temps, ou que toutes les demandes de régularisation d'une période d'études soient traitées en quelques mois.

En effet, les services de pension dépendent souvent d'informations provenant de tiers (par exemple, le Ministère de la Défense pour le service militaire ou les employeurs publics, tels que les services publics fédéraux, la Communauté flamande ou wallonne, pour les données relatives à la carrière). Tant que ces tiers ne fournissent pas les informations demandées au SFP, celui-ci ne peut pas compléter les données de carrière dans Mypension, ni calculer une pension ou estimer l'augmentation du montant de la pension suite à une régularisation de la période d'études.

Dans de tels cas, cependant, il y a souvent un manque de suivi approprié de l'état des choses. A différentes reprises, on a constaté un délai d'attente d'un an avant de recevoir une réaction de la part du SFP. Cela décourage le processus de participation.

Il ressort de « Make My Administration » (une enquête réalisée sous supervision scientifique pour le compte du Médiateur fédéral auprès d'un échantillon représentatif de la population, suivie d'un panel représentatif de citoyens sur ce à quoi ressemblera le gouvernement fédéral de demain) que les citoyens ont souvent le sentiment que leurs questions ou leurs plaintes ne sont pas suivies ou le sont tardivement.

La suggestion a été faite de la mise en place d'un système de suivi (track and trace) qui indiquerait où le message circule dans l'administration et dans quel délai le citoyen pourrait s'attendre à une réponse. Le Médiateur pour les Pensions soutient cette proposition et s'y associe.

Plainte 1 (Dossier 33208)

Peu de temps après avoir régularisé sa période d'études via Mypension, Madame Van De Wal a été informée du fait que la date de sa pension la plus proche possible serait fixée deux ans plus tard que la date initialement prévue dans Mypension (1^{er} janvier 2026 au lieu du 1^{er} mai 2024). Elle pensait donc que le changement de la date de sa pension la plus proche possible était lié à la régularisation de la période d'études.

Elle contacte le SFP par téléphone. Celui-ci lui confirme qu'il y a un problème avec son dossier et lui demande de soumettre sa plainte par écrit. Soit dit en passant, le Médiateur aurait jugé plus convivial que l'agent se chargeât lui-même d'enregistrer le problème et de le transmettre au back office pour traitement.

Madame Van De Wal s'est donc assise à son PC et a envoyé un e-mail le 25 avril 2019. Hormis un accusé de réception automatique, elle n'a reçu aucune autre information. Le 13 mai 2019, elle a rappelé sa plainte. Là encore, un accusé de réception automatique, mais aucune réponse quant au traitement ou non de la plainte.

L'intéressée explique dans sa plainte comment elle ressent l'absence de réaction : « Dans le contexte de la planification de la pension, il est mentalement important d'obtenir les bonnes informations. Mon intention est de travailler à mi-temps. Que je doive compenser la perte que je vais subir en travaillant à mi-temps jusqu'en 2024 ou 2026 fait une grande différence pour moi. Je comprends parfaitement que la correction du problème par logiciel prenne un certain temps, mais on pourrait quand même m'informer par e-mail et me confirmer quelle est la date de départ à la pension la plus proche possible ».

Un système de « track and trace », tel que mentionné plus haut, aurait pu apporter un certain soulagement dans ce domaine.

Le Médiateur a également dû insister auprès du SFP à plusieurs reprises avant qu'il n'examine ce dossier. Le Médiateur a lui-même informé l'intéressée afin qu'elle ait au moins l'assurance que son dossier faisait bien l'objet d'un suivi.

Finalement, le SFP a entamé une enquête approfondie à la demande du Médiateur pour les Pensions. Il est rapidement apparu que le changement de la date de départ à la pension la plus proche possible n'était pas en soi directement lié au fait que l'intéressée avait choisi de régulariser sa période d'études par le versement de cotisations. En effet, la régularisation d'une période d'études n'affecte pas la date de départ à la pension la plus proche possible.

En réalité, le changement de la date de départ à la pension la plus proche possible était le résultat d'une déclaration incorrecte par son employeur, la Communauté flamande, de son diplôme dans le fichier électronique de carrière Capelo. L'employeur avait inscrit son diplôme de « Licenciée en sciences » avec une durée d'études de 5 ans au lieu de 4 ans.

Ce fait n'a été découvert par le SFP qu'après la clôture de son dossier de régularisation. En conséquence, la date de départ à la retraite la plus proche possible a été ajustée et fixée au 1^{er} janvier 2025. Selon la règle générale de la législation actuelle en matière de pension, Madame Van De Wal devait prendre sa pension à l'âge de 65 ans. Toutefois, lors de l'introduction de la législation actuelle (Gouvernement Michel I), le législateur a prévu des mesures transitoires.

Or, l'intéressée pouvait bénéficier de l'une de ces mesures transitoires, disposant que la date de sa pension la plus proche possible, fixée sur la base de la législation précédente (Gouvernement Di Rupo), pourrait être postposée de 3 ans maximum, à condition qu'elle travaille également 3 ans de plus. Comme elle aurait pu obtenir sa pension au 1^{er} janvier 2022 sous la législation précédente, elle peut maintenant obtenir sa pension au plus tôt à partir du 1^{er} janvier 2025 (64 ans).

