



Rapport annuel

2023

Editeur resp. : Tony Van Der Steen
Collège des médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.548

La reproduction de tout ou partie du présent rapport est autorisée moyennant mention de la source.

Mise-en-page et impression : Artoos s.a.

Rapport annuel
2023

INTRODUCTION

Hot Topics en 2023

L'objectif de cette introduction est d'offrir au lecteur un bref résumé du rapport annuel.

Le chapitre 1 traite des plaintes déposées par des personnes contestant le fait que le service ou l'institution de pension les considère comme non pensionnées. Plus précisément, il s'agit de cas où la pension du plaignant n'a pas été payée parce que la pension au taux ménage du conjoint était plus avantageuse.

Dans une première plainte, la pension complémentaire n'avait pas été initialement payée puisque la date de prise de cours de la pension complémentaire est liée à la date de prise de cours de la pension légale et l'intéressé était considéré comme non pensionné en raison du non-paiement de la pension légale parce que le conjoint bénéficiait d'une pension au taux ménage. Finalement, la pension complémentaire a été payée. Le Médiateur pour les pensions s'interroge s'il ne serait pas préférable, afin d'éviter de tels problèmes, de modifier la législation de manière que toute pension octroyée, et dont les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage).

Dans une deuxième plainte, le Médiateur pour les pensions constate, dans le cadre du contrôle de l'activité exercée par un pensionné, que lorsque les revenus d'un bénéficiaire d'une pension de salarié au taux ménage dépassent la limite autorisée de plus de 100 %, la sanction est différente selon que l'autre conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant. Dans le premier cas, la pension de salarié au taux ménage est suspendue intégralement et le conjoint ne perçoit pas sa pension de salarié au taux d'isolé. Dans le second cas, ce n'est pas l'intégralité de la pension de salarié au taux ménage qui est suspendue, mais uniquement la partie restante après déduction de la pension de l'épouse au taux isolé. En d'autres termes, l'épouse conserve sa pension de travailleur indépendant au taux isolé. Le fait que, lors de l'octroi d'une pension de salarié au taux ménage, l'épouse perçoive sa pension d'indépendant et que celle-ci soit déduite de la pension au taux ménage s'explique par le souhait de budgétiser séparément le financement des pensions de salarié des pensions d'indépendant. Lorsqu'une pension de salarié est octroyée au taux ménage, l'épouse ne perçoit pas sa pension de salarié. Selon le Médiateur pour les pensions, cette différence de traitement (la pénalité pour dépassement de plus de 100 % de la limite autorisée par la loi dans le cas de bénéfice d'une pension au taux ménage) est disproportionnée par rapport à l'objectif de la législation (la budgétisation séparée du financement) et n'est donc pas justifiée. Le Médiateur pour les pensions conclut qu'il s'agit d'une discrimination et recommande au législateur de la supprimer. Le Médiateur pour les pensions recommande donc que toute pension octroyée et pour laquelle les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). La discrimination évoquée serait alors supprimée.

Dans une troisième plainte, le Médiateur pour les pensions constate que l'INASTI interprète la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le calcul des cotisations sociales en tant que pensionné de telle manière que la pension ne prend cours qu'au moment où elle est effectivement payée. Cette interprétation est donc identique à la législation relative au régime salarié. Toute personne qui n'est pas considérée comme pensionnée pour le paiement des cotisations sociales peut se trouver dans une situation où elle doit payer des cotisations sociales plus élevées que celles qui sont effectivement pensionnées lorsqu'elle continue à travailler après avoir obtenu une pension. Et ce, même si cette personne a atteint l'âge légal de la pension et qu'elle a demandé à en bénéficier. Le Médiateur pour les pensions constate également que l'INASTI interprète différemment la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le bonus de pension tel qu'il s'applique en 2014 : lorsque l'épouse a renoncé à sa pension de retraite pour l'octroi de la pension de son conjoint au taux ménage, le bonus de pension

a pris cours selon l'interprétation de l'INASTI et le bonus de pension est octroyé et payé. Le Médiateur pour les Pensions se demande également s'il ne serait pas préférable, pour éviter de tels problèmes, que la législation (notamment l'article 5 de l'AR du 23 décembre 1996 et l'article 9 de l'AR n° 72) soit modifiée de manière que toute pension octroyée soit effectivement payée lorsque les conditions de paiement sont remplies (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). Ainsi, pour le calcul tant du bonus de retraite que des cotisations sociales, l'intéressé serait considéré comme pensionné même si son conjoint perçoit une pension au taux ménage (qui sera diminué de la pension au taux isolé de l'intéressé). Dans ce cas, les cotisations AMI seraient calculées sur le montant effectivement payé par la personne (calculées sur la pension au taux isolé d'un conjoint et, pour l'autre conjoint, sur la pension au taux ménage diminuée de la pension au taux isolé de l'autre conjoint). Il n'y aurait ainsi plus de différence en ce qui concerne les cotisations AMI à retenir sur une pension de salarié au taux ménage, selon que le conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant.

Le chapitre 2 est consacré aux plaintes relatives à des décisions de recouvrement lors de l'exercice d'une activité professionnelle en complément de la pension dans des cas exceptionnels (personnel de santé pendant la crise du coronavirus, manque de personnel dans l'enseignement, accueillant d'enfants, pompier volontaire). Plus de 100.000 euros de pension, indûment récupérés auprès des pensionnés, ont été remboursés par le SFP après médiation du Médiateur pour les pensions.

En ce qui concerne l'activité de sapeur-pompier volontaire pour un pensionné et le cumul de la pension minimum avec le paiement d'arriérés, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'il y avait un problème structurel, la législation n'ayant pas été correctement appliquée. Après médiation, le SFP a adapté sa méthode de travail et a donné les instructions nécessaires à ses collaborateurs afin que des cas similaires soient correctement traités à l'avenir. Lorsqu'un problème structurel est découvert, le Médiateur pour les pensions conclut qu'il n'est pas approprié d'entamer de nouveaux recouvrements tant que le problème n'a pas fait l'objet d'une enquête approfondie.

Les autres plaintes concernaient des erreurs ponctuelles, mais avec des conséquences importantes pour les pensionnés concernés. Le Médiateur pour les pensions a constaté que dans ces cas ponctuels, l'enquête n'avait pas été menée de manière approfondie (suffisante). Il est donc conseillé de révéifier les données. L'envoi d'un rappel lorsqu'un pensionné ne répond pas à temps à une question cruciale fait partie d'une enquête conviviale.

En résumé, il convient de faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit de communiquer aux pensionnés qu'ils ont des dettes importantes. De telles dettes peuvent frapper durement les pensionnés. En effet, une dette peut changer radicalement la vie d'un pensionné et provoque souvent de la surprise et/ou de l'anxiété. Le plus souvent, le fait de réclamer de l'argent de manière inattendue met même le pensionné en grande difficulté (financière).

Lorsqu'un pensionné signale que quelque chose n'a pas fonctionné selon lui ou exprime un doute, le Médiateur pour les pensions souligne l'importance, dans de tels cas, d'examiner minutieusement ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone - et encore plus lorsqu'elles sont adressées au service des plaintes des services de pension - et de vérifier complètement le processus de recouvrement pour y déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Le fait de mener une nouvelle enquête en réponse à une plainte exprimée - en laissant de côté l'attente d'informations provenant de tiers tels que le compte individuel provenant de l'employeur - alors que la dette continue d'être récupérée à ce moment-là exige qu'à l'avenir ces dossiers soient traités en priorité, contrairement à l'expérience que le Médiateur pour les pensions a rencontrée au cours de ses médiations.

Lorsqu'une erreur est constatée et qu'elle nécessite l'annulation d'une dette de pension importante, le Médiateur pour les pensions estime qu'il convient de présenter des excuses. Le SFP le reconnaît et s'engage à être plus vigilant dans le cadre de présentation d'excuses à partir de maintenant.

Voici un bref résumé des plaintes traitées.

Dans un premier dossier, le Médiateur pour les pensions a constaté que des arriérés de revenus perçus au cours d'une année civile durant laquelle un pensionné qui percevait un supplément minimum à sa pension du secteur public et avait cessé son activité professionnelle ont été pris en compte pour

vérifier s'il dépassait ou non la limite de revenus autorisée. À la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions, ceux-ci ne seront désormais plus pris en compte pour déterminer si les revenus d'une activité professionnelle empêchent le bénéfice du supplément minimum. En effet, le Médiateur pour les pensions a attiré l'attention du SFP sur le fait que la législation prévoit que seuls les revenus provenant d'une activité professionnelle pendant (en insistant sur le terme « pendant ») l'année au cours de laquelle une activité est exercée peuvent être pris en compte pour vérifier si le montant limite a été dépassé ou non. Par ailleurs, nous constatons que l'application incorrecte de la législation par le SFP a été motivée par le fait que pour le cumul d'une activité professionnelle avec le montant de la pension calculé sur la base de la carrière comme pour le cumul d'une activité professionnelle avec un supplément minimum garanti, le SFP s'efforce de mettre en place une pratique uniforme comme dans le cas d'un travail cumulé avec une pension du secteur public. Dans ce cas, le Médiateur pour les pensions a estimé que les arriérés payés au cours d'une année où l'on n'exerce plus d'activité ne doivent pas être pris en compte s'il s'agit d'une activité salariée. Une récupération d'un montant de 11.082,45 euros a été annulée.

Dans un second dossier, la décision de récupération de 29.603,81 euros a été annulée parce que l'intéressée, qui était pensionnée de l'enseignement depuis le 1^{er} décembre 2021, avait repris une activité d'enseignante à partir du 1^{er} février 2022. Elle ne devait donc pas limiter les revenus de cette activité à la limite autorisée compte tenu de l'exception temporaire dans le cadre de la pénurie de personnel dans l'enseignement (l'exception s'appliquait en effet jusqu'au 31 mars 2023). Un pensionné qui entame une activité n'est pas tenu d'en limiter les revenus. Le contrôle ayant été effectué sur la base des déclarations trimestrielles Dmfa et compte tenu du fait qu'il y avait des revenus professionnels tant au cours du dernier trimestre 2021 que du premier trimestre 2022, le SFP avait conclu à tort qu'il y avait une poursuite d'activité alors qu'il s'agissait en réalité d'une reprise d'activité fin janvier 2022 (puisque'il y avait eu une cessation d'activité au cours du mois de décembre 2021).

Dans un troisième dossier, une dette de pension de 6.420,13 euros a été annulée après médiation du Médiateur pour les Pensions. Dans ce cas également, l'épouse du pensionné se trouvait dans une situation exceptionnelle dans la mesure où elle avait accepté une mission d'enseignement dans le contexte de lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, de sorte que la pension au taux ménage pour l'année en question ne devait pas être convertie en pension au taux isolé, l'épouse étant autorisée à exercer sans limitation cette mission d'enseignement effective, entamée dans le contexte de la lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, au cours de l'année 2022. La récupération était due au fait que l'épouse du pensionné n'avait pas complété le questionnaire sur la situation exceptionnelle dans le délai de 30 jours - délai administratif imposé par le SFP. Même si le recouvrement découlait du fait que le retraité n'avait pas complété la lettre relative au manque de personnel dans l'enseignement, la question se pose si, après l'expiration du délai de 30 jours fixé lui-même par le SFP, l'envoi d'un rappel n'aurait pas été approprié dans ce cas. Ceci compte tenu que le SFP était en possession de l'information selon laquelle l'intéressée avait entamé une activité professionnelle en 2022 et que cette activité professionnelle était qualifiée sous la rubrique « personnel intérimaire de l'enseignement ». L'article 10 de la Charte de l'assuré social prévoit que l'institution de sécurité sociale doit recueillir de sa propre initiative toutes les informations manquantes afin d'évaluer les droits de l'assuré social. De plus, lorsque des informations sont demandées à l'assuré social et qu'elles ne sont pas obtenues, cet article de la Charte stipule qu'un rappel doit être envoyé avant de prendre une décision.

Dans un quatrième dossier, la décision de récupération de 12.299,79 euros a été annulée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. En effet, la pension au taux de ménage d'un pensionné avait été convertie à tort en une pension au taux isolé du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2023. L'épouse a exercé une activité en tant qu'accueillante d'enfants sous le statut sui generis. Elle n'a reçu qu'une indemnité de frais basée sur les jours d'accueil des enfants. Il ne s'agissait donc pas d'une activité professionnelle générant un revenu à prendre en compte dans le cadre du contrôle de cumul de la pension avec une activité professionnelle. En effet, selon la législation sur les pensions, seules les activités prévues dans les articles énumérés de la législation fiscale sont prises en compte comme activité professionnelle, dont les revenus ne peuvent pas dépasser le plafond légalement autorisé.

Les cinquième, sixième et septième dossiers concernent le travail en tant que pompier volontaire en cumul avec la pension de retraite.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de prendre une position claire et juridiquement motivée sur la question de savoir si le montant des revenus d'un pompier

volontaire qui dépasse le montant exonéré d'impôt doit être comparé au montant limite légalement autorisé qu'un salarié peut percevoir en plus de ses revenus ou, si l'exonération n'est pas respectée, le montant total des revenus - c'est-à-dire y compris le montant exonéré sans dépasser la limite - doit être pris en compte. Le Médiateur pour les Pensions a noté que si l'on suit l'interprétation de la notion de « revenus professionnels en tant que salarié » en référence au droit fiscal exprimé dans l'article 38 § 1,12° CIR 92, les indemnités des volontaires des corps de pompiers publics d'un montant de 2.850 euros (= montant non indexé comme mentionné dans la législation) sont exonérées d'impôt. Une exonération signifie que le montant exonéré est déduit du revenu à prendre normalement en compte avant de le comparer à la limite fixée par la loi. Cette position a finalement été adoptée par le SFP. La récupération de 22.512,54 euros a été annulée après une enquête qui a duré 11 mois. Le recouvrement mensuel de la dette s'est poursuivi pendant tout ce temps. Le Médiateur pour les Pensions a également constaté que le SFP n'avait pas vérifié dans ce cas si les conditions étaient remplies pour l'exercice d'une activité étendue pour bénéficier de revenus complémentaires illimités dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. En effet, l'intéressé remplissait les conditions pour bénéficier de revenus supplémentaires illimités. Cette récupération a été annulée. Le Service de médiation pour les pensions ne travaille pas seulement de manière curative en résolvant un problème par la médiation, mais attache également de l'importance à ce que tous les pensionnés soient traités de la même manière. Ceci peut être obtenu, par exemple, par la communication par le Service des Pensions de nouvelles instructions à ses collaborateurs en cas d'application incorrecte de la législation. Dans ce contexte, le SFP a informé le Service de médiation pour les pensions qu'une note a été rédigée dans le but d'adopter une méthode de travail uniforme. Afin d'effectuer un contrôle correct, le compte individuel sera désormais réclamé au pensionné qui continue à travailler comme pompier volontaire. Le SFP a également informé le Service de médiation pour les pensions que 8 dossiers avaient été réexaminés. Comme le montre le sixième dossier, un pensionné a également été mal informé dans le passé sur la manière dont les revenus en tant que pompier volontaire étaient pris en compte. L'information incorrecte a été corrigée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. La septième plainte concerne un dossier dans lequel le recouvrement de la pension d'un pompier volontaire a également été réexaminé après la médiation du Médiateur pour les pensions, ce dernier ayant constaté que le compte individuel, élément crucial pour l'examen du bien-fondé de la plainte, n'avait pas été réclamé par le SFP.

Dans le huitième dossier, la pension de retraite de salarié a été réduite de 93 % par le SFP pendant six mois. Le pensionné était indépendant dans un centre de vaccination dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Lorsque le pensionné s'est adressé au service des plaintes du SFP, il lui a été confirmé que la décision de recouvrement était correcte. L'intéressé s'est ensuite adressé au Service de médiation pour les pensions. Ce dernier a constaté que le SFP n'avait pas vérifié, à tort, si les revenus provenaient d'une activité entamée dans le secteur des soins pendant la crise du coronavirus, de sorte que les revenus ne devaient pas être limités à une limite autorisée. À la demande du Médiateur pour les pensions, une nouvelle enquête a été menée. Le contrôle des revenus a commencé par une erreur : l'intéressé, qui était indépendant, a été interrogé sur une activité salariée et a été invité à fournir une attestation de son employeur confirmant l'activité dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Par la suite, l'enquête est restée en suspens pendant plusieurs mois. Durant tout ce temps, la dette de pension continuait à être récupérée par le SFP. Finalement, grâce à la médiation du Service de médiation pour les pensions, la dette, qui avait été initialement réduite de 8.981,50 euros à 1.316,02 euros, a été complètement annulée.

Dans un neuvième dossier, un futur pensionné a demandé à partir de quelle date il prouverait une carrière de 45 années. Le SFP lui a répondu qu'il aurait une carrière de 45 années à partir du 1^{er} mai 2017. Toutefois, cette réponse reposait sur la présomption que l'intéressé continuerait à travailler au rythme de travail qu'il avait au moment où il a posé la question au SFP. Les données de carrière n'étaient en effet pas disponibles au moment où la question a été posée. Il était donc nécessaire de se montrer prudent. Mais le fait qu'une présomption ait été utilisée lors de la réponse n'a pas été communiqué à l'intéressé. L'intéressé a donc décidé de bénéficier de sa pension à partir du 1^{er} mai 2017 car, compte tenu de ses 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension anticipée, il était ainsi autorisé à percevoir des revenus complémentaires illimités. Lorsque le SFP a reçu l'information selon laquelle sa carrière ne comptait pas 45 années, cette information n'a pas été communiquée à l'intéressé. Le 21 août 2023, le pensionné a reçu une décision réclamant une partie de sa pension pour l'année 2021. Il doit rembourser 17.098,09 euros. Le SFP a en effet constaté qu'à la date de prise de cours de sa pension, il ne comptait pas 45 années de carrière et n'était donc pas autorisé à percevoir des revenus supplémentaires illimités. La présomption utilisée par le SFP selon laquelle l'intéressé continuerait à travailler au même rythme que lorsqu'il avait demandé au SFP s'il avait 45 années à la date de prise

de cours de sa pension était donc incorrecte. Pourtant, le SFP n'a pas informé le pensionné que lors de l'enregistrement des données de carrière effectives pour 2017, l'emploi effectif était inférieur à la présomption. Compte tenu de la violation de la confiance légitime, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération. Le SFP a accepté cette demande. Le pensionné n'a pas dû rembourser la dette de 17.098,09 euros. Le Médiateur pour les pensions comprend toutefois que le SFP ne peut se baser que sur une présomption pour répondre à la question de savoir si 45 années seront prouvées à la date de prise de cours de la pension. Mais cela doit être clairement communiqué si l'on veut éviter le problème susmentionné.

Le chapitre 3 traite de l'informatisation.

Alors qu'auparavant, la pension était calculée manuellement, on constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés. Comme déjà mentionné dans de précédents Rapports annuels, cette méthode présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés de cette manière, l'ordinateur a l'avantage d'effectuer des calculs plus précis que l'être humain, et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour d'autres tâches, et principalement répondre au nombre croissant de questions des citoyens. Toutefois, il convient de noter qu'en raison de la complexité de la législation sur les pensions, des erreurs de programmation peuvent apparaître dans des situations exceptionnelles. D'autre part, il arrive aussi qu'une législation puisse être interprétée de plusieurs manières et donc que, lors de la programmation du calcul de la pension, plusieurs options soient possibles. En outre, lorsque des données de carrière sont manquantes (par exemple parce qu'elles se situent dans le futur) ou en l'absence de détails dans les données de carrière enregistrées dans le passé, le service des pensions doit s'appuyer sur des présomptions ou des hypothèses lors de la programmation.

Détecter les erreurs dans les programmes informatiques, intervenir sur les présomptions utilisées dans la programmation et l'interprétation dans la mise en œuvre de la législation nécessite une connaissance très avancée de la législation des pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Compte tenu de cette nouvelle évolution, le Service de médiation pour les pensions s'est donc spécialisé dans ce domaine au cours des dernières années. Nous citons quelques exemples dans ce chapitre.

Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions a constaté, en 2023, que lorsqu'un pensionné bénéficiait d'une pension légale payée par Ethias en combinaison avec une pension complémentaire, Ethias ne déterminait pas lui-même, à tort, le pourcentage de précompte professionnel à retenir sur la pension payée. Dans ces cas, Ethias reçoit du SFP via un flux électronique un pourcentage de précompte professionnel à appliquer sans être informé que le pensionné ne bénéficie pas d'une pension du SFP. En effet, si un pensionné reçoit une pension à la fois du SFP et d'Ethias, le SFP doit déterminer le précompte professionnel selon les instructions du SPF Finances. Compte tenu de la programmation du flux relatif au précompte professionnel établi entre le SFP et Ethias, il n'est pas possible pour Ethias de savoir qu'il doit lui-même fixer le pourcentage du précompte professionnel (puisqu'Ethias est le seul à payer une pension légale). Ainsi, plus de 480 euros de précompte professionnel ont été retenus sur la pension par Ethias pendant les deux mois suivant la perception du capital de sa pension complémentaire. Par ailleurs, il n'était pas précisé au pensionné à quel service il devait communiquer le changement d'éléments affectant le calcul du précompte professionnel (par exemple, le bénéfice d'allocations familiales). En effet, alors qu'il ne percevait qu'une pension d'Ethias, il lui a été indiqué à tort que c'était le SFP, dont il ne recevait pas de pension, qui déterminait son taux de précompte professionnel. Il s'agit d'une mauvaise application de la pratique. Le Médiateur pour les Pensions a demandé à Ethias d'adapter sa méthode de travail (pour laquelle la programmation du flux entre le SFP et Ethias doit être adaptée) afin que le précompte professionnel soit à nouveau déterminé par Ethias lui-même et appliqué correctement et immédiatement sur la pension. L'application de la méthode de travail correcte éliminera également le manque de clarté pour le pensionné pour déterminer à quel service il doit communiquer les changements d'éléments qui affectent le barème de précompte professionnel.

Deuxièmement, dans le domaine de la programmation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que lorsqu'un pensionné reçoit une pension payée par deux services de pension différents (Ethias et SFP), le précompte professionnel n'est pas toujours appliqué correctement par les deux services de pension lorsqu'un élément affectant le précompte professionnel est signalé en raison d'un échange de données très lent. Après avoir été interrogé sur cette question par le Médiateur pour les

Pensions, Ethias a répondu en demandant au SFP de communiquer les montants de pension modifiés trimestriellement au début du mois et non plus au milieu du mois. Cela permettrait à Ethias de prélever plus rapidement le précompte professionnel correct sur la pension payée à la fin du mois au cours duquel le flux trimestriel est reçu dans un certain nombre de cas. Cela vaut également (voire surtout) pour les pensions payées au début du mois. Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions réitère son appel à un échange de données plus rapide (appel à ce que le SFP communique le nouveau taux de précompte professionnel à Ethias plus fréquemment que tous les trois mois).

Troisièmement, le Médiateur pour les Pensions a constaté que la manière dont la conversion d'un travail à temps partiel en un travail à temps plein est programmée peut avoir une incidence sur la date de prise de cours de la pension la plus proche possible. Pour pouvoir prendre une pension anticipée, il faut justifier d'une carrière suffisamment longue. L'activité en tant que salarié est prise en compte à condition de prouver 104 jours de prestation. Le Médiateur a reçu une plainte d'un pensionné à qui il manquait un jour pour la prise en compte d'une année. Le Médiateur pour les Pensions constate que la conversion est effectuée automatiquement par le programme informatique du Service fédéral des pensions et qu'elle se fait trimestriellement (avec un arrondi à chaque fois) après quoi les résultats arrondis des quatre trimestres sont additionnés pour obtenir le nombre de jours sur une base annuelle. Il en résulte qu'une année donnée ne comptait que 103 jours, ce qui ne permettait pas de la prendre en compte pour la condition de carrière de la pension anticipée. Toutefois, si les services à temps partiel étaient convertis en jours équivalents temps plein calculés sur une base annuelle, la preuve de 104 jours était bien apportée. La conversion des prestations à temps partiel en jours équivalents temps plein sur une base annuelle est également défendable.

L'article 4 § 2, 2 AR du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions stipule qu'il est tenu compte des années civiles si les droits à la pension se rapportent à un emploi correspondant à au moins (un tiers) d'un régime de travail à temps plein. En outre, l'article 4§2,2 AR portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 stipule que si l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée. La législation sur l'accès à la pension (condition de carrière) fait référence à la prise en compte des périodes par année civile. Le SFP a accepté la conversion par année, ce qui a permis au pensionné de bénéficier de sa pension 8 mois plus tôt.

Un quatrième chapitre examine le champ d'application du principe de légalité d'une part et du principe de confiance d'autre part. Lorsqu'un service de pension prend une décision ou effectue un paiement à tort, deux principes opposés peuvent entrer en jeu. D'une part, il y a le principe de légalité. Une décision en matière de pension doit avoir une base légale. Une pension indûment payée doit toujours pouvoir être récupérée. D'autre part, il y a le principe de confiance. Lorsqu'un service de pension prend une décision, le pensionné doit pouvoir croire que cette décision a été prise conformément à la législation applicable. Après tout, le pensionné a une attente légitime de percevoir le montant de sa pension à juste titre. Afin de déterminer le moment où quel principe prévaut, l'article 21bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 a été inclus dans la législation sur les pensions, au cas où la décision de pension est erronée, la pension ne peut être réduite que pour l'avenir.

C'est sur la base de cet article de loi que le Médiateur pour les pensions a obtenu, dans le cadre d'une médiation, que le principe de confiance, introduit pour protéger le pensionné, soit respecté. Une pensionnée bénéficie d'une pension de survie ainsi que d'une pension de retraite avec complément frontalier étant donné qu'elle a travaillé aux Pays-Bas. Lorsqu'elle a atteint l'âge de la pension de retraite aux Pays-Bas, le SFP a arrêté de verser le complément frontalier. En effet, à la suite de l'octroi de la pension néerlandaise, le complément frontalier doit être réduit du montant de la pension néerlandaise attribuée (ce qui signifie dans la pratique que le complément frontalier est souvent réduit à néant). Cependant, lors de la révision des droits, le programme informatique du SFP augmente la pension de survie à tort à la suite de la réduction du complément frontalier. L'intéressée reçoit un document lui indiquant le montant qui lui sera versé à la suite de la perte du complément frontalier, ainsi qu'un calcul de la manière dont ce nouveau montant a été obtenu. L'intéressée s'interroge sur l'augmentation de sa pension de survie et demande au service de pension si c'est bien correct. Elle ne reçoit aucune réponse à son mail. Elle prend ensuite contact avec le SFP par téléphone et demande si le paiement est correct. Il est impossible de savoir ce qu'on lui a répondu car la conversation téléphonique n'a pas été enregistrée et la réponse qui lui a été fournie n'a pas été notée dans son dossier. L'intéressée affirme

toutefois qu'on lui a répondu que le montant de la pension qui lui a été versé était correct. Un an et trois mois plus tard, le service de pension lui notifie une décision de survie rectificative et une décision d'indu réclamant l'excédent de pension de survie perçu au cours des six derniers mois. Sa pension de survie est réduite à l'avenir. L'intéressée est choquée. Elle ne s'attendait pas à une telle décision. Elle pensait que le montant perçu était correct. Dans sa médiation, le Médiateur des pensions réclame l'annulation de la décision de récupération et suggère de ne réduire la pension de survie qu'à l'avenir (soit à partir du mois suivant la prise d'une décision définitive en matière de pension). Le SFP suit cette proposition de médiation. Le Médiateur pour les pensions s'efforce de résoudre les problèmes non seulement de manière curative, mais aussi préventive. À l'avenir, le service de pension qualifiera immédiatement les cas similaires d'erreurs administratives et répondra ainsi aux attentes légitimes du pensionné. La programmation informatique est également immédiatement adaptée de manière que la réduction du complément frontalier ne soit plus calculée de manière automatique. Pour les cas où le complément frontalier a déjà été suspendu, une reprogrammation structurelle est en cours d'élaboration pour l'avenir.

Dans un deuxième dossier, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération de 17.098,09 euros compte tenu de la violation de la confiance légitime (principe de confiance légitime). Le SFP a accédé à cette demande. Ce dossier a déjà été abordé dans le chapitre 2.

Un cinquième chapitre est consacré à la communication d'informations et de conseils sur les pensions légales. Il s'agit en effet d'une tâche essentielle des services de pension. L'étendue de l'obligation d'information et de conseil est définie dans la Charte de l'assuré social et est illustrée ici par deux plaintes.

La première plainte concerne une veuve approchant de l'âge de la retraite et qui demande des informations sur la possibilité de bénéficier d'une pension en même temps que des indemnités de maladie. Dans ce cas-ci, le service des pensions devait non seulement fournir des informations sur l'impossibilité de cumuler les prestations de maladie avec une pension de retraite, mais aussi fournir les informations nécessaires pour permettre à la veuve de déterminer, sur la base du montant des prestations de maladie qu'elle perçoit, la meilleure date à partir de laquelle remplacer ses indemnités de maladie par la pension de retraite (en communiquant la date de prise de cours de la pension de retraite la plus proche possible ainsi que le montant estimé de la pension à cette date). Le service des pensions devait également informer la veuve de la possibilité de percevoir une pension de survie, limitée au montant de la garantie de revenus aux personnes âgées, ainsi qu'une indemnité de maladie pendant un an. Le service des pensions n'a pas fourni cette dernière information, ce qui a fait perdre à la veuve ses droits à la pension de survie. Dans le cadre d'une médiation, le Médiateur pour les pensions a obtenu que la pension de survie, limitée au montant de la GRAPA, soit accordée à partir du mois suivant la demande d'information.

Une deuxième plainte démontre les limites du devoir d'information. La plaignante reproche au service des pensions (l'INASTI) de ne pas l'avoir personnellement informée, lors de l'examen de sa pension de retraite, d'une modification de la législation déjà approuvée par le Conseil des ministres. L'intéressée précise que si elle avait eu connaissance de la nouvelle législation (relative au calcul de la pension minimum pour les conjoints aidants), applicable aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023, elle aurait postposé la date de sa pension, qui devait prendre cours le 1^{er} octobre 2022 (soit à l'âge légal de la pension) pour bénéficier d'un montant de pension plus élevé. Le Médiateur pour les pensions lui a expliqué que l'informer personnellement d'un projet de législation allait trop loin. Les informations générales sur la nouvelle législation sont publiées sur le site internet à partir du moment où celle-ci est définitivement adoptée et répondent donc aux exigences du devoir d'information imposé par la Charte de l'Assuré Social. Par ailleurs, la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation a donné lieu à un débat parlementaire, compte tenu des commentaires que le Conseil d'État avait formulés sur le projet de loi initial. Même si elle avait eu connaissance de l'éventualité de l'application d'une nouvelle législation, il n'était pas possible pour l'intéressée de déterminer avec certitude l'impact de la future législation sur sa situation personnelle. Ce cas a néanmoins incité le Médiateur pour les Pensions à demander à l'INASTI de consacrer une page de son site internet à la réforme des pensions, comme le fait actuellement le Service fédéral des Pensions (en mentionnant les projets de loi déjà approuvés par le Conseil des Ministres). L'INASTI s'est engagé à améliorer la visibilité de la section pensions sur son site internet et à mettre en évidence certains thèmes tels que la réforme des pensions. L'INASTI a déclaré qu'il n'est pas favorable à l'idée de trop informer les citoyens sur d'éventuelles réformes futures des pensions, et ce, afin d'éviter les faux espoirs. Ce dossier démontre qu'outre la médiation pour

corriger une erreur commise par le service de pension ou pour corriger une imperfection, la tâche du Médiateur pour les pensions consiste également à rétablir la confiance d'un (futur) pensionné dans le service de pension lorsqu'il constate que le service de pension a correctement effectué son travail.

Le chapitre 6 traite du non-recours aux droits.

Tant lors de la réunion du coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale avec l'ensemble de l'équipe du Médiateur pour les Pensions organisée par le Médiateur des Pensions que lors du colloque « Pauvreté et transition équitable » du 22 juin 2023 organisé par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale en collaboration avec l'Institut fédéral du développement durable, il a été conclu que l'adéquation de la protection sociale belge est en partie compromise par le fait que les personnes dans le besoin ne font toujours pas usage des droits auxquels elles peuvent prétendre. L'octroi proactif de droits constitue un excellent moyen de lutter contre le non-recours aux droits. Le droit serait accordé de manière totalement automatique, sans demande préalable du bénéficiaire potentiel du droit. Le Service de médiation pour les pensions est parvenu à la même conclusion il y a 12 ans en ce qui concerne le droit à une pension de conjoint divorcé. Dans son rapport annuel 2012, p. 38 et suivantes, il recommandait déjà la possibilité de prévoir un examen automatique (d'office) du droit à une pension de conjoint divorcé dans tous les cas, en modifiant la législation sur les pensions. Dans certains cas, la législation prévoit que cet examen doit être instruit d'office, dans d'autres cas, une demande doit être introduite. Comme les années précédentes, le Service de médiation pour les pensions a reçu, de nouveau, un certain nombre de plaintes de pensionnés qui n'ont pas reçu la pension de conjoint divorcé à laquelle ils avaient droit parce qu'ils ne savaient pas qu'ils devaient introduire une demande, nous attirons donc à nouveau l'attention sur cette recommandation. Par ailleurs, l'examen visant à déterminer si une personne peut avoir droit à une allocation de transition (allocation octroyée au conjoint survivant qui est trop jeune pour bénéficier d'une pension de survie basée sur l'activité du défunt et qui peut être cumulée avec un revenu professionnel et un revenu de remplacement) n'est pas effectué automatiquement si le défunt ne bénéficiait pas d'une pension. Cette prestation est destinée à donner aux veuves et aux veufs un répit après un décès et/ou à leur permettre de se repositionner sur le marché du travail (par exemple, trouver un emploi ou augmenter le nombre d'heures de travail afin de combler la perte de revenu familial). Les données statistiques montrent qu'il y a un non-recours important à l'allocation de transition. Pour y remédier, une vaste campagne d'information a été menée (notamment par le biais d'intermédiaires tels que les entreprises de pompes funèbres). Bien qu'un certain nombre de facteurs empêchent le lancement automatique de l'examen de l'allocation de transition (par exemple, le fait que toutes les données de carrière d'un fonctionnaire qui a quitté ses fonctions avant le 1^{er} janvier 2011 ne sont pas encore enregistrées dans mypension), le Médiateur pour les pensions se demande si d'autres mesures ne pourraient pas être prises, comme l'ouverture automatique de l'examen de l'allocation de transition lorsque cela est matériellement possible. Le 18 octobre 2023, le Service des pensions a lancé la campagne d'information « La pension, tout le monde en rêve ! ». Le Médiateur pour les pensions a salué cette initiative. À l'époque, les services de pension ont indiqué qu'ils mèneraient d'autres campagnes d'information de ce type à l'avenir. Une belle occasion d'informer à nouveau - même si une campagne a été menée à ce sujet en octobre 2023 - le grand public de l'existence de l'allocation de transition.

