

# TABLE DES MATIERES

---

INTRODUCTION	
<b>Hot Topics en 2020</b>	<b>1</b>
CHAPITRE 1	
<b>Corona</b>	<b>7</b>
<b>Médiations réussies à la suite de plaintes liées à la crise du corona</b>	<b>10</b>
▪ ONSS – Certificat de vie	10
▪ SFP secteur salariés – Information nécessaire de la mutuelle	10
▪ SFP secteur public – Données de carrière non disponibles pour calculer la pension	11
▪ SFP – Fiche fiscale	12
▪ Certificat de vie – Faire toute la clarté de manière motivée durant le traitement de la plainte	15
<b>Païement de la pension du mois du décès : appel à examen de la possibilité d'adapter la législation afin de rendre possible un paiement de la pension dans le mois du décès qui soit proportionnel au nombre de jours de vie du pensionné au cours de son dernier mois de vie</b>	<b>18</b>
<b>Pensions et corona - Tuyaux de l'Ombudsman</b>	<b>21</b>
▪ Soyez attentif lorsque vous avez demandé et obtenu une dispense de cotisations en tant que travailleur indépendant en raison d'une situation financière temporairement difficile due au corona. Gardez à l'esprit que cette période n'ouvre pas de droits à pension et n'est pas prise en compte non plus pour vérifier la condition de carrière dans le cadre d'une pension anticipée !	21
▪ Vous avez 65 ans et plus, êtes encore au travail sans avoir déjà pris votre pension et tombez malade plus de six mois en raison du corona, pensez à demander votre pension à temps !	22
CHAPITRE 2	
<b>Influence mutuelle de pensions à la fois calculées et payées par le SFP appel à un calcul et un paiement corrects et immédiats</b>	<b>23</b>
<b>1. Appel à adaptation des programmes informatiques afin que l'impact mutuel de deux pensions, toutes deux calculées et payées par le SFP, soit immédiatement calculé</b>	<b>28</b>
<b>2. Recommandation visant à harmoniser la différence de législation entre les pensions des travailleurs salariés et celle des fonctionnaires en ce qui concerne la manière dont les montants à rembourser par le pensionné peuvent être compensés par les montants de pension payés rétroactivement par le service des pensions</b>	<b>30</b>
CHAPITRE 3	
<b>Informatisation</b>	<b>35</b>
<b>1. Paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait dans le cadre du regroupement familial</b>	<b>37</b>

**2. Contrôle des revenus d'une activité professionnelle exercée par un pensionné: prise en compte des revenus retenus selon le critère social (et pas selon le critère fiscal)** 40

**3. Attestation en matière de maladie et d'invalidité erronée pour les bénéficiaires d'une pension du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer à la charge de l'ONSS envoyée par le SFP** 45

**4. Défaut d'adaptation du précompte professionnel lors de la conversion d'une pension du taux de ménage au taux d'isolé pour personne seule pendant les premiers mois suivant l'introduction du paiement unique (début 2019)** 47

#### CHAPITRE 4

**Récupération auprès du pensionné de montants indus de pension: remboursement en net ou en brut ?** 53

#### CHAPITRE 5

**Implémentation d'une nouvelle jurisprudence par l'Ombudsman pour les Pensions** 65

#### CHAPITRE 6

**Procédure de contrôle du séjour à l'étranger des bénéficiaires d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) et des bénéficiaires d'un revenu garanti (RG)** 71

**1. Les plaintes les plus marquantes depuis l'introduction de la nouvelle procédure de contrôle :** 75

1) Un délai trop long avant la remise en paiement de la GRAPA après qu'il a été constaté qu'elle avait été suspendue à tort 75

2) Maladie de jeunesse : problème technique pour réceptionner un certificat de résidence par courrier électronique 76

3) Carte d'identité périmée 77

4) Assistance au pensionné pour apporter la preuve de son séjour en cas de suspension de sa GRAPA 77

5) Comment compter les jours de séjour à l'étranger pour la GRAPA ou le RG ? 78

#### CHAPITRE 7

**Lutte contre la pauvreté** 85

**1. Collaboration avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et avec les experts du vécu du SPP Intégration sociale** 85

**2. Appel de l'Ombudsman pour les Pensions au Service fédéral des pensions pour accorder spontanément des avances sur la garantie de revenus pour les personnes âgées en l'absence d'informations non imputable au bénéficiaire de la GRAPA** 88