Après cette enquête, une collaboratrice du SFP a appelé spontanément Madame Van De Wal. Au cours de cet entretien téléphonique, l'intéressée a été informée de manière très complète de la raison du changement de la date de départ à la pension la plus proche possible, en l'occurrence la durée incorrecte du diplôme encodée par son employeur.

En même temps, ont été expliquées à l'intéressée toutes les conséquences de la durée incorrecte du diplôme, en particulier la durée réduite de la bonification pour diplôme et l'influence de celle-ci sur la régularisation de la période d'études déjà effectuée.

Les différents scénarios, allant du remboursement d'une partie des cotisations de régularisation indûment versées (à la suite d'une déclaration incorrecte de diplôme par l'employeur qui n'a pas été immédiatement découverte par le SFP ; un scénario signalé par le Médiateur lors de sa médiation), à la possibilité de régulariser également sa licence spéciale en informatique appliquée et en mathématiques commerciales.

Le SFP l'a également informée de l'influence d'une régularisation supplémentaire de la période d'études sur le montant de sa pension. Selon le Médiateur, c'est la manière idéale de traiter une plainte.

Plainte 2 (Dossier 33653)

M. Luyckx a déposé une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions le 26 septembre 2019. Sa plainte était la suivante : « J'ai demandé à plusieurs reprises quelle serait ma date de départ à la pension la plus proche possible et quel serait le montant de ma pension. Ma première question date du 13 avril 2017. Mon dernier message est du 31 janvier 2019. Comme je pense pouvoir déjà prendre ma pension l'année prochaine, j'aimerais connaître la date de mon départ en pension et aussi savoir quand je devrais

officiellement demander ma pension. Le montant de ma pension n'est toujours pas connu (...). J'ai posé ces questions via Mypension.be mais je n'ai toujours pas reçu de réponse ».

Le Médiateur note que l'intéressé, qui se trouve à la veille de sa pension, a demandé à plusieurs reprises de recevoir sa date de pension la plus proche possible et une estimation du montant de sa future pension. À chaque fois, l'intéressé a reçu une réponse correcte de la part du SFP.

Par exemple, le SFP a répondu la première fois à l'intéressé qu'il devait compléter le nom de son employeur actuel, son grade et son adresse, ainsi que le fait qu'il devait indiquer, pour les services fournis dans l'enseignement, le nom de l'école et le type d'enseignement.

Toutefois, malgré que l'intéressé réponde à cette question en mode participatif, il n'est finalement informé de l'état de son dossier qu'au moment où il contacte à nouveau lui-même le SFP ! La dernière fois, il a reçu la réponse selon laquelle sa question avait été transmise au service des estimations, après quoi il n'a plus rien entendu non plus. En ce qui concerne le suivi, comme on le constate dans ce dossier, il y a encore un bonne marge d'amélioration.

Suite à la plainte déposée, le Médiateur a demandé le 30 septembre 2019 au SFP secteur public pourquoi l'intéressé n'avait pas reçu l'estimation du montant de sa pension et ni la date de départ à la pension la plus proche possible. Le lendemain, grâce à l'intervention du Médiateur, l'intéressé a reçu la réponse libératrice à ses questions : il pouvait prendre sa pension le 1^{er} octobre 2020 au plus tôt. Il a également reçu une estimation de son montant futur de pension. Cette information a été communiquée à l'intéressé par le biais de Mypension.

Plainte 3 (Dossier 33534)

Madame Lehey a constaté dans Mypension, lorsqu'elle a atteint l'âge de 60 ans, que ses prestations scolaires en tant qu'enseignante nommée manquaient à sa carrière de pension. Elle en fait état au début de 2019, car elle veut planifier sa fin de carrière.

Le SFP l'informe le 21 janvier 2019 du fait que sa question a bien été enregistrée. Le SFP est aussi d'avis qu'un agent du secteur public peut également s'attendre à ce que le SFP soit en mesure de communiquer ses droits à pension à tout moment. Le SFP a même admis qu'il s'agit-là d'une attente légitime d'un travailleur au XXI^e siècle.

Toutefois, le SFP indique aussi qu'il doit disposer de toutes les informations nécessaires sur sa carrière et son salaire. Ce n'est pas encore le cas en l'occurrence. Le dernier employeur du secteur public, le Ministère flamand de l'enseignement, a été invité à rechercher les données de carrière manquantes et à les transférer au SFP via les « données historiques Capelo »²³. Dès que l'employeur a introduit les services manquants, le SFP s'engage à compléter le relevé de carrière dans Mypension.

Dans le même temps, un avertissement est immédiatement donné au pensionné du fait que cette procédure peut prendre plusieurs mois. Cette communication est un exemple de ce que le Médiateur pour les Pensions considère comme une bonne communication.

