



*Suivi donné aux recommandations
et suggestions du Service de médiation
pour les pensions*

10 CHAPITRE

Suivi donné aux recommandations et suggestions du Service de médiation pour les pensions

Les services de pension adaptent leurs méthodes de travail

a. Le service de pension d’Ethias rejoint le projet BEX



Dans le rapport annuel 2015, page 64, le Médiateur pour les pensions a noté que l’ancien arrêté royal du 1^{er} février 1935 relatif à l’application de l’arrêté royal n° 16 du 15 octobre 1934 relatif au paiement des pensions par le service des chèques postaux et des virements exigeant la remise mensuelle d’un certificat de vie pour le paiement d’une pension d’État par Ethias est appliqué lorsque le paiement a lieu sur un compte bancaire étranger mais n’est plus appliqué lorsque le paiement a lieu sur un numéro de compte bancaire belge.

C’est une violation des articles 63 à 66 du traité sur le fonctionnement de l’Union européenne, relatif à la libre circulation des capitaux. Le SFP n’appliquera plus jamais cet arrêté royal.

En outre, le Médiateur des pensions a noté dans le rapport annuel 2014 à la page 71 que l’envoi préalable (mensuel) d’un certificat de vie afin d’obtenir le paiement d’une pension (d’État) à l’étranger est perçu par le pensionné comme une lourde charge administrative.

Afin de supprimer cette charge administrative pour un certain nombre de pensionnés, le SFP a lancé le projet BEX (Bilateral Exchanges) par lequel les données mensuelles de décès sont échangées avec d’autres pays par des moyens électroniques sécurisés. L’échange électronique de données de décès était déjà possible avec l’Allemagne, les Pays-Bas, la France, le Luxembourg et l’Italie, et a été étendu à l’Espagne en 2022. Ethias rejoint également le projet BEX à la suite de la demande explicite du Médiateur pour les Pensions.

b. Service Fédéral des pensions



En 2022, le Médiateur pour les pensions a examiné la demande d’une pensionnée qui pensait que le SFP examinait d’office ses droits à la pension parce qu’elle avait reçu une lettre l’informant que son numéro de compte avait été enregistré dans son dossier.

Après avoir saisi le numéro de compte dans mypension, le SFP l’a informée : « Nous avons reçu votre demande de paiement de votre prestation sur le compte numéro xxx ».

L'intéressée a supposé que sa pension lui serait accordée automatiquement. Nous constatons que la formulation de la lettre peut prêter à confusion et donner l'impression qu'une demande a été introduite.

Le SFP n'a pas accepté la proposition du Médiateur pour les pensions d'accorder la pension à partir de la date souhaitée par l'intéressée. La pension a été accordée conformément à la législation, soit à partir du mois suivant la demande.

En revanche, le SFP a accepté la proposition de revoir la correspondance et de la rendre plus claire. Il a adapté le texte et précise désormais : « Le fait de nous communiquer un numéro de compte n'équivaut pas à une demande de pension et ne signifie par que vous pouvez déjà prendre votre pension. »

En outre, le SFP a soigneusement vérifié la lisibilité de sa correspondance.

Le SFP considère qu'il est en effet très important que les pensionnés reçoivent des lettres claires et lisibles. C'est pourquoi il a retravaillé un grand nombre de lettres. Afin de vérifier si ces nouvelles lettres sont réellement claires et lisibles, le SFP a mené une étude de lisibilité en collaboration avec la KU Leuven et le SPF BOSA.

Il a sollicité la coopération des pensionnés sur son site web en demandant qu'ils répondent à un sondage avant le 28 février 2023. Cette enquête visait principalement les plus de 55 ans, qui constituent le principal groupe cible du SFP.

Le SFP affirme lui-même que cela « représentait un grand pas en avant ».

2. Adaptations de mypension

À la suite de l'appel de 2022 lancé par le Service de médiation pour les pensions au service des pensions, mypension a été adapté de manière que, dans un plus grand nombre de cas, la demande adressée aux futurs pensionnés de signaler les périodes manquantes d'éducation d'un enfant de moins de 6 ans apparaisse.

Si l'intéressé a interrompu sa carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans et reprend sa carrière dans les cinq ans suivant le début de l'interruption, la carrière peut être complétée de trois années maximum. Ces années sont prises en compte pour déterminer la date la plus proche à partir de laquelle la personne peut prendre sa pension (condition de carrière). Ces années ne sont pas prises en compte pour le calcul de la pension.