Le chapitre 7 traite de la justification d'Ethias des raisons pour lesquelles l'estimation qu'elle a faite diffère de celle faite par le SFP sur base des mêmes données de carrière après médiation du Médiateur pour les Pensions. Lors de l'estimation d'une pension du secteur public, le service des pensions tient compte des données de carrière introduites par l'employeur via la déclaration Capelo pour la partie de la carrière antérieure à la date de la demande d'estimation. La période à partir de la demande d'estimation (ou éventuellement la période juste avant si les données de carrière pour la période en question n'ont pas encore été communiquées par l'employeur), fait l'objet de suppositions et d'hypothèses. Le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP et Ethias utilisent une hypothèse différente pour les suppléments de traitement octroyés lors de l'exécution de certains services (comme le travail de nuit et de week-end pour les infirmières). Le SFP part de l'hypothèse que le futur pensionné poursuit sans changement sa dernière carrière connue. Ethias applique également cette méthode mais fait une exception pour les suppléments de traitement qui dépendent de l'exécution ou non de certains services : Ethias n'en tient pas compte lors de l'estimation. Les deux méthodes sont défendables. Toutefois, c'est très déroutant pour le futur pensionné si l'estimation qu'il reçoit d'Ethias ne correspond pas au montant estimé de la pension par le SFP sur mypension. Les citoyens attendent une justification

correcte qui tient également compte des informations fournies par les autres services de pension. C'est la raison pour laquelle le Médiateur pour les Pensions a suggéré qu'Ethias justifie cette différence. Ethias a accepté cette proposition.

Le chapitre 8 est consacré aux médiations réussies.

Dans un premier dossier, un pensionné souhaite renoncer à sa pension de travailleur salarié qui lui a été octroyée d'office par le SFP à l'âge légal de la pension. Le SFP a effectué le paiement de cette pension par assignation postale. Le pensionné n'a pas réceptionné cette assignation postale et n'a donc pas perçu sa pension. Le SFP n'accepte pas la renonciation en justifiant que sa pension a déjà été versée. La législation sur les pensions dans le régime des travailleurs salariés stipule qu'une pension a pris cours effectivement et pour la première fois lorsqu'elle a été payée. Dans sa médiation, le Médiateur pour les pensions, en se référant à la jurisprudence, apporte la preuve que la pension n'a pas encore été payée puisque le pensionné n'a ni reçu ni encaissé l'assignation. Par conséquent, après médiation du Médiateur pour les pensions, le SFP accepte la renonciation à la pension de retraite.

Dans un deuxième dossier, un pensionné s'est demandé s'il ne devait pas bénéficier d'une pension de fonctionnaire au lieu d'une pension de salarié telle qu'elle lui est actuellement octroyée par le SFP pour son activité de volontaire professionnel au sein de l'armée. Or, au lieu d'une augmentation attendue du montant total de sa pension, celle-ci a diminué de 284,17 euros par mois. Pour ne rien arranger, il a dû rembourser 2.616,65 euros au titre de trop-perçus de pension. Que s'est-il passé ? À la suite de la conversion des années de salarié en fonctionnaire, celles-ci n'ont plus été prises en compte pour la pension minimum d'indépendant, ce qui a fait perdre ce droit à l'intéressé et sa pension a donc été calculée sur la base de ses revenus professionnels moindres. Le Médiateur pour les pensions a obtenu que le recouvrement des montants de pension indûment versés dans le passé, en appliquant le délai de prescription de six mois, soit annulé tant par le SFP que par l'INASTI. L'absence d'examen approfondi des droits à la pension pour la période de volontaire professionnel, à la suite de laquelle une pension de salarié et non de fonctionnaire a été octroyée à tort pour cette période, a été qualifiée d'erreur administrative par l'INASTI à la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions. Le SFP a également reconnu par la suite qu'il s'agissait d'une erreur administrative (absence d'examen approfondi du dossier de pension dans lequel on pouvait trouver des documents attestant que l'intéressé avait été nommé à titre définitif). La dette de 2.616,65 euros a donc été annulée. Même si l'INASTI n'est pas responsable de l'erreur commise (l'octroi à tort d'une pension de salarié au lieu d'une pension de fonctionnaire est une erreur commise par le SFP), la décision n'en est pas moins entachée d'irrégularité. A la suite de cette plainte, le Médiateur pour les pensions réitère sa demande de modification de la législation afin que, pour l'octroi d'une pension minimum aux travailleurs indépendants et salariés, il soit tenu compte non seulement des années en tant que travailleur indépendant et salarié mais également des années prestées en tant que fonctionnaire et vice-versa.

Dans un troisième et quatrième dossier, après la médiation du Médiateur pour les pensions, le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » a été appliqué par le SFP. Le SFP avait effectué à tort une retenue sur une pension et avait versé le montant retenu à tort à l'ONEM. Lorsque le pensionné s'est plaint de cette situation auprès du SFP, celui-ci l'a informé qu'il ne lui verserait le montant de la pension retenu à tort qu'après que l'ONEM l'ait remboursé. Le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » implique que ceux qui ont payé par erreur ne font pas dépendre le paiement au bon créancier du remboursement du premier paiement erroné à un tiers. La créance est et reste payable immédiatement par le créancier lorsque l'échéance est déjà passée. En application de ce principe, le paiement au pensionné a été effectué immédiatement, sans attendre le remboursement par l'ONEM.

Dans un autre dossier, le SFP verse la pension à la mauvaise personne. Après médiation, le SFP a accepté de payer à nouveau la pension sans attendre le remboursement de la banque.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a obtenu que les pensions versées par le SFP aux pensionnés résidant en Andorre ne soient plus payées via un paiement international avec des frais bancaires à la charge du pensionné, mais via le transfert SEPA (Single Euro Payments Area) puisque Andorre appartient également à la zone SEPA. Cela élimine les frais bancaires supplémentaires. Les frais bancaires supportés dans le passé par le pensionné ont été remboursés par le banque attitrée du SFP.

Le chapitre 9 est consacré à la réforme des pensions sur l'ouverture du droit à la pension minimum pour les conjoints aidants.

A chaque réforme des pensions, nous constatons que le nombre de plaintes adressées au Service de médiation pour les pensions augmente.

Une nouvelle législation suscite souvent des questions et des plaintes de la part des pensionnés, par exemple pourquoi la nouvelle législation ne s'applique-t-elle pas à moi ? Le service des pensions a-t-il correctement appliqué la nouvelle législation dans mon dossier de pension ?

Par ailleurs, les nouvelles législations soulèvent souvent des questions quant à leur interprétation.

Enfin, la nouvelle législation nécessite également l'adaptation des programmes informatiques.

Ce fut le cas début 2023 lors de la réforme de la législation sur le droit à l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants.

La loi du 27 novembre 2022 relative à un accès plus avantageux à la pension minimum qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023, a suscité des questions de la part de nombreuses personnes déjà pensionnées quant aux raisons pour lesquelles la nouvelle législation ne leur était pas appliquée. Ce sera expliqué en détail dans le chapitre « Communication d'informations ».

En résumé, nous pouvons dire que le Service de médiation pour les pensions, en tant qu'institution indépendante, externe (ne faisant pas partie des services de pension) et impartiale, composée d'experts en matière de pensions, peut souvent dissiper l'incertitude des pensionnés en fournissant des explications détaillées et bien motivées sur le fait que la législation a été correctement appliquée par les services de pension.

D'un autre côté, les nouvelles législations s'accompagnent souvent de problèmes de mise en œuvre pratique. L'adaptation des programmes informatiques par les services des pensions pose (inévitamment) des problèmes lorsqu'il y a (trop) peu de temps entre le vote de la loi et la date d'entrée en vigueur. Ainsi, la législation sur l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants a été votée à la Chambre le 4 octobre 2022 et devait déjà être appliquée aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Compte tenu du fait qu'une demande de pension peut être introduite un an avant la date de prise de cours de la pension, il est clair que l'application de la nouvelle législation ne peut se dérouler sans heurts. A titre d'exemple, on cite une pensionnée à qui l'INASTI n'avait toujours pas communiqué si elle remplissait ou non les nouvelles conditions pour obtenir une pension minimum, quatre mois après la date de prise de cours de sa pension (si elle ne les remplissait pas, elle continuerait à travailler jusqu'à ce qu'elle remplisse ces conditions). L'INASTI n'a pas non plus réussi à communiquer à la pensionnée le montant de la pension auquel elle avait droit. Après médiation du Médiateur pour les pensions, elle a été informée du montant de sa pension de travailleur indépendant, qui était calculée sur la base de la pension minimum. Comme elle percevait la pension minimum, elle a décidé de bénéficier de sa pension et des avances lui ont été versées.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le libellé de la condition d'octroi de l'article 33ter de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, introduite par l'article 7 de la loi du 27 novembre 2022 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions en ce qui concerne la pension minimum des conjoints aidants (pour pouvoir octroyer une pension minimum en tant que salarié, il faut que, au cours de la période de référence commençant le 1^{er} janvier 2003 et se terminant à la fin du trimestre précédant la date de début de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs indépendants, il ait été prouvé un travail simultané ou successif en tant que salarié et en tant que travailleur indépendant, qui soit au moins égal aux deux tiers des années d'activité durant cette période de référence) n'est pas conforme à la note explicative de la législation dans les travaux parlementaires (qui exige seulement qu'il y ait une carrière mixte d'indépendant et de salarié et qu'il soit prouvé une carrière d'au moins 2/3 de la période comprise entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise de cours de la pension, en tenant compte de la carrière d'indépendant, d'aidant ou de conjoint aidant sous maxi-statut, de la carrière de salarié en Belgique, de la carrière dans un autre Etat membre de l'Union européenne et la carrière dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale). Le Médiateur

pour les Pensions recommande donc que le texte de la législation soit modifié afin d'être conforme à l'exposé des motifs.

La question de savoir si la pension minimum calculée selon les nouvelles règles peut encore être octroyée lorsque l'intéressé a renoncé (au paiement) de sa pension pour que son conjoint bénéficie de la pension au taux ménage. Au départ, l'INASTI n'a pas octroyé la pension minimum en application de la nouvelle législation. Grâce à la médiation du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a reconnu qu'en l'espèce, la législation n'était pas appliquée conformément à leur interprétation de ce qu'il faut entendre par date de prise de cours d'une pension. En effet, l'INASTI a confirmé qu'une pension ne prend cours que lorsqu'elle est payée pour la première fois. L'INASTI a revu la décision de pension, de sorte que le conjoint aidant s'est vu octroyer la pension minimum conformément à la nouvelle législation.

Le chapitre 10 est consacré au suivi donné aux recommandations et suggestions du Service de médiation pour les pensions. Les services de pension ont adapté diverses méthodes de travail en réponse aux suggestions faites par le Médiateur pour les pensions. Voici quelques exemples.

Ethias adhère au projet BEX qui permet l'échange électronique sécurisé de données de décès avec d'autres pays, de sorte qu'il n'est plus nécessaire d'envoyer des certificats de vie mensuels au service des pensions.

Le SFP a amélioré la lisibilité d'un certain nombre de lettres.

En outre, le SFP a apporté un certain nombre d'adaptations à mypension qui ont encore amélioré le service (par exemple, en demandant dans un plus grand nombre de cas si un futur retraité a interrompu sa carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans, une question importante pour déterminer correctement la date de prise de cours de la pension la plus proche possible) (autre exemple : combler une lacune dans le téléchargement de documents).

Les services de pension participent à Connectoo (une formation des fonctionnaires pour aider les citoyens à résoudre leurs problèmes numériques).

Le SFP dispose désormais d'un questionnaire unique pour les personnes qui demandent une pension et qui ont eu des carrières mixtes de salarié et de fonctionnaire (il n'est plus nécessaire de répondre deux fois aux mêmes questions).

Par ailleurs, la ministre des Pensions a pris un arrêté royal adaptant la déduction des cotisations maladie et invalidité (AMI) de manière que la double déduction soit désormais révolue. Cette adaptation permettra à terme de déduire immédiatement le pourcentage correct de cotisations AMI et d'éviter ainsi les remboursements.

Toujours dans les notes de politique générale 2023, tant la ministre des Pensions que le ministre des Classes moyennes, responsable des pensions des indépendants, se sont engagés à tenir compte des suggestions du Médiateur pour les Pensions. Par exemple : éviter que les cotisations AMI déduites de la pension légale lorsque le pensionné ne reçoit qu'un petit capital de pension complémentaire soient supérieures au montant du capital de pension complémentaire après plusieurs années de pension ; permettre aux travailleurs indépendants aidants de participer à l'assurance pension avant le 1^{er} janvier de l'année de leurs 20 ans, les dispenses de cotisations sociales en tant que travailleur indépendant obtenues entre janvier 2020 et mars 2022 à la suite de la crise corona comptent pour la condition d'accès de 30 années de carrière pour la pension minimum et la réforme de la pension pour inaptitude physique.

Plusieurs questions parlementaires ont également été posées sur le rapport annuel 2022 du Médiateur pour les pensions.

Le chapitre 11 explique comment le Service de médiation pour les pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant des institutions de pension étrangères, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation des pensions n'est pas compétent.

Le chapitre 12 est consacré aux données statistiques. Le nombre de dossiers a augmenté de 41 % en 2023 (1533 dossiers) par rapport à 2022 (1087 dossiers), retrouvant ainsi le niveau d'avant la crise du coronavirus. Ce nombre est même légèrement supérieur au nombre moyen de dossiers avant la crise du coronavirus. Depuis le début de cette crise en mars 2020, le nombre de dossiers au Service de médiation pour les pensions a fortement diminué. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Par exemple, lors de la crise du coronavirus, les contrôles de la condition de résidence de la garantie de revenus aux personnes âgées ont été temporairement suspendus par le SFP.

Un pensionné qui a entamé ou étendu une activité professionnelle en plus de sa pension anticipée dans le cadre de la lutte contre le coronavirus n'était pas tenu de limiter ses revenus à un plafond légal. Les points-pension ont également été temporairement fermés. Les pensionnés résidant à l'étranger ont bénéficié d'un délai supplémentaire pour renvoyer leur certificat de vie sans que leur pension soit immédiatement suspendue. Les services de pension n'ont pas non plus procédé à des ajustements majeurs de leurs programmes informatiques pendant la crise du coronavirus. En effet, l'adaptation d'un programme informatique comporte un risque de problèmes au début et donc une probabilité d'augmentation des plaintes. Une réforme des pensions ne s'est pas non plus concrétisée pendant la crise du coronavirus. En effet, une réforme des pensions s'accompagne souvent d'une augmentation des plaintes (par exemple, concernant l'interprétation de l'application de la nouvelle législation, l'incertitude des pensionnés quant à l'application correcte de la législation sur les pensions réformée à leur situation personnelle). A cela s'ajoute que le thème des pensions n'a pas été évoqué dans la presse pendant la crise du coronavirus.

Nous constatons par ailleurs que 41 % des plaintes en 2023 étaient fondées. Il s'agit du chiffre le plus bas, à l'exception de 2021, depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Ce chiffre montre qu'en moyenne, les services de pension font un très bon travail. Dans ce contexte, il convient de noter qu'en 2023, le service de médiation pour les pensions a fréquemment été confronté à des plaintes pour lesquelles il a fallu expliquer aux citoyens que les informations obtenues de sources autres que les services de pension étaient incorrectes.

Le temps de traitement de tous les types de dossiers n'a jamais été aussi court depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Les années d'expérience des experts en pensions et le fait que les experts en pensions très compétents sont encore en service ainsi que leur énorme engagement expliquent ce résultat. L'appel au pouvoir législatif et exécutif à disposer de budgets suffisants pour assurer le recrutement d'un personnel suffisant et l'offre d'une rémunération attractive afin que, même maintenant qu'une vague de départs à la pension a débuté au Service de médiation pour les pensions (entre 2022 et 2025, plus de la moitié du personnel aura quitté le service, principalement pour cause de pension de retraite), les personnes les plus compétentes se voient offrir une incitation financière à occuper les postes vacants, est donc réitéré dans ce contexte. D'autant plus que les postes vacants d'experts en pensions francophones ont été très difficiles à pourvoir ces dernières années (voir section sur les activités). En effet, des experts en pensions de haut niveau sont la meilleure garantie pour les plaignants que leurs plaintes seront traitées de manière efficace et qualitative.

Dans le chapitre 13, nous nous penchons sur le fonctionnement et les ressources du Service de médiation des pensions. Il traite du personnel (départ à la retraite de Jean Marie Hanneke, recrutement d'un expert en pensions francophone), des ressources financières (31.051 euros sur un budget de fonctionnement total de 91.000 euros ont dû être consacrés à l'évaluation et à la publication du recrutement d'un Médiateur francophone, ce qui a contraint le service de médiation pour les pensions à réduire ses dépenses, tout en veillant à préserver le service au citoyen : p. ex. économies sur la participation à des formations, à des congrès internationaux, pas d'activité de team building), informatique (achèvement de la modernisation de la base de données, passage à Windows 11, accès aux applications du service des pensions, installation d'une nouvelle imprimante couleur multifonction), des bureaux, de l'adhésion à des organisations de médiateurs, de la coopération avec le monde universitaire, de la publication de la jurisprudence du médiateur, de la formation continue, de l'échange de connaissances avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, de la publication du rapport annuel (présentation au parlement et au ministre des pensions), de la coopération avec les collègues médiateurs, de la gestion des connaissances (nouveau projet création d'une base de données de connaissances), des médias sociaux (nouveau projet : création d'un profil sur facebook et LinkedIn), de la publicité (nouveau projet : mention des coordonnées du Service de médiation pour les pensions sur les décisions de pension du SFP) et de la tournée des médiateurs

(participation à la campagne promotionnelle du réseau des médiateurs belges, Ombudsman.be, en visitant 11 villes. Cette campagne visait à sensibiliser le grand public et les parties prenantes aux services de médiation).

L'avant-dernier chapitre résume brièvement les recommandations.

Le dernier chapitre propose une liste d'adresses utiles.

Enfin, nous souhaitons remercier Jean Marie Hanneke pour l'engagement et le dévouement avec lesquels il a exercé la fonction de Médiateur pour les pensions depuis la création du Service de médiation des pensions.



*Mise en paiement de toute pension
octroyée remplissant les conditions
de paiement*

1
C H A P I T R E

Mise en paiement de toute pension octroyée remplissant les conditions de paiement

Ce chapitre traite des plaintes déposées par des personnes contestant le fait que le service ou l'institution de pension les considère comme non pensionnées. Plus précisément, il s'agit de cas où la pension du plaignant n'a pas été payée parce que la pension au taux ménage du conjoint était plus avantageuse.

Dans une première plainte, la pension complémentaire n'avait pas été initialement payée puisque la date de prise de cours de la pension complémentaire est liée à la date de prise de cours de la pension légale et l'intéressé était considéré comme non pensionné en raison du non-paiement de la pension légale parce que le conjoint bénéficiait d'une pension au taux ménage. Finalement, la pension complémentaire a été payée. Le Médiateur pour les pensions s'interroge s'il ne serait pas préférable, afin d'éviter de tels problèmes, de modifier la législation de manière que toute pension octroyée, et dont les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage).

Dans une deuxième plainte, le Médiateur pour les pensions constate, dans le cadre du contrôle de l'activité exercée par un pensionné, que lorsque les revenus d'un bénéficiaire d'une pension de salarié au taux ménage dépassent la limite autorisée de plus de 100 %, la sanction est différente selon que l'autre conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant. Dans le premier cas, la pension de salarié au taux ménage est suspendue intégralement et le conjoint ne perçoit pas sa pension de salarié au taux d'isolé. Dans le second cas, ce n'est pas l'intégralité de la pension de salarié au taux ménage qui est suspendue, mais uniquement la partie restante après déduction de la pension de l'épouse au taux isolé. En d'autres termes, l'épouse conserve sa pension de travailleur indépendant au taux isolé. Le fait que, lors de l'octroi d'une pension de salarié au taux ménage, l'épouse perçoive sa pension d'indépendant et que celle-ci soit déduite de la pension au taux ménage s'explique par le souhait de budgétiser séparément le financement des pensions de salarié des pensions d'indépendant. Lorsqu'une pension de salarié est octroyée au taux ménage, l'épouse ne perçoit pas sa pension de salarié. Selon le Médiateur pour les pensions, cette différence de traitement (la pénalité pour dépassement de plus de 100 % de la limite autorisée par la loi dans le cas de bénéfice d'une pension au taux ménage) est disproportionnée par rapport à l'objectif de la législation (la budgétisation séparée du financement) et n'est donc pas justifiée. Le Médiateur pour les pensions conclut qu'il s'agit d'une discrimination et recommande au législateur de la supprimer. Le Médiateur pour les pensions recommande donc que toute pension octroyée et pour laquelle les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). La discrimination évoquée serait alors supprimée.

Dans une troisième plainte, le Médiateur pour les pensions constate que l'INASTI interprète la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le calcul des cotisations sociales en tant que pensionné de telle manière que la pension ne prend cours qu'au moment où elle est effectivement payée. Cette interprétation est donc identique à la législation relative au régime salarié. Toute personne qui n'est pas considérée comme pensionnée pour le paiement des cotisations sociales peut se trouver dans une situation où elle doit payer des cotisations sociales plus élevées que celles qui sont effectivement pensionnée lorsqu'elle continue à travailler après avoir obtenu une pension. Et ce, même si cette personne a atteint l'âge légal de la pension et qu'elle a demandé à en bénéficier. Le Médiateur pour les pensions constate également que l'INASTI interprète différemment la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le bonus de pension tel qu'il s'applique en 2014 : lorsque l'épouse a renoncé à sa pension de retraite pour l'octroi de la pension de son conjoint au taux ménage, le bonus de pension a pris cours selon l'interprétation de l'INASTI et le bonus de pension est octroyé et payé. Le Médiateur pour les Pensions se demande également s'il ne serait pas préférable, pour éviter de tels problèmes, que la législation (notamment l'article 5 de l'AR du 23 décembre 1996 et l'article 9 de l'AR n° 72) soit modifiée de manière que toute pension octroyée soit effectivement payée lorsque les conditions de paiement sont remplies (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). Ainsi, pour le calcul tant du bonus de retraite que des cotisations sociales, l'intéressé serait

considéré comme pensionné même si son conjoint perçoit une pension au taux ménage (qui sera diminué de la pension au taux isolé de l'intéressé). Dans ce cas, les cotisations AMI seraient calculées sur le montant effectivement payé par la personne (calculées sur la pension au taux isolé d'un conjoint et, pour l'autre conjoint, sur la pension au taux ménage diminuée de la pension au taux isolé de l'autre conjoint). Il n'y aurait ainsi plus de différence en ce qui concerne les cotisations AMI à retenir sur une pension de salarié au taux ménage, selon que le conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant.

DOSSIER 38183

Les faits

Madame Maes et son mari sont tous deux pensionnés. Ses droits à la pension ont été examinés au 1^{er} novembre 2021.

Madame Maes n'a eu qu'une courte carrière de salariée. Lors du calcul de sa pension, il s'avère que la pension de son mari au taux ménage est plus avantageuse.

Elle s'est également constitué une petite pension complémentaire (2^e pilier).

Elle reçoit un message de l'assureur 2^e pilier lui indiquant que sa pension complémentaire ne lui sera pas payée car elle n'est pas pensionnée (pension du 1^{er} pilier).

Elle se sent pénalisée parce que sa pension légale est trop faible et qu'elle n'est donc pas payée (pour l'octroi de la pension au taux ménage à son mari), de sorte que le paiement de la pension du 2^e pilier ne peut être assuré. Elle contacte le Service de médiation pour les pensions et demande si cela est normal, étant donné que des cotisations ont finalement été retenues sur son salaire pour sa pension de salariée.

Commentaires

Le Médiateur pour les pensions est uniquement habilité à enquêter sur les plaintes concernant les activités et le fonctionnement des services de pension légale.

Le Service de médiation pour les pensions n'est pas compétent pour traiter une plainte concernant le paiement ou non-paiement de la pension extra-légale du 2^e pilier.

Mais comme le paiement du 2^e pilier est lié à la pension légale, nous avons d'abord examiné le dossier « pension légale ».

Madame Maes a reçu une décision de pension concernant ses droits à la pension de salariée. Son mari n'a qu'une pension de salarié et la pension au taux ménage est plus avantageuse que les deux pensions individuelles au taux isolé.

Vous trouverez ci-dessous un extrait de la notification du Service fédéral des pensions :

Notification de votre décision de pension à la date de prise de cours 01/11/2021

Chère Madame

Nous avons examiné d'office votre pension de retraite de travailleur salarié [1].

Le calcul de votre pension de travailleur salarié ne génère aucun montant à partir du 01/11/2021.

- Votre pension, basée sur votre propre occupation comme travailleur salarié, a été calculée au montant de... au taux d'isolé [2]. Votre pension n'est pas mise en paiement car l'octroi de la pension au taux ménage à votre conjoint est plus favorable pour le ménage. Cette décision n'a pas d'influence sur vos autres droits de pension éventuels tels que pension de survie, pension d'indépendant et de fonctionnaire, ...

Cette notification est importante car elle peut être utilisée pour le paiement de la pension du 2^e pilier.

L'article 3 bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 stipule que : « *Les pensions visées à l'article 1^{er} prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé* ». Or, la pension de Madame Maes n'est pas payée.

L'article 21ter de l'AR du 21 décembre 1967 prévoit ce qui doit se passer exactement au moment où le SFP détermine que la pension au taux ménage est plus avantageuse que les deux pensions au taux isolé et se lit comme suit :

« 4° le paiement de la pension de retraite de travailleur salarié d'un des conjoints doit être suspendu pour que permettre à l'autre conjoint de prétendre à une pension de retraite de travailleur salarié au taux de 75 % des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires ou à une pension de retraite de travailleur indépendant en application de l'article 9, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, de l'arrêté royal n° 72 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Cette suspension est possible pour autant que la somme des pensions visées à l'alinéa 1^{er} de l'autre conjoint soit plus favorable que la somme des pensions calculées au taux de 60 % des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires et en application de l'article 9, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, de l'arrêté royal n° 72 susvisé, auxquelles chacun des conjoints peut prétendre. La décision de suspension produit ses effets le jour ou prend cours la pension de retraite visée à l'alinéa 1^{er}. »

Avec l'article 3 bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 qui précise que : « *Les pensions visées à l'article 1^{er} (lire pensions légales) prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé* ». La pension de Madame Maes n'ayant pas été payée, elle n'a pas pris cours dans le sens de la législation sur les pensions du premier pilier et n'a pas été octroyée.

L'article 27 de la loi L.P.C. prévoit que la pension complémentaire est liquidée lors de la mise à la retraite. Il précise également que par dérogation, si la mise à la retraite est postérieure à la date où l'affilié atteint l'âge légal de la pension en vigueur ou la date à laquelle il satisfait aux conditions pour obtenir sa pension de retraite anticipée de travailleur salarié, la prestation et les réserves visées à l'alinéa 1^{er} peuvent, à la demande de ce dernier, être liquidées à partir d'une de ces dates à condition que le règlement de pension ou la convention de pension le prévoit expressément.

La question se pose donc sur l'impact de cette situation sur la possibilité de verser la pension complémentaire puisque le SFP indique que la pension n'a pas été payée et que, selon la notification, elle n'est même pas susceptible d'être octroyée. En particulier lorsque le contrat de pension ne prévoit pas expressément la possibilité de liquidation à l'âge légal de la pension ou à la date de pension la plus proche possible.

En fin de compte, l'interprétation en ce qui concerne le non-paiement du 2^e pilier relève de la responsabilité de l'assureur. Madame Maes ayant indiqué que l'assureur a déjà été contacté à ce sujet, nous transmettons la plainte au FSMA¹ dans le cadre du contrôle que cette institution exerce sur les compagnies d'assurances.

La FSMA a contacté l'assureur de la pension complémentaire. Celui-ci a accepté de verser le capital de pension complémentaire.

L'assureur précise que lorsqu'un assuré perçoit sa pension légale, il en est normalement informé par le service des pensions, qui lui communique également la date de son départ à la retraite.

Étant donné que le mari de Madame Maes perçoit une pension au taux ménage et qu'elle-même n'a pas reçu sa pension légale, l'assureur n'a pas été informé de la date de pension.

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé au FSMA si une solution avait été trouvée dans ce cas parce que le contrat de pension prévoyait explicitement la possibilité de prendre la pension complémentaire à l'âge légal de la pension et/ou à la date la plus proche possible de la pension. Et si le contrat de pension ne prévoyait pas explicitement la possibilité de prendre la pension complémentaire à l'âge légal de la pension ou à la date de pension la plus proche possible, que fallait-il entendre par

¹ Autorité des services et marchés financiers.

« date de mise à la retraite » dans la législation sur la L. P. C. ? Au moment de la rédaction du rapport annuel, le Médiateur pour les pensions n'a pas encore reçu de réponse de la FSMA.

Conclusion

Le Médiateur pour les pensions se demande donc si, pour éviter de tels problèmes, il ne serait pas préférable de modifier la législation afin que toute pension accordée et pour lesquelles les conditions de paiement sont remplies soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage).

DOSSIER 38092

Les faits

Monsieur Willems a une pension au taux ménage en tant que salarié et indépendant.

Il continue à travailler comme chauffeur de bus scolaire après la date de prise de cours de sa pension.

Ses revenus professionnels pour l'année 2022 dépassent de plus de 100 % la limite autorisée et il est tenu de rembourser la pension au taux ménage de travailleur salarié et indépendant pour l'année 2022.

Déçu, il dépose une plainte auprès du Médiateur pour les pensions.

Commentaires

Nous constatons que Monsieur Willems a effectivement dépassé de plus de 100 % la limite autorisée de revenus (en cumul avec la pension précédant l'année au cours de laquelle il a atteint ses 65 ans).

Concernant la suspension de la pension pour l'année 2022, le Médiateur pour les pensions déclare que la législation a correctement été appliquée.

Cependant, après une analyse approfondie du dossier de pension, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'il s'agissait d'une suspension d'une pension au taux ménage.

Les droits à la pension de son épouse ont été examinés à l'âge légal de la pension (au 1^{er} juin 2020), ce qui a donné lieu à un montant de pension de 2.230,77 euros par an. La pension au taux ménage a été calculée comme étant la situation financière la plus avantageuse pour le ménage :

	Droits du conjoint	Droits Monsieur Willems	
	Montant de la pension par an	Montant de la pension par an	
	isolé	isolé	taux ménage
salarié	2.230,77	5.015,30	6.267,16
indépendant	Nihil	10.030,62	12.534,31
Total	2.230,77	15.045,92	18.801,47
Total isolé	15.045,92 + 2.230,77 = 17.276,69		
Pension taux ménage	Plus avantageuse : 18.801,47 > 17.276,69		

Pour l'année 2022, la pension au taux ménage de l'homme a été suspendue.

Il nous semblait cependant logique que la pension du conjoint au taux isolé soit à nouveau payée en cas de suspension du paiement de la pension au taux ménage. Pourtant, à première vue, ils nous paraissait que la législation sur les pensions ne le permettait pas. En effet, l'article 21 ter du règlement

général² prévoit ce qui doit se passer lorsque le SFP détermine que la pension au taux ménage est plus avantageuse que les deux pensions au taux isolé. Cet article se lit comme suit :

« 4° le paiement de la pension de retraite de travailleur salarié d'un des conjoints doit être suspendu pour permettre à l'autre conjoint de prétendre à une pension de retraite de travailleur salarié au taux de 75 % des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires ou à une pension de retraite de travailleur indépendant en application de l'article 9, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, de l'arrêté royal n° 72 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Cette suspension est possible pour autant que la somme des pensions visées à l'alinéa 1^{er} de l'autre conjoint soit plus favorable que la somme des pensions calculées au taux de 60 % des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires et en application de l'article 9, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, de l'arrêté royal n° 72 susvisé, auxquelles chacun des conjoints peut prétendre. La décision de suspension produit ses effets le jour où prend cours la pension de retraite visée à l'alinéa 1^{er}. »

Nous avons donc interrogé le SFP sur son point de vue.

Le SFP a répondu qu'en 2020, la pension de retraite de l'épouse de Monsieur Willems avait été calculée mais que le paiement avait été suspendu, car il s'agit d'une condition nécessaire à l'octroi d'une pension au taux ménage.

Soulignant que la pension au taux ménage est un mode de calcul, le SFP indique que la pension au taux ménage n'est accordée que si un seul des conjoints dispose d'un revenu ou si l'autre conjoint dispose d'un revenu très limité.

Le SFP soutient en outre que Monsieur Willems a été sanctionné pour avoir dépassé la limite autorisée de l'activité professionnelle pour l'année 2022. La base juridique de cette sanction est l'article 64 §6 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. La sanction susmentionnée n'affecte que le paiement de la pension au taux ménage et non le droit.