L'intéressée a elle-même contacté le Ministère flamand de l'enseignement en avril 2019. Là, on lui a promis de tout mettre en ordre, même si on lui a dit qu'ils étaient « extrêmement occupés et qu'ils devaient tenir compte des priorités imposées par le patron ».

Entretemps, les mois passaient, de sorte que l'intéressée avait déjà atteint l'âge de 60 ans et que, par

²³ Capelo signifie « Carrière Publique Electronique - Elektronische Loopbaan Overheid » et est une initiative du Service Fédéral pour les Pensions (SFP). Capelo est la base de données qui rend possible la récolte et la gestion des données de carrière électroniques du personnel du secteur public, y compris le personnel contractuel. Les données de carrière comprennent: les prestations, les absences, les salaires et les suppléments de traitement. Les données qui sont stockées dans cette base de données forment le socle du dossier de pension électronique qui est actualisé pendant toute la carrière.

conséquent, la date de départ à la pension la plus proche possible n'était peut-être plus très éloignée.

Malgré le fait que Madame Lehey ait répondu à toutes les questions qui lui incombent, aucune réponse définitive ne lui a été donnée. En conséquence, elle s'est adressée au Médiateur pour les Pensions le 19 août 2019.

Il a été immédiatement clair pour le Médiateur que le SFP n'était pas responsable du blocage du dossier. De plus, le SFP avait correctement orienté l'intéressée vers le service compétent. Il a donc fait appel à son collègue le Médiateur flamand, qui est compétent à l'égard du Ministère flamand de l'enseignement.

Le Médiateur flamand a découvert que le Ministère flamand de l'enseignement avait introduit la carrière de l'intéressé dans Capelo, mais avait oublié de valider le dossier. Cet oubli a été immédiatement corrigé.

Après validation des données de carrière par l'employeur, les données ont été téléchargées par le SFP et affichées dans Mypension afin que Madame Lehey puisse y consulter la date de départ à la pension la plus proche possible et une estimation du montant futur de la pension.

Plainte 4 (Dossier 33716)

M. Vergaar a demandé en avril 2018 la régularisation de sa période d'études en tant que fonctionnaire. Malgré son insistance, il n'a reçu sa proposition de régularisation qu'en février 2019. Le futur pensionné a laissé tomber à ce moment-là. Il a cessé de consulter Mypension.

En conséquence, il n'a pas répondu à temps. Il a ensuite changé d'avis. Comme le futur pensionné n'a pas payé dans les six mois suivant la notification de la proposition de paiement pour régulariser la période d'études, il doit présenter une nouvelle demande de régularisation de sa période d'études.

À ce moment-là, le coût de la même régularisation s'avérait plus élevé (ajustement de l'index). En compensation de son propre retard de réaction, le SFP a également fermé les yeux sur la réaction tardive du citoyen : il n'a pas eu à présenter une nouvelle demande de régularisation, ce qui signifie qu'il n'a pas eu à payer la différence d'index entre la première proposition de paiement et la deuxième proposition de paiement qui aurait normalement dû être notifiée.

Plainte 5 (Dossier 33621)

Le 2 mars 2018, M. Blockx a demandé la régularisation de sa période d'études. Comme le SFP n'a pas répondu à sa demande, il a introduit une autre demande le 25 février 2019.

En l'absence de réponse, M. Blockx a demandé le 19 avril 2019 le statut de son dossier. Cette question est restée sans réponse.

Le 14 septembre 2019, l'intéressé s'est finalement adressé au Service de médiation pour les Pensions. « Je considère que la conduite du SFP est inappropriée et que son « service » est en dessous de toutes les normes », écrit-il. « Après 18 mois, le SFP n'a pas encore réussi à donner un premier signe de vie ! ». Parce qu'il lui semble peine perdue de faire une nouvelle tentative via son dossier de pension en ligne, il demande maintenant au Médiateur pour les Pensions des informations sur l'état du rachat de ses années d'études.

Le 16 septembre, le Médiateur a demandé au SFP de compléter le dossier. Le 2 octobre 2019, la médiation a abouti à la poursuite du traitement du dossier, c'est-à-dire à l'envoi d'une proposition de régularisation.

Plainte 6 (Dossier 33162)

Par son courriel du 8 mai 2019, Madame Ankermans a pointé le manque de suivi de sa question concernant la régularisation des années d'études et la gratuité de la bonification pour diplôme.

« J'attends une réponse du service depuis plus de 2 mois. On me dit toujours par téléphone que seul la

cheffe de service peut répondre (aux questions évidentes de la caisse d'assurances sociales) mais qu'elle a beaucoup de réunions (...) Mes questions posées le 27 février n'ont toujours pas trouvé de réponse. Un rappel a déjà été envoyé le 25 mars, le 16 avril et le 1^{er} mai. Je ne reçois aucun message, pas même la confirmation que quelqu'un travaille sur mes questions. N'est-il pas possible d'apporter des renforts à ce service ? En tant que citoyen, il est très difficile de savoir s'il est intéressant ou non de racheter des années d'études. »

Le 9 mai 2019, le Service de médiation a demandé au SFP de traiter le dossier de Madame Ankermans et de lui fournir les informations qu'elle a finalement obtenues.

