



Informatisation

3
C H A P I T R E

Informatisation

Alors qu'auparavant une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, l'Ombudsman constate maintenant de plus en plus que le calcul et le paiement des pensions sont automatisés.

Ceci présente de nombreux avantages : souvent, des gains en efficacité sont avérés, l'ordinateur ayant l'avantage d'être plus précis dans le calcul que l'homme et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent consacrer le temps de travail ainsi gagné à répondre aux demandes accrues du citoyen.

Par ailleurs, il convient de constater que la détection d'imperfections dans les programmes informatiques nécessite une connaissance très pointue de la réglementation qui régit les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de l'Ombudsman pour les Pensions s'est adapté à cette nouvelle évolution : avec son équipe d'experts, il s'est davantage spécialisé dans la détection des erreurs éventuelles ou des imperfections des programmes informatiques. Quatre exemples de médiation sont explicités ici pour le démontrer.

1. Paiement de la pension au taux de ménage en cas de séparation de fait dans le cadre du regroupement familial

Un couple, dont le mariage a eu lieu à l'étranger et dont l'un des conjoints a la nationalité belge et l'autre la nationalité d'un pays non membre de l'UE, décide de s'installer en Belgique. Le couple bénéficie d'une pension au taux de ménage.

L'inscription dans le registre national du conjoint de nationalité étrangère ne peut être immédiate étant donné que l'administration communale ne dispose pas encore de l'autorisation de rejoindre son conjoint dans le cadre du regroupement familial. Or, le conjoint, qui est belge, a, quant à lui, été immédiatement inscrit au registre national.

Le traitement automatique des données du registre national par le programme informatique du Service fédéral des pensions a conduit à considérer le couple comme séparé de fait pendant un mois.

Après la médiation de l'Ombudsman pour les Pensions, le Service fédéral des pensions reconnaît que le fait que le conjoint ne soit pas immédiatement enregistré à l'adresse de son mari ne signifie pas ipso facto que les conjoints doivent être considérés comme séparés de fait (avec comme corollaire que seule la moitié de la pension au taux de ménage puisse être versée à l'un des conjoints puisqu'ils vivaient auparavant dans un pays avec lequel la Belgique n'avait pas établi de convention bilatérale en matière de sécurité sociale).

Le SFP reconnaît par contre qu'ils remplissent bien les conditions d'octroi d'une pension au taux de ménage, de sorte que celle-ci peut continuer à être payée en totalité. L'inscription séparée dans le registre national pendant un peu moins d'un mois est le résultat de formalités administratives à remplir.

DOSSIER 34485

Les faits

Le 4 avril 2014, Mr. Baeckeland, qui a la nationalité belge, et son épouse Mme Gartimaye, qui a la nationalité nigériane, se sont mariés à Lagos, au Nigeria.

En 2020, ils veulent s'installer définitivement en Belgique. Mr. Baeckeland a fait le nécessaire pour être radié auprès de l'ambassade de Belgique au Nigeria le 3 mars 2020. Il arrive en Belgique le 5 mars 2020.

Sa femme arrive en Belgique le 21 mars 2020. Mr. Baeckeland a déclaré dans sa plainte qu'il était parti pour la Belgique un peu plus tôt que sa femme afin de meubler et de ranger l'appartement qu'ils allaient occuper.

Le 22 mars 2020, Mr. Baeckeland introduit sa demande auprès de l'administration communale de la Ville d'Anvers afin de se réinscrire en Belgique.

Après le contrôle de résidence effectué par la police le 4 avril 2020, il est inscrit au registre de la population, comme l'exige la loi, avec effet rétroactif à la date d'introduction de la demande d'inscription en Belgique, soit le 22 mars 2020.

Mme Gartimaye s'est enregistrée auprès du service de l'immigration de la Ville d'Anvers via le site de la Ville dès le lendemain de son arrivée à Zaventem, soit le 22 mars 2020.

En effet, conformément à la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, le conjoint de nationalité étrangère qui souhaite s'installer avec son partenaire belge en Belgique doit introduire une demande de regroupement familial. La procédure prévoit que le regroupement familial doit nécessairement se faire par l'intermédiaire de l'administration communale de la commune du lieu d'établissement, en l'occurrence par l'intermédiaire du Service des étrangers de la Ville d'Anvers.

Tous les documents nécessaires sont demandés à Mme Gartimaye le 6 avril 2020 afin de pouvoir entamer le traitement informatisé de sa demande de séjour.

Mme Gartimaye y répond le 10 avril 2020.

Le 16 avril 2020, la procédure est officiellement lancée et le dossier transmis à l'Office des étrangers, qui relève du SPF Intérieur. L'Office des Étrangers devra se prononcer ultérieurement sur l'admission, le séjour ou l'éloignement de Mme Gartimaye.

A partir du 16 avril 2020, Mme Gartimaye a été inscrite au registre de la population puisque selon l'article 10ter de la loi du 15 décembre 1980, la date d'introduction de la demande visée à l'article 10bis est la date à laquelle toutes les preuves sont apportées.

Par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers, nous avons été informés du fait que la Ville d'Anvers a confirmé cette date du 16 avril 2020.

Le même jour, le contrôle de l'occupation du logement a été demandée et même effectuée par l'agent de quartier.

Mr. Baeckeland a donc été surpris de constater qu'en raison de ce qu'il appelle une « séparation temporaire de fait », aucune pension au taux de ménage ne lui a été accordée, ce qui a eu pour effet de réduire considérablement le montant de la pension perçue.

Il a également fait remarquer que, selon lui, le délai avait été plus long entre la demande de son épouse via le site du service des étrangers de la Ville d'Anvers et la demande des documents nécessaires et cela en raison du « coronalockdown », puisque ce risque était mentionné sur l'accusé de réception du 29 mars et lui avait été confirmé par la Ville d'Anvers dans le courriel du 7 avril 2020.

Ses contacts avec le Service fédéral des pensions n'ayant pas abouti, Mr. Baeckeland s'est adressé au Service du Médiateur pour les Pensions afin d'obtenir le paiement de la pension au taux de ménage pour le mois d'avril 2020.

Par ailleurs, l'Ombudsman souligne que Mme Gartimaye est en possession de son titre de séjour depuis le 6 novembre dernier, en raison du regroupement familial.

Commentaires

L'Ombudsman pour les Pensions a constaté que le 22 avril 2020, Mr. Baeckeland a réceptionné une

décision du Service fédéral des pensions selon laquelle lui et sa femme ne cohabitaient plus à la même adresse depuis le 22 mars 2020.