En réponse à l'appel lancé en 2022 par le Médiateur pour les pensions de ne pas publier une date de pension la plus proche possible sur mypension si des anomalies peuvent encore être trouvées dans les formules de calcul conduisant à une date de pension la plus proche possible incorrecte, le SFP a procédé à des ajustements qui ont entraîné de sérieuses améliorations. Le fait de ne plus mentionner la date de départ à la pension la plus proche possible dans mypension dans de tels cas garantit aux personnes concernées de ne pas recevoir d'informations erronées et n'ont donc pas de faux espoirs.

À la suite de l'appel lancé en 2022 par le Médiateur pour les pensions, le SFP a développé un tout nouveau programme afin que les problèmes de téléchargement des réponses aux questions posées par les pensionnés ou futurs pensionnés dans mypension soient résolus et que tous les documents puissent être dès lors consultés.

3. Le SFP¹ s'inscrit dans le projet Connectoo

Dans son rapport annuel 2021, pages 49 et suivantes, le Médiateur pour les pensions a suggéré qu'un guichet numérique soit mis à la disposition des (futurs) pensionnés qui souhaitent consulter mypension. Il estime que cette tâche pourrait être confiée au service des pensions. Le Médiateur a également appelé à l'inclusion numérique de tous les pensionnés et plus particulièrement de ceux qui vivent dans la pauvreté.

¹ A noter que l'INASTI et l'ONSS ont également participé à ce projet.

Depuis plusieurs années, le projet Connectoo existe en tant que programme de formation visant à sensibiliser les fonctionnaires aux défis de l'inclusion numérique afin qu'ils puissent aider les citoyens les plus vulnérables à surmonter les barrières techniques pour accéder aux services publics en ligne. Selon l'OCDE, il est essentiel que chaque fonctionnaire dispose de compétences numériques suffisantes afin que la poursuite de la numérisation des administrations n'exclue personne.

Le projet vise à éliminer la fracture numérique en Belgique d'ici 2030.

Des accompagnateurs formés dans le cadre du projet Connectoo aident les citoyens à apprendre à utiliser ces outils. La formation Connectoo permet à tout lieu, accueillant une personne formée, de se transformer en un guichet numérique unique visant l'élimination de la fracture numérique. Concrètement, les citoyens peuvent se rendre à ce guichet pour obtenir de l'aide afin d'accéder et d'utiliser, par exemple, mypension, myminfin ou Tax-on-web.

Le site internet du SFP indique qu'il est « fier de faire partie de ce grand projet qui vise à réduire la fracture numérique ! ».

4. Un questionnaire unique pour les pensionnés fonctionnaires et salariés

Jusqu'à récemment, le SFP envoyait à l'intéressé lors de l'examen des droits à la pension, un questionnaire dans chaque régime en cas de carrière mixte salarié et fonctionnaire. Le futur pensionné devait, par conséquent, répondre deux fois aux mêmes questions. Cette situation est fastidieuse et déroutante pour les personnes concernées.

Le Médiateur pour les pensions avait déjà suggéré, dans son rapport annuel 2011, page 122, que l'envoi d'un questionnaire commun aux différents régimes s'inscrivait dans le cadre d'une simplification administrative. Ce point figure également au point 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers (approuvée par le Conseil des ministres le 23 juin 2006). Ce point stipule que tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.

Le 6 juillet 2023, le SFP a confirmé travailler désormais avec un questionnaire pour les régimes salarié et fonction publique réunis. Ainsi, les citoyens ne doivent plus remplir qu'un seul questionnaire sur leur carrière ou celle de leur conjoint au lieu de deux précédemment.

Questions parlementaires sur les recommandations et suggestions du Médiateur pour les pensions



Lors de la réunion de la Commission des Affaires sociales du Parlement du 24 mai 2023², plusieurs questions parlementaires ont été posées à la Ministre des Pensions sur les points abordés dans le rapport annuel 2022. Les thèmes suivants ont été abordés dans ces questions :

- droit à l'erreur
- interruption de carrière pour élever des enfants de moins de 6 ans
- l'examen automatique de la GRAPA à intervalles réguliers
- calcul de la pension d'indépendant pour les dernières années de carrière

Plus tard dans l'année, plusieurs autres questions parlementaires ont été posées sur les suites données aux recommandations du Médiateur pour les pensions. Des questions parlementaires écrites ont été posées sur les recommandations suivantes :

² Voir ic1099.pdf (dekamer.be).