Cette lecture de la législation est juridiquement correcte.

Conclusion

Nous constatons que dans des situations qui ne sont pas identiques mais comparables (notamment lorsqu'on bénéficie d'une pension au taux ménage de salarié où la pension d'indépendant de l'autre conjoint est déduite), la législation prévoit que seule la partie de la pension au taux ménage qui reste

2 Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. L'analyse des textes légaux dans le régime des salariés et des indépendants nous conduit au tableau suivant (les abréviations sont : Pension Retraite Indépendant et Pension Retraite Salarié et Titulaire, Autre Conjoint) :

		Titulaire taux ménage		
		PRI	PRS	PRI + PRS
Autre conjoint	PRI	T : PRI : taux ménage A : PRI : suspendu	T : PRS : taux ménage A : PRI : isolé	T : PRI : taux ménage T : PRS : taux ménage A : PRI : suspendu
	PRS	T : PRI : taux ménage A : PRS : isolé	T : PRS : taux ménage A : PRS : suspendu	T : PRI : taux ménage T : PRS : taux ménage A : PRS : suspendu
	PRI + PRS	T : PRI : taux ménage A : PRI : suspendu A : PRS : isolé	T : PRS : taux ménage A : PRI : isolé A : PRS : suspendu	T : PRI : taux ménage T : PRS : taux ménage A : PRI : suspendu A : PRS : suspendu

Résumé :

La pension au taux ménage d'indépendant (si elle est plus avantageuse que la somme des pensions au taux isolé), sous réserve de la déduction de la pension de salarié du conjoint, n'empêche pas le versement de la pension de salarié du conjoint.

La pension au taux ménage de salarié (si elle est plus avantageuse que la somme des pensions au taux isolés), sous réserve de la déduction de la pension de travailleur indépendant du conjoint, n'empêche pas le versement de la pension de travailleur indépendant du conjoint.

En cas de pension au taux ménage dans le même régime que la pension du conjoint (salarié ou indépendant), le paiement de la pension au taux isolé de l'autre conjoint est suspendu. Dans ce cas, la pension de l'autre conjoint est considérée comme n'ayant pas pris cours. En effet, elle a été octroyée mais n'a jamais été payée.

après avoir été réduite de la pension d'indépendant du conjoint est suspendue. Le conjoint conserve alors sa pension de travailleur indépendant au taux isolé.

Ainsi, la sanction en cas de dépassement de plus de 100 % de la pension de salarié est différente selon que l'autre conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant. Dans le premier cas, la pension au taux ménage de salarié est suspendue intégralement et le conjoint ne perçoit pas sa pension au taux isolé. Dans le second cas, ce n'est pas la totalité de la pension au taux ménage de salarié qui est suspendue, mais seulement la partie restante après déduction de la pension au taux isolé du conjoint. En d'autres termes, le conjoint conserve sa pension de travailleur indépendant au taux isolé.

Le fait qu'en cas d'octroi d'une pension de salarié au taux ménage, le conjoint perçoive sa pension d'indépendant et que celle-ci soit déduite de la pension au taux ménage s'explique par le fait que le financement des pensions de salarié et celui des pensions d'indépendant sont budgétisés séparément.

Selon le Médiateur pour les pensions, cette différence de traitement est disproportionnée par rapport à l'objectif de la législation (la budgétisation séparée du financement) et ne peut donc être justifiée. Le Médiateur pour les pensions conclut qu'il s'agit d'une discrimination et recommande sa suppression.

Une fois de plus, le Médiateur pour les pensions se demande s'il ne vaudrait pas mieux que toute pension accordée et pour laquelle les conditions de paiement sont remplies soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). La discrimination évoquée serait alors éliminée.

DOSSIER 37768

Les faits

Madame Jacobs, née le 10 novembre 1935, a continué à travailler comme indépendante après l'âge légal de la pension (1^{er} décembre 1990³).

Elle a demandé à bénéficier de sa pension (salariée et indépendante) à partir du 1^{er} janvier 2009.

Son mari bénéficie déjà d'une pension au taux ménage de salarié et d'indépendant depuis le 1^{er} février 1999. Toutefois, à partir du 1^{er} février 2004, la pension de travailleur indépendant au taux ménage de son mari est convertie en une pension de retraite inconditionnelle de travailleur indépendant parce qu'elle est plus avantageuse.

Le 14 janvier 2010, le SFP a pris une décision de pension indiquant que sa pension de salariée avait été calculée au 1^{er} janvier 2009, mais qu'elle ne serait pas payée. La pension du mari est maintenue au taux ménage car c'est la situation la plus avantageuse pour le ménage.

L'INASTI notifie une décision de pension le 26 novembre 2009, signalant qu'il part du principe qu'elle renonce au paiement de sa pension d'indépendant au 1^{er} janvier 2009 parce que la pension au taux ménage de son mari est plus avantageuse.

Le SFP ne paie pas sa pension de salariée car la pension au taux ménage du conjoint est plus avantageuse.

Elle a continué à cotiser en tant que travailleur indépendant auprès de sa caisse d'assurances sociales, même après l'âge légal de la pension (1^{er} décembre 2000). Pour la période à partir de l'âge de la pension, elle a été cataloguée par sa caisse d'assurance sociale comme « âge de la retraite atteint - travailleur indépendant sans pension ». Cette qualification l'oblige à payer des cotisations de sécurité sociale plus élevées que si elle avait été qualifiée de pensionnée.

Sa caisse d'assurances sociales l'a informée qu'elle n'avait pas reçu de notification du service des pensions de l'INASTI (lire : attestation numérique) indiquant qu'elle était pensionnée. Par conséquent, la caisse d'assurances sociales a continué à réclamer des cotisations en tant que non-pensionnée.

3 À l'époque, l'âge légal de la pension pour les femmes était de 60 ans.

A la demande de la caisse d'assurances sociales auprès du service des pensions de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, ce dernier a répondu qu'« aucun document ne peut être délivré prouvant que la personne est bien « pensionnée ».

Madame Jacobs n'est pas d'accord avec la réponse et contacte elle-même l'INASTI. Elle y obtient la même réponse que la caisse d'assurances sociales. Elle s'adresse alors au Service de médiation pour les pensions.

Commentaires

Le Service de médiation pour les pensions n'est pas compétent pour le fonctionnement d'une caisse d'assurances sociales. Cette matière relève de la compétence de notre collègue le Médiateur fédéral.

Nous ne pouvons donc qu'examiner le fonctionnement du service des pensions de l'INASTI et, en particulier, son refus de délivrer une attestation de début de pension. Or, c'est là le nœud du problème puisque la caisse d'assurances sociales se base sur la notification du service des pensions de l'INASTI pour déterminer si elle est pensionnée ou non.

En examinant son dossier, nous constatons qu'aucune attestation⁴ n'a été envoyée à la caisse d'assurances sociales pour l'informer si elle a pris ou non sa pension. Cela signifie que la plaignante est considérée comme « non pensionnée ».

Le Service de médiation pour les pensions a demandé à l'INASTI pourquoi, en ce qui concerne le calcul des cotisations sociales, il estime que Madame Jacobs n'a pas encore pris sa pension.

Dans sa question, le Service de médiation pour les pensions a également fait référence à l'arrêt de la Cour de cassation du 3 octobre 2022 (Cass. 3 octobre 2022, S.17.0076.N), selon lequel un bonus de pension conformément à l'article 7 de la loi du 23 décembre 2005 sur le pacte de solidarité entre les générations - bien que relevant du régime des salariés - est un supplément qui s'ajoute au montant de la pension et constitue une prestation unique.

L'INASTI nous a envoyé une réponse complète et détaillée et maintient sa position selon laquelle la pension de retraite de travailleur indépendant n'a pas encore pris cours en ce qui concerne le calcul des cotisations sociales.

L'argumentation est assez technique. Nous le résumons et le clarifions si nécessaire.

Lorsqu'elle a atteint l'âge légal de la pension (au 1^{er} décembre 1990), Madame Jacobs a déclaré qu'elle exerçait une activité non autorisée, par conséquent, sa pension de retraite de travailleur indépendant n'était ni octroyable ni payable.

Le 19 février 2009, Madame Jacobs a déclaré (par formulaire modèle 74, déclaration relative à l'activité professionnelle d'indépendant) limiter ses revenus provenant de son activité indépendante à la limite autorisée. Par conséquent, à partir du 1^{er} janvier 2009, la pension au taux ménage a été accordée à son conjoint, car elle était plus avantageuse que les pensions au taux isolé des deux conjoints.

En ce qui concerne la détermination des cotisations sociales, Madame Jacobs est considérée comme non-pensionnée selon l'interprétation de l'INASTI. Cette interprétation est conforme à la législation du régime des travailleurs salariés. Dans le système des travailleurs salariés, l'article 3 bis de l'AR n° 50 prévoit explicitement : « Les pensions visées à l'article 1^{er} (lire : les pensions des travailleurs salariés) prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé. » La pension n'étant pas payée, elle n'a donc pas effectivement pris cours. En résumé, l'INASTI aligne sa méthode de travail sur celle du Service fédéral des Pensions.

Étant donné que, selon l'interprétation de l'INASTI, Madame Jacobs est considérée comme non pensionnée aux fins du calcul des cotisations de sécurité sociale, elle doit payer, pendant une certaine période, des cotisations plus élevées que si elle avait été considérée comme pensionnée.

⁴ Formulaire 74 L.

Nous tenons également à souligner qu'en ce qui concerne le calcul de la pension, selon l'INASTI :

- Une 1^{ère} date de prise de cours effective de la pension de retraite est fixée dans les cas suivants :
 - La pension de retraite conditionnelle a été accordée et payée.
 - La pension de retraite conditionnelle est octroyée et payable, mais le montant de la pension conditionnelle est inférieur au montant de la pension inconditionnelle.
 - Le conjoint bénéficie de la pension de retraite et y renonce ultérieurement lors de l'examen des droits à la pension de son conjoint en vue de l'octroi de la pension au taux ménage à ce dernier. La pension de retraite conserve alors sa première date de prise de cours.
 - Exception à la règle : avant 2014, si le conjoint renonçait à sa pension de retraite pour l'octroi de pension au taux ménage au conjoint, il conservait son droit au bonus de retraite. Par conséquent, le bonus de retraite a une 1^{ère} date de prise de cours. Ainsi, lors d'un examen ultérieur, la pension de retraite aura la même date de prise de cours que le bonus de retraite. La date de prise de cours initiale de la pension de retraite d'indépendant et le bonus dans le régime du travailleur indépendant sont indissolublement liées. Toutefois, les trimestres validés après la première date de prise de cours ouvrent un droit à la pension. Pour en tenir compte, il faut cocher « nouvelle date de prise de cours » dans les pensions possibles dans le programme informatique Sequoia (le programme de calcul de pension) par le gestionnaire de dossier.
- Par contre, il n'y a pas de 1^{ère} date de prise de cours effective de la pension de retraite dans les cas suivants :
 - La pension de retraite est refusée en application de l'article 19 de l'AR n° 72 (dépassement de l'unité de carrière).
 - La pension de retraite est refusée car inférieure au minimum accordé.
 - La pension de retraite est refusée car les conditions de la pension anticipée ne sont pas remplies.
 - La pension de retraite inconditionnelle est payable et les droits à la pension de retraite conditionnelle n'ont jamais été réexaminés.
 - Le conjoint renonce à ses propres droits à la pension de retraite pour bénéficier de la pension au taux ménage plus avantageuse.

Madame Jacobs a atteint l'âge légal de la pension le 10 novembre 1995 et est restée active en tant qu'indépendante. À partir du 4^e trimestre de 1995 (trimestre au cours duquel elle a atteint l'âge de la retraite), elle a payé des cotisations de sécurité sociale comme le prévoit l'article 13 de l'AR n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants, en conséquence de quoi elle n'acquiert des droits à la pension que si son revenu professionnel est au moins égal au revenu minimum pour une activité principale.

Compte tenu du fait que Madame Jacobs a atteint l'âge légal de la pension mais qu'elle n'est pas encore pensionnée, deux codes sont possibles à partir de l'âge de la pension, en fonction du niveau de ses revenus professionnels :

- Code 13 : activité après l'âge légal de la pension pour laquelle des cotisations pleines ont été payées, c'est-à-dire que le revenu est au moins égal au revenu minimum d'une activité principale et que le taux de cotisation est de 20,50 %, de sorte qu'il paie des cotisations sociales comme pour une activité principale.
- Code 27 : activité après l'âge de pension qui n'ouvre pas de droit à la pension, c'est-à-dire que le revenu est inférieur au revenu minimum pour une activité principale et que les cotisations sont fixées à un taux de cotisation inférieur (cf. art. 13, § 1, 3^e alinéa de l'AR n° 38).

Pour les trimestres suivants à partir de l'âge légal de la pension, Madame Jacobs a payé des cotisations sociales pour une activité principale et a donc continué à se constituer des droits à la pension (code 13) :

- 1996.1 à 2012.4
- 2015.1 à 2015.4

Toutefois, pour les trimestres suivants à partir de l'âge légal de la pension, elle n'a pas acquis de droits à la pension selon l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (code 27) :

- 1995.4
- 2013.1 à 2014.4
- 2016.1 à 2023.1

L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants a en outre fait valoir que puisque Madame Jacobs avait atteint l'âge légal de la retraite à partir du 10 novembre 1995, une

attestation (plus précisément le formulaire 74L, qui est le document utilisé pour notifier à la caisse d'assurances sociales qu'une personne est pensionnée et peut ou non continuer à travailler) n'était pas nécessaire. L'INASTI a soutenu, et nous citons littéralement, qu'un 74L n'était pas nécessaire, la caisse d'assurances sociales pouvant déterminer les cotisations dues en fonction de l'âge de la personne. Même plus tard (le 1/1/2009), il n'était pas nécessaire puisque, en tant qu'affiliée, elle pouvait se constituer des droits supplémentaires à pension après l'âge de la pension, à condition que ses revenus soient suffisamment élevés. C'est donc à juste titre qu'aucun 74L n'a été délivré ».

Enfin, l'INASTI répond : « Lorsque l'intéressée demande sa pension, ses droits à la pension (comprenant les périodes avec le code 13) seront déterminés à partir du mois suivant la demande. La révision utilisera le 1/1/2009 (date d'entrée en vigueur du bonus de pension) comme première date de prise de cours effective, de sorte que sa pension sera calculée sur la base de la législation en matière de pensions en vigueur à ce moment-là et sera également soumise aux adaptations (sociales) applicables. Le montant du bonus de pension reste inchangé. »

Le Service de médiation pour les pensions constate que pour le même concept, à savoir la date de prise de cours de la pension, l'INASTI donne une interprétation différente lorsqu'il s'agit du bonus ou du paiement des cotisations de sécurité sociale.

En effet, en ce qui concerne le bonus de pension, Madame Jacobs s'est vu octroyer et payer par l'INASTI le bonus de pension à partir du 1^{er} janvier 2009 lorsqu'elle a renoncé au paiement de sa propre pension de retraite en tant qu'indépendante au profit de la pension de son conjoint au taux ménage - conformément à l'arrêté royal du 25/2/2007 portant exécution du titre II, chapitre Ier de la loi du 23 décembre 2005 relative au pacte de solidarité entre les générations.

Notons que le bonus a été supprimé pour les pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2014.

L'INASTI reconnaît que l'interprétation de la date de prise de cours concernant le bonus de pension est en contradiction avec le principe général selon lequel on est considéré comme pensionné lorsqu'on perçoit effectivement une pension de retraite.

L'INASTI nous répond que « A l'époque, l'interprétation retenue par l'INASTI était que la pension de retraite et le bonus étaient deux droits non liés. Lors de la rédaction des textes à l'époque, une situation comme celle de Madame Jacobs (pas de pension de retraite, mais un bonus) n'a pas été envisagée ».

L'INASTI reconnaît qu'il s'agit d'une mesure administrative/interprétation pour une situation exceptionnelle.

En résumé, pour le bonus de pension qui s'est terminé fin 2013, la pension a pris cours (de sorte que l'accumulation du bonus de pension s'arrête et qu'il est payé) mais pour le paiement des cotisations sociales de travailleur indépendant, la pension n'a pas pris cours (en conséquence de quoi des cotisations plus élevées doivent être payées mais celles-ci ouvrent des droits supplémentaires à la pension, mais seulement à partir du moment où le conjoint décède, où un divorce a lieu ou lorsque la pension des deux conjoints calculée au taux isolé devient plus élevée que celle calculée au taux ménage).

La pension n'est pas non plus prise en compte pour le calcul des cotisations AMI. Lorsque la pension au taux isolé n'est pas versée lors de l'octroi d'une pension au taux ménage à l'autre conjoint, la déduction de la cotisation AMI pour le ménage est souvent plus élevée que lorsqu'elle est versée au taux isolé. En effet, si la pension d'une personne au taux isolé est inférieure à 1.958,60 euros⁵, il n'y a pas lieu de procéder à une retenue AMI. La retenue AMI pour l'autre conjoint est également déduite de la pension au taux ménage moins la pension au taux isolé (qui est plus basse que lorsque l'autre conjoint reçoit la pension au taux ménage dans son intégralité) : en effet, dans le cas d'une pension au taux de ménage, aucune cotisation AMI ne doit être retenue sur un montant inférieur à 2.321,21⁶ euros.

5 Montant adapté au 1er novembre 2023 à l'indice 172,61.

6 Montant adapté au 1er novembre 2023 à l'indice 172,61.

Le compte est vite fait à l'aide d'un exemple simple impliquant la retenue d'une cotisation AMI d'une pension au taux ménage de 2.600 euros, dont l'autre conjoint a droit à une pension personnelle au taux isolé de 300 euros.

Famille Holder	Montant payé sur lequel est calculé le AMI	Cotisation AMI
Sans paiement au conjoint	2.600 euros	$2.600 \times 3,55 \% = 92,3$ euros
Avec paiement conjoint donc avec déduction sur pension au taux ménage	2.300 euros	NEANT

Interpréter différemment la même notion en ce qui concerne l'application de la législation sur les bonus de pension, d'une part, et le calcul des cotisations sociales et le calcul des cotisations AMI, d'autre part, n'est pas cohérent.

Ici aussi, le Médiateur pour les pensions se demande, pour éviter de tels problèmes, s'il ne serait pas préférable de modifier la législation (notamment l'article 5 de l'AR du 23 décembre 1996 et l'article 9 de l'AR n° 72) afin que toute pension octroyée et dont les conditions de paiement sont remplies soit également effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). Et est par conséquent considéré comme pensionné tant pour le calcul du bonus de pension que pour le calcul des cotisations de sécurité sociale. Par conséquent, si une pension a commencé à être payée, la constitution de droits à la pension s'arrête également. On peut dès lors se demander s'il est logique que lorsqu'une pension est accordée au conjoint au taux ménage, l'autre conjoint qui continue à travailler puisse encore se constituer des droits à la pension par la suite. Dans un tel cas, les cotisations AMI seraient calculées sur le montant effectivement payé par la personne (calculées sur la pension au taux d'isolé d'un conjoint et, dans le cas de l'autre conjoint, sur la pension au taux ménage diminué de la pension de l'autre conjoint), de sorte que, dans plusieurs cas, elles seraient moins élevées que si elles étaient calculées sur la pension au taux ménage.



Travail et pension

2
C H A P I T R E

Travail et pension

Dans un premier dossier, le Médiateur pour les pensions a constaté que des arriérés de revenus perçus au cours d'une année civile durant laquelle un pensionné qui percevait un supplément minimum à sa pension du secteur public et avait cessé son activité professionnelle ont été pris en compte pour vérifier s'il dépassait ou non la limite de revenus autorisée. À la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions, ceux-ci ne seront désormais plus pris en compte pour déterminer si les revenus d'une activité professionnelle empêchent le bénéfice du supplément minimum. En effet, le Médiateur pour les pensions a attiré l'attention du SFP sur le fait que la législation prévoit que seuls les revenus provenant d'une activité professionnelle pendant (en insistant sur le terme « pendant ») l'année au cours de laquelle une activité est exercée peuvent être pris en compte pour vérifier si le montant limite a été dépassé ou non. Par ailleurs, nous constatons que l'application incorrecte de la législation par le SFP a été motivée par le fait que pour le cumul d'une activité professionnelle avec le montant de la pension calculé sur la base de la carrière comme pour le cumul d'une activité professionnelle avec un supplément minimum garanti, le SFP s'efforce de mettre en place une pratique uniforme comme dans le cas d'un travail cumulé avec une pension du secteur public. Dans ce cas, le Médiateur pour les pensions a estimé que les arriérés payés au cours d'une année où l'on n'exerce plus d'activité ne doivent pas être pris en compte s'il s'agit d'une activité salariée. Une récupération d'un montant de 11.082,45 euros a été annulée.

Dans un second dossier, la décision de récupération de 29.603,81 euros a été annulée parce que l'intéressée, qui était pensionnée de l'enseignement depuis le 1^{er} décembre 2021, avait repris une activité d'enseignante à partir du 1^{er} février 2022. Elle ne devait donc pas limiter les revenus de cette activité à la limite autorisée compte tenu de l'exception temporaire dans le cadre de la pénurie de personnel dans l'enseignement (l'exception s'appliquait en effet jusqu'au 31 mars 2023). Un pensionné qui entame une activité n'est pas tenu d'en limiter les revenus. Le contrôle ayant été effectué sur la base des déclarations trimestrielles Dmfa et compte tenu du fait qu'il y avait des revenus professionnels tant au cours du dernier trimestre 2021 que du premier trimestre 2022, le SFP avait conclu à tort qu'il y avait une poursuite d'activité alors qu'il s'agissait en réalité d'une reprise d'activité fin janvier 2022 (puisqu'il y avait eu une cessation d'activité au cours du mois de décembre 2021).

Dans un troisième dossier, une dette de pension de 6.420,13 euros a été annulée après médiation du Médiateur pour les Pensions. Dans ce cas également, l'épouse du pensionné se trouvait dans une situation exceptionnelle dans la mesure où elle avait accepté une mission d'enseignement dans le contexte de lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, de sorte que la pension au taux ménage pour l'année en question ne devait pas être convertie en pension au taux isolé, l'épouse étant autorisée à exercer sans limitation cette mission d'enseignement effective, entamée dans le contexte de la lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, au cours de l'année 2022. La récupération était due au fait que l'épouse du pensionné n'avait pas complété le questionnaire sur la situation exceptionnelle dans le délai de 30 jours - délai administratif imposé par le SFP. Même si le recouvrement découlait du fait que le retraité n'avait pas complété la lettre relative au manque de personnel dans l'enseignement, la question se pose si, après l'expiration du délai de 30 jours fixé lui-même par le SFP, l'envoi d'un rappel n'aurait pas été approprié dans ce cas. Ceci compte tenu que le SFP était en possession de l'information selon laquelle l'intéressée avait entamé une activité professionnelle en 2022 et que cette activité professionnelle était qualifiée sous la rubrique « personnel intérimaire de l'enseignement ». L'article 10 de la Charte de l'assuré social prévoit que l'institution de sécurité sociale doit recueillir de sa propre initiative toutes les informations manquantes afin d'évaluer les droits de l'assuré social. De plus, lorsque des informations sont demandées à l'assuré social et qu'elles ne sont pas obtenues, cet article de la Charte stipule qu'un rappel doit être envoyé avant de prendre une décision.

Dans un quatrième dossier, la décision de récupération de 12.299,79 euros a été annulée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. En effet, la pension au taux de ménage d'un pensionné avait été convertie à tort en une pension au taux isolé du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2023. L'épouse a exercé une activité en tant qu'accueillante d'enfants sous le statut sui generis. Elle n'a reçu qu'une indemnité de frais basée sur les jours d'accueil des enfants. Il ne s'agissait donc pas d'une activité professionnelle générant un revenu à prendre en compte dans le cadre du contrôle de cumul de la pension avec une activité professionnelle. En effet, selon la législation sur les pensions, seules les activités prévues dans les articles énumérés de la législation fiscale sont prises en compte comme activité professionnelle, dont les revenus ne peuvent pas dépasser le plafond légalement autorisé.

Les cinquième, sixième et septième dossiers concernent le travail en tant que pompier volontaire en cumul avec la pension de retraite.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de prendre une position claire et juridiquement motivée sur la question de savoir si le montant des revenus d'un pompier volontaire qui dépasse le montant exonéré d'impôt doit être comparé au montant limite légalement autorisé qu'un salarié peut percevoir en plus de ses revenus ou, si l'exonération n'est pas respectée, le montant total des revenus - c'est-à-dire y compris le montant exonéré sans dépasser la limite - doit être pris en compte. Le Médiateur pour les Pensions a noté que si l'on suit l'interprétation de la notion de « revenus professionnels en tant que salarié » en référence au droit fiscal exprimé dans l'article 38 § 1,12° CIR 92, les indemnités des volontaires des corps de pompiers publics d'un montant de 2.850 euros (= montant non indexé comme mentionné dans la législation) sont exonérées d'impôt. Une exonération signifie que le montant exonéré est déduit du revenu à prendre normalement en compte avant de le comparer à la limite fixée par la loi. Cette position a finalement été adoptée par le SFP. La récupération de 22.512,54 euros a été annulée après une enquête qui a duré 11 mois. Le recouvrement mensuel de la dette s'est poursuivi pendant tout ce temps. Le Médiateur pour les Pensions a également constaté que le SFP n'avait pas vérifié dans ce cas si les conditions étaient remplies pour l'exercice d'une activité étendue pour bénéficier de revenus complémentaires illimités dans le cadre de la lutte contre le corona virus. En effet, l'intéressé remplissait les conditions pour bénéficier de revenus supplémentaires illimités. Cette récupération a été annulée. Le Service de médiation pour les pensions ne travaille pas seulement de manière curative en résolvant un problème par la médiation, mais attache également de l'importance à ce que tous les pensionnés soient traités de la même manière. Ceci peut être obtenu, par exemple, par la communication par le Service des Pensions de nouvelles instructions à ses collaborateurs en cas d'application incorrecte de la législation. Dans ce contexte, le SFP a informé le Service de médiation pour les pensions qu'une note a été rédigée dans le but d'adopter une méthode de travail uniforme. Afin d'effectuer un contrôle correct, le compte individuel sera désormais réclamé au pensionné qui continue à travailler comme pompier volontaire. Le SFP a également informé le Service de médiation pour les pensions que 8 dossiers avaient été réexaminés. Comme le montre le sixième dossier, les pensionnés ont également été mal informés dans le passé sur la manière dont les revenus en tant que pompier volontaire étaient pris en compte. L'information incorrecte a été corrigée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. La septième plainte concerne un dossier dans lequel le recouvrement de la pension d'un pompier volontaire a également été réexaminé après la médiation du Médiateur pour les pensions, ce dernier ayant constaté que le compte individuel, élément crucial pour l'examen du bien-fondé de la plainte, n'avait pas été réclamé par le SFP.

Dans le huitième dossier, la pension de retraite de salarié a été réduite de 93 % par le SFP pendant six mois. Le pensionné était indépendant dans un centre de vaccination dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Lorsque le pensionné s'est adressé au service des plaintes du SFP, il lui a été confirmé que la décision de recouvrement était correcte. L'intéressé s'est ensuite adressé au Service de médiation pour les pensions. Ce dernier a constaté que le SFP n'avait pas vérifié, à tort, si les revenus provenaient d'une activité entamée dans le secteur des soins pendant la crise du coronavirus, de sorte que les revenus ne devaient pas être limités à une limite autorisée. À la demande du Médiateur pour les pensions, une nouvelle enquête a été menée. Le contrôle des revenus a commencé par une erreur : l'intéressé, qui était indépendant, a été interrogé sur une activité salariée et a été invité à fournir une attestation de son employeur confirmant l'activité dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Par la suite, l'enquête est restée en suspens pendant plusieurs mois. Durant tout ce temps, la dette de pension continuait à être récupérée par le SFP. La médiation du Médiateur a abouti à la confirmation que la pension avait été indûment récupérée.

Dans un neuvième dossier, un futur pensionné a demandé à partir de quelle date il prouverait une carrière de 45 années. Le SFP lui a répondu qu'il aurait une carrière de 45 années à partir du 1^{er} mai 2017.

Toutefois, cette réponse reposait sur la présomption que l'intéressé continuerait à travailler au rythme de travail qu'il avait au moment où il a posé la question au SFP. Les données de carrière n'étaient en effet pas disponibles au moment où la question a été posée. Il était donc nécessaire de se montrer prudent. Mais le fait qu'une présomption ait été utilisée lors de la réponse n'a pas été communiqué à l'intéressé. L'intéressé a donc décidé de bénéficier de sa pension à partir du 1^{er} mai 2017 car, compte tenu de ses 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension anticipée, il était ainsi autorisé à percevoir des revenus complémentaires illimités. Lorsque le SFP a reçu l'information selon laquelle sa carrière ne comptait pas 45 années, cette information n'a pas été communiquée à l'intéressé. Le 21 août 2023, le pensionné a reçu une décision réclamant une partie de sa pension pour l'année 2021. Il doit rembourser 17.098,09 euros. Le SFP a en effet constaté qu'à la date de prise de cours de sa pension, il ne comptait pas 45 années de carrière et n'était donc pas autorisé à percevoir des revenus supplémentaires illimités. La présomption utilisée par le SFP selon laquelle l'intéressé continuerait à travailler au même rythme que lorsqu'il avait demandé au SFP s'il avait 45 années à la date de prise de cours de sa pension était donc incorrecte. Pourtant, le SFP n'a pas informé le pensionné que lors de l'enregistrement des données de carrière effectives pour 2017, l'emploi effectif était inférieur à la présomption. Compte tenu de la violation de la confiance légitime, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération. Le SFP a accepté cette demande. Le pensionné n'a pas dû rembourser la dette de 17.098,09 euros. Le Médiateur pour les pensions comprend toutefois que le SFP ne peut se baser que sur une présomption pour répondre à la question de savoir si 45 années seront prouvées à la date de prise de cours de la pension. Mais cela doit être clairement communiqué si l'on veut éviter le problème susmentionné.

Certains des cas cités concernent une mauvaise application de la législation qui a entraîné des dettes de pension importantes pour le pensionné concerné. En effet, une dette de pension importante peut changer radicalement la vie du pensionné et suscite souvent la surprise et/ou la peur. La plupart du temps, le fait de réclamer de l'argent de manière inattendue met le pensionné en grande difficulté (financière). Le Médiateur pour les pensions estime que, dans de tels cas, il convient de présenter des excuses - ce qui n'a pas été le cas dans tous les dossiers. Et surtout lorsque, comme dans le cinquième dossier, le SFP a mis 11 mois pour mener à bien son enquête malgré le signalement par le pensionné que sa pension avait été indûment réclamée. Le SFP s'engage à être plus vigilant dans le cadre de la présentation d'excuses à l'avenir.

Les arriérés perçus au cours d'une année civile au cours de laquelle l'activité professionnelle avait déjà cessé ne sont plus pris en compte pour déterminer si le supplément minimum garanti à une pension du secteur public peut être maintenu

DOSSIERS 37364 ET 38263

Les faits

Monsieur Dierickx bénéficie d'une pension pour inaptitude physique complétée par un supplément minimum garanti.

Il a repris une activité professionnelle à partir du 1^{er} octobre 2020.

Il a dû rembourser le supplément minimum pour l'ensemble des années 2020 et 2021 parce qu'il avait commencé une activité professionnelle à partir d'octobre 2020 et le revenu de cette activité professionnelle, sur une base annuelle, dépassait 1.037,10 euros en 2020 et 1.057,81 euros en 2021. Il a également dû rembourser son supplément minimum pour les mois où il n'était pas encore en activité en 2020.

Le SFP lui réclame également le supplément minimum pour l'année 2022 parce qu'il a perçu des revenus d'une activité professionnelle selon les données du compte individuel de pension. Monsieur Dierickx ne peut pas accepter ce dernier point car il a cessé toute activité professionnelle à la fin de l'année 2021 justement pour éviter la perte son supplément minimum pour l'année 2022.

Commentaires

Le cumul d'une pension de retraite avec les revenus d'une activité professionnelle est réglementé par la loi-programme du 28 juin 2013. En application de cette loi, une activité professionnelle correspond à toute activité pouvant générer des revenus professionnels. L'article 76, 2^o de cette loi précise qu'il faut entendre par revenus professionnels :

« les revenus visés à l'article 23, § 1^{er}, 1^o, 2^o ou 4^o, dans l'article 90, alinéa 1^{er}, 1^o bis ou 1^o ter ou à l'article 228, § 2, 3^o ou 4^o, 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, même s'ils sont acquis par une personne interposée, et tous les revenus de même nature acquis dans un pays étranger ou auprès d'une institution de droit international public ».

Le Médiateur pour les Pensions constate dans le compte individuel de l'intéressé qu'aucun jour travaillé ou assimilé n'est mentionné en 2022. Toutefois, le Médiateur pour les Pensions constate que des revenus sont mentionnés pour l'année 2022 provenant, d'une part, d'une prime pour travail à temps plein et, d'autre part, d'un pécule de vacances en tant que travailleur salarié. Ce sont ces revenus que le SFP prend en compte en application de la loi du 28 juin 2013 lors de l'examen du cumul de la pension minimum avec les revenus d'une activité professionnelle.

Ces revenus qui s'élèvent à 2.824,25 euros bruts, sont inférieurs à la limite annuelle applicable aux pensionnés pour inaptitude physique (24.937 euros bruts par an).

Monsieur Dierickx bénéficie cependant d'une pension minimum. Le minimum garanti dans le secteur public est régi par la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses.

Si la pension de retraite est inférieure au montant du minimum garanti, elle est augmentée d'un supplément minimum. Le cumul de ce supplément minimum avec les revenus d'une activité professionnelle est soumis à des règles particulières.