L'article 3 § 1 a) de la loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général dispose que la pension au taux de ménage est accordée au salarié dont le conjoint n'exerce pas d'activité professionnelle ou seulement une activité professionnelle autorisée et qui ne bénéficie pas d'une pension de retraite ou de survie ou d'un revenu de remplacement¹.

Toutefois, le SFP invoque l'article 74, 4° de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général de la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, qui stipule que la séparation de fait des conjoints doit être comprise comme la situation qui se présente lorsque les conjoints ont des résidences principales distinctes, celles-ci étant constatées par les inscriptions aux registres de la population ou au moyen de la fiche d'identification visée à l'article 18ter, et en cas d'absence d'inscription distincte aux registres de la population, lorsqu'un des conjoints est détenu en prison, interné dans un établissement de défense sociale ou un dépôt de mendicité ou fait l'objet d'une mesure de protection prévue à l'article 2 de la loi du 26 juin 1990 relative à la protection de la personne des malades mentaux.

En conséquence, selon ce raisonnement, sa pension au taux de ménage devrait être réduite à une pension au taux d'isolé. En effet, selon le SFP, son épouse ne remplit pas les conditions de nationalité pour obtenir le paiement de la moitié de la pension au taux de ménage puisqu'elle a la nationalité nigériane et que la Belgique n'a pas établi d'accord bilatéral en matière de sécurité sociale avec le Nigeria.

Cependant, en avril 2020, il ne percevait pas 2.168,76 euros mais 1.084,38 euros, soit le taux de ménage divisé par deux.

À partir de mai 2020, la pension au taux de ménage est à nouveau payée intégralement à Mr. Baeckeland. Le registre national montre que Mr. Baeckeland n'était en effet plus enregistré à la même adresse que son épouse pour la période allant du 22 mars 2020 au 16 avril.

L'Ombudsman pour les Pensions a tout d'abord demandé toutes les informations relatives aux inscriptions dans le registre de la population et aux dates des formalités effectuées dans le cadre du regroupement familial par l'intermédiaire du Bureau de l'Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers.

Sur cette base, l'Ombudsman a pu établir que l'inscription séparée au registre national pour une période d'un peu moins d'un mois résultait des tâches administratives à accomplir. En outre, le couple n'a jamais eu l'intention de divorcer. Sur la base de ces arguments, l'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de verser l'intégralité de la pension au taux de ménage à Mr. Baeckeland au cours du mois d'avril 2020.

Les arguments de l'Ombudsman pour les Pensions s'alignaient par ailleurs sur ceux de l'arrêt de la Cour du Travail de Liège du 10 février 2004 (in casu il s'agissait d'une pension de travailleur indépendant)² : *« La pension de retraite est accordée au taux de ménage à un bénéficiaire marié. Entre dans les conditions d'octroi de la pension au taux de ménage, le bénéficiaire marié dont l'épouse n'est pas encore inscrite à l'adresse de son domicile parce que l'administration communale n'a pas encore été mise en possession de l'autorisation donnée à l'épouse, de nationalité étrangère, de rejoindre son conjoint dans le cadre du regroupement familial. Le fait que l'épouse ne soit pas inscrite à l'adresse de son conjoint n'entraîne pas pour conséquence que les conjoints doivent être considérés comme séparés de fait. »*

Cet arrêt précise que la réglementation qui régit les pensions définit ce que l'on entend par « conjoints séparés de fait » mais ne définit pas ce que l'on entend par « conjoints cohabitants ».

1 Toutefois, un pensionné peut recevoir une pension au taux de ménage tandis que son conjoint reçoit une pension ou une prestation d'un autre régime (travailleurs indépendants ou fonctionnaires) ou en vertu de la législation sur les pensions d'un autre pays ou d'une institution de droit international.

Pour que le pensionné ait droit à la pension au taux de ménage, le conjoint ne peut pas recevoir une pension qui dépasse la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé. Si l'autre prestation est inférieure à la différence entre la pension au taux de ménage et la pension au taux d'isolé, le titulaire de la pension a droit à la pension au taux de ménage, mais le montant de la pension du conjoint en est déduit. Le conjoint a également toujours le droit de renoncer à sa pension au taux d'isolé si la pension au taux de ménage de l'autre conjoint dépasse la somme des deux pensions au taux d'isolé. Le SFP examine également d'office la situation la plus avantageuse, deux pensions au taux d'isolé ou une pension au taux de ménage.

2 Soc. Kron., 2005, afl. 10, p. 6.

Selon la Cour du Travail, la manière dont une séparation de fait doit être prouvée ne peut a contrario servir de seul moyen destiné à prouver la cohabitation.

En effet, selon cet arrêt, une inscription du conjoint dans le registre de l'état civil n'est possible qu'après que la commune ait été en possession de l'autorisation au regroupement familial.

Si l'on ne peut prouver l'absence de séparation de fait qu'au moyen d'une inscription au registre de la population, on doit décider que l'on se trouve dans une situation de « fait du Prince », car la réglementation n'autorise une inscription au registre de la population que lorsqu'une décision de regroupement familial a été prise par l'organe compétent. De plus, il peut s'écouler des mois avant qu'une telle décision ne soit prise.

Conclusion 1

Le SFP a pu prendre en compte les commentaires de l'Ombudsman et y souscrire. Le 25 juin 2020, Mr. Baeckeland a réceptionné une nouvelle décision accordant la pension au taux de ménage pour le mois d'avril 2020. Les arriérés (différence entre la pension au taux isolé et la pension au taux de ménage) lui ont été transférés.

En bref, on ne peut défendre l'idée qu'un pensionné perde des droits parce qu'il se conforme correctement et méticuleusement à une obligation imposée par une autre instance. Lorsque la réglementation prête le flanc à une possible interprétation - ce qui est le cas ici -, il convient de privilégier l'interprétation qui ne fait pas perdre de droits au pensionné.

Conclusion 2

Afin de permettre au pensionné le plus vigilant de (parvenir à) détecter une erreur dans un processus informatisé, la transparence du SFP est très importante. C'est pourquoi l'Ombudsman pour les Pensions souligne ici l'importance des principes de motivation et de diligence.

Examinons d'abord le principe de la motivation. Ici, le principe de motivation exige d'expliquer clairement au pensionné dans la décision de pension la raison pour laquelle les conjoints sont considérés comme séparés de fait.

Par exemple, la décision de pension indique que la séparation de fait découle du fait que les conjoints ne sont pas inscrits à la même adresse dans le registre de la population.

Et en effet, c'est contre ce raisonnement que le pensionné a déposé une plainte car son épouse n'avait pu s'inscrire au registre de la population avant l'indispensable autorisation au regroupement familial.

En ce qui concerne le principe de diligence, il est très important que lorsqu'un pensionné fait des observations, comme dans la présente affaire, celles-ci soient examinées de manière approfondie, ce qui n'a pas eu lieu ici.