En bref, le contact personnel avec l'intéressée, la fourniture d'informations complètes en réponse à une question et l'engagement d'un dialogue avec le citoyen afin de rechercher conjointement une solution à un problème (dans ce cas, en proposant même différents scénarios) sont les ingrédients qui incitent un citoyen à maintenir et à encourager davantage sa participation et son implication dans le processus d'obtention de sa future pension.

2. Promesses non tenues et manque de bonne collaboration entre le back office et le front office. Suggestion: désigner une personne responsable de l'ensemble du contact avec le client.

Le deuxième sujet de préoccupation, à propos duquel le Médiateur pour les Pensions a reçu quelques plaintes, concerne le manque de coordination entre le back office et le front office.

Dans certains cas, des promesses ont été faites par le personnel du front office concernant l'achèvement des dossiers (par exemple, des données de carrière qui devaient être incluses dans Mypension), promesses que le back office n'a pas tenues. Dans d'autres cas, le front office n'a pu donner aucune estimation sur le délai de traitement par le back office. Dans d'autres cas encore, le front office ne pouvait pas dire exactement dans quelle phase se trouvait le dossier au back office.

La nomination d'une personne unique responsable de l'ensemble du contact avec le client, jusqu'à la clôture du traitement, pourrait apporter un certain réconfort. Si, par exemple, un futur pensionné devait encore faire lui-même des démarches, comme rechercher des informations sur sa carrière pour prouver qu'il a droit à une pension, avoir une seule personne de contact qui pourrait le soutenir et qu'il pourrait contacter à tout moment pour obtenir des informations complémentaires, ou qui pourrait l'orienter vers un assistant social de sa commune, répondrait aux besoins et souhaits de pas mal de citoyens.

Dans ce contexte, le Médiateur fait référence au colloque qu'il avait organisé le 12 juin 2014 sous le titre « Pensions Ombudsmen facing the Future ». Luc Boss, du service néerlandais des pensions SVB, y avait donné une conférence sur les valeurs d'un service fourni par une agence gouvernementale en temps de crise. Il y présentait le projet « équipes de service intégral » de la SVB, qui, comme le SFP, avait déjà un niveau élevé de satisfaction des clients pour son call center avant l'entrée en vigueur de ce projet, et qui contribua à mieux encore garantir que les promesses faites au public pussent être encore mieux tenues.

Si un client contacte la SVB, un agent du service est désigné personnellement responsable du suivi. Cette méthode de travail a permis d'accroître encore la satisfaction des clients.

Plainte 1 (Dossier 33095)

Madame Van Borgloon souhaitait faire interrompre sa pension de bourgmestre et d'échevin. Pour cela, elle a contacté le SFP par téléphone. L'intéressée a vécu ce contact comme si le back office et le front office n'étaient pas sur la même longueur d'onde.

L'intéressée l'a formulé comme suit : « le service 1765 (front office) a essayé de transférer mon appel, mais le service vers lequel ils voulaient m'orienter (back office) n'a pas répondu. (...) Je suis venue moi-même à la Tour du Midi pour parler à une personne de ce dernier service. Le fonctionnaire du service pension des

fonctionnaires m'a fait attendre près d'une heure, après quoi il est venu me dire qu'il ne pouvait pas m'aider et que je devais téléphoner ou envoyer un e-mail. Il m'a donné une carte avec les coordonnées du poste interne et l'adresse électronique du fonctionnaire que j'avais essayé de joindre.

J'ai ensuite demandé s'il n'était pas possible qu'il veuille appeler lui-même son collègue. Mais il a refusé. J'ai alors appelé de la salle d'attente du SFP le numéro donné (vous imaginez !!!), où la dame que j'ai eue en ligne m'a dit que le numéro que j'avais formé était un poste interne qu'elle n'était pas autorisée à me le passer (...). C'est vraiment Kafka. Depuis une salle d'attente dans la Tour du Midi, j'ai dû appeler un poste intérieur, qu'on n'a pas le droit de passer. De retour à la maison, j'ai envoyé un e-mail avec ma question mais je n'ai pas eu de réponse (...) ».

Comme Madame Van Borgloon ne s'était pas plainte au préalable de cette situation auprès du SFP, le Médiateur a transmis sa plainte au service des plaintes de première ligne du SFP.

Plainte 2 (Dossier 33623)

Le 16 septembre 2019, Madame Max, fille de M. Van Riel, a envoyé un courriel au Service de médiation pour les Pensions. Elle écrit qu'elle est occupée depuis 4 mois de mettre en ordre le dossier de pension de sa mère, mais que le contact pose des problèmes : « Il y a un problème avec la qualité des services ; quand j'appelle, j'obtiens une réponse différente de chaque collaborateur, c'est fort de café ! L'un d'entre eux ne connaît pas la réponse et veut me diriger vers un collègue ; l'autre ne vous donne que la moitié des informations. Cela se termine pour moi par l'ignorance de la bonne réponse ! ».