L'article 123 de cette loi stipule que :

« Le supplément découlant de l'application des articles 120 et 121 cesse d'être payé durant les années civiles au cours desquelles le pensionné exerce une activité lucrative quelconque qui lui procure un revenu brut annuel égal ou supérieur à 607,59 euros (notre ajout : indice pivot 138,01 - montant en 2022 : 1.100,59 euros). »

Le Médiateur pour les Pensions a noté que l'article 123 prévoit spécifiquement que le supplément minimum est supprimé pour une année civile entière si, au cours de cette année, l'intéressé a exercé une activité professionnelle dont les revenus dépassent une limite déterminée. Il a donc demandé au SFP de réexaminer le dossier.

Dans un premier temps, le SFP refuse d'examiner le dossier. Il répond que tant pour le cumul d'une activité professionnelle avec le montant de la pension calculé sur la base de la carrière que pour le cumul d'une activité professionnelle avec un supplément minimum, il s'efforce d'avoir une méthode de travail uniforme. C'est pourquoi il prend en compte les revenus perçus au cours d'une année déterminée.

Ce n'est évidemment pas conforme à la législation. De plus, les personnes qui bénéficient d'un supplément minimum n'ont pas une pension importante et il est difficilement défendable d'un point de vue social que si elles cessent toute activité professionnelle pour conserver le supplément minimum, elles perdent quand même ce supplément à cause des revenus se rapportant à une autre année civile. Elles n'exercent aucune influence sur la date de versement de ces prestations.

Monsieur Dierickx s'exprime ainsi (*traduit par nous*) : « Je n'ai rien fait d'interdit en 2022, je n'ai rien gagné de plus, mais j'ai soudainement perçu un revenu de l'année précédente. Qui va prendre ma défense, pour une fois ? ».

Conclusion 1 : application correcte de la législation après médiation

La poursuite de la médiation a apporté des résultats positifs.

La dette pour l'année 2022 a été annulée. Monsieur Dierickx ne doit pas rembourser 11.082,45 euros, c'est un soulagement total pour lui.

Après la médiation, le SFP applique la loi correctement. Il ne prendra plus en compte, en ce qui concerne le cumul d'un supplément minimum avec les revenus d'une activité professionnelle, les revenus perçus par les intéressés au cours d'une année civile donnée mais qui se rapportent encore à une activité professionnelle qu'ils ont exercée au cours d'une année civile antérieure.

De cette manière, un obstacle qui pouvait empêcher un pensionné de reprendre une activité professionnelle pendant sa retraite (même et peut-être encore plus lorsqu'il est mis à la retraite pour cause d'inaptitude physique) a été supprimé. La crainte de perdre le supplément minimum (qui devrait constituer une garantie de revenus) en raison de la perception d'arriérés de prime à un moment où il n'y a plus de revenu professionnel a ainsi été éliminée.

Conclusion 2 : Ne faudrait-il pas supprimer les obstacles à la reprise du travail pour les bénéficiaires d'une pension minimum garantie dans le secteur public (y compris dans le cas d'une pension pour inaptitude physique) ?

Reprendre le travail lorsqu'on bénéficie d'une pension minimum garantie dans le secteur public (que ce soit en raison d'une inaptitude physique ou non) est très difficile. Démarrer et arrêter une activité n'est pas facile. En effet, les revenus qui peuvent encore être perçus en plus sont soumis à une limite autorisée faible sur une base annuelle (1.100,59 euros bruts par an en 2022) en raison de l'octroi du supplément minimum. Ce n'a pas seulement été le cas de Monsieur Dierickx, mais a également celui du pensionné du dossier 38263.

L'article 123 de la loi du 26 juin 1992 est libellé comme suit : « *Le supplément découlant de l'application des articles 120 et 121 cesse d'être payé durant les années civiles au cours desquelles le pensionné exerce une activité lucrative quelconque qui lui procure un revenu brut annuel égal ou supérieur à 607,59 (1.100,59 euros en 2022).* »

Lorsque vous entamez une activité professionnelle au cours de l'année civile (ce qui est généralement le cas puisque le début d'une activité professionnelle dépend de l'offre sur le marché du travail), vous devez vérifier si, sur une base annuelle, les revenus de l'activité professionnelle compensent la perte (éventuelle) de pension, non seulement pour les mois où vous avez travaillé, mais aussi pour les mois où vous n'avez pas travaillé. Tout pensionné qui travaille encore doit tenir compte du fait que les revenus sont évalués sur une base annuelle.

Toutefois, quiconque qui ne perçoit qu'une petite pension de fonctionnaire sur la base de son activité (qui n'a eu qu'une courte carrière de fonctionnaire nommé avec de faibles revenus, ce qui peut être le cas, entre autres, d'une pension pour inaptitude physique) et perçoit donc un supplément minimum doit tenir compte du petit montant qui peut encore être gagné (seulement 1.100,59 euros sur base annuelle) en plus du supplément minimum en combinaison avec le fait que si le supplément minimum est supprimé (il n'est pas prévu une réduction proportionnelle par rapport à l'excédent comme dans le cas d'un travail cumulé avec une pension salariée) cela entraîne une réduction importante du montant de sa pension, il faut y faire très attention. La cessation d'une activité professionnelle avec une pension pour cause d'inaptitude physique dépend parfois de l'état de santé du pensionné.

Monsieur Dierickx a d'ailleurs signalé qu'il avait subi une légère rechute médicale qui l'a obligé à interrompre son activité professionnelle. Il s'exprime ainsi (*traduit par nous*) : « La réglementation dans mon cas n'est tout simplement pas correcte et me prive des chances de bonheur dans la vie. Il est dévastateur de constater qu'une règle comme celle-ci n'a pas encore été réformée pour la rendre plus compréhensible. Mentalement, il est déjà assez difficile pour un fonctionnaire à la retraite de constater qu'il n'y a aucune orientation pour une nouvelle carrière ni aucun soutien concernant le niveau de vie... Mentalement, c'est un coup dur. Comme si vouloir se relever d'une situation désastreuse n'était pas déjà assez difficile ».

Bien entendu, cela n'empêche pas le législateur d'opter pour une limitation du bénéfice intégral d'un supplément minimum pour les personnes qui reprennent une activité professionnelle.

Cependant, une telle législation (un petit montant de revenu supplémentaire combiné à la perte totale - et donc non proportionnelle - du supplément minimum sur une base annuelle) constitue un obstacle au retour au travail et n'est donc pas propice à une politique d'emploi visant à augmenter le taux d'emploi.

Enfin, dans ce contexte, le Médiateur pour les pensions renvoie à l'appel qu'il a lancé dans le rapport annuel 2014, p. 58. À l'époque, le Médiateur pour les pensions a rempli sa fonction de signal et a demandé si la pension pour inaptitude physique des fonctionnaires, sous sa forme actuelle, peut encore être justifiée dans tous les cas pour les fonctionnaires du 21^{ème} siècle et s'il n'y a pas lieu de réfléchir à

une alternative plus adaptée en faisant preuve de créativité. Plus précisément, il s'agit de savoir si le retour au travail n'est pas rendu plus difficile pour ceux qui perçoivent une pension pour inaptitude physique.

Pénurie de personnel dans l'enseignement : une exception temporaire à l'obligation de limiter les revenus en tant que bénéficiaire d'une pension anticipée

DOSSIERS 37594 - 38822

Les faits

Madame Bastiaensen bénéficie d'une pension de retraite d'enseignante de 2.388,76 euros bruts par mois depuis le 1^{er} décembre 2021.

En outre, Madame Bastiaensen bénéficie d'une petite pension de retraite de salariée d'un montant de 1,14 € brut par mois depuis le 1^{er} décembre 2021.

Fin janvier 2022, elle reprend une activité d'enseignante, comme contractuelle, après avoir précédemment cessé son activité d'enseignante en tant que statutaire fin novembre 2021.

Avant de démarrer cette activité, Madame Bastiaensen avait contacté par téléphone le Service fédéral des pensions pour s'assurer qu'elle ne devait pas limiter les revenus de son activité professionnelle d'enseignante à la limite autorisée. Elle a indiqué dans sa plainte qu'on lui a répondu gentiment et qu'on l'a informée qu'il n'était pas tenu compte de ses fonctions d'enseignante de janvier 2022 à juin 2022 pour déterminer si elle avait gagné trop en plus de sa pension.

Le 28 février 2023, elle a reçu une décision de récupération d'indu. Cette décision précise qu'elle peut exercer une activité professionnelle pendant sa retraite, mais que les revenus de cette activité professionnelle pour l'année 2022 ne peuvent pas dépasser 8.634 EUR bruts par an. Si les revenus professionnels dépassent la limite autorisée, la pension est réduite du même pourcentage de dépassement. Étant donné qu'elle a eu des revenus professionnels de 31.647,73 euros au cours de l'année, la limite autorisée a été dépassée de plus de 100 %. Par conséquent, la pension doit être réduite de 100 %.

Elle doit rembourser 29.603,81 euros.

Le jour où elle a reçu la décision de récupération, Madame Bastiaensen a contacté un journaliste.

Ce journaliste contacte à son tour le Médiateur pour les pensions pour lui signaler qu'une pensionnée l'avait interpellé pour lui signaler qu'elle avait reçu à tort une décision de récupération de sa pension. Le journaliste a également demandé si le Service de médiation pour les pensions avait connaissance d'un problème structurel concernant des récupérations effectuées à tort à la suite des mesures exceptionnelles sur le travail des pensionnés pour faire face à la pénurie de personnel dans l'enseignement.

Le Médiateur pour les pensions répond au journaliste qu'il n'a connaissance d'aucun problème structurel. Il informe le journaliste que la personne concernée peut s'adresser au Service de médiation pour les pensions afin que celui-ci prenne les mesures nécessaires pour enquêter sur la plainte.

Le jour même, Madame Bastiaensen a contacté le Service de médiation pour les pensions. Nous citons (*traduit par nous*) : « Lorsque j'ai reçu aujourd'hui le message du service des pensions m'informant que je devrais rembourser ma pension à 100 % en 2022... j'étais plus près de pleurer que de rire.

Je me suis toujours informée sur mes droits et obligations en tant que future retraitée qui a rejoint le corps enseignant de fin janvier 2022 à ce jour en raison de la pénurie de personnel due, entre autres, au Corona.

J'ai appelé plusieurs fois le service des pensions - service des cumuls - qui a toujours été aimable avec moi et m'a informée, entre autres, que les tâches purement pédagogiques du 01/01/2022 au 30/06/2022 ne comptaient pas pour déterminer le montant du cumul et qu'une prolongation était possible.

Cette prolongation, du 01/07/2022 au 31/12/2022, a finalement été publiée au Moniteur belge le 30/11/2022. Après une analyse approfondie des textes, j'étais assez convaincue que le reste de l'année était également en règle pour bénéficier de l'exemption.

DONC PAS.

Et apparemment, je ne suis pas la seule jeune pensionnée de l'éducation à avoir reçu cette mauvaise nouvelle aujourd'hui.

Pouvez-vous m'expliquer pourquoi la loi n'est soudainement plus valable ? »

Une demi-heure plus tard, Madame Bastiaensen a déposé une plainte auprès du service des plaintes du SFP. Elle se lit comme suit (*traduit par nous*) : « C'est avec une grande consternation que j'ai reçu aujourd'hui votre lettre susmentionnée. Il doit s'agir d'une erreur ou d'un malentendu. L'activité professionnelle que j'ai exercée en 2022 consistait uniquement en des tâches d'enseignement dans l'enseignement primaire et secondaire spécifiquement initiées dans le cadre de la loi du 7 mai 2020 contenant des mesures exceptionnelles face à la pandémie de COVID-19. C'est précisément en raison de ces mesures exceptionnelles que le régime de cumul ne s'appliquait pas, dans un premier temps pour une période allant jusqu'au 30/06/2022. Cette période a ensuite été prolongée jusqu'au 31/12/2022 par la loi complémentaire de fin 2022 (signée, entre autres, par Madame la Ministre K. Lalieux). Afin de ne pas alourdir inutilement ma tranquillité d'esprit, merci d'avance de m'envoyer rapidement votre retour à ce sujet par mail. »

Commentaires

Le Médiateur pour les pensions a estimé que la plainte était irrecevable car le service des pensions n'avait pas encore eu la possibilité de répondre à la plainte de Madame Bastiaensen.

Le Médiateur pour les pensions a donc transmis la plainte au service des pensions pour traitement. Le Médiateur pour les pensions, lors de la transmission de la plainte, a également fait référence à la loi du 20 novembre 2022 relative aux mesures concernant les pénuries de personnel dans l'enseignement à titre purement informatif et afin de fournir au gestionnaire des plaintes du SFP le plus d'informations utiles pour le traitement de cette plainte. Cette loi prévoit que les revenus provenant d'une activité professionnelle dans l'enseignement sont exonérés jusqu'au 31 mars 2023, à condition que la personne concernée ait entamé ou étendu une activité dans le cadre des mesures corona et qu'elle poursuive désormais cette activité dans le cadre de la lutte contre la pénurie de personnel dans le secteur des soins de santé et dans l'enseignement, ou qu'elle entame ou étend cette activité dans le cadre de la lutte contre la pénurie de personnel dans le secteur des soins de santé et dans l'enseignement. De plus, il doit s'agir de tâches purement d'enseignement dans l'enseignement primaire ou secondaire. Cette loi a été publiée au Moniteur belge le 30 novembre 2022.

Le Médiateur pour les pensions a souligné que l'intéressée avait entamé une nouvelle activité d'enseignante en tant qu'institutrice contractuelle à la fin du mois de janvier 2023. Au cours du premier trimestre 2022, seuls 17 jours de travail ont été enregistrés sur un régime de semaine de cinq jours.

Le Médiateur a également signalé que l'article 18 stipule que pour l'application du cumul des prestations « avec les revenus provenant d'une activité professionnelle, il n'est pas tenu compte des revenus provenant d'une activité professionnelle exercée par le bénéficiaire de la prestation ou son conjoint, pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue en application de la présente loi ou la loi du 7 mai 2020 portant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale et pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui est exercée dans l'un des secteurs, établissements ou services déterminés dans l'article 2 de cette loi ou de l'article 3/1, alinéa 1^{er}, 1^o, 2^o et 3^o, de la loi du 7 mai 2020 précitée. »

Madame Bastiaensen a reçu le 2 mars 2023, la réponse attendue du SFP. Celui-ci lui a confirmé que la mesure exceptionnelle permettant à une personne qui entame une activité d'enseignement pour combler le manque de personnel enseignant s'appliquait bien à son cas. Elle ne doit pas tenir compte de la décision de récupération du 28 février 2023. Le SFP a également présenté ses excuses.

Le SFP ayant effectué le contrôle sur la base des déclarations trimestrielles Dmfa et compte tenu de l'existence de revenus professionnels tant au cours du dernier trimestre 2021 que du premier trimestre 2022, n'avait pas établi qu'il ne s'agissait pas d'une poursuite d'activité mais d'une reprise d'activité professionnelle à la fin du mois de janvier 2022 (puisqu'il y avait eu une cessation d'activité au cours du mois de décembre 2021).

Le dossier contient également une déclaration du directeur d'une école indiquant qu'elle a recommencé à travailler du 7 mars 2022 au 31 mars 2022. Le dossier contient également une déclaration du directeur d'une autre école indiquant qu'elle travaillait comme enseignante depuis le 30 mars 2022 afin de remédier aux déficits d'apprentissage dont souffrent les élèves.

Il s'agissait donc d'une erreur ponctuelle et non d'un problème structurel comme Madame Bastiaensen l'a laissé entendre dans sa plainte.

Le Médiateur pour les pensions a une nouvelle fois confirmé au journaliste qu'il n'y avait pas de problème structurel. De cette manière, il a été possible d'éviter qu'un message alarmant n'apparaisse dans la presse à la suite d'une erreur ponctuelle.

Le dossier 38822 montre que la lettre demandant si une activité a été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ou de la pénurie de personnel dans l'enseignement est normalement envoyée. Mais ici, Monsieur De Baere n'a pas répondu à la question s'il s'agissait ou non d'une reprise de l'activité professionnelle de son épouse, en particulier d'une fonction d'enseignant dans l'enseignement maternel, secondaire ou primaire dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ou de la pénurie de personnel dans l'enseignement.

Nous constatons que le SFP était lui-même en possession de l'information que l'épouse de Monsieur De Baere avait entamé une activité professionnelle en 2022. Cette activité professionnelle était qualifiée sous la rubrique « personnel enseignant intérimaire ».

Si les revenus de l'épouse de Monsieur De Baere ne découlaient pas d'une reprise d'activité professionnelle, notamment de tâches effectives d'enseignement dans l'enseignement maternel, secondaire ou primaire dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ou de la pénurie de personnel dans l'enseignement, ils doivent être considérés comme dépassant la limite autorisée. La pension au taux ménage de Monsieur De Baere doit alors être réduite à une pension au taux d'isolé.

La lettre du SFP précisait qu'il fallait déclarer dans un délai de 30 jours si l'activité avait été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ou en raison du manque de personnel dans l'enseignement et confirmer les tâches d'enseignement dans l'enseignement maternel, primaire ou secondaire.

Monsieur De Baere n'ayant pas répondu à la lettre, la pension au taux ménage a été réduite au taux isolé.

Dans sa médiation, le Médiateur pour les pensions a rappelé à l'intéressé l'importance de coopérer à l'enquête.

Après la médiation du Médiateur pour les pensions, Monsieur De Baere a complété la lettre (début effectif d'une activité par son épouse à un poste d'enseignant dans l'enseignement secondaire dans le contexte de la pénurie de personnel dans l'enseignement avec confirmation par son employeur) et le recouvrement pour l'année 2022 a été annulé.

Pour l'année 2023, la réduction de la pension du taux ménage au taux isolé est maintenue, étant donné que Mme De Baere avait déjà largement dépassé la limite des revenus professionnels de 9.236 euros (sans tenir compte des revenus professionnels du 4^{ème} trimestre).

Une dette de pension d'un montant de 6.420,13 euros pour l'année 2022 a été annulée.

Même si la récupération est due au fait que le pensionné n'a pas complété la lettre concernant le manque de personnel dans l'enseignement, on peut se demander si, après l'expiration du délai de 30 jours fixé par le SFP, l'envoi d'un rappel n'aurait pas été approprié dans ce cas. Ceci compte tenu du fait

que le SFP était en possession de l'information que l'épouse de Monsieur De Baere avait entamé une activité professionnelle en 2022 et que cette activité professionnelle était qualifiée sous la rubrique « personnel enseignant intérimaire ».

L'article 11 de la Charte de l'assuré social prévoit que l'institution de sécurité sociale recueille d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social. Lorsque des informations à communiquer par l'assuré social sont nécessaires et qu'elles ne sont pas obtenues, cet article de la Charte prévoit qu'un rappel soit envoyé avant de prendre une décision.

Lorsque l'intéressé, après avoir reçu la décision de pension, s'est plaint par téléphone le 2 août 2023, il nous informe que le SFP ne lui aurait pas dit que le motif était l'absence de réponse à la lettre du SFP concernant le manque de personnel dans l'enseignement et que s'il complétait la lettre, cela entraînerait l'annulation du recouvrement. Aucun résumé de la conversation téléphonique n'a été enregistré par le SFP dans le dossier.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les pensions a réitéré son appel formulé dans le chapitre relatif aux indus de pension du rapport annuel 2021, à la page 55 et suivantes. Le Médiateur pour les pensions a constaté que, dans de nombreux cas, le pensionné parvient à signaler que quelque chose ne va pas selon lui ou exprimer un doute, mais il ne peut pas exactement – par exemple en se référant à la législation et aux procédures à suivre ou en avançant toutes les contre-preuves disponibles – indiquer où cela a dysfonctionné selon lui. En bref, ils pressent un problème sans pouvoir l'identifier avec précision. Par conséquent, le Médiateur pour les pensions conseille d'enquêter de manière approfondie sur de telles plaintes, même quand elles sont formulées par téléphone, et de vérifier l'ensemble du processus de récupération pour détecter d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Travailler comme accueillant d'enfants

DOSSIER 37554

Les faits

Monsieur Stribos bénéficie d'une pension de retraite de salarié calculée au taux ménage de 19.448,20 euros bruts par an depuis le 1^{er} avril 2020.

Par courrier du 31 mars 2023, le Service fédéral des pensions l'a informé qu'à partir du 1^{er} avril 2020, il ne pourrait plus prétendre à la pension au taux ménage, mais uniquement à la pension au taux isolé. Le Service fédéral des pensions l'a également informé que à la suite de cette révision, il avait une dette de pension de 12.299,79 euros.

Monsieur Stribos s'en étonne car son épouse travaillait comme accueillante d'enfants. Il s'adresse au Service fédéral des pensions qui l'informe que l'activité professionnelle de son épouse ne permet pas l'octroi de la pension au taux ménage.

Désabusé, il contacte le Service de médiation pour les pensions.

Commentaires

Dans le régime de pension des salariés, la pension peut être accordée sur la base du montant au taux ménage ou sur la base du montant au taux isolé. En principe, la pension au taux isolé est égale à 80 % de la pension au taux ménage. La pension au taux ménage est accordée au travailleur marié dont le conjoint ne dispose pas de revenus propres (revenus d'une activité professionnelle, indemnités de maladie et/ou de chômage, pension, etc.) La pension au taux ménage est un droit dérivé. La pension au taux ménage a été créée pour assurer une protection sociale adéquate aux femmes travaillant à domicile. La pension au taux ménage est donc plus avantageuse que la pension au taux isolé parce qu'elle est destinée à la fois au mari et à la femme.

Le pensionné ou son conjoint peut exercer une activité professionnelle sous réserve d'une déclaration préalable et à condition que les revenus professionnels provenant de cette activité ne dépassent pas

certaines limites¹. Sur la base des déclarations faites, le service des pensions accordera et paiera ou non la pension au taux ménage.

Si vous bénéficiez d'une pension au taux ménage et que les revenus professionnels de votre conjoint dépassent le montant autorisé pour une année civile, la pension au taux ménage sera ramenée à la pension au taux isolé pour cette année. Dans ce cas, aucun pourcentage de dépassement n'est toléré.

Le Service fédéral des pensions ne peut contrôler ces revenus professionnels dans la limite autorisée qu'un certain temps après la fin de l'année de carrière concernée. Le pensionné et/ou son conjoint doit évaluer ces revenus professionnels pour l'année en cours par rapport aux limites autorisées en collaboration avec l'employeur.

Lors d'un contrôle des revenus professionnels, le Service fédéral des pensions a constaté que les revenus de son épouse dépassaient la limite légalement autorisée à partir du 1^{er} avril 2020 (date de prise de cours de sa pension de retraite) et une nouvelle décision a donc été prise. La pension au taux ménage a été réduite rétroactivement à partir du 1^{er} avril 2020 au montant en tant qu'isolé et les montants trop perçus ont été réclamés.

Cependant, lors de notre enquête, nous avons constaté que son épouse avait exercé une activité d'accueillant d'enfants sous statut sui generis.

Il y a des accueillants d'enfants qui travaillent comme indépendants, d'autres comme salariés² et depuis le 1^{er} avril 2003, il y a aussi un statut social sui generis.

Cela signifie que les accueillants d'enfants qui travaillent dans le cadre d'un service agréé pour les familles d'accueil ne reçoivent qu'une indemnité de frais basée sur les jours de garde fournis et ne perçoivent donc pas de salaire. L'indemnité de frais n'est pas imposable. Le fait que l'épouse de Monsieur Strijbos n'ait pas perçu de revenus a pu être prouvé par son avis d'imposition.

Un accueillant d'enfants 'sui generis' est une personne physique qui est affiliée à un service agréé par la Communauté pour l'accueil d'enfants dans une habitation destinée à un accueil à caractère familial et qui n'est pas liée à ce service par un contrat de travail. Le service agréé est considéré comme étant l'employeur de l'accueillant d'enfants.

Les accueillants d'enfants peuvent bénéficier d'indemnités en cas de maladie, d'invalidité, de maladies professionnelles et d'accidents du travail. En outre, ils bénéficient d'allocations familiales et acquièrent des droits à la pension. Ils ont également droit à une indemnité lorsque les enfants inscrits chez eux sont absents pour des raisons indépendantes de la volonté de l'accueillant d'enfants (allocation de garde).

Dans le cadre d'une activité exercée par un pensionné, les activités professionnelles pour lesquelles les revenus doivent être limités à la limite autorisée sont définies.

En effet, l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général des pensions de retraite et de survie des travailleurs salariés prévoit au §1 que : « *Pour l'application des articles 10 et 25 de l'arrêté royal n° 50 et de l'article 3 de la loi du 20 juillet 1990 et de l'article 5 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996, il faut entendre par activité professionnelle toute activité susceptible de produire, selon le cas, un revenu visé à l'article 23, § 1^{er}, 1°, 2° ou 4° 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, même si elle est exercée par personne interposée, et toute activité analogue exercée dans un pays étranger ou au service d'une organisation internationale ou supranationale* ».

Son épouse bénéficiant d'un statut sui generis et n'exerçant pas d'activité professionnelle générant un revenu comme le prévoient les articles énumérés de la législation fiscale, cette activité ne peut être prise en compte comme une activité professionnelle dont les revenus qui en résultent ne peuvent pas dépasser la limite légalement autorisée.

1 Cette restriction ne s'applique plus à partir du 1er janvier de l'année au cours de laquelle l'âge légal de la retraite est atteint.

2 A noter que les 619 accueillants d'enfants qui avaient le statut salarié dans le cadre d'un projet pilote lancé à partir de 2015 pourront conserver ce statut salarié à partir du 1er avril 2023.

Nous en avons donc informé le Service fédéral des pensions le 24 mars 2023 et lui avons demandé de revoir le dossier.

Conclusion

Le Service fédéral des pensions a marqué son accord et a pris une nouvelle décision le 3 mai 2023, en accordant à nouveau la pension au taux ménage à partir du 1^{er} avril 2020. Par conséquent, Monsieur Strijbos n'a pas dû rembourser la dette de 12.299,79 euros qui lui avait été réclamée par le SFP.

Travailler comme pompier volontaire

DOSSIER 37470 – 38426 – 38716

Les faits

Monsieur Jackx bénéficie d'une pension du secteur public depuis le 1^{er} décembre 2019. Il travaille toujours comme pompier volontaire.

Avec son collègue pompier volontaire pensionné, Monsieur Mees, il s'est renseigné au préalable sur ce qu'il est encore possible de percevoir comme revenus sans que leur pension ne soit réduite.

Le 2 avril 2014, Monsieur Mees a demandé au SFP si le montant qu'un travailleur est autorisé à percevoir en plus de la pension de retraite anticipée - indiqué sur le site du SFP - tient compte ou non de l'exemption de revenu de pompier volontaire. En bref, le montant qui dépasse l'exonération doit-il être comparé à la limite légalement autorisée qu'un salarié peut gagner en plus ou, au cas où le montant de l'exonération est dépassé, le montant total du revenu - y compris le montant exonéré sans dépassement - doit être pris en compte.

Le SFP répond (*traduit par nous*) : « J'ai dû aussi me renseigner, c'est pourquoi j'ai mis un peu plus de temps avant de pouvoir répondre. Les revenus des pompiers volontaires sont exonérés à hauteur de 4.290 euros par an (ce montant est déjà indexé). Tout ce qui est gagné en plus tombe sous les limites normales de cumul, c'est-à-dire le montant auquel vous faites référence ci-dessous. Toute activité exercée par quelqu'un, même si elle reste inférieure aux limites, doit être déclarée à notre service de cumul. »

Le Service de médiation pour les pensions a également reçu, le 12 février 2020, une plainte (dossier 34126) d'un autre pensionné, Monsieur Faes, qui continuait à travailler comme pompier volontaire et qui avait des doutes sur ce qu'il était encore autorisé à gagner en plus en tant que pompier volontaire. Dans une réponse antérieure datée du 16 septembre 2019 qui lui avait été adressée par le SFP, il n'était pas fait mention d'une exemption.

Le Médiateur pour les pensions a transmis cette question au SFP, qui a répondu le 18 février 2020 (*traduit par nous*) :

« Dans le cas où vous exercez une activité de pompier volontaire, les revenus qui en découlent ne seront pris en compte que s'ils dépassent le montant exonéré de 6.210 euros (exonération fiscale pour l'année civile 2020). Cela signifie que les revenus jusqu'à un montant de 6.210 euros ne sont pas pris en compte et que les revenus qui dépassent ce montant exonéré entrent dans la limite de 5.595,33 euros. Exemple : vous recevez 10.000 euros de votre activité de pompier volontaire pendant l'année civile en cours. Seuls 3.790,00 euros (10.000 euros - 6.210 euros) sont pris en compte. Comme ce montant est inférieur à la limite de 5.595,33 euros bruts, il n'y a pas d'impact sur votre pension. »

Le 23 mai 2022, Monsieur Jackx s'est vu signifier une décision réclamant sa pension de la date de prise de cours (1^{er} décembre 2019) au 31 décembre 2021 pour dépassement du montant limite légalement autorisé. Nous citons la décision : « Dans votre cas, le montant limite autorisé est de 681,00 EUR brut du 01/12/2019 au 31/12/2019, 8.393,00 EUR brut en 2020, 8.496,00 EUR brut en 2021. Si vos revenus professionnels dépassent ce montant limite autorisé, nous réduisons votre pension du même pourcentage que le pourcentage de dépassement. Pour l'année civile 2019, vos revenus professionnels s'élèvent à 2.492,00 EUR. Le montant limite autorisé est dépassé de 100 %. Nous devons donc réduire votre pension de 100 %. Pour l'année civile 2020, vos revenus professionnels s'élèvent à 9.800,86 EUR. La limite autorisée est dépassée de 17 %. Nous devons donc réduire votre pension de 17 %. Pour l'année

civile 2021, vos revenus professionnels s'élèvent à 12.268,44 EUR. La limite autorisée est dépassée de 44 %. Nous devons donc réduire votre pension de 44 %. Pour la (les) période(s) indiquée(s) dans le tableau ci-dessous, votre pension brute mensuelle aurait dû être la suivante :

01/12/2019 : 0,00 EUR

01/01/2020 : 2.467,16 EUR

01/01/2021 : 1.697,88 EUR ».

Le 31 mai 2022, la décision de récupération de l'indu de pension est notifiée : il doit rembourser 22.512,54 euros au SFP.

Monsieur Jackx s'est alors basé sur la réponse obtenue par son collègue Monsieur Mees, qui s'est fréquemment plaint auprès du SFP. Selon Monsieur Jackx, seuls les montants dépassant l'exonération peuvent être pris en compte pour comparaison avec le montant limite légalement autorisé qu'un salarié peut gagner en complément et le double pécule de vacances ne peut pas être pris en compte.

Des appels téléphoniques les 31 mai et 21 juin 2022 ont été notés dans son dossier.

Le 27 juin 2022, l'intéressé adresse au SFP le courriel suivant avec ses fiches de paie en pièces jointes (*traduit par nous*) : « J'ai un certain nombre de remarques concernant la récupération. Je tiens à vous informer que ces revenus sont uniquement destinés à servir la population en tant que pompier volontaire. Il est mentionné que pour l'année civile où j'ai pris ma pension au 1/12/2019, j'aurais dépassé le montant de 100 %. Cependant, j'ai bien pris en compte le montant brut que j'étais autorisé à gagner pour le mois de décembre cela m'a également communiqué par le service des pensions (681 euros), ma rémunération pour le mois de décembre était d'un montant de 617,28 euros, pour preuve ma fiche de paie du quatrième trimestre 2019 qui indique clairement que j'ai gagné cette somme pour le mois de décembre. Mais votre service a simplement divisé le montant du trimestre par 3. Je ne pense pas que cela puisse être l'intention. Pour des raisons de commodité, nous sommes payés trimestriellement en tant que bénévoles depuis un certain temps déjà, alors que pour les professionnels, c'est mensuellement. Je vous prie donc de revoir ce point. J'ai également obtenu des informations à trois reprises auprès de différentes personnes du service des pensions, car j'avais des doutes sur ce que cela signifierait en tant que pompier volontaire. Nous sommes exonérés de gains annuels pour un certain montant, pour 2020 c'était 6.210 euros et pour 2021 c'était 6.250 euros (voir fiches en pièce jointe). On m'avait assuré que je pouvais gagner 8.393 euros en plus de cette exonération de 6.210 euros, j'en ai donc tenu compte. Même lorsque j'ai appelé la gestionnaire du dossier après avoir reçu cette lettre, pour lui dire qu'il devait s'agir d'une erreur, elle n'a pas pu me répondre et m'a dit que l'exonération des pompiers volontaires était prise en compte. Donc d'après cette information, je pouvais gagner : 8.393 bruts + 6.210 exonération pompier volontaire Pour 2021, je pouvais gagner : 8.496 bruts + 6.250 exonération pompier volontaire. Je ne comprends pas non plus comment sont calculés les montants pour 2020 et 2021, mais je peux apporter des éclaircissements et des explications à ce sujet. En tant que profane en la matière et ayant été informé par vos services, je me sentirais très mal informé et induit en erreur si j'ai été mal informé. Il m'a toujours été difficile de calculer et de comprendre comment éviter de dépasser ce montant en toute bonne foi. Je regretterais profondément qu'en tant que pompier volontaire (qui est censé servir la population), on doive toujours refuser chaque appel. J'envoie donc en pièce jointe la fiche de paie détaillée du quatrième trimestre 2019, la fiche 2020 et la fiche 2021, les comptes individuels 2020 et 2021 et les fiches de paie associées. Je vous prie de bien vouloir réexaminer la question. »

Monsieur Jackx ne reçoit aucune réponse à son mail.

Le 17 août 2022, Monsieur Jackx téléphone à nouveau au service des pensions pour obtenir une réponse. En vain.

Le 27 septembre 2022, Monsieur Jackx s'est rendu à un point-pension pour se plaindre. Il a indiqué au Service de médiation pour les pensions qu'il avait compris, d'après la réponse qu'il avait reçue au point-pension, que le montant exonéré n'était pas pris en compte et que gagner un revenu supplémentaire ne posait pas de problème tant que le plafond autorisé n'était pas dépassé.