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)

Afin de pouvoir vérifier rapidement si les revenus d'une activité professionnelle dépassent ou non la limite de cumul autorisée avec une pension, le programme informatique du SFP utilise les codes des déclarations de rémunérations de la Dmfa. Or, ces dernières ne reprennent que les revenus professionnels selon le critère social, alors que la réglementation prescrit de prendre en compte les revenus tels que retenus par l'administration fiscale.

En utilisant les revenus de la déclaration Dmfa, le SFP ne peut pas savoir si le salaire du mois de décembre a effectivement été payé en décembre (et doit donc être pris en compte dans les revenus fiscaux de cette année pour le contrôle du cumul de l'activité autorisée avec une pension) ou s'il a été payé en janvier de l'année suivante (et doit donc être pris en compte dans les revenus de l'année suivante). C'est au pensionné à s'en apercevoir ! Le cas échéant, il lui incombe également d'apporter la preuve que ce salaire a pu être versé au cours d'un exercice ultérieur. Suite à l'intervention de l'Ombudsman pour les Pensions, les preuves fournies par le pensionné qui avaient initialement été rejetées par le SFP, ont néanmoins été acceptées.

Les faits

Mr. Huyse bénéficie d'une pension du secteur public. En 2019, il a cumulé cette pension avec une activité de travailleur salarié.

Mr. Huyse a suivi de près les revenus qu'il tirait de cette activité. Il voulait en effet à tout prix éviter que ses revenus ne dépassent la limite annuelle applicable.

Il a donc été surpris de recevoir une lettre du SFP le 16 septembre 2020 l'informant du fait qu'il avait dépassé la limite de cumul autorisée de 5 % en 2019 et que sa pension devrait donc être réduite du même pourcentage pour l'année 2019. Le SFP l'informait en même temps du fait qu'il devrait rembourser les montants perçus en trop.

Mr. Huyse n'était pas d'accord avec le calcul des revenus tel qu'il était effectué par le SFP. Il a alors fourni au SFP un extrait de son compte individuel pour l'année 2019 et la preuve que son salaire du mois de décembre 2019 n'avait été payé qu'en janvier 2020.

Le SFP a d'abord campé sur sa position et l'a informé en octobre 2020 de ce que les montants payés indûment seraient déduits de ses futurs montants mensuels.

A la fin du mois d'octobre 2020, Mr. Huyse contacte l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

À partir de l'année du 65^{ème} anniversaire (ou si l'on peut prouver une carrière d'au moins 45 ans à la date de prise de cours de la pension), la pension peut être cumulée sans restriction avec les revenus d'une activité professionnelle. Si cette condition n'est pas remplie, la pension peut être cumulée avec des revenus provenant d'une activité professionnelle, à la condition que ces revenus ne dépassent pas une certaine limite annuelle.

Pour l'année 2019, la limite annuelle autorisée dans le cas de Mr. Huyse est de 8.172 euros bruts. Il s'agit de la limite annuelle applicable en cas de cumul d'une pension de retraite avec des revenus d'une activité professionnelle en tant que salarié sans charge d'enfant.

L'article 76 de la loi-programme du 28 juin 2013 dispose :

« Pour l'application du présent chapitre :

1° il faut entendre par «activité professionnelle» : toute activité susceptible de produire des revenus professionnels; 2° il faut entendre par «revenus professionnels» : les revenus visés à l'article 23, § 1er, 1°, 2° ou 4°, [2 dans l'article 90, alinéa 1er, 1° bis ou 1° ter]2 ou à l'article 228, § 2, 3° ou 4°, du Code des impôts sur les revenus, coordonné par l'arrêté royal du 10 avril 1992 et confirmé par la loi du 12 juin 1992, (...)

Ne sont pas considérés comme revenus professionnels :

a) le double pécule de vacance;
b) Les arriérés visés à l'article 171, 5°, b) (=) les rémunérations, pensions, rentes ou allocations visées aux articles 31 et 34, dont le paiement ou l'attribution n'a eu lieu, par le fait d'une autorité publique ou de l'existence d'un litige, qu'après l'expiration de la période imposable à laquelle elles se rapportent effectivement) (...)

3° il faut entendre par «activité professionnelle comme travailleur salarié» : une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de travail ou par un statut légal ou réglementaire analogue.

4° il faut entendre par «revenus professionnels comme travailleur salarié» : les revenus professionnels bruts qui proviennent de l'exercice d'une activité professionnelle comme travailleur salarié, (...)

L'examen du dossier montre que le SFP a indiqué dans sa décision que Mr. Huyse a gagné un total de 8.568,53 euros bruts en 2019. En conséquence, il a dépassé la limite annuelle de 5 % et le SFP a réduit le montant de la pension pour cette même année de 5 %.

Cependant, la vérification du calcul des revenus professionnels montre que le SFP a pris en compte les revenus du mois de décembre 2019. Or, le salaire de l'intéressé pour le mois de décembre 2019 ne lui a été versé qu'en janvier 2020.

Comme la législation sur le cumul des revenus à prendre en compte stipule qu'il faut tenir compte des revenus payés au cours d'une année donnée (critère fiscal), l'Ombudsman, comme Mr. Huyse, considère que le SFP a mal calculé les revenus.

Le SFP ne pouvait pas inclure le salaire de décembre 2019 dans les revenus à prendre en compte en 2019 dans le cadre de l'activité autorisée, mais devait bien prendre en compte le salaire du mois de décembre 2018, qui avait été payé en janvier 2019 ! Ce montant était inférieur à celui du mois de décembre 2019.

On soulignera également que la demande en révision de Mr. Huyse pour l'année 2019 sur la base d'une fiche de paie et d'un relevé de compte montrait à l'évidence que le salaire du mois de décembre 2019 avait bien été versé en janvier 2020 (et celui de décembre 2018 en janvier 2019).

Tout ceci est fort compliqué pour un pensionné ! Il convient d'ajouter immédiatement que les revenus retenus par l'administration fiscale n'ont pas non plus été correctement calculés par le pensionné.

Au lieu de réexaminer le dossier suite aux observations de l'intéressé, le SFP a confirmé à Mr. Huyse : « Comme nous sommes obligés de nous baser sur la déclaration multifonctionnelle de votre employeur auprès de SIGEDIS, nous avons pris en compte ces montants déclarés (critère social)³ ».

Nulle part n'est prescrit dans la réglementation que le SFP doit tenir compte des données contenues dans les déclarations de la Dmfa. Au contraire, la loi prescrit que les revenus à prendre en compte sont les revenus retenus comme tels par l'administration fiscale.