- comment la diminution des biens mobiliers est prise en compte dans la GRAPA
- adaptation des conditions de paiement de l'allocation spéciale des travailleurs indépendants
- adaptation de la législation relative à l'organisation et au fonctionnement du Service de médiation pour les pensions : plus particulièrement, les possibilités de recrutement
- l'indexation des pensions du secteur public versées par Ethias à la même date que celles versées par le SFP
- ancrage juridique du droit à l'erreur
- l'extension de la liste d'exceptions aux personnes qui ont reçu une indemnité de licenciement l'année entière précédant la pension et où l'indemnité de congés payés est versée l'année de la pension
- la manière dont l'année de prise de cours est prise en compte pour déterminer s'il y a suffisamment d'années pour prendre une pension anticipée

Notes de politique

- Dans le rapport annuel 2014, aux pages 56 à 58, le Médiateur pour les pensions a posé au législateur la question de réflexion de savoir si la pension pour inaptitude physique d'un fonctionnaire nommé à titre définitif qui a été employé avec un bas salaire et qui, après une courte carrière dans la fonction publique, est atteint d'une incapacité permanente ne doit pas être améliorée en cas de reprise du travail ou en cas de mariage avec un conjoint percevant des revenus professionnels, car ce dernier bénéficie d'une pension minimum en tant que fonctionnaire qui devrait être réduite ou ramenée à une pension calculée sur la base de la durée de l'activité.

La ministre des Pensions, Madame Lalieux, rapporte dans sa note de politique générale du 27 octobre 2023 que la pension pour inaptitude physique sera supprimée. Elle sera remplacée par un système de suivi médical et de réévaluation avec allocations. Le revenu autorisé pour percevoir le supplément minimum garanti en cas d'incapacité physique sera augmenté. La note de politique propose que les revenus du conjoint ne soient plus pris en compte pour le versement du supplément de minimum garanti et que le supplément soit individualisé.

- Un travailleur indépendant se trouvant dans une situation financière ou économique temporairement difficile se voit offrir la possibilité de demander une dispense du paiement des cotisations de sécurité sociale. Ces indépendants restent couverts par l'assurance maladie et les prestations familiales pendant la période où ils demandent la dispense des cotisations. Toutefois, ils n'ouvrent plus de droits à la pension durant cette période. Celle-ci n'est pas non plus prise en compte pour la pension anticipée. Beaucoup d'indépendants ont profité de cette possibilité lors de la crise de la corona. Pour les indépendants qui bénéficient du droit passerelle en cas de crise, aucune assimilation de pension n'est prévue. Le travailleur indépendant peut soit payer les cotisations de sécurité sociale, soit demander leur report, soit demander une dispense.

Pour le droit passerelle classique, il est toutefois prévu une assimilation de pension pour quatre trimestres au maximum, à partir du quatrième trimestre 2020, page 20 et suivantes, pour les pensions prenant cours pour la première fois et au plus tôt le 1^{er} janvier 2021, pour autant que le fait qui a donné lieu à l'octroi du droit passerelle classique, la faillite ou la cessation pour cause de difficultés économiques, se soit produit entre le 1^{er} avril 2020 et le 30 juin 2021. Dans le cadre de loi de transition contre la crise, le Médiateur pour les pensions a exprimé, dans le rapport annuel 2020, des inquiétudes quant à la solidarité de ce système et s'est demandé si l'assurance pension n'est pas plus proche de l'assurance classique que de l'assurance sociale. En d'autres termes, seuls ceux qui cotisent sont assurés. Le problème de la sélection et de l'anti-sélection joue un rôle ici : les personnes les plus à risque - celles qui se trouvent temporairement dans une situation financière difficile - ont la possibilité de s'exclure de l'assurance pension : elles n'ont pas l'argent nécessaire pour payer les cotisations et « choisissent » donc de ne pas s'assurer pour leur pension pendant cette période. Le Médiateur pour les pensions s'est donc demandé si une véritable assurance sociale n'est pas une assurance à laquelle tout le monde est obligé de s'affilier et de payer des cotisations. Ceux qui ne peuvent vraiment pas payer leurs cotisations - et cela devrait faire l'objet d'une enquête approfondie, selon le Médiateur pour les pensions - resteront assurés sur la base du principe de solidarité. Le rapport annuel 2013 indiquait déjà : « Il est évident que cette problématique ne sera pas réglée facilement. Peut-être que, dans une perspective beaucoup plus large et moyennant d'autres réformes réalisées entretemps, il sera un jour à nouveau possible de prendre en compte les périodes