A cause de cela, Madame Max perd confiance dans le SFP : « Aujourd'hui, je suis désespérée, j'en ai marre, je suis démotivée, mais surtout profondément déçue (...) ! Oh ! Ça fait longtemps que j'ai tenu, mais il y a une limite ! Je ne suis qu'un être humain et je ne mérite pas cela ! »

Dans ce dossier où le SFP a clôturé prématurément une enquête sur la GRAPA par une décision de refus, l'intervention du Service de médiation pour les Pensions a conduit à l'annulation de la décision de refus et a permis de relancer l'enquête sur l'octroi de la GRAPA.

Plainte 3 (Dossier 33731)

Le 10 juillet 2019, le SFP envoie un certificat de vie à M. Faes qui vit en Espagne. En Belgique, le SFP est automatiquement informé par les autorités compétentes d'un décès, d'un changement de résidence, d'une modification d'état civil, ... Cet échange d'informations n'existe pas avec l'Espagne. Le pensionné doit donc signer et dater le certificat de vie, le faire remplir par une autorité locale compétente (par exemple, le maire ou la police du lieu de résidence) et le renvoyer au SFP. C'est ce qu'a fait M. Faes. Néanmoins, le paiement de sa pension sera stoppé à partir de septembre 2019.

M. Faes se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions de ce que le front office ne sait pas ce qui se passe au back office et que, par conséquent, les promesses faites ne sont pas tenues.

Il a formulé sa plainte comme suit : « J'ai téléphoné au service de pension en déclarant que j'avais signé le certificat de vie demandé, que je l'avais daté et fait remplir par les autorités locales le 26 août 2019, après quoi je l'ai envoyé au SFP.

Pour expliquer le non versement de ma pension, le SFP a avancé l'excuse qu'ils n'avaient pas reçu le certificat de vie. Je me suis ensuite rendu en Belgique le 1^{er} octobre 2019 pour me présenter personnellement au bureau régional du SFP à Bruges.

On m'a dit là-bas qu'ils ne pouvaient rien faire pour remettre ma pension en paiement. En effet, il était nécessaire de renvoyer le certificat de vie par e-mail. Je suis ensuite retourné en Espagne pour faire remplir le certificat de vie par le consulat de Belgique à Alicante et le renvoyer au SFP.

Lorsque j'ai rappelé le SFP, ils m'ont dit qu'ils avaient reçu le certificat de vie et m'ont promis que ma pension pour le mois de septembre serait transférée sur mon compte bancaire espagnol le 15 octobre.

Aujourd'hui (lire 10 octobre 2019), je vous écris (lire Service de médiation pour les Pensions) car je n'ai toujours pas reçu ma pension pour le mois de septembre.

Hier, j'ai téléphoné au service des pensions et le fonctionnaire a dit que cela était probablement dû au fait que le banquier principal du SFP et ma banque en Espagne travaillaient trop lentement ... pffff ! Il a ajouté que l'argent était parti de chez eux le 10 octobre.

Dis donc... ce n'est pas sérieux. Que se passe-t-il ? J'aurais vraiment besoin de cet argent après 43 ans de travail. Ils m'envoient de Caïphe à Pilate. Pouvez-vous m'aider ? Merci ».

Après avoir reçu la plainte, le Médiateur a contacté le SFP et lui a demandé la date exacte du paiement.

Le SFP a, à son tour, interrogé son intermédiaire, BNP Paribas Fortis, de la date de paiement. Selon la banque, le solde serait transféré le 28 octobre 2019.

Le plaignant a confirmé au Médiateur pour les Pensions que cela était effectivement correct : le solde a en effet été transféré le 29 octobre 2019 en même temps que le paiement de la pension pour le mois d'octobre.

Plainte 4 (Dossier 33327)

Le 16 juin 2019, M. Van Houtem a envoyé un courriel pour se plaindre de l'octroi et du paiement de la pension de survie de sa belle-mère. Son beau-père est décédé le 19 décembre 2018 et malgré les promesses antérieures du SFP, sa belle-mère n'avait encore reçu aucun paiement.

M. Van Houtem nous a envoyé un courriel : « Le 4 janvier 2019, une lettre a été envoyée par les services du SFP indiquant que dans les 14 jours, une avance sur le montant de la pension à laquelle ma belle-mère a droit serait versée. Après six mois il n'y a toujours pas une seule avance en euros de versée, sans parler de la pension. On promet toujours que le dossier sera vérifié et qu'un règlement est en vue. Il n'y a toujours pas de solution concrète. Aucune pension n'a donc été versée en 6 mois. En attendant, les factures (y compris les taxes de circulation, les droits de succession, les funérailles, le loyer, ...) continuent d'arriver ».

Dès réception de la notification, M. Van Houtem a téléphoné au centre de contact des paiements et au centre de contact des pensions du secteur public. Des promesses lui ont été faites concernant le traitement du dossier.