Toutefois, la prise en compte des informations contenues dans la déclaration multifonctionnelle présente plusieurs avantages : une activité professionnelle peut ainsi être retracée sans que le pensionné ne doive déclarer l'exercice de cette activité professionnelle au SFP, ce qui évite au pensionné une charge administrative supplémentaire.

En outre, les contrôles peuvent être effectués plus rapidement, de sorte que le pensionné ne le découvre pas subitement après avoir dépassé la limite autorisée durant plusieurs années, ce qui peut entraîner une dette de pension d'autant plus élevée.

Il convient toutefois de noter que l'on ne peut prendre en compte les codes de rémunération figurant dans la déclaration multifonctionnelle que lorsqu'ils sont utilisés pour déterminer les revenus retenus par l'administration fiscale. En effet, le critère fiscal s'applique de manière générale lors de la vérification du travail en plus de la retraite.

Par exemple, les codes de rémunération suivants de la déclaration Dmfa sont pris en compte pour l'activité autorisée pour la vérification parce qu'ils font partie de la rémunération au sens fiscal :

- Code 1 : Il s'agit en fait d'une catégorie résiduelle qui regroupe tous les montants passibles du calcul des cotisations de sécurité sociale, à l'exception de ceux qui relèvent d'un des codes énumérés ci-après. Sont visés, notamment : la rémunération pour des prestations effectivement fournies, le sursalaire, le pécule simple de vacances pour les employés, le salaire garanti en cas de maladie autre que professionnelle ou d'accident autre qu'un accident de travail, la quote-part patronale dans les titres-repas qui ne répondent pas aux conditions d'exclusion, pour autant qu'ils se rapportent aux journées effectivement prestées pendant le trimestre de déclaration.

- Code 2 : Ce code reprend notamment : les primes de fin d'année et les cadeaux en nature. Y sont reprises les primes d'ancienneté, sauf si elles sont liées à l'ensemble des prestations sur la carrière, et non à l'année concernée.

- Code 5 : Il s'agit des primes allouées au travailleur qui limite ses prestations de travail dans le cadre des mesures de redistribution du travail.

- Code 6 : Il s'agit des indemnités pour les heures qui ne constituent pas du temps de travail. Les indemnités pour heures d'inactivité dans le secteur des transports (les heures dites « de liaison ») en sont le principal exemple. Les indemnités de « disponibilité » sont également reprises ici représentant

³ Plus d'information sur les critères social et fiscal dans le Rapport annuel 2019, p. 54 et suivantes et dans notre Rapport annuel 2013, p. 111 et suivantes

la rémunération perçue, pour des heures qui ne sont pas des heures de travail, par des travailleurs qui exercent des activités de transport (pour un employeur qui ne relève pas nécessairement du secteur du transport).

- Code 20 : ce code n'était utilisé que pour les salariés pensionnés et ne sert qu'à contrôler l'activité autorisée. Il s'agit de prestations qui font partie du salaire fiscal, mais sur lesquelles aucune cotisation de sécurité sociale n'est prélevée. Les avantages les plus courants qui relèvent du code 20 sont :

- Le double pécule de vacances pour les employés ;
- Les avantages en nature (par exemple, outils de travail et vêtements de travail) ;
- Les primes versées au personnel des services publics locaux et provinciaux.

En outre, ce code inclut également les coûts spécifiques à l'employeur, tels que :

- Le remboursement des frais de déplacement domicile-travail en transport public ;
- Allocation de mobilité dans le secteur de la construction ;
- Remboursement des frais réellement encourus.

- Code 54 : ce code reprenait le pécule simple pour les ouvriers.

Tous les arriérés de primes et de traitements ou salaires (par exemple, les primes de compétence du secteur public, les arriérés d'augmentation de traitements) ne peuvent pas être automatiquement identifiés par le SFP. Il y a donc un risque qu'ils soient pris en compte en tant que revenus professionnels. La charge de la preuve dans ces cas incombe donc au pensionné.

De même, le salaire du mois de décembre de l'année en question doit être pris en compte lorsqu'il est effectivement versé au cours de ce mois. Si, en revanche, il est versé au début du mois de janvier de l'année suivante, il doit être pris en compte dans cette année.

En effet, les salaires tant d'un ouvrier⁴ que d'un employé⁵ peuvent également être payés après la période pour laquelle ils sont payés, à condition qu'ils soient payés pour le 4^{ème} jour ouvrable après cette période. Il peut être dérogé à cette règle par une convention collective ou par le règlement du travail, de sorte que le paiement a lieu plus tard, avec toutefois la restriction que la date de paiement ne peut être postérieure au 7^{ème} jour ouvrable suivant le mois au cours duquel le travail a été effectué et pour lequel le salaire a donc été gagné.

Là encore, le SFP reconnaît qu'en utilisant les revenus de la déclaration Dmfa, il ne peut pas déterminer si le salaire du mois de décembre a effectivement été versé en décembre. La charge de la preuve que le salaire a pu être versé au cours d'un exercice ultérieur incombe également au pensionné.

Compte tenu du fait que la décision du SFP n'est donc pas conforme à la législation applicable, l'Ombudsman a demandé une révision du dossier.

Conclusion 1

Le SFP a examiné le dossier. Après avoir cessé d'inclure le salaire de décembre 2019 dans les revenus de 2019, mais bien les revenus de décembre 2018, le SFP est arrivé à la conclusion que Mr. Huyse dépassait toujours de 2 % la limite annuelle pour l'année 2019. Il lui a envoyé une nouvelle notification sur cette base.

Enfin, suite à cette nouvelle notification, une enquête complémentaire a été menée sur le montant du salaire pour le mois de décembre 2018, qui a révélé qu'une partie du double pécule de vacances avait été déclarée à tort par l'employeur comme salaire ordinaire pour le mois de décembre 2018 dans la déclaration Dmfa.

En raison de la déclaration Dmfa erronée de l'employeur, le revenu retenu par le service des pensions pour le mois de décembre 2018 - qui a maintenant été pris en compte à juste titre pour le revenu de 2019 - ne correspondait toujours pas au salaire retenu par l'administration fiscale pour le mois de décembre 2018. Afin d'améliorer la situation, une nouvelle décision a été prise par le SFP : le dépassement pour 2019 a finalement été limité à 1 %.

⁴ Le paiement du salaire d'un ouvrier doit en principe avoir lieu en deux paiements par mois, avec un intervalle de maximum 16 jours calendriers.

⁵ Le paiement du salaire d'un employé doit avoir lieu au moins une fois par mois.

Conclusion 2

Là encore, pour permettre au pensionné de détecter une erreur dans un processus informatisé, la transparence du service des pensions est très importante. C'est pourquoi, dans ce cas également, l'Ombudsman pour les Pensions souligne l'importance de justifier la décision et de respecter le principe de diligence après que le pensionné ait signalé une plainte.