Monsieur Jackx a demandé une confirmation écrite de sa visite au point-pension. À la suite de cette conversation, Monsieur Jackx a reçu la réponse suivante (*traduit par nous*) : « Une personne ayant droit à une pension de retraite et/ou de survie en tant que salarié peut exercer une activité professionnelle pour autant que les revenus professionnels ne dépassent pas certaines limites. Une activité de

pompier volontaire, qui n'est compensée que par des montants exonérés par le fisc, ne tombe pas sous l'application de l'article 64 de l'AR du 21 décembre 1967 et ne doit donc pas être déclarée au SFP. Les rémunérations des sapeurs-pompiers volontaires sont exonérées à concurrence d'un montant de 6.410 euros (2022)....

Le pécule de vacances (simple) est comptabilisé dans l'année au cours de laquelle il est payé. Le double pécule de vacances n'est pas comptabilisé, ni pour les ouvriers, ni pour les employés. Pour l'année au cours de laquelle la pension prend cours, le pécule de vacances est calculé au prorata (par exemple, 5/12 sont pris en compte pour une personne qui prend sa retraite à partir du 1^{er} août 2022) ».

La réponse écrite ne répond pas à la problématique soulevée. En revanche, elle est claire en ce qui concerne le pécule de vacances.

C'est pourquoi Monsieur Jackx contacte à nouveau le SFP le 4 octobre 2022. Il n'obtient pas de réponse satisfaisante et signale qu'il aimerait avoir une conversation en face à face. Mais ce point n'est pas abordé.

Les 7 et 10 octobre 2022, l'intéressé téléphone à nouveau au SFP pour demander si le montant de l'exonération sera ou non neutralisé avant d'être comparé au montant limite qu'un travailleur est autorisé à gagner en plus de sa pension. N'ayant toujours pas reçu de réponse, Monsieur Jackx continue d'insister pour obtenir une réponse ou un rendez-vous.

Le 14 novembre et le 21 novembre 2022, il téléphone à nouveau au SFP pour obtenir un rendez-vous. Toujours en vain. Monsieur Jackx indique qu'il aimerait recevoir rapidement une réponse car la fin de l'année approche et il aimerait savoir s'il peut continuer à travailler en tant que pompier volontaire.

Le 12 décembre 2022, sa femme les appelle pour leur demander de contacter son mari, comme cela lui avait été promis. Mais cela n'apporte aucun soulagement.

En résumé, Monsieur Jackx a contacté le SFP immédiatement après avoir reçu la décision de récupération en faisant valoir que, selon lui, seul le montant dépassant le montant exonéré devait être pris en compte pour vérifier la limite légalement autorisée. Après tout, c'est ce qu'on a dit à Monsieur Jackx lors de sa visite au point-pension. Mais ce qui ne lui a jamais été confirmé par écrit par la suite. Il a également indiqué que le double pécule de vacances ne devait pas être pris en compte.

Le 30 janvier 2023, Monsieur Jackx a contacté le Service de médiation pour les pensions dans l'espoir d'obtenir enfin une réponse à sa question par le biais d'une médiation. Après tout, cela fait huit mois qu'il attend une réponse. Voici un extrait de la plainte (*traduit par nous*) : « Cela fait plus de neuf mois que l'on me renvoie de l'un vers l'autre. Tous m'ont promis de vérifier. A chaque fois, je devais rappeler moi-même et c'était une succession d'attente et de perte de temps. La réponse était toujours la même : je ne peux ou ne veux pas en parler, c'est entre les mains des experts, c'est toujours en cours... Quelques 20 appels téléphoniques enregistrés et 10 non enregistrés plus tard, je ne sais toujours pas, une responsable ne comprenait pas non plus comment on en était arrivé à ce montant et admettait qu'il devait y avoir une erreur concernant cette exonération et que sa collègue du point-pension avait raison. Elle allait nous aider davantage et s'adresser aux bonnes personnes à ce sujet... mais jusqu'à présent aucune réponse et elle reste silencieuse, même elle n'a pas pu aller plus loin. Je ne pouvais plus joindre personne. J'ai l'impression de me retrouver ici dans un état kafkaïen. Tout le monde connaît l'exemption, mais personne ne peut me prouver qu'elle a été appliquée ».

Monsieur Jackx a également constaté que le double pécule de vacances avait également été pris en compte à tort. En effet, le 27 septembre 2022, il lui avait été notifié que ce pécule ne serait pas pris en compte.

Le Médiateur pour les pensions contacte le SFP le jour même pour lui demander de vérifier la récupération et de l'informer en détail des revenus pris en compte. Bien entendu, la question de savoir si le montant dépassant l'exonération doit être examiné au regard de la limite légalement autorisée qu'un employé peut gagner en plus ou, si le montant de revenus dépasse l'exonération, le montant total des revenus - y compris le montant exonéré - doit être pris en compte.

Le SFP informe le jour même le Service de médiation pour les pensions qu'il va procéder à un examen approfondi de la question. Le SFP indique avoir contacté l'ONSS dans le cadre de l'enquête, étant donné que le contrôle est effectué sur la base des déclarations Dmfa. En effet, l'ONSS a été invité à fournir des informations sur la déclaration Dmfa reçue.

Le SFP a également informé le Service de médiation pour les pensions que Monsieur Jackx avait été informé qu'une enquête était en cours. Le Service de médiation pour les pensions informe également Monsieur Jackx que le SFP mène effectivement une enquête et que, dans ce contexte, un contact a été établi avec l'ONSS à propos des données sur lesquelles se base le SFP pour examiner si la pension doit être récupérée.

Le Médiateur pour les pensions qui suit le dossier demande à nouveau le 8 mars 2023 où en est la situation. Le 13 mars 2023, le Service de médiation pour les pensions a reçu une information du SFP indiquant qu'une analyse du problème avait été effectuée, mais qu'elle devait encore être validée en interne.

Le 29 mars 2023, Monsieur Jackx fait part de sa déception au Service de médiation pour les pensions car l'enquête n'est toujours pas terminée et qu'aucune réponse définitive ne peut être donnée à sa question. Il signale également que cela le gêne dans l'exercice de ses fonctions de pompier volontaire. En effet, il ne sait pas quelles tâches il peut ou ne peut pas accepter pour ne pas voir sa pension réduite.

Deux jours plus tard, le 31 mars 2023, le Médiateur pour les pensions a enfin reçu la réponse du SFP : le montant exonéré sera neutralisé. Le montant qui dépasse le montant exonéré est comparé à la limite légale de ce qu'un travailleur est autorisé à gagner en plus de sa pension.

Le 31 mars 2023, Monsieur Jackx a reçu une révision de la dette pour les années civiles 2020 et 2021. Il n'y a plus de problème pour l'année civile 2020 car la limite autorisée n'a pas été dépassée puisque seul le montant dépassant le montant exonéré peut être pris en compte. Nous citons (*traduit par nous*) : « Le compte individuel pour l'année 2020 que vous nous avez transmis par mail fait apparaître que vos revenus professionnels s'élèvent à 13.504,12 euros bruts. Compte tenu de l'exonération en tant que pompier volontaire de 6.210 euros pour l'année civile 2020 (13.504,12 euros - 6.210 euros = 7.249,12 euros), il apparaît que le montant limite n'a dès lors pas été dépassé. En revanche, pour l'année civile 2021, la limite autorisée aurait quand même été dépassée de 7 % ».

Le 12 avril 2023, Monsieur Jackx a signalé avoir tout recalculé et conclu que le SFP avait pris en compte à tort le double pécule de vacances.

Le 13 avril 2023, il est informé que sur base de son mail du 12 avril 2023, ses revenus professionnels s'élèvent à 14.556,72 EUR bruts pour l'année civile 2021 (soit 15.308,12 EUR - 751,40 EUR double pécule de vacances). Par conséquent, compte tenu de l'exonération en tant que pompier volontaire d'un montant de 6.250,00 EUR, le montant limite pour l'année civile 2021 n'est donc pas dépassé.

Le 19 avril 2023, Monsieur Jackx a reçu un message l'informant que sa pension avait été recouvrée à tort pour la période allant d'août 2022 à mars 2023. Il a également été informé que la somme de 2.447,72 euros lui sera remboursée dans les plus brefs délais.

Commentaires

Conformément à l'article 76 de la loi-programme du 28 juin 2013, « 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 « revenus professionnels » : les revenus visés à l'article 23, § 1^{er}, 1°, 2° ou 4°, [2 dans l'article 90, alinéa 1^{er}, 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, mêmes s'ils sont acquis par personne interposée, et tous les revenus de même nature acquis dans un pays étranger ou auprès d'une institution de droit international public [2 et les revenus visés à l'article 12 et 24 de la loi du 18 juillet 2018 relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale]2 [3 et les revenus visés à l'article 27 de la loi du 24 décembre 2020 relative au travail associatif]3.

Les indemnités de départ ou tout autre avantage en tenant lieu accordés aux membres des parlements de l'Etat fédéral, des Communautés et des Régions doivent également être considérées comme des revenus professionnels.

Pour l'application du premier et du deuxième alinéa, une indemnité de préavis, une indemnité de départ, une indemnité de licenciement ou tout autre avantage en tenant lieu, sont censés se répartir uniformément sur la durée du préavis.

Ne sont pas considérés comme revenus professionnels :

a) le double pécule de vacances ;

b) Les arriérés visés à l'article 171, 5°, b), d) et e) du Code des impôts sur les revenus ;

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'article 76, 2° de la loi-programme du 28 juin 2013, dispose que « par 'revenus professionnels', il faut entendre les revenus visés à l'article 23, § 1^{er}, 1°, 2° ou 4° du Code des impôts sur les revenus ».

L'article 23 (... - ...) CIR prévoit au § 1. « Les revenus professionnels sont les revenus qui proviennent, directement ou indirectement, d'activités de toute nature et les revenus qui y sont assimilés, à savoir :

1° les bénéfices ;

2° les profits ;

3° les bénéfices ou profits d'une activité professionnelle antérieure ;

4° les rémunérations ;

5° les pensions, rentes et allocations en tenant lieu ».

L'article 31 § 1 du CIR, quant à lui, précise que les rémunérations des travailleurs sont toutes rétributions qui constituent, pour le travailleur, le produit du travail au service d'un employeur. Elles comprennent notamment :

1° les traitements, salaires, commissions, gratifications, primes, indemnités et toutes autres rétributions analogues, y compris les pourboires et autres allocations même accidentelles, obtenues en raison ou à l'occasion de l'exercice de l'activité professionnelle à un titre quelconque, sauf en remboursement de dépenses propres à l'employeur ;

2° les avantages de toute nature obtenus en raison ou à l'occasion de l'exercice de l'activité professionnelle ;

3° les indemnités obtenues en raison ou à l'occasion de la cessation de travail ou de la rupture d'un contrat de travail ;

4° les indemnités obtenues en réparation totale ou partielle d'une perte temporaire de rémunérations ;

5° les rémunérations acquises par un travailleur même si elles sont payées ou attribuées à ses ayants cause.

Il faut également tenir compte du fait que la législation prévoit explicitement que ne sont pas considérés comme des revenus professionnels :

a) le double pécule de vacances ;

b) les arriérés visés à l'article 171, 5°, b), d) et e) du Code des impôts sur les revenus.

C'est une référence pour interpréter les revenus professionnels du point de vue du droit fiscal.

D'ailleurs, dans les travaux parlementaires, notamment le rapport de la commission des affaires sociales du 24 juin 2013 de la loi-programme du 28 juin 2013, à la page 34, le ministre des Pensions de l'époque précisait que : « désormais, seul le critère fiscal sera utilisé pour déterminer les revenus professionnels ».

Ajoutons que l'article 76 de loi programme du 28 juin 2013, 4° précise que sont pris en compte les « revenus professionnels bruts résultant d'une activité professionnelle de salarié ». Les cotisations de sécurité sociale doivent donc encore être ajoutées au montant retenu à des fins fiscales. Il convient également d'ajouter que l'article 78,1° stipule expressément qu'il faut tenir compte des « revenus professionnels versés au cours de l'année civile³ ».

Il convient également de noter que l'article 38 § 1,12° du CIR 92 stipule que les allocations des pompiers volontaires sont exonérées à concurrence de 2.850 euros (= montant non adapté tel que mentionné

³ Le pécule de vacances n'est comptabilisé que l'année où il est payé. Cela évite aux personnes de se tromper dans le calcul de leurs revenus et d'être confrontées de manière inattendue à une réduction, voire à une suspension totale de leurs prestations de retraite.

dans la législation). C'est le cas pour les revenus d'un pompier volontaire qui ne dépassent pas une limite fixée par la loi⁴. L'exonération consiste à déduire du revenu à prendre en compte, le montant exonéré avant de le comparer à la limite fixée par la loi.

Le montant de l'exonération communiqué par le SFP correspond au montant défiscalisé.

Cependant, dans la pratique, le SFP utilise la déclaration Dfma soumise à l'ONSS⁵ pour le contrôle de l'activité autorisée. Le revenu fiscal est déterminé sur base des déclarations Dfma complétées par des informations supplémentaires.

Dans la législation sociale, notamment à l'article 17 quater §1° de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, les rémunérations pour prestations non exceptionnelles des pompiers volontaires sont exonérées de cotisations de sécurité sociale si elles ne dépassent pas un montant fixe par trimestre⁶. En cas de dépassement de cette limite, des cotisations personnelles et patronales de sécurité sociale sont dues sur le montant total des indemnités versées pour les prestations régulières (art. 17quater, § 1). En outre, les indemnités pour services exceptionnels, notamment le service de garde dans une caserne ou un poste 112, sont toujours exonérées de cotisations sociales et ne sont pas prises en compte dans la détermination du plafond prévu à l'article 17 quater. Cela pourrait expliquer pourquoi, dans un premier temps, lorsque le montant exonéré était dépassé, le SFP a, à tort, pris en compte l'intégralité du revenu lors de la vérification de la limite autorisée.

Le Service de médiation pour les Pensions soupçonnait que le recouvrement initial que Monsieur Jackx a reçu du SFP, le revenu professionnel avait été entièrement pris en compte sans déduction du montant exonéré pour vérifier si la limite avait été dépassée. Cela peut s'expliquer par le fait que le SFP a utilisé ce montant de revenu reçu par le biais des déclarations Dmfa sans le convertir correctement à la définition fiscale.

Outre la question de l'interprétation de la notion de « revenus professionnels », se pose la question de savoir si l'on peut prendre en compte les revenus provenant de l'activité de pompier volontaire. Ou pour reprendre les mots de Monsieur Jackx (*traduit par nous*) : « L'intention du recrutement de pompiers volontaires est de suppléer au manque chronique de pompiers, où il y avait une énorme pénurie, surtout pendant la période de COVID en 2020 et 2021 ».

Dans ce contexte, la loi du 7 mai 2020 portant mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, de pensions complémentaires et d'autres prestations complémentaires de sécurité sociale, prorogé par l'AR du 18 avril 2021, du 29 août 2021 et du 23 février 2022, prévoit des mesures corona favorable pour la période allant du 1^{er} mars 2020 au 30 septembre 2021 - date de fin des mesures favorables. Toutefois, le gouvernement a estimé que la crise sévissait encore fortement au début de l'année 2022 a décidé que les pensionnés de tous secteurs étaient autorisés à exercer une activité professionnelle sans perte de pension pour la période du 23 janvier au 28 février 2022. En effet, elle prévoit que, en ce qui concerne le cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle, il n'est pas tenu compte des revenus provenant d'une activité professionnelle exercée par le bénéficiaire de la prestation ou son conjoint pendant la période à partir du 1^{er} mars 2020, pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus COVID-19 et pour autant que cette activité professionnelle soit exercée dans l'une des entreprises des secteurs cruciaux ou dans les services essentiels, tels que visés à l'annexe de l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19. Cette liste a été mise à jour par l'arrêté ministériel du 17 avril 2020. Cette liste comprend les zones de secours.

La question qui se pose est donc de savoir si l'intéressé a ou non étendu son activité.

4 Circulaire 2019/C/45 du 29 mai 2019 relative aux indemnités exonérées des sapeurs-pompiers volontaires, des ambulanciers volontaires et des volontaires de la sécurité civile : montant exonéré indexé pour l'exercice d'imposition 2020 : 6.120 euros.

5 Cette méthode de travail améliore l'efficacité. Cela permet de vérifier plus rapidement si les plafonds autorisés sont dépassés (en effet, les déclarations Dmfa sont connues plus rapidement que les revenus déterminés par l'administration fiscale), de sorte qu'en cas de dépassement, le pensionné est averti plus rapidement et peut prendre les mesures nécessaires pour réduire à l'avenir ses revenus professionnels afin qu'ils ne dépassent plus la limite autorisée.

6 Ce montant est inférieur au montant exonéré et ne correspond pas au montant notifié par le SFP aux pensionnés.

Il n'est pas si simple de répondre à cette question car les revenus de Monsieur Jackx en 2020 s'élevaient à 11.791,35 euros (= 13.504,12 euros - 1.712,77 euros double pécule de vacances) (y compris l'exonération de 6.210 euros) alors qu'en 2019, ils étaient encore de l'ordre de 22.340 euros sur une base annuelle (à noter que la personne était pensionnée à partir du 1^{er} décembre 2019). Il ne s'agit pas d'une extension. Par conséquent, la personne concernée doit donc respecter en 2020 la limite légalement autorisée.

Cependant, pour l'année 2021, le revenu s'élève à 14.556,72 euros (y compris l'exonération de 6.250 euros). Cela indique une extension de l'activité. Le SFP n'a toutefois pas demandé à Monsieur Jackx s'il avait étendu son activité dans le cadre de la lutte contre le virus corona. Le SFP a reconnu que pour l'année 2021, la question n'a pas été posée à tort pour vérifier si les revenus provenaient de l'extension d'une activité dans le cadre de la lutte contre le corona virus.

Même si le Service de médiation pour les pensions soupçonnait fortement l'origine du problème (déduire le montant exonéré du revenu avant de le comparer à la limite fixée par la loi, puisque le critère fiscal doit être utilisé lors de l'évaluation du revenu, le SFP utilise les déclarations Dmfa qui sont enregistrées selon le critère social), il a d'abord demandé au SFP de fournir une explication claire de la manière dont les revenus sont définis et de révéifier la décision de récupération. Par la suite, sur la base de la réponse, le Service de médiation pour les pensions a pu vérifier si l'approche du SFP était correcte.

Le SFP a répondu le 31 mars 2023 que le montant exonéré sera neutralisé. Le montant qui dépasse le montant exonéré est comparé à la limite légale de ce qu'un salarié est autorisé à gagner en plus de sa pension. Selon le Médiateur pour les pensions, cette méthode de travail est correcte. Elle repose sur une interprétation de la législation fiscale mais tient compte des « revenus professionnels bruts résultant d'une activité professionnelle en tant que salarié ».

Le Service de médiation pour les pensions travaille non seulement de manière curative pour résoudre un problème par la médiation, mais attache également de l'importance à ce que tous les pensionnés soient traités sur un pied d'égalité. Cela peut être réalisé, par exemple, en identifiant les dossiers qui ont traités de manière incorrecte dans le passé afin de les corriger. Il y a aussi l'aspect préventif : notamment parce que le service des pensions essaie d'éviter que le même problème ne se reproduise à l'avenir en donnant des instructions à ses collaborateurs ou en adaptant les méthodes de travail ou la programmation.

En réponse aux questions du Service de médiation pour les pensions concernant la détection des dossiers traités de manière erronée et l'élaboration d'instructions, le SFP a répondu le 26 septembre 2023 qu'une note a été rédigée dans le but d'adopter une méthode de travail uniforme. Afin d'effectuer un contrôle correct, le compte individuel sera désormais demandé au pensionné qui continue à travailler comme pompier volontaire.

Le SFP a également vérifié si des pensions n'avaient pas été réclamées à tort à d'autres pompiers volontaires actifs. Le SFP a informé le Service de médiation pour les pensions que 2 dossiers avaient déjà été examinés, 6 dossiers doivent encore être réexaminés et 3 dossiers sont en cours de vérification en appliquant la nouvelle méthode de travail.

Une autre plainte déposée par Monsieur Billiet (dossier 38426) auprès du Service de médiation pour les pensions montre qu'il existe effectivement d'autres dossiers qui doivent être réexaminés.

Le SFP lui a notifié une décision de récupération le 14 septembre 2022 pour avoir travaillé en tant que pompier volontaire en plus de la pension, durant l'année 2021, sans lui réclamer son compte individuel.

Le 8 août 2023, une deuxième décision de recouvrement lui a été envoyée pour avoir travaillé en tant que pompier volontaire en plus de la pension en 2022. Une fois de plus, le compte individuel n'a pas été réclamé. En ce qui concerne cette deuxième décision de récupération, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il est inapproprié, à partir du moment où le SFP examine l'interprétation d'un texte de loi, qu'il entame de nouvelles récupérations, sans attendre le résultat de cette enquête alors que celui-ci est déterminant.

Sur la base des seules déclarations Dmfa, il n'est pas possible de vérifier correctement si le montant limite autorisé a été dépassé ou non. Le Médiateur pour les pensions a donc demandé au SFP de réexaminer les deux décisions de récupération.

Au moment de la finalisation de ce rapport annuel, le dossier était toujours en cours d'instruction, le compte individuel n'étant toujours pas en possession du SFP.

La législation ayant été mal interprétée durant une certaine période, non seulement des décisions de recouvrement erronées ont été envoyées, mais des réponses incorrectes ont également été données aux questions concernant le cumul de la pension et une activité en tant que pompier volontaire. Par exemple, le Service de médiation pour les pensions a constaté dans le dossier 38716 (également le dossier de M. Billiet) que le 27 février 2023 - à un moment où la pension de M. Jackx était encore réclamée sur la base de l'argument selon lequel, si le montant exonéré d'impôt était dépassé, le revenu total devait être comparé à la limite légalement autorisée - le SFP a fourni des informations correctes sur le cumul de la pension et une activité en tant que pompier volontaire. Il a été répondu à M. Billiet que « dans le cas où une activité est exercée en tant que pompier volontaire, les revenus qui en découlent ne seront pris en considération que s'ils dépassent le montant exonéré d'impôt ».

Cependant, le 15 septembre 2023, le SFP a déclaré (*traduit par nous*) : « J'ai discuté (au téléphone) avec l'un de vos collègues/connaissances pompiers volontaires ce matin. Il s'est avéré que vous l'aviez informé d'une question relative aux revenus et aux exonérations liés aux activités de pompier volontaire... En me basant sur le raisonnement de la personne en question et en relisant le courriel que je vous ai envoyé à l'époque, j'ai voulu clarifier certaines choses, car les explications précédentes étaient apparemment erronées ou du moins susceptibles d'être mal interprétées.

Si vous exercez une activité de pompier volontaire, les revenus qui en découlent ne sont pris en compte que s'ils dépassent le montant exonéré. Cela signifie que les revenus bruts jusqu'au montant exonéré ne sont pas pris en compte, mais que lorsqu'ils dépassent ce montant exonéré, les revenus sont pris en compte (intégralement et donc y compris le montant exonéré) sur le plafond de cumul (qui vous est applicable) ».

Le Médiateur pour les Pensions constate qu'après la prise de position du 31 mars 2023, le montant dépassant le montant exonéré sera comparé à la limite légale de ce qu'un travailleur est autorisé à gagner en plus de sa pension, des informations erronées ont encore été communiquées aux pensionnés en septembre 2023.

Cette deuxième réponse était incorrecte et a été corrigée après médiation par le Service de médiation pour les pensions. Cela montre toutefois qu'un certain nombre de pensionnés ont reçu des informations incorrectes qui n'ont pas été corrigées. La note du 26 septembre 2023 contenant les instructions uniformes établie pour éviter ce problème à l'avenir a été communiquée aux gestionnaires de dossiers le 2 octobre 2023.

Travailler dans le secteur des soins pendant la période corona

DOSSIER 38539

Les faits

Madame Van Roosdaal bénéficie d'une pension du secteur public. Elle décide de travailler en tant qu'indépendante dans un centre de vaccination à partir du 1^{er} octobre 2021. Elle ne le signale toutefois pas immédiatement au SFP.

En 2023, elle reçoit une lettre du SFP l'informant qu'elle a dépassé de 93 % la limite autorisée pour les revenus provenant d'une activité professionnelle pour la période allant du 1^{er} juillet 2021 (date de début de sa pension) au 31 décembre 2021. Sa pension sera réduite de 93 % pour cette période.

L'intéressée n'est pas d'accord. Le service des plaintes du SFP confirme l'exactitude du recouvrement.

Madame Van Roosdaal, toujours pas d'accord, se plaint à nouveau auprès du SFP. À la suite de cette plainte, le SFP revoit sa décision de recouvrement. Il limite la récupération à 10 % de la pension en appliquant une mesure spéciale prévue par la loi-programme du 28 juin 2013 pour la récupération des pensions du secteur public qui ont pris cours avant le 1^{er} janvier 2018. Madame Van Roosdaal bénéficiait en effet d'une pension pour incapacité physique depuis 2000 qui a fait l'objet d'une révision à partir du 1^{er} juillet 2021. Madame Van Roosdaal, n'étant toujours pas d'accord, a alors contacté le Médiateur pour les pensions.

Commentaires

Dans le cadre de l'épidémie de coronavirus, le gouvernement a prévu des mesures exceptionnelles pour les personnes qui entament ou étendent une activité professionnelle dans le domaine des soins de santé⁷. Les revenus découlant de cette activité ne sont pas pris en compte pour la vérification des revenus autorisés.

Force est de constater qu'en l'espèce, le SFP n'a pas spécifiquement examiné si Madame Van Roosdaal n'était pas autorisée à percevoir des revenus supplémentaires illimités dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, compte tenu des mesures exceptionnelles prises à cet effet lors de cette crise.

Le Médiateur pour les pensions a donc demandé que sa situation soit à nouveau examinée, et ce de manière approfondie.

Le SFP a accédé à cette demande. Nous constatons cependant que le SFP commet d'emblée une erreur dès le début de cette nouvelle enquête. Il réclame à l'intéressée, qui était indépendante, ses revenus en tant qu'employée ainsi qu'une attestation à compléter par son employeur confirmant qu'elle a travaillé dans le cadre de la lutte contre le coronavirus.

Or, le SFP dispose d'informations selon lesquelles l'intéressée était indépendante et les revenus, dont dispose le SFP, sont les revenus d'indépendant retenus par l'administration fiscale (basés sur des informations obtenues auprès de l'INASTI, qui s'est lui-même renseigné auprès d'une caisse d'assurance sociale, qui s'est elle-même renseignée auprès de l'administration fiscale).

Madame Van Roosdaal sollicite l'aide du Médiateur pour les Pensions afin de remplir correctement le document et fournir l'attestation demandée. Étant donné qu'elle était active dans un centre de vaccination, elle a choisi de fournir une attestation confirmant qu'elle y travaillait. Elle a communiqué cette information en novembre 2023. Nous constatons que malgré notre insistance, il faut encore attendre fin janvier 2024 pour que le SFP complète le dossier. Ceci alors qu'elle doit continuer à payer chaque mois sa dette de pension.

Après examen approfondi, il s'avère que les revenus pour la période d'octobre 2021 à fin décembre 2021 (ainsi que ses revenus pour l'année 2022) peuvent être cumulés de manière illimitée avec sa pension dans le cadre de la lutte contre le coronavirus dans le secteur des soins de santé. Madame Van Roosdaal ne dépasse manifestement plus les limites autorisées, s'agissant de son seul revenu. Une dette de pension a donc été récupérée à tort.

Par conséquent, la dette de pension de Madame Van Roosdaal à recouvrir, d'un montant initial de 8.981,50 euros, a d'abord été réduite à une dette de 1.316,02 euros, et enfin, grâce à la médiation du Service de médiation pour les pensions, a été complètement annulée.

⁷ Voir Rapport annuel 2022, chapitre 1, pour des explications détaillées.

Information sur l'activité du pensionné fournie sur la base d'une présomption : la présomption s'avère ne pas être conforme à la réalité, ce qui entraîne l'annulation de la décision de récupération après médiation sur la base du principe de la confiance légitime

DOSSIER 37594

Pour une analyse détaillée, veuillez-vous référer au chapitre « Principe de confiance légitime ».

Conclusion générale

Dans ce chapitre consacré aux plaintes relatives à des décisions de recouvrement lors de l'exercice d'une activité professionnelle en complément de la pension dans des cas exceptionnels (personnel de santé pendant la crise du coronavirus, manque de personnel dans l'enseignement, accueillant d'enfants, pompier volontaire). Plus de 100.000 euros de pension, indûment récupérés auprès des pensionnés, ont été remboursés par le SFP après médiation du Médiateur pour les pensions.

En ce qui concerne l'activité de pompier volontaire pour un pensionné et le cumul de la pension minimum avec le paiement d'arriérés, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'il y avait un problème structurel, la législation n'ayant pas été correctement appliquée. Après la médiation, le SFP a adapté sa méthode de travail et a donné les instructions nécessaires à ses collaborateurs afin que des cas similaires soient correctement traités à l'avenir. Lorsqu'un problème structurel est découvert, le Médiateur pour les pensions conclut qu'il n'est pas approprié d'entamer de nouveaux recouvrements tant que le problème n'a pas fait l'objet d'une enquête approfondie.

Les autres plaintes concernaient des erreurs ponctuelles, mais avec des conséquences importantes pour les pensionnés concernés. Le Médiateur pour les pensions a constaté que dans ces cas ponctuels, l'enquête n'avait pas été menée de manière approfondie (suffisante). Il est donc conseillé de revérifier les données. L'envoi d'un rappel lorsqu'un pensionné ne répond pas à temps à une question cruciale fait partie d'une enquête conviviale.

En résumé, il convient de faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit de communiquer aux pensionnés qu'ils ont des dettes importantes. De telles dettes peuvent frapper durement les pensionnés. En effet, une dette peut changer radicalement la vie d'un pensionné et provoque souvent de la surprise et/ou de l'anxiété. Le plus souvent, le fait de réclamer de l'argent de manière inattendue met même le pensionné en grande difficulté (financière).

Lorsqu'un pensionné signale que quelque chose n'a pas fonctionné selon lui ou exprime un doute, le Médiateur pour les pensions souligne l'importance, dans de tels cas, d'examiner minutieusement ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone - et encore plus lorsqu'elles sont adressées au service des plaintes des services de pension - et de vérifier complètement le processus de recouvrement pour y déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Le fait de mener une nouvelle enquête en réponse à une plainte exprimée - en laissant de côté l'attente d'informations provenant de tiers tels que le compte individuel - alors que la dette continue d'être récupérée à ce moment-là exige qu'à l'avenir ces dossiers soient traités en priorité, contrairement à l'expérience que le Médiateur pour les pensions a rencontrée au cours de ses médiations.

Lorsqu'une erreur est constatée et qu'elle nécessite l'annulation d'une dette de pension importante, le Médiateur pour les pensions estime qu'il convient de présenter des excuses. Le SFP le reconnaît et s'engage à être plus vigilant dans le cadre de présentation d'excuses à partir de maintenant.

En effet, les excuses peuvent contribuer à apaiser une relation conflictuelle entre le pensionné et le service de pension.



L'informatisation

3

CHAPITRE

L'informatisation

Alors qu'auparavant, la pension était calculée manuellement, on constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés. Comme déjà mentionné dans de précédents Rapports annuels, cette méthode présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés de cette manière, l'ordinateur a l'avantage d'effectuer des calculs plus précis que l'être humain, et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour d'autres tâches, et principalement répondre au nombre croissant de questions des citoyens.

Toutefois, il convient de noter qu'en raison de la complexité de la législation sur les pensions, des erreurs de programmation peuvent apparaître dans des situations exceptionnelles. D'autre part, il arrive aussi qu'une législation puisse être interprétée de plusieurs manières et donc que, lors de la programmation du calcul de la pension, plusieurs options soient possibles. En outre, lorsque des données de carrière sont manquantes (par exemple parce qu'elles se situent dans le futur) ou en l'absence de détails dans les données de carrière enregistrées dans le passé, le service des pensions doit s'appuyer sur des présomptions ou des hypothèses lors de la programmation.

Détecter les erreurs dans les programmes informatiques, intervenir sur les présomptions utilisées dans la programmation et l'interprétation dans la mise en œuvre de la législation nécessite une connaissance très avancée de la législation des pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Compte tenu de cette nouvelle évolution, le Service de médiation pour les pensions s'est donc spécialisé dans ce domaine au cours des dernières années. Nous citons quelques exemples dans ce chapitre.

Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions a constaté, en 2023, que lorsqu'un pensionné bénéficiait d'une pension légale payée par Ethias en combinaison avec une pension complémentaire, Ethias ne déterminait pas lui-même, à tort, le pourcentage de précompte professionnel à retenir sur la pension payée. Dans ces cas, Ethias reçoit du SFP via un flux électronique un pourcentage de précompte professionnel à appliquer sans être informé que le pensionné ne bénéficie pas d'une pension du SFP. En effet, si un pensionné reçoit une pension à la fois du SFP et d'Ethias, le SFP doit déterminer le précompte professionnel selon les instructions du SPF Finances.

Compte tenu de la programmation du flux relatif au précompte professionnel établi entre le SFP et Ethias, il n'est pas possible pour Ethias de savoir qu'il doit lui-même fixer le pourcentage du précompte professionnel (puisque Ethias est le seul à payer une pension légale). Ainsi, plus de 480 euros de précompte professionnel ont été retenus sur la pension par Ethias pendant les deux mois suivant la perception du capital de sa pension complémentaire. Par ailleurs, il n'était pas précisé au pensionné à quel service il devait communiquer le changement d'éléments affectant le calcul du précompte professionnel (par exemple, le bénéfice d'allocations familiales). En effet, alors qu'il ne percevait qu'une pension d'Ethias, il lui a été indiqué à tort que c'était le SFP, dont il ne recevait pas de pension, qui déterminait son taux de précompte professionnel. Il s'agit d'une mauvaise application de la pratique.