Suite à l'intervention du Service de médiation pour les Pensions, la décision en matière de pension de survie du secteur public a été prise le 19 juin 2019, suivie par la décision dans le régime de salarié le 21 juin 2019.

La pension de survie du secteur public a été versée pour la première fois à la belle-mère de M. Van Houtem en même temps que sa pension de salarié pour le mois de juillet 2019. Elle avait également droit à des arriérés qui seraient transférés sur son compte dès que possible.

Lors de ses contacts avec le service des pensions, M. Van Houtem n'a pas été informé de la raison de ce long délai de traitement.

Si l'agent du service des pensions lui avait expliqué que le long délai de traitement était dû au fait que les différents services devaient échanger des informations entre eux pour traiter le dossier, cela aurait déjà apaisé certaines des inquiétudes de M. Van Houtem.

La raison de ce long délai de traitement ne lui a été communiquée qu'après l'intervention du Médiateur dans un e-mail daté du 1^{er} juillet 2019. Dans ce courriel, le service des pensions s'est également excusé pour « le très long retard dans ce dossier ».

Plainte 5 (Dossier 32669)

Madame Vanloo reçoit une décision de recouvrement pour avoir dépassé la limite légalement autorisée de ce qui peut être gagné en cumul avec la pension.

L'intéressée soupçonne qu'il n'a pas été tenu compte du fait qu'elle a toujours un enfant handicapé à charge, ce qui lui permet de gagner davantage.

Le 23 février 2018, elle a pris contact par téléphone avec le SFP (service d'attribution des salariés).

Elle a été informée par téléphone du fait que, en raison de la charge d'enfants, elle doit en effet respecter le montant limite plus élevé et elle est donc autorisée à gagner davantage en cumul avec sa pension.

On lui a promis que le recouvrement serait annulé et qu'il n'y aurait plus de dette si elle fournissait une preuve de la charge d'enfant.

La promesse faite lors de la conversation téléphonique du 23 février 2018, selon laquelle la décision de recouvrement serait réexaminée à la réception de la preuve de charge d'enfant, n'a pas été tenue. En effet, l'attestation « enfant à charge » n'a pas été soumise au service « contrôle » pour l'examen du cumul mais uniquement au service fiscal pour la réduction du précompte professionnel.

Ce service a de son côté promis par lettre de rectifier le précompte professionnel pour l'avenir. Cependant, cette promesse n'a pas non plus été tenue.

Ce n'est qu'après l'intervention du Service de médiation pour les Pensions que le précompte professionnel sera correctement prélevé et que la décision de recouvrement sera annulée. Une discussion complète de ce dossier se trouve ailleurs dans ce Rapport annuel, dans le chapitre sur la médiation.

3. Trop d'insistance sur les outils numériques ?

Le Médiateur note que lorsque les pensionnés souhaitent contacter le SFP pour fournir des informations, poser des questions ou formuler des remarques, il essaie de les orienter autant que possible vers les outils numériques.

Par exemple, le SFP encourage les (futurs) pensionnés à poser leurs questions via le site internet sécurisé Mypension. Les réponses directes à une adresse électronique de courrier ne sont plus fournies pour des raisons de confidentialité.

Le paradoxe est que, malgré l'augmentation du nombre de canaux de communication (Mypension, Facebook, Twitter, téléphone, les bureaux régionaux et les points de pension où le contact en face à face est possible, etc.), le Médiateur reçoit encore des plaintes indiquant que l'accessibilité des services du SFP reste difficile.

La question se pose donc - et le troisième point d'attention est - de savoir si l'accent n'est pas trop mis sur les outils numériques qui ne sont pas accessibles à tous.

Prenons l'exemple de Mypension. Le fait que 23 % des Belges de plus de 18 ans aient déjà visité Mypension.be est un énorme succès. Mais cela signifie simultanément que de nombreux futurs pensionnés n'y aient pas encore procédé.

Mypension permet d'atteindre un large public cible. Malheureusement tout le monde n'a pas accès à Internet, ne possède pas les outils informatiques nécessaires (un vieux PC du fils ou de la fille utilisé par un pensionné n'est pas toujours équipé des logiciels modernes requis pour se connecter et/ou surfer sur Mypension) ou ne possède pas les compétences numériques pour se connecter à Mypension (via l'Eid ou Itsme).



Cependant, l'absence de vérification de ses données de carrière peut avoir d'importantes conséquences. En effet, avant la pension, ces données ne peuvent être consultées que via Mypension, sauf en cas de demande explicite d'obtenir ces données sur papier. Dans ce cas, le SFP répondra à cette demande : c'est par exemple ce qui se passe lorsqu'il fournit une estimation. Les données de carrière seront également mentionnées sur l'estimation.

Auparavant, à l'âge de 55 ans, les futurs pensionnés recevaient automatiquement un aperçu de leur carrière sur papier (avec l'estimation correspondante). Cette mesure n'est plus appliquée, bien que la loi n'ait pas été changée et donc l'impose encore toujours. Sur demande expresse, elle sera encore envoyée. En bref, une partie des gens ratent le coche.