Le principe de motivation exige ici que le pensionné comprenne les raisons de la récupération qui prend en compte les revenus professionnels, en s'appuyant sur le critère social alors que la législation exige que les revenus professionnels soient fixés selon le critère fiscal.

En ce qui concerne le principe de diligence raisonnable, il est très important que lorsque le citoyen fait des commentaires, comme c'était le cas dans la présente affaire, ceux-ci fassent l'objet d'une enquête approfondie.

Conclusion générale

Les pensionnés sont demandeurs d'une réglementation qui tienne compte de leur réalité, aussi complexe soit-elle. Cela implique qu'elle soit sophistiquée et comporte de nombreuses exceptions.

L'application, à la multiplicité de la réalité, de cette réglementation affinée avec de nombreuses exceptions induit une nécessaire informatisation. En effet, l'informatisation et l'automatisation devraient rendre le fonctionnement de l'administration plus simple et plus rapide.

Dans la pratique, cependant, l'informatisation va de pair avec la standardisation. Celle-ci, à son tour, exclut en partie la personnalisation, ce qui entraîne un cercle vicieux.

Souvent, pour parvenir à l'automatisation, la situation réelle doit être réduite à un ordigramme composé de questions dichotomiques, blanc ou noir, 0 ou 1 en langage informatique. Mais la réalité est souvent beaucoup plus complexe et ne peut nécessairement être réduite à blanc ou noir ou à 0 ou 1.

En raison de l'informatisation de la prise de décision, le pensionné risque de plus en plus d'être confronté à des décisions qui sont prises presque automatiquement et où l'intervention humaine est réduite au minimum.

Le risque existe alors qu'il soit victime d'une égalité de traitement robotisée dans laquelle l'individualité de sa situation n'est plus prise en compte.

Il risque d'être confronté à des décisions prises sur la base de données obtenues auprès d'autres services publics par un processus hautement automatisé.

Dans de tels cas, il lui est très difficile de vérifier si une décision a été prise sur la base de données correctes.

De plus, si une erreur est commise, il devra en apporter lui-même la preuve.

En bref, en cas d'erreurs dans le système, il devra prouver sa propre innocence. Même s'il se trouve dans une situation particulière, il devra signaler au service des pensions la spécificité et l'individualité de sa situation. Tout le monde n'est pas capable de le faire. Certainement pas les groupes les plus vulnérables de notre société.

Afin de permettre aux plus malins de faire valoir la spécificité de leur situation auprès du service des pensions, la transparence du service des pensions est très importante. C'est pourquoi l'Ombudsman pour les Pensions rappelle ici, encore une fois, aux services des pensions l'importance du principe de motivation et de diligence.

Le principe de motivation exige ici que le pensionné sache clairement comment la décision de pension a été prise.

Lorsqu'un pensionné fait des observations sur la spécificité de son cas ou sur le soupçon d'une erreur dans la décision, il est important que celles-ci soient examinées de manière approfondie afin que le principe de diligence soit respecté.

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

L'Ombudsman pour les Pensions a constaté que, pour un retraité qui ne bénéficiait que d'une pension de sécurité sociale d'Outre-Mer, le SFP avait transféré une attestation de maladie et invalidité erronée au Collège Intermutualiste alors que cette personne ne bénéficiait pas d'une pension payée par le SFP. En conséquence, cette personne n'était plus considérée comme une personne à charge pour l'assurance maladie. De plus, bien que cela n'ait pas eu de conséquences sur l'assurance obligatoire, cela l'a par contre obligée à payer indûment des cotisations pour l'assurance complémentaire. Le SFP a reconnu avoir établi par erreur une attestation AMI et en a informé le Collège Intermutualiste. L'Ombudsman pour les Pensions a demandé au SFP de détecter et de rectifier toutes les erreurs similaires.

DOSSIER 34220

Les faits

Depuis le 1er janvier 2018, Madame Larcier bénéficie d'une pension de l'ONSS, octroyée pour une période de travail en tant qu'expatriée d'environ 4 ans (1974-1978).

Cependant, depuis que cette pension a été octroyée, sa mutuelle n'a plus voulu la considérer comme « personne à charge » pour la couverture soins de santé. En effet, en mars 2018, le Collège Intermutualiste avait reçu une attestation du SFP avec le « code 01 », en principe réservé aux carrières du secteur privé de plus d'un tiers d'une carrière complète. Cette information a contraint la mutuelle à la considérer comme titulaire.

Cela n'a eu aucune conséquence pour l'assurance maladie obligatoire, mais l'intéressée a dû commencer à payer une cotisation pour l'assurance complémentaire.

En 2018, Madame Larcier a demandé au SFP de corriger ces informations et d'envoyer une attestation rectificative à la mutuelle. En juillet 2018, le SFP a répondu qu'il ferait le nécessaire pour annuler l'attestation erronée.

Cependant, deux années plus tard, la pensionnée apprend que son dossier n'est toujours pas en règle car sa mutuelle n'a toujours pas reçu d'attestation rectifiée du SFP.

L'enquête de l'Ombudsman auprès du SFP a révélé que la rectification promise n'avait pas eu lieu. Le SFP s'est excusé pour cette erreur.

Il a également contacté l'INAMI. Le SFP a envoyé à cet organisme un courrier attestant que Madame Larcier ne bénéficiait pas d'une pension payée par le SFP.

Une enquête interne a également été ouverte, qui a montré que le SFP avait en effet délivré à tort une attestation avec le code 01 en 2018, alors que l'établissement de cette attestation relevait en réalité de la compétence de l'ONSS.

Début avril 2020, le SFP a alors recontacté l'INAMI pour confirmer que seule l'attestation de soins de santé de l'ONSS pouvait être prise en compte. La mutuelle, à son tour, a également contacté l'INAMI et lui a fourni l'attestation de l'ONSS.

Finalement, la mutuelle a modifié l'affiliation de Madame Larcier en la considérant à nouveau comme « à charge » de son mari en matière de soins de santé.

Commentaires

Notre enquête a révélé un manque de coordination entre le SFP et l'ONSS sur le plan des attestations de maladie-invalidité.

Dans un mail d'avril 2020, l'ONSS avait précisé ceci :

« L'ONSS, service de la Sécurité sociale d'Outre-mer n'émet pas d'attestation électronique de ce genre pour la simple et bonne raison qu'il n'est pas connecté au réseau électronique qui émet et qui reçoit ce type d'attestation »

(attestation A101). Nous n'émettons que des attestations de droit (type A101) sur papier et ce depuis le 1er janvier 2019⁶.