Le Médiateur pour les Pensions a demandé à Ethias d'adapter sa méthode de travail (pour laquelle la programmation du flux entre le SFP et Ethias doit être adaptée) afin que le précompte professionnel soit à nouveau déterminé par Ethias lui-même et appliqué correctement et immédiatement sur la pension. L'application de la méthode de travail correcte éliminera également le manque de clarté pour le pensionné

pour déterminer à quel service il doit communiquer les changements d'éléments qui affectent le barème de précompte professionnel.

Deuxièmement, dans le domaine de la programmation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que lorsqu'un pensionné reçoit une pension payée par deux services de pension différents (Ethias et SFP), le précompte professionnel n'est pas toujours appliqué correctement par les deux services de pension lorsqu'un élément affectant le précompte professionnel est signalé en raison d'un échange de données très lent. Après avoir été interrogé sur cette question par le Médiateur pour les Pensions, Ethias a répondu en demandant au SFP de communiquer les montants de pension modifiés trimestriellement au début du mois et non plus au milieu du mois. Cela permettrait à Ethias de prélever plus rapidement le précompte professionnel correct sur la pension payée à la fin du mois au cours duquel le flux trimestriel est reçu dans un certain nombre de cas. Cela vaut également (voire surtout) pour les pensions payées au début du mois. Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions réitère son appel à un échange de données plus rapide (appel à ce que le SFP communique le nouveau taux de précompte professionnel à Ethias plus fréquemment que tous les trois mois).

Troisièmement, le Médiateur pour les Pensions a constaté que la manière dont la conversion d'un travail à temps partiel en un travail à temps plein est programmée peut avoir une incidence sur la date de prise de cours de la pension la plus proche possible. Pour pouvoir prendre une pension anticipée, il faut justifier d'une carrière suffisamment longue. L'activité en tant que salarié est prise en compte à condition de prouver 104 jours de prestation. Le Médiateur a reçu une plainte d'un pensionné à qui il manquait un jour pour la prise en compte d'une année. Le Médiateur pour les Pensions constate que la conversion est effectuée automatiquement par le programme informatique du Service fédéral des pensions et qu'elle se fait trimestriellement (avec un arrondi à chaque fois) après quoi les résultats arrondis des quatre trimestres sont additionnés pour obtenir le nombre de jours sur une base annuelle. Il en résulte qu'une année donnée ne comptait que 103 jours, ce qui ne permettait pas de la prendre en compte pour la condition de carrière de la pension anticipée. Toutefois, si les services à temps partiel étaient convertis en jours équivalents temps plein calculés sur une base annuelle, la preuve de 104 jours était bien apportée. La conversion des prestations à temps partiel en jours équivalents temps plein sur une base annuelle est également défendable. L'article 4 § 2, 2 AR du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions stipule qu'il est tenu compte des années civiles si les droits à la pension se rapportent à un emploi correspondant à au moins (un tiers) d'un régime de travail à temps plein. En outre, l'article 4§2,2 AR portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 stipule que si l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée. La législation sur l'accès à la pension (condition de carrière) fait référence à la prise en compte des périodes par année civile. Le SFP a accepté la conversion par année, ce qui a permis au pensionné de bénéficier de sa pension 8 mois plus tôt.

Imperfection du programme informatique : Détermination du précompte professionnel en cas de bénéfice d'une pension légale payée par Ethias et d'un capital provenant d'un contrat d'assurance groupe payé par Ethias

DOSSIER 37705

Les faits

Le 3 juillet 2022, Monsieur Joos reçoit une lettre du SFP disant « vérifiez vos informations sociales et fiscales et communiquez-nous votre numéro de compte ». Cette lettre poursuit en disant « vous allez bientôt recevoir le premier versement de votre pension ou prestation ».

Le 6 juillet 2022, Monsieur Joos a déclaré au SFP qu'il a un enfant à charge. Il n'a cependant pas déclaré que son épouse était également à sa charge.

Le 2 août 2022, le SFP a informé Monsieur Joos que sa pension de fonctionnaire serait payée par Ethias, Woluwelaan 2 à 1150 Sint-Pieters-Woluwe, téléphone 02 227 99 11, mail : info@ethias.be.

Ethias a octroyé à Monsieur Joos une pension avec prise de cours au 1^{er} octobre 2022. Cette pension est également payée par Ethias.

Un précompte professionnel a été prélevé sur sa pension en tenant compte du fait que son épouse et un enfant handicapé étaient à sa charge.

En mars 2023, Monsieur Joos a reçu une notification d'Ethias l'informant que le précompte professionnel sur sa pension serait adapté à partir de ce moment. Monsieur Joos a constaté que sa pension nette a diminué de 487,85 euros en raison de la modification du précompte professionnel.

Dans l'explication qui accompagne la nouvelle liquidation du montant net de la pension, Ethias mentionne que le SFP a communiqué à Ethias un nouveau pourcentage de précompte professionnel et de cotisation de solidarité et qu'il est tenu de les appliquer. Le précompte professionnel est passé de 19,90 % à 31,20 % du montant imposable. Monsieur Joos doit contacter le SFP pour de plus amples informations.

Étonnant, vu qu'il avait reçu, le 2 août 2022, une notification du SFP l'informant que sa pension serait payée par Ethias.

Il a donc pris contact avec le SFP.

Lors de ce contact, il a appris que le SFP a tenu compte d'un enfant à charge lors de la fixation du taux de précompte professionnel. En revanche, le SFP ne savait pas que son épouse était également à sa charge (il ne l'avait jamais déclaré au SFP) et il n'en a donc pas été tenu compte. Par conséquent, le SFP l'a informé que, maintenant qu'il avait déclaré la charge de son conjoint, il communiquerait un nouveau pourcentage de précompte professionnel à Ethias.

Par ailleurs, le SFP a de nouveau informé Monsieur Joos par communication téléphonique qu'il ne lui versait pas sa pension.

Monsieur Joos ne comprend plus rien : c'est le SFP, dont il ne reçoit pas de pension, qui devrait fixer le nouveau taux de précompte mobilier et le communiquer à Ethias. Monsieur Joos écrit donc : « A qui puis-je m'adresser pour obtenir une explication ou une rectification ou que dois-je faire ? »

Cela devient encore plus inquiétant lorsqu'Ethias répond par une supposition. Nous citons : « A la lecture de votre message, *nous supposons que* le Service Fédéral des Pensions vous a maintenant considéré avec charge de famille ». Ethias poursuit en indiquant qu'il doit appliquer le pourcentage de précompte professionnel communiqué par le SFP jusqu'à ce qu'il reçoive le nouveau pourcentage.

Monsieur Joos a alors contacté le service de médiation pour les pensions afin d'obtenir des éclaircissements sur cette situation plutôt confuse.

Commentaires

Une première analyse a révélé qu'Ethias avait fixé son propre pourcentage de précompte professionnel jusqu'en février 2023.

Monsieur Joos a pris sa pension en octobre 2022. Comme le Cadastre des pensions montrait qu'il ne bénéficiait pas d'autres avantages que cette pension, Ethias a établi lui-même le précompte professionnel en conformité avec les instructions du SPF Finances. Comme Monsieur Joos avait déclaré avoir à sa charge son épouse et un enfant handicapé, le précompte professionnel a été déterminé en tenant compte de cette charge de famille.

En novembre 2022, Monsieur Joos a reçu le paiement d'un capital de son assurance groupe. Ce capital a été versé par Ethias. Cette prestation a été inscrite au Cadastre des pensions dans le respect des règles.

Par le biais du Cadastre des pensions, le SFP a également été informé du montant du capital de sa pension du deuxième pilier. Le SFP a alors déterminé le pourcentage de précompte professionnel et l'a communiqué à Ethias via le flux de données trimestriel A006 le 15 janvier 2023.

Ce flux trimestriel comprend le pourcentage du précompte professionnel ainsi que le pourcentage de la cotisation de solidarité. La loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales stipule que, pour la cotisation de solidarité, il faut tenir compte des pensions légales, des autres pensions et des pensions complémentaires y compris le capital. En cas de cumul d'une pension légale d'une institution et d'un

capital à charge d'une autre institution, le Service des pensions doit échanger le pourcentage de la cotisation de solidarité avec l'organisme qui paie la pension légale.

Ainsi, le taux de précompte professionnel est également communiqué par ce flux.

Les données du SFP ont montré que Monsieur Joos n'avait qu'un enfant à charge. En d'autres termes, le SFP a communiqué à Ethias un taux de précompte professionnel qui ne reflétait pas la situation réelle de Monsieur Joos, à savoir un enfant handicapé et son épouse à charge.

Il convient de noter ici que le pourcentage de précompte professionnel erroné résulte des informations dont disposait le SFP. En effet, le 6 juillet et le 18 août 2022, Monsieur Joos avait déclaré au SFP, par l'intermédiaire de mypension, qu'il avait un enfant handicapé à charge. Il n'avait pas signalé que son épouse était également à sa charge.

Dès réception de la plainte, le Médiateur pour les pensions a vérifié en quoi consistaient exactement les instructions du SPF Finances.

Il est clair que lorsqu'un pensionné bénéficie uniquement d'une pension légale qui n'est pas payée par le SFP, l'institution qui paie la pension légale détermine elle-même le pourcentage de précompte professionnel sur base des données dont elle dispose. C'est pourquoi Ethias a d'abord fixé lui-même le taux de précompte professionnel à partir d'octobre 2022.

Cependant, lorsque le SFP verse une pension légale et que la personne bénéficie également d'une pension légale à la charge d'une autre institution, c'est le SFP qui doit déterminer le taux de précompte professionnel et l'autre institution est tenue de l'appliquer.

Cette règle ne s'applique toutefois pas lorsque l'intéressé bénéficie d'une pension légale payée par Ethias et qu'il reçoit également une pension complémentaire assurance-groupe. Il ne s'agit en effet pas d'une pension légale versée par le SFP.

Les instructions sont les suivantes¹ :

21. Détermination du pourcentage du précompte professionnel

21.1. Le pourcentage est calculé sur la base du montant du précompte professionnel obtenu en appliquant les chapitres 1 à 5 de la partie 5, à la différence entre :

a) d'une part, le montant total brut des pensions légales et avantages complémentaires visé à l'article 68, §1^{er}, a et c, de la loi du 30 mars 1994 précitée, à l'exception des avantages versés sous forme de capital, montant tel que communiqué pour l'application des articles 68 à 68quinquies de la même loi ;

(b) d'autre part, les retenues sociales obligatoires visées au n° 24.1.

21.2. Ce pourcentage est arrondi au dixième supérieur ou inférieur d'un point selon que le chiffre des centièmes d'un point atteint ou non 5.

Le Médiateur pour les Pensions en conclut que si une pension payée par Ethias est cumulée avec une assurance de groupe, Ethias doit déterminer lui-même le pourcentage du précompte professionnel sans que le SFP n'intervienne. En effet, ce n'est que dans le cas de pensions légales multiples que le précompte professionnel doit être appliqué au montant total des pensions légales et que ce précompte professionnel doit être déterminé par le SFP.

Par conséquent, le Médiateur a demandé à Ethias et au SFP d'examiner pourquoi leurs pratiques n'étaient pas conformes aux instructions du SPF Finances.

Le SFP a signalé au Médiateur pour les Pensions que les instructions du SPF Finances étaient effectivement claires. Si une pension légale versée par une institution autre que le SFP n'est perçue qu'en combinaison avec une assurance groupe, l'autre institution détermine le pourcentage de précompte professionnel, sans l'intervention du SFP.

¹ Annexe III AR/CIR – Chapitre 2. La base brute imposable, Section 4. Pensions, Sous-section 1. Cumul de certaines pensions ou rentes (Partie 5, Chapitres 1 à 5).

La méthode de travail actuelle selon laquelle, dans le cas où une pension légale d'une autre institution est perçue exclusivement avec une assurance groupe, le SFP détermine toujours le pourcentage de précompte professionnel et le communique à l'autre institution, est due au fait que tant le précompte professionnel que la contribution de solidarité sont actuellement communiqués via le même flux Aoo6. Après tout, c'est au SFP qu'il incombe d'informer Ethias du pourcentage de cotisation de solidarité qu'Ethias doit prélever.

Le SFP étudie s'il est techniquement possible de communiquer uniquement le pourcentage de cotisation de solidarité sans courir le risque que l'autre institution ne prélève plus de précompte professionnel, ce qui entraînerait des effets indésirables.

En effet, Ethias indique que s'il reçoit une notification du SFP avec un pourcentage de précompte professionnel à appliquer, il suppose que le SFP dispose d'informations sur les pensions perçues par la personne concernée autres que la pension Ethias et dont Ethias n'a donc pas connaissance. Ethias n'a en effet d'accès direct au Cadastre des pensions.

En l'absence d'informations complémentaires, il n'est pas possible pour Ethias de vérifier que le pourcentage communiqué par le SFP est un pourcentage de précompte professionnel qu'Ethias doit ou non appliquer conformément aux instructions du SPF Finances. Ethias part donc du principe que chaque fois que le SFP communique un pourcentage, il s'agit d'un pourcentage de précompte professionnel qu'il doit appliquer.

Si ce problème est résolu, le pensionné qui ne perçoit qu'une pension légale d'Ethias n'aura qu'à informer Ethias des changements d'éléments affectant son précompte professionnel. Cela élimine également l'incertitude pour le pensionné de savoir à qui il doit signaler les changements.

Nous attendons maintenant que le SFP procède à l'adaptation technique afin que seul le pourcentage de la cotisation de solidarité soit communiqué sans risquer que l'autre institution ne retienne trop de précompte professionnel.

Point d'amélioration dans la programmation : échange plus rapide des données de pension du SFP, qui gère le Cadastre des pensions, vers Ethias

DOSSIERS 37705 ET DOSSIER 37623

Le Médiateur pour les Pensions a constaté, dans le cas de Monsieur Joos, que le nouveau pourcentage de précompte reçu par Ethias via le flux trimestriel du SFP le 15 janvier a été appliqué par Ethias à la pension payée en mars 2023. Même si cette pratique (transmission d'un pourcentage de précompte par le SFP à Ethias) ne devait pas être appliquée dans ce cas.

De plus, suite au long délai de traitement constaté dans ce cas, le Médiateur pour les pensions a demandé, bien que la notification par le SFP à Ethias en application du point 1.5 de l'annexe III du AR/CIR² ne soit pas d'application ici, quel était le délai de traitement normal du SFP pour notifier le précompte professionnel à appliquer après une notification d'un changement de données ayant un impact sur ce pourcentage de précompte professionnel (par exemple la charge d'enfants) à l'autre institution de pension (Ethias). En effet, lorsqu'un pensionné reçoit une pension à la fois d'Ethias et du SFP et que le pensionné signale à Ethias un élément qui entraîne un changement concernant le précompte professionnel, celui-ci doit d'abord être communiqué par Ethias au SFP. Le SFP établit alors le pourcentage de précompte professionnel (et l'applique à la pension payée par le SFP) et transfère ce pourcentage de précompte professionnel à Ethias via le flux électronique.

C'est d'ailleurs ce qui s'est passé dans le cas Madame Vermandere (dossier 37623).

Madame Vermandere bénéficie à la fois d'une pension de salarié (79,48 euros bruts en janvier 2023) payée par le SFP et d'une pension payée par Ethias (1.668,99 euros bruts en janvier 2023).

² Voir le rapport annuel du Médiateur pour les Pensions 2019 p. 93.

Madame Vermandere s'est plainte auprès du Service de médiation pour les pensions qu'Ethias n'a appliqué le nouveau précompte professionnel qu'à partir de mars 2023. Le précompte professionnel a diminué de 146,13 EUR à 109,60 EUR. Bien que le SFP ait appliqué le nouveau précompte professionnel immédiatement, il n'a pas tenu compte de la péréquation de la pension de fonctionnaire de Madame Vermandere, qui a entraîné une augmentation par Ethias à partir de janvier 2023.

Son mari, qui bénéficie d'une pension de HR-Rail payée par le SFP, était également déjà soumis au nouveau précompte professionnel à partir de janvier 2023.

Le Médiateur pour les Pensions constate que les règles de calcul du précompte professionnel, qui sont adaptées annuellement pour aligner les montants sur le coût de la vie, ont été adaptées en décembre 2022 pour les pensions payables en 2023. La nouveauté pour les pensions payables en 2023 consiste en la suppression des barèmes du précompte professionnel, c'est-à-dire des tableaux où les pensions imposables sont ramenées à un multiple inférieur de 15 euros. Ils ont été remplacés par des « barèmes dégressifs ». Le précompte professionnel n'est plus calculé sur la base de barèmes mensuels. Désormais, c'est une formule clé qui est utilisée, de sorte qu'une petite augmentation brute n'entraîne pas une réduction nette. Ceci est d'autant plus important en période de forte inflation où les pensions sont fréquemment indexées.

L'arrêté royal du 19 décembre 2022 modifiant l'arrêté royal/CIR 92 relatif au précompte professionnel et son annexe III a été publié au Moniteur belge du 30 décembre 2022.

Selon cette formule clé, le précompte professionnel est calculé comme suit :

- le revenu mensuel imposable est converti en revenu annuel brut imposable ;
- ce revenu annuel brut imposable est diminué des frais professionnels forfaitaires pour établir le revenu annuel net imposable ;
- l'impôt de base est calculé sur ce revenu annuel net imposable avec des déductions pour les charges familiales ;
- le résultat obtenu est converti en un précompte mensuel, qui peut encore être diminué par certaines réductions.

Les nouvelles règles s'appliquent aux pensions payées à partir du 1^{er} janvier 2023.

Madame Vermandere a été informée par Ethias que le Service fédéral des pensions est compétent pour le calcul et l'application du précompte professionnel dans son dossier, étant donné qu'en plus de la pension qu'elle perçoit d'Ethias, elle perçoit également une pension du SFP. Le Service fédéral des Pensions additionnera ensuite les deux pensions et déterminera le pourcentage de précompte professionnel à retenir sur ses pensions conformément aux règles établies par le SPF Finances. Ce pourcentage de précompte professionnel est automatiquement intégré par le Service fédéral des pensions dans son dossier de pension. Cependant, il n'est appliqué par Ethias que dès que le SFP lui transfère ce nouveau pourcentage de précompte professionnel.

Ethias a répondu qu'étant donné qu'il avait reçu le nouveau taux de retenue (6,60 %) du SFP tardivement, il n'a pu appliquer ce nouveau taux de précompte qu'à partir du paiement de mars 2023.

Le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'un taux de précompte professionnel incorrect avait été appliqué par Ethias pendant deux mois, vu que l'échange des données relatives aux pensions pour le calcul correct du taux de précompte professionnel avait pris un certain temps. Il a donc interrogé Ethias sur le délai de traitement.

Ethias a répondu comme suit : « En ce qui concerne le timing de l'application du précompte professionnel modifié, nous pouvons vous informer que nous recevons ces données trimestriellement de la part du SFP. Ensuite, il y a une durée d'environ une semaine pour l'adaptation. Le dossier que nous avons reçu le 15 janvier a été traité après le paiement de janvier car ces paiements étaient déjà clôturés le 19 janvier et il faut tenir compte d'un délai de traitement d'une semaine. Nous continuons à suivre ce dossier en collaboration avec le SFP afin de procéder aux ajustements nécessaires et de voir s'ils peuvent toujours nous envoyer les données au début du mois afin que nous puissions les appliquer au prochain paiement. »

Le Médiateur pour les Pensions avait déjà commenté, dans le rapport annuel 2008 à la page 110, le problème de la non-déduction immédiate et correcte du précompte professionnel lorsqu'un retraité reçoit une pension versée par deux services de pension différents : « Si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. L'amélioration dans la fréquence et l'exploitation des données du Cadastre des Pensions est prioritaire car elle apportera une grande partie de la solution. Le Collège des médiateurs s'interroge déjà sur le fait de savoir si, dans un (proche) avenir, la possibilité s'ouvrirait d'exploiter quotidiennement les données du Cadastre des Pensions ou encore si l'on ne pourrait pas réfléchir à d'autres simplifications dans le paiement des pensions... »

La communication du nouveau taux de précompte professionnel à prélever en début de mois plutôt qu'en milieu de mois entraînerait en effet, comme le note Ethias, un ajustement plus rapide du précompte professionnel par Ethias. Cela rejoint la suggestion d'amélioration faite par le Médiateur pour les Pensions en 2008. Cela signifierait qu'Ethias serait en mesure, dans un certain nombre de cas, d'appliquer plus rapidement le bon précompte professionnel sur la pension qu'elle verse le mois au cours duquel elle reçoit le nouveau pourcentage de précompte professionnel du SFP. Nous continuons à vérifier si le SFP répond à la demande d'Ethias.

Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions souligne qu'une communication plus fréquente du nouveau pourcentage de précompte professionnel par le SFP à Ethias (actuellement trimestriellement) apporterait également une amélioration.

Conversion du travail à temps partiel en jours équivalents temps plein

DOSSIER 38251

Les faits

Madame Luyckx constate qu'en ce qui concerne les données de carrière pour l'année 1996, seuls 103 jours de travail sont pris en compte. Cette année civile n'entre donc pas en ligne de compte pour la détermination de la condition de carrière et, par conséquent, elle ne peut pas prétendre à la pension de retraite anticipée en 2024. Elle ne pourra prendre sa pension qu'à partir du 1^{er} juillet 2025.

Le 19 janvier 2023, elle prend contact avec le Service fédéral des pensions. Elle se plaint que 103 jours et non 104 jours sont pris en compte cette année-là pour l'accès à la pension anticipée. Le 15 février 2023, elle s'adresse également au cabinet de la ministre des Pensions.

En réponse à ses courriels du 19 janvier 2023 et du 15 février 2023, transmis au SFP par le cabinet de la ministre des Pensions, le Service fédéral des Pensions l'a informée le 27 février 2023 que (traduit par nous) : « Lorsque vous avez travaillé à temps partiel au cours de votre carrière, le nombre de jours travaillés et assimilés, repris sur l'extrait global de votre carrière, est converti en jours équivalents temps plein. Cet extrait indique le nombre d'heures que vous avez effectuées au cours d'une année donnée à concurrence du nombre d'heures correspondant à un emploi à temps plein dans l'entreprise ou le secteur d'activité dans lequel vous étiez employé. La conversion en équivalents temps plein se fait sur la base de ces deux données. La conversion du travail à temps partiel se fait de la manière suivante : pour 1996, vous justifiez d'un emploi à temps partiel de 182 heures, 182 heures, 146,5 heures, 136 heures et 14 heures, pour un travail à temps plein de 2 080 heures (40 heures multipliées par 52 semaines). Les jours de travail à temps partiel sont convertis en jours de travail à temps plein selon la formule suivante : $312 \times (182 \text{ h} + 182 \text{ h} + 146,5 \text{ h} + 136 \text{ h} + 14 \text{ h} : 2 080 \text{ h})$ ».

Le 28 février 2023, Madame Luyckx a répondu : « Quand je fais le même calcul, j'arrive à 99,075 + 5 jours assimilés = 104 jours ».

Le 19 avril 2023, Madame Luyckx a téléphoné au service des pensions pour insister sur la nécessité d'une réponse. Le 20 avril, Madame Luyckx introduit une nouvelle plainte par courriel.

Le SFP l'a informée le 12 mai 2023, en réponse à ses courriels du 28 février 2023 et du 20 avril 2023, que s'il s'agit d'un emploi à temps partiel, cet emploi doit être converti en jours équivalents temps plein et que cette conversion est effectuée par trimestre. Le Service fédéral des pensions lui a communiqué le calcul suivant :

Trimestre 1 : $182/2080 \times 312 = 27$ jours équivalents temps plein
Trimestre 2 : $182/2080 \times 312 = 27$ jours équivalents temps plein
Trimestre 3 : $146,5/2080 \times 312 = 22$ jours équivalents temps plein
Trimestre 4 : $136/2080 \times 312 = 20$ jours équivalents temps plein
Trimestre 4 : $14/2080 \times 312 = 2$ jours équivalents temps plein

En ajoutant les 5 jours assimilés, il en résulte un total de 103 jours. Par conséquent, selon le Service fédéral des pensions, elle ne prouve que 103 jours et cette année n'entre donc pas en ligne de compte pour la condition de carrière.

Madame Luyckx reprend contact avec le service des pensions le 15 mai 2023 et signale que lorsqu'elle additionne les jours de travail (après conversion), elle arrive à 104 jours.

N'ayant pas reçu de réponse au courriel du 15 mai 2023, elle contacte le service de médiation pour les pensions le 10 juillet 2023. Elle déclare que « D'après mon calcul, j'arrive bien à 104 jours. Le service des pensions ne calcule pas avec des décimales. Je calcule avec des décimales et j'arrive à 104 jours. Les chiffres après la virgule sont effectivement des heures prestées et sont donc également soumis à l'ONSS ».

Commentaires

L'âge légal de la pension de retraite en Belgique est actuellement de 65 ans (66 ans en 2025 et 67 ans en 2030). Si l'on souhaite bénéficier de la pension avant l'âge légal de la pension, il faut remplir certaines conditions d'âge et de carrière. Ces conditions sont les suivantes :

Âge et durée de carrière minimaux pour pouvoir prendre votre pension anticipée

60 ans et 44 années de carrière
61 ans et 43 années de carrière
62 ans et 43 années de carrière
63 ans et 42 années de carrière

Pour déterminer si l'on remplit la condition de carrière pour bénéficier d'une pension avant l'âge de 65 ans, il est tenu compte :

- des années de travail dans un régime de pension légal belge (indépendant, salarié, fonctionnaire, mandataire politique, sécurité sociale d'outre-mer), dans une institution de l'Union européenne, dans un pays de l'Espace économique européen et en Suisse, dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale ;
- des périodes d'inactivité (périodes assimilées) telles que : maladie, chômage, crédit-temps motivé pour les salariés, mise à disposition avec traitement d'attente pour les fonctionnaires, des périodes de service militaire ou d'objecteur de conscience ;
- de l'interruption de carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans s'il n'y a aucune forme d'assimilation.

Ces années sont prises en compte en application de l'article 4§2, 2 de l'AR du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions si elles représentent au moins (un tiers) d'un régime de travail à temps plein³. En outre, l'article 4§2,2 AR portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 stipule que si l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée.

Le Service fédéral des pensions a d'abord effectué cette conversion sur une base trimestrielle et a conclu que seuls 103 jours équivalents temps plein (98 jours travaillés et 5 jours assimilés) pouvaient être pris en compte. Les résultats obtenus par trimestre ont été arrondis. Les calculs sont effectués par trimestre parce que les informations de carrière sont disponibles par trimestre depuis 1990. Dans sa programmation, le SFP a choisi de conserver l'enregistrement trimestriel dans la carrière consolidée.

³ Il s'agit d'un minimum de 104 jours équivalents temps plein.

Par ailleurs, notre analyse montre que l'information fournie à Madame Luyckx en réponse à sa question à la ministre des Pensions et portant sur la conversion d'un emploi à temps partiel en emploi à temps plein est correcte mais que le calcul effectué dans cette réponse est erroné. En effet, $312 \times (182 \text{ h} + 182 \text{ h} + 146,5 \text{ h} + 136 \text{ h} + 14 \text{ h} : 2 \text{ 080 h})$ est égal à 99,39 arrondis à 99 et non égal à 98 jours.

La question se pose ici de savoir si le résultat n'a pas été repris tel qu'il a été calculé par le programme informatique, sans tenir compte du fait que le programme effectue un calcul trimestriel (en arrondissant à chaque fois) et additionne ces quatre trimestres.

Ensuite, le 12 mai 2023, une autre explication est donnée. Notamment que la conversion a lieu trimestriellement et est arrondie à chaque fois.

Le Médiateur pour les Pensions a examiné la législation.

La législation sur l'accès à la pension (condition de carrière) fait référence à la prise en compte des périodes par année civile.

L'article 4 § 2, 2 AR du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions stipule qu'il est tenu compte des années civiles si les droits à la pension se rapportent à un emploi correspondant à au moins (un tiers) d'un régime de travail à temps plein. En outre, l'article 4§2,2 AR portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 stipule que si l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée.

La législation sur les pensions prévoit, lors d'un travail à temps partiel, que les jours de travail à temps partiel doivent être convertis en jours équivalents temps plein. L'article 28 bis, 5° et 6° AR 21 décembre 1967 stipule que lorsque le travailleur a été occupé à temps partiel, le nombre de jours de travail est ramené, le cas échéant, au nombre qui aurait figuré au compte individuel, si l'activité avait été exercée à temps plein. Le nombre de jours assimilés est, le cas échéant, réduit proportionnellement à la durée du temps de travail en fonction de laquelle l'assimilation a été effectuée. Pour les années postérieures à 1991, ce rapport est déduit de la lecture du compte individuel visé à l'article 28. Pour les travailleurs ayant un horaire variable ou travaillant en équipe, le nombre de journées de travail et de journées assimilées est le cas échéant adapté compte tenu de la durée de travail par rapport à un régime de travail à temps plein.

L'article 28 bis prévoyant que la conversion du nombre de jours de travail à temps partiel doit se faire « à concurrence du nombre qui figurerait sur le compte individuel si l'activité avait été exercée à temps plein » et que les données du compte individuel couvrent toujours une année civile, nous avons estimé qu'il était logique d'effectuer le calcul sur une base annuelle. Et de l'appliquer par analogie à la condition de carrière.

Par ailleurs, l'article 3 §1 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 stipule que pour le calcul de la pension, « Le droit à la pension de retraite est acquis par *année civile*, à raison d'une fraction des rémunérations bruts réelles, fictives et forfaitaires visés aux articles 7, 8 et 9bis de l'arrêté royal n° 50 et prises en considération à concurrence de... ».

On peut également déduire de l'article 9 de l'arrêté royal n° 50 que le calcul de la pension se fait par année civile et non par trimestre. En effet, l'article 9 est libellé comme suit : « Une année d'occupation en qualité de travailleur salarié, antérieure au 1955, n'est prise en considération pour l'octroi de la pension de retraite que si cette occupation, *au cours de l'année considérée*, a été exercée habituellement et en ordre principal ».

Selon l'analyse et compte tenu des dispositions légales, il est défendable d'effectuer le calcul sur une base annuelle. Dans ce cas, 99 jours équivalents temps plein sont pris en compte (660,50 heures de travail dans les 40h/semaine).

Nous avons donc informé le Service fédéral des pensions de notre analyse et lui avons demandé d'effectuer le calcul sur une base annuelle. Et par analogie, de l'appliquer également à la condition de carrière.

Le SFP nous a fait savoir qu'il marquait son accord sur notre analyse. Les données pour l'année civile 1996 ont dès lors été ajustées (104 jours à temps plein au lieu de 103 jours à temps plein).

Madame Luyckx peut ainsi bénéficier de la pension anticipée à partir du 1^{er} novembre 2024. Elle bénéficiera de sa pension huit mois plus tôt. Le SFP a présenté ses excuses à Madame Luyckx pour l'absence de réponse à son courriel du 28 février. Cela est dû au grand nombre de demandes de renseignements de futurs pensionnés reçues par le SFP.

Conclusion

La conversion des prestations à temps partiel en jours équivalents temps plein est effectuée automatiquement par le programme informatique du Service fédéral des pensions et a lieu trimestriellement (avec arrondi à chaque fois), après quoi les résultats arrondis des quatre trimestres sont additionnés pour obtenir un nombre de jours sur une base annuelle. La conversion annuelle des prestations à temps partiel en jours équivalents temps plein est également défendable, d'autant plus si on tient compte de la manière dont la législation est rédigée.



Principe de confiance légitime

4
C H A P I T R E

Principe de confiance légitime

Une pensionnée bénéficie d'une pension de survie ainsi que d'une pension de retraite avec complément frontalier étant donné qu'elle a travaillé aux Pays-Bas. Lorsqu'elle a atteint l'âge de la pension de retraite aux Pays-Bas, le SFP a arrêté de verser le complément frontalier. En effet, à la suite de l'octroi de la pension néerlandaise, le complément frontalier doit être réduit du montant de la pension néerlandaise attribuée (ce qui signifie dans la pratique que le complément frontalier est souvent réduit à néant). Cependant, lors de la révision des droits, le programme informatique du SFP augmente la pension de survie à tort à la suite de la réduction du complément frontalier. L'intéressée reçoit un document lui indiquant le montant qui lui sera versé à la suite de la perte du complément frontalier, ainsi qu'un calcul de la manière dont ce nouveau montant a été obtenu. L'intéressée s'interroge sur l'augmentation de sa pension de survie et demande au service de pension si c'est bien correct. Elle ne reçoit aucune réponse à son mail. Elle prend ensuite contact avec le SFP par téléphone et demande si le paiement est correct. Il est impossible de savoir ce qu'on lui a répondu car la conversation téléphonique n'a pas été enregistrée et la réponse qui lui a été fournie n'a pas été notée dans son dossier. L'intéressée affirme toutefois qu'on lui a répondu que le montant de la pension qui lui a été versé était correct. Un an et trois mois plus tard, le service de pension lui notifie une décision de survie rectificative et une décision d'indu réclamant l'excédent de pension de survie perçu au cours des six derniers mois. Sa pension de survie est réduite à l'avenir. L'intéressée est choquée. Elle ne s'attendait pas à une telle décision. Elle pensait que le montant perçu était correct. Dans sa médiation, le Médiateur des pensions réclame l'annulation de la décision de récupération et suggère de ne réduire la pension de survie qu'à l'avenir (soit à partir du mois suivant la prise d'une décision définitive en matière de pension). Pour justifier sa demande, le Médiateur s'appuie sur l'article 21bis de l'AR du 21 décembre 1967, qui stipule que lorsque la décision est entachée d'une erreur (ici l'augmentation injustifiée de la pension de survie à la suite de la suppression du complément frontalier) et qu'après révision, le montant de la pension est réduit, la nouvelle décision produira toutefois ses effets le premier jour du mois qui suit la notification. Ainsi, lorsqu'un service de pension prend une décision, le pensionné doit être certain que cette décision a été prise conformément à la législation applicable. C'est le principe de confiance légitime. Le pensionné a en effet une confiance légitime dans le fait que le montant de pension perçu l'est à juste titre. Le SFP suit cette proposition de médiation.