Plainte (Dossier 33174)

Par sa demande du 11 mai 2019, M. Soes s'est plaint de ne pas pouvoir ouvrir ou télécharger certains documents qui lui ont été envoyés par Mypension. Compte tenu de son âge de 83 ans, il demande un minimum de compréhension pour cela et de lui envoyer dorénavant le document sur papier.

L'intéressé n'ayant pas encore porté plainte à ce sujet auprès du SFP, le Médiateur a transmis la plainte au service des plaintes de première ligne du SFP.

Trois jours plus tard à peine, le service des plaintes du SFP résout le problème de manière efficace. Les copies des documents que l'intéressé ne peut pas ouvrir lui sont envoyées par la poste. Le service des plaintes du SFP signale également que le mode de correspondance a été modifié et qu'il recevra à nouveau toute la correspondance par la poste.

4. Empathie

Le Médiateur souligne que l'empathie est une valeur fondamentale dans le contact avec les clients. De temps en temps - et donc sans qu'à ce stade ce ne soit un problème, juste un point d'attention - le Médiateur lit dans ses plaintes que le contact a été vécu comme impersonnel ou bureaucratique. Cela peut également décourager la participation des citoyens.

Plainte (Dossier 33186)

M. Vermeulen a demandé à bénéficier d'une pension anticipée à compter du 1^{er} mai 2019. Le 14 mai 2019, alors que la date de prise de cours de sa pension est déjà dépassée, ni le SFP ni l'INASTI n'ont informé l'intéressé de la possibilité de prendre ou pas une pension anticipée.

Toutefois, le Médiateur note que cela n'est pas dû aux services de pension belges : les services de pension belges dépendaient des données de carrière à fournir par le service de pension français CARSAT afin de déterminer si l'intéressé pouvait ou non prendre une pension anticipée. En bref, les services de pension belges ont fait leur travail correctement.

Toutefois, l'intéressé ne considère pas que la capacité d'empathie des services de pension soit suffisante. Il l'exprime ainsi : « L'accueil a été systématiquement impersonnel, froid et sans respect pour les 44 ans que j'ai travaillés et la situation très difficile dans laquelle je me trouve ».

5. Fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service compétent, engagement, réciprocité et offre d'une perspective d'action claire

Enfin, un appel à la participation des citoyens est parfois le moyen le plus souple et le meilleur, voire le seul dans un certain nombre de cas, de traiter correctement un dossier de pension. En fin de compte, c'est souvent ou même parfois uniquement le citoyen lui-même qui pourrait le mieux fournir les informations dont le service des pensions a besoin.

Un point d'attention pour les services des pensions est de fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service où il peut obtenir les informations nécessaires pour savoir si les informations dont dispose le SFP sont complètes et correctes. Si le citoyen ne reçoit pas un soutien suffisant, il y a risque d'abandon du processus de participation.

Le Médiateur pense ici à la vérification de l'exactitude des informations sur la carrière. Il est vrai que l'administration fait d'énormes efforts pour que les bases de données sur les carrières soient alimentées par les institutions sources (ONSS, employeurs publics, ONEM, ...). Toutefois, des erreurs ou des lacunes au niveau des institutions d'origine ne peuvent être exclues.

Dans ce contexte, le Médiateur invite tous les citoyens à vérifier les données relatives à leur carrière.

Il demande au SFP d'envoyer un document aux citoyens qui n'ont pas encore visité Mypension avant leur pension, sur lequel ils pourraient commenter les données de carrière enregistrées.

L'analyse comparative de la Nederlandse Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) montre que les techniques de coup de pouce pourraient aider à convaincre les citoyens de coopérer. À l'UWV, il s'est avéré que les citoyens participaient jusqu'à 25 % de plus lorsqu'ils demandaient un engagement (par exemple, « Vous avez déjà pris un bon départ avec votre demande, alors suivez les étapes suivantes »), une réciprocité (« Vous nous aidez à vous aider ? ») et une perspective d'action claire (les mesures concrètes qui doivent être prises).

Mais la vérification des données de carrière est loin d'être le seul cas où le SFP compte sur la coopération du citoyen.

Prenons l'exemple du paiement unique.

En préalable à ces commentaires, et avant d'approfondir cette question, le Médiateur tient à souligner, comme il l'a déjà fait précédemment dans ce Rapport que le paiement unique a été une opération très réussie. Compte tenu de la taille du projet, grâce auquel le service a été fortement amélioré, au final il y a eu très peu de problèmes.

Avant la mise en place de ce paiement unique, un pensionné à qui le SFP avait accordé une pension de salarié et une pension du secteur public, recevait souvent le paiement de ces pensions à des dates différentes. Grâce au paiement unique, il reçoit désormais ses pensions en même temps.

Afin d'obtenir le paiement le plus correct possible, le SFP a procédé à une comparaison des données du fichier de paiement de la pension de salarié ou d'indépendant et du secteur public. De nombreuses incohérences et erreurs ont été détectées dans les éléments déterminants pour parvenir à un précompte professionnel, comme la non prise en compte de la pension de salarié pour le calcul du précompte professionnel sur la pension du secteur public et vice versa.