Par contre, il y a quelques années, le Cadastre des Pensions [du SFP] a émis, erronément et de son propre chef, ce type d'attestation pour des pensions versées par la Sécurité sociale d'Outre-Mer alors qu'il n'avait pas la compétence pour ce faire.

Après avoir constaté plusieurs cas, nous avons envoyé un courrier circonstancié au Service du Cadastre des Pensions du Service fédéral des Pensions afin qu'il mette fin à cette pratique. »

Conclusion

Dans la période précédant l'année 2019, il y a eu un problème administratif pour des cas tels que celui de Mme Larcier, car le SFP a incorrectement délivré des certificats au Collège Intermutualiste pour les bénéficiaires d'une pension du régime de sécurité sociale d'Outre-Mer.

Ceci nous amène à nous poser des questions pour les autres cas potentiellement impactés (prises de cours avant 2019). Pour éclaircir ce point, nous avons poursuivi notre enquête auprès des deux services concernés.

L'ONSS a confirmé que les problèmes rencontrés par Madame Larcier trouvaient leur cause uniquement dans l'émission erronée d'une attestation électronique par le SFP. Par ailleurs, cet organisme se trouve dans l'incapacité de recenser le nombre d'attestations émises à tort par le SFP. C'est en 2017 que le premier cas a été signalé par l'ONSS au SFP.

L'Ombudsman a interrogé le SFP le 21 août pour savoir ce qui s'était exactement passé avec ce type de dossiers. Il a en outre demandé si le nombre de dossiers concernés pouvait être évalué et si les cas concernés pouvaient être identifiés. Enfin, il a demandé au SFP s'il envisageait une forme de correction pour ces dossiers.

Ces questions ont été soumises au service ICT du SFP, mais nous n'avons pas encore obtenu de réponse au moment de rédiger ces lignes.

Nous terminons cette analyse en revenant sur un commentaire publié dans notre Rapport annuel 2018 (pp. 83-88). Il portait sur un problème assez proche, qui visait le cas des attestations soins de santé pour les fonctionnaires pensionnés ayant une carrière de moins d'un tiers d'une carrière complète. Il se fait que les attestations AMI électroniques du SFP pour une personne titulaire d'une pension de fonctionnaire indiquent toujours «+ 1/3» d'une carrière de pension complète, quelle que soit la carrière réellement prestée.

Le fonctionnaire retraité dans cette situation ne peut donc pas être reconnu comme personne à charge auprès de sa mutuelle, et est obligé de payer, comme un titulaire ordinaire, des cotisations d'assurance complémentaire.

L'Ombudsman a plaidé en 2018 auprès du SFP pour qu'il adapte sa programmation, mais le service de pension n'a pas voulu s'y plier, en se retranchant derrière l'absence d'une définition claire dans le chef de l'INAMI de la notion de «pension correspondant à une carrière professionnelle de moins d'un tiers d'une carrière complète (ou considérée comme telle)».

Depuis le 1er janvier 2019, la législation en matière de couverture soins de santé a été modifiée, de sorte que seuls les fonctionnaires pensionnés avant cette date (avec moins d'un tiers d'une carrière complète) sont encore concernés par le problème.

Nous invitons le lecteur à (re)parcourir ce texte, tout en précisant qu'à ce jour, le problème n'est pas résolu, car l'INAMI n'a toujours pas donné d'instructions claires en la matière.

⁶ La délivrance d'attestations par l'ONSS depuis le 1er janvier 2019 découle de la loi du 21 décembre 2018 portant des dispositions diverses en matière sociale (Chapitre 12 « Modifications en matière de sécurité sociale d'Outre-Mer »). L'article 71 de cette loi prévoit le transfert au régime belge d'assurance maladie des pensionnés du régime de l'OSSOM lorsqu'ils résident dans l'EEE et en Suisse. Les pensionnés du régime d'Outre-Mer résidant hors EEE et hors Suisse continuent à bénéficier du remboursement de leurs soins de santé dans le régime géré par l'ONSS.

Le constat que nous faisons est qu'à ce jour, il y a encore plusieurs centaines de retraités qui paient une cotisation à la caisse d'assurance maladie pour leur assurance complémentaire alors qu'ils pourraient en être exemptés.

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)

Cette discussion s'inscrit dans le cadre du problème général des erreurs découvertes par l'Ombudsman pour les Pensions dans la programmation informatique de la retenue à la source du précompte professionnel sur les pensions. Nous y avons déjà prêté attention dans les Rapports annuels précédents⁷.

Nous avons notamment réceptionné une plainte d'un retraité qui avait reçu une déclaration fiscale l'obligeant à rembourser environ 6.000 euros sur ses revenus de 2019 (exercice d'imposition 2020). Au cours de notre enquête, il est apparu clairement que la retenue à la source sur la pension était trop faible. Et ceci alors que toutes les données étaient disponibles pour la prélever correctement à la source. Cette erreur semble être due au fait qu'au début du paiement unique, du 1er janvier 2019 au 13 mai 2019 inclus, les contrôles internes qui sont utiles pour retenir le précompte correct n'ont pas eu lieu. Entretemps, le SFP a pu rétablir ces contrôles internes pour ces dossiers, de sorte qu'à partir de ce moment, la retenue de précompte à la source sur les revenus professionnels a de nouveau été correctement effectuée. Comme nous l'avons déjà indiqué dans nos Rapports annuels, l'Ombudsman pour les Pensions continue à s'efforcer de faire en sorte que, dans le plus grand nombre de cas possible, le précompte sur les revenus professionnels soit automatiquement et correctement calculé sans que le retraité ait à fournir la moindre information.

DOSSIER 34824

Les faits

Mme De Koninck est âgée de 75 ans et bénéficie d'une pension mixte, secteur public et secteur salarié.

Au cours de l'année 2020, elle se voit notifier un impôt d'environ 6.000 euros sur ses revenus de pension de 2019. Fin février 2020, elle prend contact par téléphone avec le SFP concernant les retenues fiscales qui sont effectuées sur sa pension.

Après avoir déposé une plainte écrite auprès du SFP, elle prend contact avec l'Ombudsman pour les Pensions.

Commentaires

Le fait que Mme De Koninck soit confrontée à une régularisation d'impôt assez importante laisse accroire que la retenue à la source sur la pension n'a pas été suffisante.

Nous avons donc vérifié la retenue de précompte effectuée à la source sur la pension de Mme De Koninck à l'aune des dispositions réglementaires pertinentes.

Le SFP doit retenir le précompte professionnel selon les règles et barèmes du précompte professionnel établis par le SPF Finances⁸.