Le Médiateur pour les pensions s'efforce de résoudre les problèmes non seulement de manière curative, mais aussi préventive. À l'avenir, le service de pension qualifiera immédiatement les cas similaires d'erreurs administratives et répondra ainsi aux attentes légitimes du pensionné. La programmation informatique est également immédiatement adaptée de manière que la réduction du complément frontalier ne soit plus calculée de manière automatique. Pour les cas où le complément frontalier a déjà été suspendu, une reprogrammation structurelle est en cours d'élaboration pour l'avenir.

Dans un deuxième dossier, un futur pensionné a demandé à partir de quelle date il prouverait une carrière de 45 années. Le SFP lui a répondu qu'il aurait une carrière de 45 années à partir du 1^{er} mai 2017. Toutefois, cette réponse reposait sur la présomption que l'intéressé continuerait à travailler au rythme de travail qu'il avait au moment où il avait posé la question au SFP. Les données de carrière n'étaient en effet pas disponibles au moment de la question (elles l'ont été par la suite). Il fallait donc se baser sur une présomption. Toutefois, le fait qu'une présomption ait été utilisée lors de la réponse n'a pas été communiqué à l'intéressé. L'intéressé a donc décidé de bénéficier de sa pension à partir du 1^{er} mai 2017 car, compte tenu de ses 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension anticipée, il était ainsi autorisé à percevoir des revenus complémentaires illimités. Lorsque le SFP a reçu l'information selon laquelle la carrière ne comptait pas 45 années, cette information n'a pas été communiquée à l'intéressé. Le 21 août 2023, le pensionné a reçu une décision lui réclamant une partie de sa pension pour l'année

2021. Il doit rembourser 17.098,09 euros. Le SFP a en effet constaté qu'à la date de prise de cours de sa pension, il ne comptait pas 45 années de carrière et n'était donc pas autorisé à percevoir des revenus supplémentaires illimités. La présomption utilisée par le SFP selon laquelle l'intéressé continuerait à travailler au même rythme que lorsqu'il avait demandé au SFP s'il avait 45 années à la date de prise de cours de sa pension était donc incorrecte. Pourtant, le SFP n'a pas informé le pensionné que lors de l'enregistrement des données de carrière effectives pour 2017, l'emploi effectif était inférieur à la présomption. Compte tenu de la violation de la confiance légitime, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération. Le SFP a accepté cette demande. Le pensionné n'a pas dû rembourser la dette de 17.098,09 euros. Le Médiateur pour les pensions comprend toutefois que le SFP ne peut se baser que sur une présomption pour répondre à la question de savoir si 45 années seront prouvées à la date de prise de cours de la pension. Mais cela doit être clairement communiqué si l'on veut éviter le problème susmentionné.

DOSSIER 37630

Les faits

Le Service fédéral des pensions a examiné les droits à la pension de Madame Van Marcke à partir du 1^{er} janvier 2019 à la suite de la demande de pension datée du 19 juin 2018.

Le 3 décembre 2018, elle a reçu la décision concernant ses droits à la pension de survie. Le SFP lui octroie une pension de survie d'un montant mensuel brut de 2.016,49 euros (à l'indice des prix à la consommation 144,42) à partir du 1^{er} janvier 2019.

Elle a également été informée, par cette décision, que la pension de survie de travailleur salarié pouvait être limitée lors d'un cumul avec une pension de retraite. Des règles de cumul prévoient qu'il est tenu compte de toutes les pensions de retraite et prestations en tant que salarié, indépendant, à charge de l'État, des provinces, des communes, de la HR-Rail, d'un régime de pension étranger ou d'un régime de pension applicable au personnel d'un organisme international.

La pension de survie ne peut dès lors être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite que dans la limite du cumul prévue. Ainsi, le plafond de cumul est fixé à 110 % du montant de la pension de survie pour une carrière complète. Le montant de la pension de survie pour une carrière complète est calculé en multipliant le montant de la pension de survie octroyée par l'inverse de la fraction de carrière utilisée pour le calcul de la pension de survie.

Dans son cas, le montant de la pension de survie de salarié pour une carrière complète est égal à : $24.197,84 \text{ euros} \times 12.168/12.168 = 24.197,84 \text{ euros}$. Le plafond de cumul est de 110 % de ce montant. Ainsi, le plafond de cumul dans son cas était donc égal à : $24.197,84 \times 110 \% = 26.617,62 \text{ euros}$.

Elle a ensuite reçu la décision finale¹ de ses droits à la pension de retraite le 6 février 2019.

Le Service fédéral des pensions a octroyé à Madame Van Marcke une pension mensuelle brute de 1.753,82 euros (à l'indice des prix à la consommation 144,42) à partir du 1^{er} janvier 2019. Ce montant octroyé correspond à la somme des droits à la pension pour son activité en Belgique et à un complément pour son activité de travailleur frontalier aux Pays-Bas.

En tant que travailleur frontalier, Madame Van Marcke a bénéficié d'un calcul de pension supplémentaire en plus du calcul de sa pension de retraite belge conformément à la réglementation européenne. Le calcul de la pension « de droit interne » et l'éventuel supplément frontalier attribuable est une prestation de pension complémentaire belge basée sur les périodes d'activité à l'étranger en tant que travailleur frontalier. Ce complément est destiné à assurer au pensionné un montant égal à celui qu'il aurait obtenu s'il avait exercé la même activité en Belgique. Ce complément de pension est calculé sur la base d'un revenu forfaitaire.

Concrètement, cela signifie que les années en tant que travailleur frontalier doivent être prises en compte dans le calcul de la pension belge. Cette pension est appelée « droit interne ».

¹ Dès que le Service fédéral des pensions a été informé des périodes d'assurances au Pays-Bas par l'organisme « Sociale Verzekeringsbank », service néerlandais des pensions.

La législation antérieure au 1^{er} décembre 2015 prévoyait que le travailleur frontalier pouvait bénéficier d'un complément frontalier, même si la pension étrangère n'avait pas encore pris cours. La pension nationale belge était alors déduite de la pension « de droit interne » à la date de prise de cours de la pension belge (anticipée) pour déterminer le complément frontalier à payer.

En pratique, cela signifiait que le travailleur frontalier percevait une pension anticipée complète comme si toute sa carrière s'était déroulée en Belgique, étant entendu qu'un revenu forfaitaire était pris en compte pour les années de travail frontalier.

Dès que la pension étrangère est octroyée pour les années en tant que travailleur frontalier, le SFP doit recalculer le complément de pension. À ce moment-là, le montant de la pension nationale belge et celui de la pension étrangère sont additionnés et la somme obtenue est comparée au « droit interne ». La somme des pensions et du complément doit toujours être égale au « droit interne ».

Comme Madame Van Marcke ne percevait pas encore de pension néerlandaise « AOW » au 1^{er} janvier 2019, le complément maximum pouvant être attribué n'a été réduit que de ses droits à la pension de retraite belge.

Elle a également été informée par cette décision qu'elle pourrait avoir droit à une pension étrangère pour travail frontalier ou saisonnier à partir du 1^{er} août 2022. Vu que le complément devra dès lors être recalculé, le Service fédéral des pensions l'a en outre informée qu'« à partir de cette date et jusqu'à ce que nous connaissions le montant de la pension étrangère, le complément ne sera pas payé. Le SFP examinera automatiquement votre dossier au moment où vous aurez éventuellement droit à une pension étrangère si vous résidez en Belgique à ce moment-là. »

Le 22 octobre 2021, le SFP l'a ensuite informée que « En raison de l'évolution de la législation néerlandaise sur les pensions, l'âge de la retraite aux Pays-Bas a été abaissé par rapport à la date mentionnée dans notre notification du 6 février 2019. Nous vous informons que le supplément belge en tant qu'ancien travailleur frontalier ou saisonnier continuera à être payé jusqu'au 01/09/2021. »

Nous avons toutefois constaté que le SFP n'a suspendu le paiement du complément de travailleur frontalier qu'à partir du 1^{er} novembre 2021 au lieu du 1^{er} septembre 2021 comme cela avait été communiqué à Madame Van Marcke. Elle a reçu la notification suivante le 10 novembre 2021 (traduit par nous) :

Votre mensualité a été adaptée en raison :

- d'une modification dans vos droits.

Dans le tableau ci-dessous, vous trouverez le détail du montant qui vous est dû à partir de novembre 2021.

	Mensualité de octobre 2021 (EUR)	Mensualité de novembre 2021 (EUR)
Pension de retraite salarié	1 824,68	16,91
Pension de survie salarié	482,59	2 091,52
Montant total brut	2 307,27	2 114,43
Cotisation maladie-invalidité	- 81,91	- 75,06
Précompte professionnel	- 442,75	- 335,80
Montant net	1 782,61	1 703,57
A vous payer	1 782,62	1 703,57

Aucune information ne lui a toutefois été donnée sur les raisons de cette décision.

Commentaires

Notre enquête a révélé que, par mesure de précaution, le programme informatique prévoyait un arrêt du paiement du complément travailleur frontalier à partir du moment où la pension étrangère commençait à être versée, afin d'éviter un trop-perçu.

Notre enquête a également révélé que, dans le programme informatique du SFP, l'arrêt du paiement du complément en tant que travailleur frontalier provoque un effet indésirable pour les personnes qui bénéficient également d'une pension de survie limitée dans le cadre du régime de cumul. Le calcul du montant total à payer (pension de retraite et pension de survie) est en effet entièrement automatisé.

Ainsi, lorsqu'une pension de survie de salarié est également octroyée, le programme informatique prend automatiquement en compte le montant inférieur réel de la pension de retraite en tant que salarié pour vérifier le plafond de cumul.

Étant donné qu'un montant inférieur de la pension de retraite est versé en raison de la suppression du complément en tant que travailleur frontalier, le montant payable de la pension de survie est automatiquement augmenté.

Le 4 janvier 2022, Madame Van Marcke a envoyé un courrier électronique au SFP pour demander : « Ces montants sont-ils corrects ? »

N'ayant pas reçu de réponse immédiate à sa demande, elle envoie un nouveau courriel le 25 janvier 2022 et écrit : « À ce jour, je n'ai reçu aucune réponse. Aucun signe de votre part non plus indiquant que vous examinez la question. Je suppose donc que les deux montants sont corrects ».

N'ayant toujours aucune réponse du Service fédéral des pensions, elle a contacté le SFP par téléphone le 24 février 2022, où on lui a assuré que les montants versés étaient effectivement corrects².

Le 14 février 2023, après avoir reçu les informations concernant sa pension néerlandaise « AOW », le Service fédéral des pensions a établi une décision révisant ses droits à la pension prenant cours rétroactivement au 1^{er} septembre 2021.

Le SFP l'a informée qu'elle avait droit à une pension de retraite de 627,36 euros bruts mensuels à partir du 1^{er} septembre 2021³ (pension de retraite belge et complément partiel en tant que travailleur frontalier⁴).

Ses droits à la pension de survie de salariée ont également été revus. Il a été tenu compte du plafond de cumul, du montant de la pension néerlandaise « AOW », du montant de la pension belge et du nouveau montant du complément en tant que travailleur frontalier.

À partir du 1^{er} septembre 2021, elle peut prétendre à une pension de survie mensuelle brute de 482,59 euros.

Constatant un trop-perçu pour une période antérieure au 1^{er} septembre 2021, le SFP a décidé que les montants perçus indûment durant les six mois précédant la date de cette nouvelle décision seraient récupérés. Il en résulte une dette de 6.902,38 euros⁵.

Le 26 février 2023, elle a introduit une plainte auprès du SFP. Elle a affirmé avoir appelé le service des pensions le 24 février 2022 pour signaler son inquiétude quant à l'exactitude des montants de pension qui lui avaient été versés. Toutefois, selon elle, elle a été informée par téléphone que tout avait été vérifié et que les paiements étaient corrects. Elle a donc déclaré dans sa plainte qu'elle ne pouvait pas accepter la dette qui lui était maintenant réclamée.

Le service des plaintes du SFP examine le dossier et, à la suite de cet examen, émet les réserves et les questions suivantes au Bureau des Conventions Internationales⁶ : ils font valoir que, selon eux, la notification n'est pas tout à fait correcte : la dette n'est pas due à une adaptation de la pension

2 Dans son dossier de pension, nous ne trouvons que la mention de l'appel téléphonique indiquant que des questions ont été posées sur le paiement de ses pensions. La réponse apportée n'a pas été notée.

3 Il s'agit d'une pension de 201,75 euros bruts par an en ce qui concerne les prestations en Belgique et d'un complément en tant que travailleur frontalier de 7.326,56 euros bruts par an. Ce complément a été calculé en tenant compte de la pension néerlandaise AOW de 14.367,84 euros (montant communiqué par le service de pension néerlandais compétent).

4 Ce calcul du complément a pris en compte la pension de retraite belge et la pension néerlandaise AOW.

5 Il s'agit des montants excédentaires perçus au cours de la période allant du 1^{er} août 2022 à février 2023. Les montants excédentaires perçus au cours de la période allant du 1^{er} septembre 2021 à juillet 2022 sont prescrits et ne peuvent plus être récupérés.

6 Il s'agit du service du qui établit les décisions de pension avec une carrière internationale.

de retraite, mais à une régularisation d'un trop-perçu de pension de survie. Ils déclarent suivre le raisonnement de la plaignante et signalent que celle-ci a fait tout son possible pour éviter une dette.

Le Bureau des Conventions Internationales souligne cependant que la personne concernée n'a pas réellement été désavantagée par la prise de décision tardive puisqu'il n'existe qu'un délai de prescription de six mois. Ce Bureau confirme également, qu'en principe, l'adaptation de la pension de survie est à l'origine de la dette. Et il notifiera, si nécessaire, une décision supplémentaire afin clarifier la situation pour la plaignante.

Compte tenu de ces éléments, le service des plaintes du SFP a répondu le 1^{er} mars 2023, ce qui suit (traduit par nous) :

« À la suite de votre plainte, nous nous sommes renseignés auprès du Bureau des Conventions Internationales à propos de la décision du 14/02/2023. La suspension préventive du complément de travailleur frontalier de votre pension de retraite a automatiquement entraîné une modification du paiement de votre pension de survie. En appliquant les règles de cumul (plafond de cumul moins pensions de retraite), le programme informatique a automatiquement calculé et donné un montant de pension de survie plus élevé. Lors du calcul final de votre pension de retraite et en tenant compte de votre pension AOW, il apparaît désormais qu'un montant de pension de survie beaucoup trop élevé vous a été payé. Compte tenu de la décision tardive concernant votre pension de retraite, un délai de prescription de 6 mois a été appliqué afin que vous n'ayez pas à rembourser le trop-perçu avant le 08/2022. Nous comprenons votre mécontentement face à cette situation puisque vous nous avez contactés à plusieurs reprises entre le 10/2021 et le 03/2022. Nous vous présentons donc nos excuses pour les désagréments que vous subissez ».

N'étant pas satisfaite de la réponse reçue, elle contacte le Service de médiation pour les pensions.

Lors de notre médiation du 9 mai 2023, nous avons demandé au SFP de ne pas récupérer les montants de pension de survie même avec application du délai de prescription de six mois, étant donné que le montant des paiements effectués était erroné et était dû au programme informatique du Service fédéral des pensions. Nous avons demandé que l'indu de pension de survie soit qualifié d'erreur administrative. Par conséquent, nous avons demandé que la réduction de la pension de survie ne soit appliquée qu'à partir du mois suivant la notification de la décision rectificative de pension.

La législation sur les pensions prévoit en effet à l'article 21 bis, §1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés que « *Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle, le Service fédéral des pensions prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle. La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet. Sans préjudice de l'application du § 2 du présent article ou de l'article 21 de la loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres, la nouvelle décision produira toutefois ses effets, en cas d'erreur due à l'administration, le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui accordé initialement.* »

Le Service de médiation pour les pensions s'est donc entièrement rallié aux conclusions motivées que le Service des plaintes du SFP avait initialement formulées et retirées à la suite des commentaires du Bureau des Conventions Internationales.

A la suite à la demande du Médiateur pour les Pensions, le Service fédéral des Pensions nous a fait savoir qu'il ne suivait pas cette proposition et a décidé de maintenir la récupération de la pension de survie en appliquant un délai de prescription de six mois.

N'étant pas d'accord avec cette position, nous avons à nouveau contacté le Service fédéral des pensions le 22 mai 2023, en nous appuyant sur les principes juridiques de la confiance légitime suscitée et de la sécurité juridique.

En effet, le 10 novembre 2021, l'intéressée a reçu un document l'informant que le montant de sa mensualité avait été adapté à partir de novembre 2021 en raison d'une modification de ses droits. Ce

document indiquait qu'à partir de novembre 2021, sa pension s'élèverait à 2.114,43 euros bruts par mois au lieu de 2.307,27 euros. Ce document ne précisait pas que le calcul n'était pas encore définitif.

Par conséquent, c'est à juste titre que l'intéressée a supposé que la modification du montant de ses pensions était correcte étant donné qu'elle n'a pas reçu de réponses à ses mails du 4 janvier 2022 et du 25 janvier 2022, que lors de l'appel téléphonique du 24 février 2022, elle a reçu la réponse que le montant était correct, et enfin, compte tenu du fait que le document du 10 novembre 2021 ne mentionnait pas qu'il s'agissait d'une modification provisoire de ses droits.

Si les mails de l'intéressée et la conversation téléphonique avaient été correctement traités, le SFP aurait également pu constater que le programme de calcul avait augmenté à tort la pension de survie en raison de la perte du supplément frontalier. Le Service fédéral des pensions aurait alors pu prendre des mesures pour rectifier la situation ou au moins en informer l'intéressée.

Ce n'est qu'un an et trois mois plus tard, soit le 15 février 2023, que l'intéressée a finalement reçu la décision définitive de révision de ses droits. Celle-ci l'informait que sa pension de survie s'élèverait à 482,59 euros bruts par mois à partir de novembre 2021.

Il est donc tout à fait compréhensible que l'intéressée ne s'attendait plus à ce qu'une nouvelle révision soit possible. Selon nous, elle pouvait légitimement supposer que la modification de sa pension de survie était correcte.

Selon nous, la qualification d'erreur telle qu'exprimée dans l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 doit être appliquée dans ce cas-ci. D'autant plus que sur le document envoyé à l'intéressée le 10 novembre 2021 l'informant du recalcul de ses droits à la pension, aucune mention n'était faite quant au caractère provisoire de ce document. L'intéressée ne pouvait donc pas savoir qu'il s'agissait d'avances. Nous préférons donc qualifier cela non pas d'avances mais de décision administrative.

En cas d'erreur administrative, la décision rectificative prend cours le mois suivant la notification de la décision lorsqu'elle entraîne une réduction des droits. Il s'agit de protéger l'assuré social : la priorité est alors donnée à la sécurité juridique et au principe de confiance légitime. Une autorité doit honorer les attentes qu'elle a suscitées et justifiées.

Il convient également de noter que la décision de récupération porte sur la révision de la pension de retraite et non sur la récupération de la pension de survie. Bien qu'une décision ait également été envoyée dans laquelle la pension de survie a été examinée d'office, cette décision, à son tour, ne répond pas aux exigences formelles auxquelles une décision de recouvrement doit satisfaire, notamment celles exprimées à l'article 15 de la Charte de l'Assuré Social. Par exemple, il n'a pas été expressément établi que le montant indu payé découlait d'un paiement excessif de la pension de survie.

Sur la base de ces nouveaux arguments, le SFP nous a fait savoir le 31 mai 2023 qu'il se ralliait à notre analyse. Une nouvelle décision a été prise en appliquant les dispositions de l'article 21 bis §1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (erreur administrative).

La dette de 6.902,38 euros a donc été annulée.

Comme Madame Van Marcke avait entre-temps déjà remboursé la totalité de ce montant au Service fédéral des pensions, ce montant lui a été remboursé le 9 juin 2023.

Conclusion :

Principe de légalité versus principe de sécurité juridique et de confiance légitime

Lorsqu'un service de pension effectue un paiement par erreur, deux principes opposés peuvent entrer en jeu.

D'une part, il y a le principe de légalité. Une décision en matière de pension doit avoir une base légale. Ainsi, une pension indûment versée devrait toujours pouvoir être récupérée.

Mais d'un autre côté, il y a le principe de sécurité juridique. Lorsqu'un service de pension prend une décision, le pensionné doit pouvoir être certain que cette décision a été prise conformément à

la législation applicable. En effet, le principe de sécurité juridique comprend également le principe de confiance légitime. En effet, le pensionné peut légitimement s'attendre à recevoir à juste titre le montant annoncé de sa pension.

Afin de déterminer à quel moment quel principe prévaut, l'article 21 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 a été ajouté dans la législation sur les pensions. En cas d'erreur commise par le service des pensions, la pension ne peut être réduite que pour l'avenir. C'est sur la base de cet article de loi que le Médiateur pour les pensions a veillé au respect du principe de sécurité juridique et de confiance légitime, introduit pour protéger le pensionné.

Effet préventif

Le Service de médiation pour les pensions s'efforce non seulement d'obtenir des solutions curatives, mais préconise également des solutions préventives afin que les mêmes problèmes ne se reproduisent pas à l'avenir.

Dans ce contexte, le SFP a annoncé qu'à l'avenir, dans des cas similaires, cette situation sera qualifiée d'erreur administrative en ce qui concerne le montant excédentaire de la pension de survie versée. En effet, la pension de survie a été automatiquement augmentée à la suite de la suppression du complément frontalier (par l'arrêt du complément frontalier).

À l'avenir, lorsqu'un pensionné bénéficiera à la fois d'une pension de retraite et d'une pension de survie, le complément frontalier ne sera plus suspendu. L'article 198 de la loi-programme du 19 décembre 2014 a modifié les dispositions relatives au complément frontalier pour les pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2015. En vertu de cette modification législative, le complément frontalier ne peut être obtenu avant la date de prise de cours de la pension étrangère⁷ ce qui entraîne que plus aucun complément frontalier ne sera dorénavant accordé vu que l'âge de la pension aux Pays-Bas est plus élevé qu'en Belgique.

En outre, le process manager du SFP examine si une solution structurelle peu coûteuse (puisque le problème s'estompe) peut être trouvée pour les cas dans lesquels le pensionné bénéficiait à la fois d'une pension de retraite et d'une pension de survie et où son supplément frontalier a été supprimé.

DOSSIER 38489

Les faits

Monsieur Lafoie est pensionné depuis le 1^{er} mai 2007. Le SFP a récupéré 70% de sa pension. Il n'est pas d'accord avec cette décision et s'adresse au Médiateur pour les pensions.

Commentaires

Au cours de l'examen de la plainte, le Service de médiation pour les pensions a déterminé que les informations fournies par le SFP avant la prise de cours de sa pension (la lettre du 4 janvier 2017) se sont révélées rétrospectivement incorrectes. La lettre du SFP indiquait qu'il prouvait une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension.

Pour déterminer si une carrière de 45 années est justifiée à la date de prise de cours de la pension, la législation précise que le décompte de ces années doit se faire de la même manière que le décompte des années ouvrant droit à une pension anticipée.

Une année d'activité en tant que travailleur salarié est prise en compte à condition que l'activité professionnelle corresponde à au moins un tiers d'un régime de travail à temps plein. Une année civile (composée de 312 jours équivalents temps plein) est donc prise en compte si elle comprend au moins 104 jours équivalents temps plein par an.

Cependant, lorsque les informations professionnelles de la déclaration Dmfa ont été transmises au SFP, il s'est avéré que le monsieur n'avait travaillé que 44 années : l'année 2017 - contrairement aux présomptions du service des pensions, à savoir une poursuite de son activité professionnelle au dernier rythme connu - ne comptait que 102 jours au lieu des 104 jours nécessaires pour que l'année soit valable

⁷ Notons toutefois que cette loi-programme comprend une disposition dérogatoire selon laquelle les « anciennes » dispositions continuent à s'appliquer pour ceux qui justifient de périodes de travail frontalier situées avant le 1^{er} janvier 2015 et qui ont soit atteint l'âge de 65 ans, soit rempli les conditions pour obtenir une pension de retraite anticipée avant le 1^{er} décembre 2015.

pour l'anticipation. L'information selon laquelle la carrière de Monsieur Lafoie comportait 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension et la présomption du SFP lors de la réponse à sa question s'il avait ou non une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension étaient donc erronées. Mais cela n'a jamais été communiqué à Monsieur Lafoie.

Lorsque le SFP a vérifié les revenus de l'activité professionnelle exercée pour l'année 2021 (vérification du dépassement du plafond légalement autorisé), le SFP a pris en compte la carrière effective à la date de prise de cours de la pension (44 années). Cela signifiait que les revenus professionnels provenant d'une activité professionnelle cumulée avec une pension de retraite anticipée devaient être limités à un montant plafond fixé par la loi. Ce montant plafond ayant été dépassé, le SFP a récupéré 70 % de la pension pour l'année 2021 par décision du 21 août 2023, le plafond autorisé ayant été dépassé de 70 %. L'intéressé doit donc rembourser 17.098,09 euros.

Le SFP n'a pas pris en compte le fait qu'il avait communiqué à Monsieur Lafoie - sans qu'aucune nuance ne soit mentionnée dans la réponse : par exemple une référence au fait que, étant donné l'absence encore de données de carrière définitives, on suppose qu'il prouvait 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension.

Le Médiateur pour les pensions a estimé que, bien que la décision de recouvrement soit conforme aux dispositions légales, la norme de « sécurité juridique » du Médiateur, et plus précisément le principe de confiance légitime qui fait partie de cette norme du Médiateur, a été violée. En effet, le principe de confiance signifie que les citoyens doivent pouvoir se fier aux informations, aux promesses et aux engagements pris par un gouvernement.

Il a donc entamé une médiation avec le SFP en lui demandant l'annulation de la décision de récupération. Le SFP a répondu à la demande du service de médiation pour les pensions et a annulé la récupération.

Conclusion

Une fois de plus, il s'agit d'un cas où le principe de légalité s'oppose au principe de confiance légitime.

Étant donné que le service des pensions est lié par l'exercice des pouvoirs qui lui sont imposés par la législation sur les pensions en vue de remplir une mission particulière d'intérêt général, on peut dire que le service des pensions est censé honorer les attentes suscitées chez les citoyens dans le cadre du mandat légal qui lui est conféré par la loi. Néanmoins, on a tendance à constater que la primauté classique du principe de légalité⁸ a tendance à être tempérée ou du moins relativisée. La Cour de cassation⁹, par exemple, a été amenée à plusieurs reprises - principalement dans des affaires fiscales où, comme dans les affaires de sécurité sociale, aucun intérêt de tiers n'était lésé - à tempérer son approche généralement legaliste et à permettre au principe de confiance légitime de jouer également dans des situations contraires à la loi. C'est donc ce point de vue orienté client (dans le respect du principe de confiance) qui a été défendu par le Service de médiation pour les pensions et suivi par le SFP dans ce cas particulier.

Notons au passage que si le SFP s'était appuyé sur le principe de légalité et avait continué à soutenir que la décision de récupération était conforme à toutes les dispositions légales et devait donc être maintenue, le pensionné aurait pu introduire une demande d'indemnisation contre le SFP sur la base de l'article 1382 du code civil. Il aurait donc été très probable que, compte tenu des informations incomplètes fournies par le SFP sur le travail avec la pension (aucune mention du fait que la réponse était basée sur la présomption du maintien du dernier rythme d'emploi) et donc des informations erronées, il y ait eu une erreur en relation de cause à effet avec les dommages subis, soit le montant qui devrait être remboursé par le pensionné en vertu de la décision de récupération.

La procédure adoptée par le SFP est favorable au pensionné puisqu'elle évite à celui-ci de devoir faire valoir ses droits devant un tribunal.

Le Médiateur pour les Pensions a également constaté dans le dossier que la période du 1^{er} janvier 2017 au 30 avril 2017 n'était pas reprise dans la décision de pension. Il a donc demandé au service des

⁸ Il convient en effet de noter que la décision de récupération était correcte

⁹ Entre autres, Cassation, 27 mars 1992, RW. 1991-1992, 1466 (affaire fiscale)

pensions de corriger cette erreur. Le 20 octobre 2023, le SFP a informé le Service de médiation pour les pensions que les données de carrière de 2017 n'avaient pas été synchronisées¹⁰. Une nouvelle décision de pension a été prise, dans laquelle 104 jours de travail au cours de l'année 2017 ont été ajoutés à la carrière professionnelle. Le montant de la pension a ainsi été augmenté de 20,91 euros bruts par mois.

¹⁰ La synchronisation consiste à reprendre les données de carrière telles qu'elles ont été déclarées par l'employeur via la DmfA et transférées au SFP via Segidis.



Communication d'informations

5
C H A P I T R E

Communication d'informations

Une tâche cruciale des services de pension est de fournir des informations et des conseils sur les pensions légales. L'étendue de ce devoir d'information et de conseil est définie dans la Charte de l'Assuré Social et est illustrée ici par deux plaintes.

La première plainte concerne une veuve approchant de l'âge de la retraite et qui demande des informations sur la possibilité de bénéficier d'une pension en même temps que des indemnités de maladie. Dans ce cas-ci, le service des pensions devait non seulement fournir des informations sur l'impossibilité de cumuler les prestations de maladie avec une pension de retraite, mais aussi fournir les informations nécessaires pour permettre à la veuve de déterminer, sur la base du montant des prestations de maladie qu'elle percevait, la meilleure date à partir de laquelle remplacer ses indemnités de maladie par la pension de retraite (en communiquant la date de prise de cours de la pension de retraite la plus proche possible ainsi que le montant estimé de la pension à cette date). Le service des pensions devait également informer la veuve de la possibilité de percevoir une pension de survie, limitée au montant de la garantie de revenus aux personnes âgées, ainsi qu'une indemnité de maladie pendant un an. Le service des pensions n'a pas fourni cette dernière information, ce qui a fait perdre à la veuve ses droits à la pension de survie. Dans le cadre d'une médiation, le Médiateur pour les pensions a obtenu que la pension de survie, limitée au montant de la GRAPA, soit accordée à partir du mois suivant la demande d'information.

Une deuxième plainte démontre les limites du devoir d'information. La plaignante reproche au service des pensions (l'INASTI) de ne pas l'avoir personnellement informée, lors de l'examen de sa pension de retraite, d'une modification de la législation déjà approuvée par le Conseil des ministres. L'intéressée précise que si elle avait eu connaissance de la nouvelle législation (relative au calcul de la pension minimum pour les conjoints aidants), applicable aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023, elle aurait postposé la date de sa pension, qui devait prendre cours le 1^{er} octobre 2022 (soit à l'âge légal de la pension) pour bénéficier d'un montant de pension plus élevé. Le Médiateur pour les pensions lui a expliqué que l'informer personnellement d'un projet de législation allait trop loin. Les informations générales sur la nouvelle législation sont publiées sur le site internet à partir du moment où celle-ci est définitivement adoptée et répondent donc aux exigences du devoir d'information imposé par la Charte de l'Assuré Social. Par ailleurs, la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation a donné lieu à un débat parlementaire, compte tenu des commentaires que le Conseil d'État avait formulés sur le projet de loi initial. Même si elle avait eu connaissance de l'éventualité de l'application d'une nouvelle législation, il n'était pas possible pour l'intéressée de déterminer avec certitude l'impact de la future législation sur sa situation personnelle. Ce cas a néanmoins incité le Médiateur pour les Pensions à demander à l'INASTI de consacrer une page de son site internet à la réforme des pensions, comme le fait actuellement le Service fédéral des Pensions (en mentionnant les projets de loi déjà approuvés par le Conseil des Ministres). L'INASTI s'est engagé à améliorer la visibilité de la section pensions sur son site internet et à mettre en évidence certains thèmes tels que la réforme des pensions. L'INASTI a déclaré qu'il n'est pas favorable à l'idée de trop informer les citoyens sur d'éventuelles réformes futures des pensions, et ce, afin d'éviter les faux espoirs. Ce dossier démontre qu'outre la médiation pour corriger une erreur commise par le service de pension ou pour corriger une imperfection, la tâche du médiateur pour les pensions consiste également à rétablir la confiance d'un (futur) pensionné dans le service de pension lorsqu'il constate que le service de pension a correctement effectué son travail.

Les faits

Le 6 janvier 2022, Madame De Ridder s'est rendue dans les bureaux du Service fédéral des pensions à Bruges : elle a demandé des informations sur la possibilité de cumul de la pension avec des indemnités de maladie¹.

Étant donné que Madame De Ridder atteindra l'âge de la pension le 1^{er} février 2023, le SFP et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ont entamé l'examen d'office de ses droits à la pension à partir de cette date.

Il résulte de cet examen par le SFP qu'elle a droit à une pension de retraite de salarié de 1.563,44 euros mensuels bruts et à une pension de survie de salarié de 133,35 euros² mensuels bruts à partir du 1^{er} février 2023. Elle en a été informée par décision du 25 octobre 2022. L'INASTI a également pris une décision concernant ses droits à une pension de survie à partir du 1^{er} février 2023.

La pension de survie de travailleur indépendant s'élève à 235,63 euros bruts par mois à partir de cette date. Toutefois, comme dans le régime salarié, il convient de vérifier si ce montant peut être versé dans son intégralité.