pendant lesquelles l'indépendant s'est trouvé dans un état de besoin dans le calcul de la pension légale et dans le décompte des années de carrière ouvrant le droit à l'anticipation. Lorsqu'on en sera arrivé là, le débat de la valorisation financière de ces périodes (pure assimilation ou sur base d'un forfait ?) sera lui aussi ouvert à la discussion ».

Dans sa note de politique générale du 27 octobre 2023, le Ministre des indépendants (en charge des pensions des indépendants), Monsieur Clarinval, rapporte sous le titre « pension minimum : condition d'avoir effectivement travaillé » que le gouvernement a décidé, à son initiative, que les dispenses de cotisations sociales obtenues entre janvier 2020 et mars 2022 à la suite de la crise corona seront non seulement comprises dans le travail effectif, mais pourront également compter dans la condition d'accès de 30 années de carrière pour la pension minimum.

- À la page 113 du rapport annuel 2020, le Médiateur pour les pensions a posé au législateur la question de savoir s'il est juste qu'un aidant non marié ne puisse pas participer à l'assurance pension avant le 1^{er} janvier de l'année de son 20^e anniversaire (et donc, dans certains cas, ne puisse prendre sa retraite anticipée que plus tard).

Dans sa note de politique générale du 27 octobre 2023, le Ministre des Indépendants (responsable des pensions des indépendants), Monsieur Clarinval, signale que, dans le domaine des jeunes aidants (moins de 20 ans), il examinera si l'exception relative à l'assujettissement au statut social doit être réexaminée. Cette « exception historique » a actuellement peu de raison d'être et empêche les jeunes aidants de se constituer leurs propres droits sociaux dès l'âge de 18 ans.

Adaptation de la législation

1. Publication de l'arrêté royal modifiant la retenue AMI à la suite d'une recommandation du Service de Médiation pour les pensions

L'arrêté royal du 26 décembre 2022 modifiant l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % en faveur de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions en vue d'introduire la déclaration unique a fait suite à la recommandation 2020/4 du Médiateur pour les pensions.

Selon la version précédente de l'article 7 de l'AR du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé, l'assureur ou le fonds de pension devait prélever à la source une cotisation de 3,55 % au titre de l'assurance maladie-invalidité (AMI) lors du versement d'un capital de pension complémentaire.

Lors du paiement de la pension légale, le SFP doit retenir une cotisation AMI de 3,55 % si le « montant total des pensions payées » (pension légale et capital de pension complémentaire) dépasse un certain seuil. À cette fin, le capital de pension complémentaire est converti en un montant mensuel de rente fictive selon une formule déterminée. Le § 6 de l'article 7 stipule que « lorsqu'après retenue, le montant total des pensions légales et des pensions complémentaires payé à la même personne est inférieur au plancher, le Service rembourse d'office les retenues indues au bénéficiaire ».

Étant donné que l'article 7 § 6 utilise l'expression « montant total des pensions payé » - et non « montant total des pensions octroyé » - le Médiateur pour les pensions a estimé que l'intention du législateur était que la déduction de la cotisation AMI ne devait pas avoir pour conséquence que le montant mensuel total de la pension légale et de la rente fictive soit inférieur à la limite fixée par la loi. Le Médiateur pour les pensions l'a constaté dans certains cas où des retenues AMI limitées étaient prélevées et qu'une double retenue de la cotisation AMI était donc appliquée.

Le SFP a fait valoir que la législation ne prévoit pas explicitement que le montant total de la pension perçue (pension légale et complémentaire) ne peut pas descendre en dessous du seuil. Le Médiateur pour les pensions a donc recommandé dans le Rapport annuel 2020, p. 133-141, que la législation soit modifiée afin d'apporter plus de clarté et d'éviter la double retenue.