Il y est notamment prévu au Chapitre 1, Généralités, Section 2 - Réductions pour charge de famille :

« 1.7. Situation de famille

Pour l'application du précompte professionnel, on entend :

1° par conjoints : les personnes mariées qui ne se trouvent pas dans une des situations visées sub 2°, b;

2° par isolés :

a) les personnes non mariées;

b) les personnes mariées :

7 Rapport annuel 2017, p. 53 et suiv. Cohabitation légale avec partenaire à charge : erreur de précompte professionnel.
Rapport annuel 2019, p. 83, point 6. Décès du conjoint. Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public.
RA 2019, p. 91: Calcul erroné du précompte par le SFP dans le cas d'un enfant handicapé de plus de 25 ans
RA 2019, p. 94: Carrière mixte dont au moins une n'est pas payée par le SFP – Application non-immédiate des nouveaux barèmes de précompte professionnel à partir de janvier

8 Arrêté royal modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (pris chaque année)

- pour l'année du mariage ou de la déclaration de cohabitation légale;
- pour l'année au cours de laquelle les cohabitants légaux contractent mariage, ils restent considérés comme conjoints, sauf si la déclaration de cohabitation légale a été faite la même année;
- à partir de l'année qui suit celle au cours de laquelle une séparation de fait est intervenue, pour autant que cette séparation soit effective durant toute la période imposable;
- pour l'année de la dissolution du mariage ou de la séparation de corps, ou de la cessation de la cohabitation légale;
- qui sont des habitants du Royaume, lorsque le conjoint recueille des revenus professionnels qui sont exonérés conventionnellement et qui n'interviennent pas pour le calcul de l'impôt afférent aux autres revenus du ménage, pour un montant supérieur à 11.100 EUR par an;
- qui sont des non-résidents, lorsqu'un seul des conjoints recueille en Belgique des revenus soumis à l'impôt et que l'autre conjoint a des revenus professionnels de source belge qui sont exonérés conventionnellement ou des revenus professionnels de source étrangère, d'un montant supérieur à 11.100 EUR par an.

Pour déterminer le montant de la réduction du précompte professionnel pour charges de famille, la situation de famille à envisager dans le chef du bénéficiaire des revenus est celle qui existe au 1er janvier de l'année du paiement ou de l'attribution des revenus.

Le débiteur du précompte professionnel :

- peut toutefois, en cas de modification de la situation de famille dans le courant de l'année, tenir compte de la nouvelle situation à partir du moment où le changement lui est signalé;
- doit cependant tenir compte de la situation de famille qui lui serait communiquée par l'Administration générale de la fiscalité et ce, à partir du premier paiement ou de la première attribution de revenus au cours du deuxième mois qui suit la communication. »

Il existe deux types de barèmes d'imposition. Le barème I s'applique lorsque le bénéficiaire des revenus est un *isolé* ou lorsque le conjoint du bénéficiaire des revenus perçoit également des revenus professionnels propres (pension au taux d'isolé). Le barème II s'applique lorsque le titulaire bénéficie d'une pension au taux de ménage. Dans l'échelle II, le précompte est considérablement moindre.

Mme De Koninck bénéficie d'une pension mixte, soit une petite pension de salarié et une pension du secteur public. Son mari bénéficie également d'une pension du secteur public. Le précompte sur la pension du secteur public de l'intéressée était correctement établi selon le barème I au taux d'isolé jusqu'en décembre 2018.

Lorsque le paiement unique⁹ est entré en vigueur, sa pension a été répertoriée comme étant au taux de ménage. Le barème d'imposition II a donc alors été appliqué parce que c'est celui qui lui était appliqué - bien que fautivement - sur sa pension de salarié.

Mais en avril 2019, une nouvelle décision d'attribution est notifiée qui rectifie à juste titre sa pension de salarié au taux de ménage de 18,24 euros par mois par une pension au taux d'isolé de 14,59 euros par mois à partir du 1er mai 2019. En effet, son conjoint bénéficiait lui aussi d'une pension personnelle (du secteur public). Le paiement de la pension de salarié a donc été ajusté au montant au taux d'isolé à partir du 1er mai 2019.

Malheureusement, le passage au paiement unique n'a pas automatiquement entraîné l'adaptation correcte du barème d'imposition du barème II au barème I, même à partir du 1er mai ! En clair, le précompte a continué à être prélevé sur la base du barème II, sur ses deux pensions !

Comme son nom l'indique, le précompte professionnel est une avance sur l'impôt qui sera finalement dû. Le précompte doit donc refléter l'impôt final le plus fidèlement possible afin d'éviter, dans la mesure du possible, des paiements ou remboursements supplémentaires.

Nous avons donc demandé au SFP pour quelle raison le précompte n'avait pas été ajusté correctement au moment où la pension de salarié avait été correctement identifiée comme pension à imposer au taux d'isolé. Nous étions d'avis que cela aurait dû avoir lieu automatiquement¹⁰.

⁹ La mise en paiement en une fois de l'ensemble des pensions dans les régimes des travailleurs salariés, indépendants et des fonctionnaires via le paiement unique a déjà été largement commenté dans notre Rapport annuel 2019, pages 88 et suiv. (Projet du paiement unique).

¹⁰ Voir aussi notre Rapport annuel 2019, p. 83, 6. Décès du conjoint. Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public.

Le SFP a répondu qu'avant l'introduction du paiement unique qui a eu lieu en janvier 2019, les deux pensions de Mme De Koninck faisaient l'objet de deux précomptes différents.

Lors de la transition vers le paiement unique, le SFP a toujours appliqué le barème de précompte le plus avantageux pour la pension de salarié et la pension du secteur public lorsque le barème de précompte n'était pas le même. En raison du grand nombre de dossiers, il n'a pas été possible selon le SFP d'examiner immédiatement tous ces dossiers individuellement. En conséquence, à partir de janvier 2019, Mme De Koninck a bénéficié à tort du barème du taux de ménage sur l'ensemble de ses pensions.

Lorsque le barème appliqué sur la pension d'un salarié est converti du taux de ménage au taux d'isolé, le programme informatique du SFP effectue des contrôles internes. Toutefois, en raison d'une certaine complexité, le barème du précompte ne peut pas toujours être automatiquement ajusté par le programme informatique lorsque cela s'impose. Le programme informatique détecte les éventuelles contradictions, mais si une modification effective du barème du précompte est nécessaire, une action manuelle reste indispensable.

Concrètement, dans le dossier de Mme De Koninck, cela signifie que la conversion au bon barème I n'a pas pu avoir lieu automatiquement, mais qu'en principe, lorsqu'il y a une révision du droit du taux de ménage vers le taux d'isolé, le programme de paiement effectue des contrôles internes.

Le programme signale ensuite qu'une action manuelle est nécessaire pour ajuster la situation fiscale correctement.