La cause de ces incohérences a presque à chaque fois été le non-respect par un pensionné de son obligation de signaler chaque changement dans sa situation.

Ainsi, le bénéficiaire d'une pension dans un autre régime devait également faire l'objet d'une déclaration par le pensionné lui-même. Par exemple, un fonctionnaire pensionné qui percevait ultérieurement également une pension de salarié devait également le signaler au SFP. Presqu'aucun pensionné ne s'est conformé à cette obligation. La plupart des gens pensaient que le service des pensions était au courant de ces informations.

Le Médiateur note que dans de nombreux cas, le SFP fait ainsi peser une grande responsabilité sur le pensionné, tout en constatant que c'est quasi inévitable.

Au moment de la mise en route du paiement unique, les pensionnés ont reçu la lettre suivante : « Nous avons harmonisé les données de votre situation fiscale. **Vérifiez si votre situation fiscale est correcte !** Dans la section « Informations complémentaires » de cette lettre, vous trouverez un aperçu de votre situation fiscale. Signalez-nous toute erreur via le formulaire téléchargeable sur le site www.paiementunique.be ».

Ce n'est qu'en ouvrant le formulaire téléchargeable qu'il devient évident que les éléments suivants sont déterminants pour la détermination correcte des déductions de la pension : revenu professionnel, revenu de remplacement, enfant à charge, autre personne à charge, cohabitation, invalidité grave ou permanente, etc.

Pour de nombreux pensionnés, il est trop complexe de vérifier eux-mêmes leur situation fiscale. Vers qui se tourner pour obtenir de l'aide ? Vers le SFP quand même ? Mais avec cette lettre, le SFP ne les encourage pas à enquêter eux-mêmes. Ou alors contacter un service privé ? Ou tout rentrerait quand même dans l'ordre s'ils ne le vérifiaient pas ? Beaucoup de citoyens ont la croyance que l'administration sait tout et le sait encore mieux qu'ils ne le savent eux-mêmes. Beaucoup d'entre eux abandonnent.

Il est vrai que le SFP fait d'énormes efforts pour alimenter la partie paiement du dossier pension avec un maximum d'informations utiles pour le calcul du précompte professionnel, de la retenue AMI et de la retenue de la cotisation de solidarité.

Le SFP tente également de relier diverses (bases de) données (y compris des données provenant d'autres services publics) et de réutiliser ainsi les données sources.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de relier toutes les données disponibles éparses. En outre, nous constatons que la marge d'erreur a diminué depuis le paiement unique et la mise en correspondance et l'échange de données qui l'accompagnent.

Le Médiateur invite donc le citoyen, - après que le SFP ait fait les efforts nécessaires pour collecter autant de données sources que possible dont il a besoin pour effectuer un paiement correct du montant de la pension - à bien fournir les données encore demandées par les services de pension.

Même lorsqu'on lui demande de vérifier des données ou de signaler des changements, le Médiateur invite le citoyen à le faire.

En cas de doute quant à l'exactitude des retenues effectuées depuis le paiement unique, le Médiateur conseille au pensionné de remplir le questionnaire (pour lequel il devra peut-être faire les recherches nécessaires).

Si le citoyen lui-même ne sait pas si les informations qu'il doit vérifier sont correctes ou non, il doit pouvoir contacter le SFP (centre de contact, permanences) pour obtenir de l'aide et de l'assistance.

Le cas échéant, il doit être dirigé vers le service où l'on peut obtenir les informations nécessaires pour répondre à la question de savoir si les informations dont dispose le SFP sont correctes.

Sur la base des plaintes reçues, le Médiateur a le sentiment que les pensionnés qui ont choisi de contacter le SFP afin de les aider à vérifier leurs données financières (et donc, surtout, de les mettre sur la voie de la recherche des données qu'ils devaient chercher) ont reçu à plusieurs reprises des réponses incorrectes.

L'Ombudsman se réfère ici, entre autres, à l'examen du dossier 33399 (supplément au pécule de vacances dans le secteur public, voir Chapitre 3 Partie 4) et du dossier 33306 (pécule de vacances complément conservateur des hypothèques, voir Chapitre 3 Partie 3), où la réponse donnée par le centre de contact paiements était incorrecte.

Dans un certain nombre de cas, l'Ombudsman en est conscient, le problème peut également être dû à une mauvaise compréhension par le pensionné de la réponse correcte, compte tenu de la complexité de la question. Il y est donc explicitement fait mention d'un doute quant au fait que la ou les réponses fournies étaient incorrectes, à plusieurs reprises.

Le Médiateur invite le SFP à continuer à investir dans la formation des collaborateurs du front office (le centre de contact ainsi que les agents qui répondent aux questions des citoyens pendant les permanences), en prêtant toute l'attention voulue aux questions posées par les citoyens ou aux commentaires formulés. Une connaissance très approfondie du sujet ainsi qu'une orientation rapide vers les experts du back office pour les questions plus difficiles peuvent aider.