À la suite de cette recommandation, l'arrêté royal du 26 décembre 2022 a apporté un certain nombre de modifications à l'arrêté royal du 8 décembre 2013. L'article 8 de l'arrêté royal du 26 décembre 2022 prévoit notamment une base réglementaire qui devrait permettre à l'ASBL Sigedis d'informer à l'avenir sur base des données disponibles - dès que cela est matériellement possible - les assureurs et les fonds de pension du dépassement ou non du seuil.

Ce n'est qu'en cas de dépassement du seuil que l'assureur ou le fonds de pension doit effectuer la retenue AMI sur les pensions complémentaires qu'il verse, dans le montant et/ou le pourcentage qui lui sont communiqués par l'asbl Sigedis.

L'objectif est d'éviter les remboursements. Cela nécessite une modification du flux de données en provenance et à destination des institutions de paiement des pensions légales et complémentaires : là où aujourd'hui les retenues sont calculées sur la base des montants effectivement versés, indiqués dans le Cadastre des pensions, il faudra mettre en place un flux de données permettant de connaître le montant avant la mise en paiement de la pension complémentaire.

En résumé, le législateur a ainsi créé la possibilité de retenir immédiatement à la source le pourcentage correct de la cotisation AMI. Ainsi, le dernier alinéa de l'article 8 prévoit que le Roi peut déterminer les modalités d'application. Par ailleurs, l'article 10 de l'arrêté royal du 26 décembre 2022 ajoute un deuxième alinéa à l'article 7 §6 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013, en vertu duquel si, après la retenue de 3,55 %, le montant total des pensions légales et des pensions complémentaires est inférieur au seuil, le SFP peut ordonner aux assureurs et aux fonds de pension d'effectuer une retenue AMI inférieure à 3,55 % sur ces pensions complémentaires.

L'article 10 permet donc une retenue AMI partielle sur les pensions complémentaires par la communication du pourcentage correct de la cotisation AMI au lieu d'un ordre stop/start. Afin d'éviter la double retenue AMI à court terme, le SFP procédera à un ajustement technique de son programme informatique en 2023.

Lorsque la prestation de pension totale (pension légale et capital converti en rente fictive) est supérieure au seuil AMI mais se retrouve en dessous de ce seuil à la suite de la déduction AMI de 3,55 %, le montant AMI absolu sera converti en pourcentage et ne s'appliquera qu'à la pension légale. En outre, sur la base de ce pourcentage, il sera également possible de calculer le montant AMI retenu en trop à la source sur le capital, de sorte que la retenue excédentaire soit remboursée par le SFP. La formule est la suivante :

1. AMI théorique = seuil - prestation de pension totale (= pension légale + rente fictive)
2. % théorique = AMI théorique / P * 100
3. AMI déduite = % théorique * pension totale sans rente fictive.

2. Publication de l'arrêté royal du 11 décembre 2023 modifiant l'article 5 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions

Un petit capital pension complémentaire peut coûter plus cher à un pensionné après plusieurs années de retraite qu'il ne lui rapporte : le Médiateur pour les pensions, dans le rapport annuel 2019 p. 147, a appelé le législateur à modifier la législation pour que cesse cet état de fait kafkaïen. En effet, un capital de pension complémentaire peut entraîner une augmentation de la cotisation maladie-invalidité sur la pension légale. L'augmentation peut être si importante que le montant des cotisations de maladie et d'invalidité à déduire de la pension légale lorsque le pensionné ne perçoit qu'un petit capital de pension complémentaire après avoir été à la retraite pendant un certain nombre d'années est supérieur au montant du capital de pension complémentaire perçu par le pensionné.

Le Conseil national du travail avait repris l'appel du Médiateur pour les pensions dans son avis n° 2282 du 29 mars 2022. Cet avis a débouché sur l'accord-cadre interprofessionnel du 15 mars 2023 conclu par les partenaires sociaux au sein du Groupe des 10.

L'arrêté royal du 11 décembre 2023 modifiant l'article 5 de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 portant réforme de la retenue de 3,55 % au profit de l'assurance obligatoire soins de santé et de la cotisation de solidarité effectuées sur les pensions

modifie, en exécution du cadre d'accord interprofessionnel des partenaires sociaux du 15 mars 2023, la prise en compte de la rente fictive en ce qui concerne la cotisation AMI.

Pour toutes les pensions en cours au 1^{er} janvier 2024 et toutes les pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2024, la rente fictive sera prise en compte à hauteur de 53,22 % pour le calcul de la cotisation AMI due.