Cependant, suite à l'introduction du paiement unique, ces contrôles ont été supprimés du 1er janvier 2019 au 14 mai 2019. C'est pourquoi le barème d'imposition n'a pas été modifié, à tort. Le 15 mai 2019, le signal a été réactivé et les premiers workflows avec le signal « vérifier si la retenue à la source est correcte » ont été traités.

Tous les workflows qui n'avaient pas été créés, soit environ 5.000¹¹, l'ont ensuite été et traités manuellement.

Finalement, l'adaptation au taux d'isolé (barème I) pour Mme De Koninck n'a eu lieu qu'à partir de mars 2020 ! Son précompte est subitement passé de 230,95 à 597,30 euros. L'origine de cette imposition élevée est donc claire. En outre, ses pensions ont également fait l'objet d'une cotisation de solidarité¹² correctement prélevée à partir de cette date. L'ajustement du barème de précompte dans le dossier de Mme De Koninck a découlé de la création d'un workflow le 25 janvier 2020.

Il a donc fallu 11 mois (d'avril 2019 à mars 2020) avant que le SFP ne rectifie sa situation fiscale.

Même si cela ne le dédouane pas d'une erreur dans ce dossier, le SFP ajoute immédiatement que dans les lettres qui mentionnent les modifications apportées aux montants, le SFP explicite toujours les éléments qui ont été pris en compte pour procéder au calcul du brut au net. Le SFP en conclut que les pensionnés pourraient assez facilement contribuer à vérifier si le barème de précompte a été correctement appliqué.

Lors de la conversion de la pension du taux de ménage au taux d'isolé au 1er mai 2019, une lettre relative à la situation brute nette et aux éléments la déterminant a effectivement été postée via Mypension à l'attention de Mme De Koninck, le 24 avril 2019.

La lettre indique que le barème fiscal II est appliqué à sa pension. La lettre précise également que ce barème s'applique aux conjoints et cohabitants légaux dont le partenaire n'a pas de revenus professionnels personnels. La lettre ne mentionne pas que le partenaire ne peut, en principe¹³, pas non plus bénéficier d'une pension. À notre avis, le barème de précompte incorrectement appliqué n'est pas si facile à détecter par l'intéressé(e).

A tout ceci s'ajoute le fait que Mme De Koninck n'a pas explicitement opté pour la communication par

11 Notons que même si un workflow est créé à la suite d'une modification d'un élément déterminant pour le précompte professionnel, cela n'entraîne pas de modification de précompte professionnel dans la plupart des dossiers.

12 Le calcul de la cotisation de solidarité est lié au barème de précompte professionnel.

13 Si le cohabitant bénéficie d'une petite pension, ceci n'empêche pas l'application du barème II.

courrier. De ce fait, sa situation relève du principe du « digital par défaut ». Et donc, à défaut pour elle¹⁴ d'avoir encodé une adresse électronique, le SFP n'est pas en mesure de lui envoyer un courriel l'avertissant du fait qu'une lettre a été postée pour elle dans son Mypension, ce qu'elle ignorait en effet complètement.

Comme mentionné dans le Rapport annuel 2019¹⁵, une grande responsabilité - et nous devons reconnaître que cela est parfois inévitable - incombe au retraité en ce qui concerne l'application correcte du précompte professionnel.

En effet, le pensionné est invité à signaler tout changement dans les éléments qui influencent les retenues sur sa pension¹⁶.

Le fait que cette responsabilité incombe aux pensionnés échappe à une grande partie d'entre eux car cela dépasse leur compréhension ou alors parce que beaucoup sont convaincus, à tort, du fait que le service des pensions est en possession de toutes les données nécessaires pour calculer correctement le précompte.

La preuve en est que, dans la période allant de janvier au 14 mai 2019, seuls 60 pensionnés ont contacté le SFP pour lui demander si leur précompte était correct compte tenu du changement apporté à un élément déterminant.

L'Ombudsman pour les Pensions invite donc les services des pensions à poursuivre leurs efforts pour détecter eux-mêmes le plus grand nombre possible d'éléments déterminants pour le précompte en alimentant leurs fichiers avec des données provenant d'autres services publics (les données du registre national, les enfants à charge, les pensions payées par un autre service des pensions, les allocations de chômage, l'exercice d'une activité professionnelle qui se retrouvent dans les déclarations Dmfa).

Dans ce contexte, nous faisons également référence au principe du « only once », exprimé dans la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.

Le principe de la collecte de données uniques est l'un des moyens essentiels de simplifier les différentes procédures ou formulaires publics obligatoires pour les citoyens et les entreprises. L'un des objectifs de ce principe est d'éviter aux citoyens de devoir fournir sans cesse les mêmes données d'identification dans le cas où ces données ont déjà été transmises à une autre administration.

L'objectif de la loi est d'ancrer la réutilisation des données déjà disponibles dans des sources authentiques (principe de la collecte unique de données/only once principe) dans le fonctionnement des services publics fédéraux et de stimuler l'utilisation des formulaires électroniques en les assimilant pleinement à la valeur des formulaires papier.

En outre, cette loi prévoit la possibilité de faire adapter la législation existante et les formulaires des organismes fédéraux qui seraient en violation à la loi.

Dans la pratique, il n'est toutefois pas encore possible d'obtenir (immédiatement) - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - toutes les informations nécessaires au service des pensions pour calculer correctement le précompte professionnel (par exemple les revenus professionnels du conjoint).

Le (futur) pensionné reste encore, pour certaines données, la seule source d'information où obtenir des renseignements complets et corrects.

Par conséquent, l'Ombudsman pour les Pensions conseille néanmoins aux pensionnés de bien vérifier les lettres expliquant la modification de leur pension versée et de communiquer efficacement les changements qui auraient eu lieu dans les éléments qui interviennent pour calculer le précompte professionnel et qui auraient été demandés par le SFP (par exemple, en ce qui concerne les enfants à charge).

¹⁴ En 2012, lorsque le SFP a signalé dans un avis de paiement que la correspondance se ferait désormais par voie numérique, l'intéressée n'a pas informé le SFP qu'elle souhaitait continuer à recevoir la correspondance par courrier.

¹⁵ Voir Rapport annuel 2019, p. 93

¹⁶ Il est à noter qu'il y a des années, l'intéressée n'avait pas signalé à l'ONP que son partenaire bénéficiait d'une pension de fonctionnaire à charge du SdPSP et que, de ce fait, elle avait en fait bénéficié à tort d'une pension au taux de ménage à charge de l'ONP.

Enfin, nous précisons que, suite à l'enquête menée, l'Ombudsman pour les Pensions a transféré cette question au Médiateur fédéral chargé du fonctionnement des autorités fiscales afin que ce dernier puisse vérifier l'exactitude de l'imposition fiscale finale.