**3. Dans plus de cas, prévoir un examen automatique des droits à la GRAPA** 92

CHAPITRE 8	
<b>Médiations réussies</b>	<b>99</b>
1. Lorsque le (futur) pensionné vient poser ses questions sur place lors d'un entretien, il convient de lui fournir d'initiative les informations complémentaires afin qu'il puisse décider de ses choix en pleine connaissance de cause	101
2. Qualification erronée du revenu de remplacement provenant d'Allemagne, rectifiée après médiation	103
3. Une dette de pension de 35.539 euros injustement recouvrée auprès d'un pensionné est annulée après médiation	105
CHAPITRE 9	
<b>Réflexions à propos de l'équité dans la loi</b>	<b>109</b>
1. Pas d'accès à la couverture pension pour les aidants non mariés avant le 1er janvier de l'année du 20ème anniversaire - Compatibilité avec l'accès à la pension anticipée reposant sur la longueur de la carrière ?	111
2. Comment inclure les revenus professionnels des dernières années de carrière en tant qu'indépendant dans le calcul de la pension ? Sur la base d'une présomption permettant de prendre immédiatement une décision définitive en matière de pension ou attendre que les revenus professionnels soient définitivement connus avant de prendre une décision définitive en matière de pension ?	114
CHAPITRE 10	
<b>Dorénavant, renvoi de la décision relative à la pension de survie en tant que salarié à tous les conjoints survivants</b>	<b>119</b>
CHAPITRE 11	
<b>Communication erronée de dates de paiement de pension par virement sur compte bancaire à l'étranger</b>	<b>125</b>
CHAPITRE 12	
<b>Recommandation : adapter la législation afin que le montant total effectif de pension perçue (pensions légale et extralégale) ne tombe pas sous le seuil de cotisation AMI</b>	<b>131</b>
CHAPITRE 13	
<b>Délai trop long pour le traitement des demandes de régularisation des périodes d'études au SFP, secteur public néerlandophone</b>	<b>141</b>
CHAPITRE 14	
<b>L'Ombudsman comme mode alternatif de règlement des litiges</b>	<b>147</b>

CHAPITRE 15	
<b>Les chiffres de 2020</b>	<b>155</b>
<b>1. Les requêtes</b>	<b>157</b>
▪ L'évolution des requêtes des 5 dernières années	157
▪ Les plaintes traitées en 2020	157
▪ L'évolution des plaintes recevable des 5 dernières années	158
<b>2. Les plaintes</b>	<b>158</b>
▪ L'objet des plaintes recevables	158
▪ Les Services de pension concernés	158
▪ Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions	159
▪ Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative	159
▪ Résultat de la médiation pour les plaintes fondées	160
▪ Quelques données concernant les plaignants	160
<b>3. Le traitement des plaintes</b>	<b>160</b>
▪ La durée de traitement des requêtes	160
▪ Requêtes en instruction au 31 décembre 2020	160
CHAPITRE 16	
<b>Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent</b>	<b>161</b>
<b>1. Plaintes à caractère général</b>	<b>163</b>
<b>2. Les besoins d'informations</b>	<b>163</b>
<b>3. Plaintes portant sur un service de pension étranger</b>	<b>164</b>
<b>4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent</b>	<b>165</b>
CHAPITRE 17	
<b>Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions</b>	<b>167</b>
<b>1. L'effectif du personnel</b>	<b>169</b>
<b>2. Les moyens financiers</b>	<b>170</b>
<b>3. Informatique</b>	<b>170</b>
<b>4. Nos bureaux</b>	<b>171</b>
<b>5. Participation aux organisations d'Ombudsmans</b>	<b>171</b>

<b>6. Collaboration avec le monde académique et universitaire</b>	<b>171</b>
<b>7. Publication de la « jurisprudence de l’Ombudsman ».</b>	<b>172</b>
<b>8. La formation permanente</b>	<b>173</b>
<b>9. Communication du Rapport annuel</b>	<b>173</b>
<b>10. Collaboration avec les collègues ombudsmans</b>	<b>174</b>
<b>11. Le Service de médiation en période de confinement dû au Corona</b>	<b>175</b>
<b>12. Nouvelle « Vision 2025 »</b>	<b>175</b>
■ Introduction	175
■ Méthodologie	175
■ Analyse SWOT	176
■ La Vision 2025 au travers des clés de développement du SMP	177
■ Les actions indispensables à mettre en œuvre dans le cadre de la Vision 2025	178
■ Les valeurs qui soutiennent cette vision stratégique	178
<b>13. Rencontre avec Madame la Ministre des pensions</b>	<b>179</b>
<b>14. Recommandation générale</b>	<b>179</b>
CHAPITRE 18	
<b>Résumé des recommandations 2020</b>	<b>181</b>
<b>1. Recommandation générale 2020/1</b>	<b>183</b>
<b>2. Recommandation générale 2020/2</b>	<b>183</b>
<b>3. Recommandation générale 2020/3</b>	<b>183</b>
<b>4. Recommandation générale 2020/4</b>	<b>183</b>
<b>5. Recommandation générale 2020/5</b>	<b>183</b>
CHAPITRE 19	
<b>Adresses utiles</b>	<b>185</b>
TABLE DES MATIERES	<b>191</b>