Ce calcul a montré que sa pension de survie en tant qu'indépendant ne pouvait pas lui être versée, car sa propre pension de retraite de salarié était déjà supérieure au plafond de cumul du régime indépendant. Cependant, contrairement à la législation sur les pensions des travailleurs salariés, la législation sur les pensions des travailleurs indépendants prévoit qu'une pension de survie inconditionnelle peut être octroyée dans ce cas.

Cette pension de survie inconditionnelle de travailleur indépendant est constituée par les cotisations de pension pour la période de carrière en tant que travailleur indépendant jusqu'au 31 décembre 1983 et les primes d'assurance-vie versées jusqu'à la création du fonds de pension des travailleurs indépendants. Cette pension inconditionnelle n'est plus indexée depuis le 1^{er} janvier 1984.

Sur la base des informations communiquées à l'INASTI par les caisses d'assurances sociales auxquelles son défunt mari était affilié, elle a donc droit à une pension de survie inconditionnelle de travailleur indépendant de 212,02 euros bruts par an à partir du 1^{er} février 2023.

Sur la base de ces décisions, elle a obtenu les prestations suivantes à partir du 1^{er} février 2023 :

■ Pension de retraite salarié :	1.563,44 euros
■ Pension de survie salarié :	133,35 euros
■ Pension de survie inconditionnelle indépendant :	212,02 euros

Comme les décisions de pension indiquaient qu'une pension de survie pouvait être octroyée en plus de la pension de retraite de salarié et indépendant, Madame De Ridder a introduit une demande pour bénéficier de ces prestations le 28 octobre 2022.

Par sa décision du 20 décembre 2022, le SFP l'a alors informée qu'elle pouvait prétendre à une pension de survie de salariée de 771,27 euros bruts par mois à partir du 1^{er} novembre 2022. L'INASTI a également pris une décision analogue. À partir du 1^{er} novembre 2022, elle pouvait prétendre à une pension de survie d'indépendant de 546,32 euros bruts par mois. Cette décision lui a été notifiée le 20 janvier 2023.

Lorsqu'elle a demandé pourquoi ces prestations n'étaient pas accordées à partir du 1^{er} février 2022, le Service fédéral des pensions l'a informée que tant la législation sur les pensions des travailleurs salariés que celle des travailleurs indépendants prévoient que pour obtenir une pension de survie, sous

1 Chaque appel téléphonique et chaque visite au SFP sont enregistrés dans le dossier électronique de pension afin d'assurer un suivi adéquat. Le résumé de l'appel est noté comme suit : « Prise en compte indemnité de maladie et pension ».

2 Il s'agit du montant effectif de la pension de survie de salarié payable compte tenu des règles de cumul prévues par la loi. En effet, la pension de survie de salarié doit être limitée si elle est cumulée avec une pension de retraite. Pour l'application des règles de cumul, toutes les pensions de retraite et prestations sont prises en compte. La pension de survie ne peut être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite que dans la limite d'un plafond de cumul. Ce plafond de cumul est de 110 % du montant de la pension de survie pour une carrière complète. Le montant de la pension de survie pour une carrière complète est calculé en multipliant le montant de la pension de survie octroyée par l'inverse de la fraction de carrière utilisée pour le calcul de la pension de survie.

réserve d'un certain nombre d'exceptions légales, il faut en faire la demande, et que cette pension de survie ne peut prendre cours que le premier jour du mois suivant la demande, et que la loi ne prévoit pas, toujours sous réserve d'un certain nombre d'exceptions, la possibilité d'octroyer une pension de survie avec effet rétroactif.

Cependant, Madame De Ridder est d'avis qu'elle pouvait effectivement prétendre à la pension de survie de salariée et d'indépendante à partir du 1^{er} février 2022. Elle a affirmé ne pas avoir reçu suffisamment d'informations correctes de la part des services de pension et a donc demandé l'aide du Service de médiation pour les pensions.

Elle s'est exprimée comme suit (traduit par nous) : « J'ai eu plusieurs contacts téléphoniques avec le service de pension en deux ans (2020-2022). Je me suis également rendue auprès du service des pensions. J'ai été orientée par leur service vers mypension. J'ai donc consulté régulièrement mypension. Tout ça pour avoir des explications sur mes droits à la pension ? Quels sont les droits à la pension que je peux demander ? Quand dois-je les demander ? Personne ne m'a jamais informée que j'avais droit à une pension de survie. En effet, celle-ci est cumulable avec des prestations sociales pendant 12 mois. Concrètement, je perds donc 9 mois x 1.376 euros = 11.853 euros bruts de pension de survie. L'estimation de la pension n'en fait pas non plus mention ».

Commentaires

Tant la législation sur les pensions des travailleurs salariés que celle des travailleurs indépendants prévoient que pour obtenir une pension de survie, sous réserve d'un certain nombre d'exceptions légales, il faut en faire la demande, et que cette pension de survie ne peut prendre cours que le premier jour du mois suivant la demande, et que la loi ne prévoit pas, toujours sous réserve d'un certain nombre d'exceptions, la possibilité d'octroyer une pension de survie avec effet rétroactif.

Sur la base de ces dispositions légales, les décisions du SFP et de l'INASTI concernant la date de prise de cours de la pension de survie étaient donc correctes.

Cependant, nous avons constaté que Madame De Ridder avait clairement indiqué qu'elle percevait des indemnités de maladie et s'interrogeait sur sa pension. Nous avons donc demandé au SFP pourquoi, lorsqu'elle s'est renseignée sur ses droits, le SFP ne l'a pas informée qu'elle pouvait cumuler la pension de survie avec des indemnités de maladie pendant une période de 12 mois et pourquoi, à ce moment-là, aucune demande de pension de survie n'a été introduite.

La Charte de l'Assuré Social stipule non seulement que les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à tout assuré social qui en fait la demande écrite toute information utile concernant ses droits et obligations mais aussi de fournir à l'assuré social, de sa propre initiative, tout complément d'information complémentaire nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits³. Par ailleurs, ces informations doivent être exactes et complètes pour permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations.

L'article 4 de la Charte de l'Assuré Social ajoute que, dans les mêmes conditions, les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice des droits⁴.

Dans un arrêt du 23 novembre 2009 (Cass., 23 novembre 2009, n° S.07.0115.F), la Cour de cassation a précisé que l'obligation pour l'institution de sécurité sociale de fournir, de sa propre initiative, à l'assuré social des informations complémentaires nécessaires à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits n'est pas soumise à la condition que l'assuré lui ait préalablement demandé par écrit des informations sur ses droits et obligations⁵.

Ajoutons également qu'un arrêt de la Cour du travail de Bruxelles⁶ (Y.T. c/ État belge, AR n° 14.608/00, 19^{de} chambre, 28 janvier 2004) précise qu'à la suite d'une communication par le pensionné d'un changement de sa situation à l'institution de sécurité sociale, celle-ci est tenue d'informer l'assuré

3 Article 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social.

4 Article 4 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social.

5 Cass. 23 novembre 2009, S.07.0115.F, JTT 2010, 68, concl. dissidente J. LECLERCQ.

6 C. trav. Bruxelles 28 janvier 2004, Soc.Chron. 2006, vol. 10, 588, note, confirmé par C.trav. Bruxelles 30 avril 2007, Chroniques de droit social 2008, 566.

social qu'il a la possibilité d'introduire une demande de révision si la nouvelle situation ne peut faire l'objet d'une instruction d'office.

L'obligation d'information implique donc que l'information doit être fournie de sa propre initiative lorsqu'elle est utile à l'assuré social afin de préserver ses droits⁷. Des informations complémentaires doivent en effet être fournies de sa propre initiative⁸.

Une obligation de réactivité et de proactivité découle donc de cette jurisprudence. Les institutions de sécurité sociale doivent veiller à ce que les assurés sociaux puissent bénéficier des prestations sociales auxquelles ils ont légalement droit. Les institutions de sécurité sociale ne peuvent pas rester passives. Les institutions de sécurité sociale doivent adopter une « gestion active » : elles doivent jouer un rôle actif dans le traitement des dossiers.

Toutefois, l'obligation d'information prévue par la Charte de l'Assuré Social n'implique pas que l'institution de sécurité sociale en général doive informer tous les assurés sociaux sans question ou dossier individuel spécifique⁹. Ce qui ne pose pas de problème dans ce cas puisque Madame De Ridder s'est effectivement rendue en visite auprès du service des pensions, visite au cours de laquelle elle a posé des questions sur la possibilité de faire valoir ses droits à la pension.

En recevant Madame De Ridder, le SFP s'est apparemment concentré uniquement sur la question de savoir à quel moment pourra avoir lieu le passage du revenu de remplacement à la pension de retraite. La pension de survie n'a pas été prise en considération.

Si le Service fédéral des pensions avait informé Madame De Ridder, lors de sa visite du 6 janvier 2022, qu'elle pouvait demander immédiatement la pension de survie, elle aurait pu bénéficier de cette pension en cumul avec ses indemnités de maladie pendant une période de 12 mois à partir du 1^{er} février 2022.

Par ailleurs, le jugement du Tribunal du travail de Bruxelles du 28 janvier 2004 (Y.T. c/ État belge, AR n° 14.608/00, 19^{de} chambre) a également précisé que le manquement à l'obligation d'information en ne signalant pas la possibilité d'introduire une demande de révision, peut être réparé en obligeant l'institution de sécurité sociale à tenir compte de la nouvelle situation dès qu'elle a été portée à sa connaissance.

Conclusion

Nous avons demandé au SFP de réexaminer les droits de Madame De Ridder à la pension de survie au 1^{er} février 2022. Le 7 mars 2023, le SFP nous a informé qu'il était d'accord avec nos conclusions et que les droits à la pension de Madame De Ridder seraient réexaminés avec effet rétroactif au 1^{er} février 2022. Cette nouvelle décision a été notifiée le 8 mars 2023.

Comme elle peut également prétendre à une pension de survie de travailleur indépendant, nous avons contacté l'INASTI pour lui demander de lui octroyer aussi la pension de survie à partir du 1^{er} février 2022 en application du principe de la polyvalence des demandes. L'INASTI a notifiée une nouvelle décision le 20 mars 2023 accordant la pension de survie de travailleur indépendant à partir du 1^{er} février 2022.

Ceci a donc rectifié les effets dommageables de l'erreur¹⁰. Ainsi, au cours du mois de mars 2023, Madame De Ridder a reçu les arriérés d'un montant de 12.748,06 euros de pension de survie (dont 7.655,63 euros dans le régime salarié et 5.092,43 euros dans le régime indépendant) pour la période du 1^{er} février 2022 au mois d'octobre 2022¹¹.

7 Également réaffirmé par la C. trav. Bruxelles 13 septembre 2007, *Chr. D.S.* 2008, 568.

8 C.trav. Liège (sect. Namur) 20 mars 2008, *Chr. D.S.* 2012, vol. 5, 241.

9 Trib.trav. Gand (div. Courtrai) 3 septembre 2015, *Chr. D.S.* 2017, 403.

10 Le fait que les conséquences dommageables puissent être réparées en nature (par exemple en améliorant la décision) est également confirmé par la jurisprudence Trib. Trav. Bruxelles 28 janvier 2004, *Chr. D.S.* 2006, vol. 10, 588 et Trib. Trav. Nivelles 2 août 2011, *Chr. D.S.* 2012, 210).

11 Les arriérés de pension de survie de salarié et d'indépendant pour la période à partir de novembre 2022 lui ont été versés plus tôt.

Ce cas montre également qu'il y a encore beaucoup de personnes qui ne savent pas quand elles ont droit à une pension de survie ou à une allocation de transition et que, dans la plupart des cas, elles doivent en faire la demande elles-mêmes¹².

C'est donc dans ce contexte que le SFP a lancé une campagne le 23 novembre 2022 dans laquelle il a sensibilisé tout le monde - mais surtout les jeunes actifs - à la pension de survie et à l'allocation de transition. La campagne s'est déroulée principalement sur les médias sociaux et visait à transmettre aux futurs veufs et veuves le message suivant : nous sommes là pour vous. Dans une vidéo d'animation, le SFP a expliqué les bases de la pension de survie et de l'allocation de transition. Voir : [Que faire en cas de décès ?](#)



En outre, le SFP a expliqué plus en détail sur son site web <https://www.sfpd.fgov.be/fr/deces> :

- Comment dois-je communiquer le décès ?
- Qu'advient-il du dernier mois de pension ou de prestation ?
- Quels sont mes droits en tant que proche de la personne décédée ?
- Mon conjoint est décédé. Quelles sont les conséquences de son décès sur ma pension ou prestation personnelle ?
- Qui doit remplir la déclaration fiscale de la personne décédée.

Le matériel de campagne a été distribué par le Service fédéral des pensions par le biais d'intermédiaires tels que les notaires, les entreprises de pompes funèbres et les organisations de veuves (aars) en Flandre. Le Médiateur pour les pensions salue cette initiative et estime que cette information proactive répond aux attentes des futurs pensionnés.

DOSSIER 37619

Les faits

Madame Verwest se plaint de ne pas avoir été informée spontanément, lors de l'examen de ses droits par l'INASTI, d'un nouveau projet de loi approuvé par le Conseil des ministres. Si elle en avait été informée, elle aurait postposé la prise de cours de sa pension au 1^{er} janvier 2023. Elle aurait ainsi perçu une pension plus élevée.

Commentaires

Le 4 avril 2022, le ministre des Classes moyennes a publié un communiqué de presse indiquant que le Conseil des Ministres avait approuvé une mesure qui vise à adapter la période de référence pour le calcul de la condition d'ouverture du droit à la pension minimum pour les conjoints-aidants à partir de janvier 2023. Le communiqué de presse mentionne :

« Tous les conjoints-aidants auront le droit d'accéder au calcul de la condition d'ouverture à la pension minimum »

Tous les conjoints-aidants auront le droit d'accéder au calcul de la condition d'ouverture à la pension minimum car la période de référence sera adaptée dès janvier 2023 afin de mieux soutenir ces derniers.

¹² Si le défunt était lui-même titulaire d'une pension, l'enquête est menée d'office par les services de pension.

Le Conseil des Ministres a approuvé, ce vendredi 1^{er} avril, une mesure qui vise à adapter la période de référence pour le calcul de la condition d'ouverture du droit à la pension minimum pour les conjoints-aidants.

David Clarinval, le Ministre des Indépendants, souligne que : « Cette nouvelle mesure, qui pourrait avoir 17.326 bénéficiaires au total (dont principalement des femmes), permettra aux conjoints-aidants (nés entre 1956 et 1968) d'obtenir la possibilité d'accéder à la pension minimum. C'est une avancée pour leur statut puisqu'auparavant toute une série de conjoints-aidants se retrouvaient sans aucun droit à la pension ».

Pour rappel, le statut de conjoint aidant est accordé à tout partenaire (marié ou cohabitant légal) d'un travailleur indépendant, qui apporte une aide effective dans l'affaire de son conjoint/partenaire indépendant (régulièrement ou au moins 90 jours par an), qui ne dispose pas de revenus personnels supérieurs à 3.000 euros par an provenant d'une activité professionnelle indépendante, qui n'a pas de revenus personnels provenant d'une activité en tant que salarié ou de fonctionnaire, ni de revenus de remplacement lui ouvrant des droits personnels en matière de sécurité sociale.

Ce n'est que depuis 2003 et la création du statut « conjoint-aidant », qu'ils ont pu de manière facultative s'assujettir au « maxi-statut » leur permettant d'obtenir des droits sociaux dont des droits à la pension. Cette affiliation a été rendue obligatoire à partir du 1^{er} juillet 2005.

Comme cette constitution de droits à la pension est arrivée tardivement, certains conjoints-aidants, nés entre le 1^{er} janvier 1956 et le 31 mai 1968, ne pourront donc satisfaire à la condition d'avoir presté suffisamment d'années de carrière (soit 30 années) pour ouvrir un droit individuel à un calcul sur base de la pension minimum.

Pour soutenir les nombreux conjoints-aidants qui n'entrent pas dans les conditions pour ouvrir un droit individuel à la pension minimum, la nouvelle mesure prévoit d'adapter la période de référence pour le calcul de la condition d'ouverture du droit à la pension minimum. Dorénavant, ces conjoint-aidants devront prouver, pour accéder à la pension minimum dans le régime indépendant, une carrière (c'est-à-dire les périodes prestées dans les régimes salarié et indépendant entre 2003 et la date de pension) qui est au moins égale aux deux tiers (2/3) du nombre maximal d'années situés dans la période du 1^{er} janvier 2003 jusqu'à la date de pension.

L'INASTI examinait le dossier de pension de Madame Verwest au moment de la publication de ce communiqué de presse. En effet, l'INASTI avait entamé l'examen d'office des droits à la pension de retraite de travailleur indépendant (incluant l'examen de l'octroi de droits à la pension de conjoint aidant) à partir du 1^{er} octobre 2022 parce qu'elle atteignait l'âge légal de la pension le 26 septembre 2022. La décision relative à ses droits à la pension a été notifiée par l'INASTI le 20 mai 2022.

Lors de l'examen de ses droits à la pension, Madame Verwest ne savait pas encore qu'un nouveau projet de loi avait été approuvé par le Conseil des ministres. Madame Verwest fait valoir que si elle avait eu connaissance de cette nouvelle législation (concernant le calcul de la pension minimum des conjoints aidants) applicable aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023, elle aurait postposé la date de prise de cours de sa pension prévue au 1^{er} octobre 2022 (soit à l'âge légal de la pension). Cette nouvelle législation lui aurait permis de bénéficier d'un montant de pension plus élevé.

En effet, en postposant la prise de cours de sa pension au 1^{er} janvier 2023, elle aurait pu prétendre à la pension minimum en tenant compte des nouvelles règles de calcul pour les conjoints aidants.

Dès que Madame Verwest a pris connaissance par la presse le 16 octobre 2022 qu'il existait un projet de loi modifiant le mode de calcul de la pension minimum pour les conjoints aidants, elle a contacté l'INASTI par mail pour demander s'il était possible de postposer la date de prise de cours de sa pension au 1^{er} janvier 2023 et de renoncer à sa pension déjà octroyée et payée.

L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants lui a répondu le 21 décembre 2022 qu'il n'était pas possible de renoncer à sa pension parce qu'elle avait déjà pris cours (date de prise de cours au 1^{er} octobre 2022 : l'INASTI considère que la pension a pris cours effectivement et pour la première fois dès qu'elle est payée) et qu'il était donc impossible de postposer la prise de cours au 1^{er} janvier 2023.

Premièrement, en ce qui concerne la renonciation :

Le Médiateur pour les Pensions a expliqué à Madame Verwest que la possibilité de renoncer à la pension de retraite en tant que travailleur indépendant est mentionnée à l'article 3 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Nous citons : « *Sans préjudice des dispositions de l'article 9, § 1^{er}, alinéa 3, de l'arrêté royal n° 72, le bénéficiaire d'une pension de retraite ou de survie de travailleur indépendant ou d'un avantage en tenant lieu peut renoncer à cette prestation à l'effet de permettre l'obtention ou le maintien, dans son chef ou au profit de son conjoint d'un avantage préférentiel **dans un autre régime de sécurité sociale.** (...) »*

Concrètement, cela signifie qu'un pensionné ne peut renoncer à la pension de travailleur indépendant qu'à condition que cela lui permette de bénéficier d'une prestation plus favorable dans un autre régime de sécurité sociale (par exemple, une allocation de chômage, une indemnité de maladie, etc.) Dans les autres cas, aucune renonciation n'est donc possible.

Il n'est donc pas possible de renoncer à la pension de retraite d'indépendant (qui a effectivement pris cours) pour bénéficier d'une pension plus élevée.

Il n'était donc plus possible de renoncer à la pension pour une prise de cours au 1^{er} janvier 2023.

En ce qui concerne la communication :

Le Médiateur pour les pensions a informé la plaignante qu'il n'était pas possible de vérifier, pour tous les dossiers de pension en cours, si un projet de loi pouvait éventuellement avoir un impact et, dans l'affirmative, d'informer personnellement et spontanément tous les futurs pensionnés des projets de loi en cours.

La jurisprudence¹³ précise également que le devoir d'information de la Charte de l'assuré social n'implique pas que l'institution de sécurité sociale doive informer chaque assuré social de tout problème susceptible de se poser, sans qu'il y ait une demande individuelle.

Toutefois, on peut affirmer que lorsqu'un pensionné pose une question précise sur la législation future, le service des pensions doit mentionner que le sujet fera l'objet d'une éventuelle législation future.

Madame Verwest mentionne dans sa plainte que « lors des premiers contacts avec le service des pensions, on nous a toujours dit de ne pas nous inquiéter pour la pension, que tout irait bien et qu'elle serait payée en fonction de la situation la plus avantageuse. Mon mari et moi avons notre propre entreprise depuis 1975 et j'ai toujours travaillé en tant que conjointe aidante... Depuis 2005, je travaille en tant que conjointe aidante dans le cadre du maxi statut. »

Le Médiateur pour les pensions a vérifié son dossier dans son entièreté, mais n'a trouvé aucun document écrit dans lequel cette information lui aurait été communiquée.

Malheureusement, le Médiateur pour les pensions n'a pas pu déterminer ce qui a été dit ou non par téléphone, car les communications téléphoniques n'étaient pas enregistrées à ce moment-là. Depuis lors, l'INASTI enregistre désormais les appels téléphoniques par un bref résumé de la communication lorsque celle-ci contient un aspect considéré comme suffisamment important pour le mentionner. Le Service de médiation pour les pensions avait plaidé en ce sens.

Quant à l'absence de réponse aux questions posées sur la future législation, le Médiateur pour les pensions ne pouvait pas, en l'absence de preuves (pas même un début de preuve : il n'y a que l'affirmation de la personne concernée), s'en prévaloir pour entamer une médiation.

Cependant, en réponse à la question du pensionné sur la future législation, l'INASTI n'a pas non plus été en mesure de communiquer des informations concrètes, il ne pouvait pas savoir comment se déroulerait le vote au Parlement. En effet, tant qu'une loi n'a pas été approuvée par la Chambre des représentants, elle peut encore être modifiée ou même, ne pas être votée.

¹³ Trib. Trav. Gand (div. Courtrai) 3 septembre 2015, *Chr. D.S.* 2017, 403.

Sur ce point, le Médiateur pour les pensions a expliqué à Madame Verwest que la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation, élément crucial pour évaluer l'impact de la législation, avait donné lieu à un débat parlementaire car le Conseil d'État avait fait des remarques concernant la date d'entrée en vigueur du projet de loi initial.

Le Conseil d'État a en effet relevé dans son avis 71 337/1 du 16 mai 2022 qu'il pourrait y avoir une discrimination puisqu'il n'y a pas d'effet rétroactif (dans la première version du projet, il n'avait pas encore été ajouté que c'était pour des raisons budgétaires). Si la nouvelle législation avait un effet rétroactif, elle s'appliquerait également à la pension de retraite de Madame Verwest sans qu'elle doive postposer sa pension de retraite.

Le ministre des Classes moyennes, en charge des pensions des indépendants, M. Clarinval, a donc ajouté la phrase suivante dans l'exposé des motifs dans laquelle il précise que pour des raisons budgétaires, il n'y a pas d'effet rétroactif :

« L'entrée en vigueur, sans effet rétroactif de ce dispositif, se justifie au regard d'impératifs budgétaires, l'effet rétroactif ayant un impact certain sur cette mesure. Une application rétroactive impliquerait également des difficultés administratives aux administrations chargées de calculer les pensions notamment au regard des difficultés à retrouver les cas qui pourraient être concernés et à la charge de travail supplémentaire inhérente à ce processus d'identification et de recalcul éventuel de la pension. La Cour constitutionnelle dans son arrêt n°104/2015 du 16 juillet 2015 a indiqué que ces considérations étaient des objectifs légitimes. »

Concernant le fait que cette loi ne concerne que les pensions prenant cours au plus tôt à partir du 1^{er} janvier 2023 et donc sans effet rétroactif, le Médiateur pour les pensions a informé Madame Verwest que la Cour constitutionnelle, dans une autre affaire (arrêt du 16 juillet 2015), a en effet déclaré que le fait de ne pas accorder d'effet rétroactif peut être justifié pour des raisons budgétaires.

En revanche, lors de la discussion à la Chambre le 27 octobre 2022, un autre amendement a été déposé par une représentante, Madame Samyn, afin de retirer les mots « effectivement et pour la première fois à partir du 1^{er} janvier 2023 ». En d'autres termes, pour pouvoir s'appliquer également aux personnes déjà pensionnées.

Finalement, il a été voté par 14 voix pour et deux abstentions que la loi s'applique aux pensions qui débutent effectivement et pour la première fois le 1^{er} janvier 2023. L'amendement n'a donc pas été retenu.

En ce qui concerne le devoir d'information, l'article 3 de la Charte de l'Assuré Social précise que les institutions de sécurité sociale doivent fournir d'office des informations générales en établissant un document régulièrement mis à jour décrivant les droits et obligations des assurés sociaux dans la législation que l'institution doit appliquer. Ces dernières années, cela se fait principalement via des sites internet.

Par conséquent, afin de respecter les obligations d'information imposées par la Charte de l'assuré social, il suffit que des informations générales sur la nouvelle législation soient publiées sur le site internet à partir du moment où elle est définitivement adoptée. La nouvelle législation est datée du 27 novembre 2022 (Moniteur belge du 4 janvier 2023). C'est donc à partir de cette date que l'INASTI peut publier définitivement ces informations sur son site internet.

Ces informations ont été publiées et sont disponibles sur le site web de l'INASTI dans la section « Frequently Asked Questions » (FAQ). Voir : <https://www.inasti.be/fr/faq/quand-avez-vous-droit-la-pension-minimum-de-conjoint-aidant>.

Concernant la communication d'informations sur la législation future, le Médiateur pour les pensions, qui a une vue d'ensemble du paysage des pensions, constate que le Service fédéral des pensions dispose d'une section au début de la page d'accueil de son site internet intitulée « Réforme des pensions. Nous la suivons pour vous ». Cette section contient une compilation des changements législatifs récents et mentionne également les projets de loi qui ont déjà été approuvés par le Conseil des ministres et qui doivent encore être débattus au Parlement. Elle mentionne également les propositions qui n'ont pas été retenues.

Ces informations répondent aux attentes du (futur) pensionné en matière d'information. En effet, si le (futur) pensionné ne peut s'informer que sur le site officiel du service des pensions à partir du moment où une législation est finalement votée et publiée, il y a un risque élevé que les (futurs) pensionnés se fient sur des informations trouvées ailleurs sur internet (et donc ne provenant pas d'organisme officiel) avec un risque de « fake news » (fausses nouvelles). Cela permet également aux (futurs) pensionnés d'être informés clairement des lois qui ont déjà été votées et celles qui doivent encore être examinées par le Parlement.

D'un autre côté, cela suppose que le futur pensionné lise correctement l'avertissement selon lequel il s'agit de projets et de propositions de loi qui n'ont pas encore été votés.

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé à l'INASTI s'il ne serait pas opportun consacrer une page distincte de son site aux réformes des pensions futures et récemment adoptées.

L'INASTI a répondu qu'il existe déjà un lien dans la section « FAQ » vers une page sur les réformes des pensions intitulée « Quelles sont les implications de la réforme de pension sur votre pension ? »

L'INASTI ajoute d'emblée reconnaître que la visibilité de cette page n'est pas optimale.

À la suite de la demande formulée par le Service de médiation pour les pensions, le service de communication de l'INASTI améliorera la visibilité de la section pensions du site internet au début de l'année 2024 et mettra en avant certaines thématiques comme la réforme des pensions.

D'autre part, l'INASTI indique qu'il n'est pas favorable à ce que les citoyens soient trop informés sur d'éventuelles réformes des pensions en cours, ceci afin d'éviter les faux espoirs.

Conclusion

Outre la médiation visant à corriger une erreur commise par le service des pensions ou à rectifier une imperfection, une tâche tout aussi importante du Médiateur pour les pensions consiste à restaurer la confiance d'un (futur) pensionné envers le service des pensions lorsqu'il conclut que le service des pensions a correctement effectué son travail. Plus d'une fois, le Médiateur pour les pensions a dû démentir les « fake news » dans ce contexte.



Non-recours aux droits

6
C H A P I T R E

Non-recours aux droits

Le 16 mars 2023, le coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a fait une présentation sur le non-recours aux droits sociaux devant l'ensemble de l'équipe du Service de médiation pour les pensions. Cette présentation a été suivie d'un échange de points de vue.

Il a été conclu que l'adéquation de la protection sociale belge est en partie compromise par le fait que les personnes dans le besoin ne font pas toujours usage des droits auxquels elles peuvent prétendre. Le non-recours aux droits peut avoir plusieurs causes : un manque de connaissances et d'informations sur les droits possibles, des cadres réglementaires complexes, des barrières administratives, la peur de la stigmatisation (être étiqueté « pauvre » ou « profiteur »), la peur des effets pervers lorsqu'une personne demande de l'aide, ...

Le 22 juin 2023, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a organisé un colloque sur « Pauvreté et transition équitable » en collaboration avec l'Institut fédéral du développement durable. Un des groupes de travail s'est également penché sur le non-recours aux droits. Plusieurs pistes pour lutter contre le non-recours ont été discutées. Par exemple, fournir des informations sur les droits dans un langage compréhensible, simplifier la législation ou la pratique administrative en matière de demande de droits, offrir un accompagnement personnel lors de la demande de droits, ...

L'octroi proactif de droits constitue un excellent moyen de lutter contre le non-recours aux droits. Le droit serait accordé de manière totalement automatique, sans demande préalable du bénéficiaire potentiel du droit.

Pension de conjoint divorcé

Le Service de médiation pour les pensions est parvenu à la même conclusion il y a 12 ans en ce qui concerne le droit à une pension de conjoint divorcé. Dans son rapport annuel 2012, p. 38 et suivantes, il recommandait déjà la possibilité de prévoir un examen automatique (d'office) du droit à une pension de conjoint divorcé dans tous les cas, en modifiant la législation sur les pensions.

Comme les années précédentes, le Service de médiation pour les pensions a reçu, de nouveau, un certain nombre de plaintes de pensionnés pour lesquels la pension de conjoint divorcé n'a pas pu être octroyée avec effet rétroactif au mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil en raison d'une demande tardive.

Nous attirons donc à nouveau l'attention sur cette recommandation.

Tant la législation sur les pensions des travailleurs salariés que celle sur les pensions des travailleurs indépendants prévoient qu'un conjoint divorcé peut prétendre à une pension de conjoint divorcé.

Ces législations déterminent également dans quels cas les services de pension compétents doivent examiner ces (nouveaux) droits d'office et dans quels cas une demande juridiquement valable est nécessaire.

Monsieur Kaars se plaint que sa pension de conjoint divorcé n'a été accordée qu'à partir du 1^{er} avril 2023 alors que son divorce a été inscrit dans les registres de l'état civil en juillet 2020.

Madame Vermandere a également introduit une plainte similaire. Ses droits à une pension de conjoint divorcé n'ont été accordés qu'à partir du 1^{er} mars 2015 et non à partir du 1^{er} août 2010¹.

La législation sur les pensions prévoit que la pension de conjoint divorcé peut être accordée d'office, c'est-à-dire sans qu'une demande soit nécessaire si au moment du divorce il bénéficiait d'une pension de conjoint séparé de fait et si, le cas échéant, il a atteint l'âge visé aux articles 2, §1, 3 et 4, §1 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et, dans ce dernier cas, pour autant qu'il est satisfait aux conditions reprises à l'article 4, §§2, 3 et 4 du même arrêté royal ou que pour ceux, qui ont atteint au moins l'âge de 60 ans, le droit à une pension de retraite en vertu d'un autre régime de pensions belges est ouvert au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil.

Le site internet du SFP indique (en langage simplifié²) ce qui suit :

Pension de conjoint divorcé

Vous êtes divorcé ? Vous avez peut-être droit à une pension de retraite calculée sur base de la carrière de salarié de votre ex-conjoint. Vous pouvez cumuler cette pension avec votre pension de retraite personnelle.

- Les conditions
- La demande
- Les montants

Les conditions

Pour avoir droit à une pension de conjoint divorcé, vous devez :

1. avoir droit à votre pension de retraite ;
2. ne pas être déchu de l'autorité parentale ;
3. ne pas avoir été condamné pour avoir attenté à la vie de votre ex-conjoint ;
4. ne pas être remarié, sauf si ce nouveau mariage a été dissous après un décès ou un divorce.

Attention : si votre ex-conjoint avait **uniquement une carrière en tant que fonctionnaire** pendant votre mariage, vous n'avez pas droit à la pension de conjoint divorcé. Si votre ex-conjoint décède, vous aurez peut-être droit à **une pension de survie**.

Divorces successifs

En cas de divorces successifs, vous pouvez avoir droit à plusieurs pensions de retraite comme conjoint divorcé.

La demande

Nous examinons automatiquement vos droits à une pension de conjoint divorcé lorsque vous demandez votre propre pension.

Vous êtes déjà pensionné au moment du divorce ? Alors vous devez introduire une demande pour que nous examinons vos droits à une pension de conjoint divorcé, sauf si vous receviez d'une pension au taux de ménage au moment du divorce.

1 Dans le cas de Madame Vermandere, le Service fédéral des pensions n'a examiné ses droits à une pension de conjoint divorcé que lorsqu'elle a demandé la garantie de revenus aux personnes âgées en 2015. En effet, en vertu de la polyvalence des demandes, cette demande comptait également comme une demande de pension de conjoint divorcé.

2 La communication n'est pas complète à 100 % : par exemple, si le conjoint perçoit une partie de la pension de salarié (au taux ménage) pendant la période de séparation de fait, l'examen de la pension du conjoint est également effectué dans ce cas.

L'enquête menée auprès du SFP révèle qu'un examen d'office a lieu dans les cas suivants :

Divorce et	Les droits suivants sont examinés d'office			
	Pension de retraite personnelle de l'homme	Pension de retraite personnelle de la femme	Pension de divorcé homme	Pension de divorcé femme
La femme bénéficie de la moitié du taux ménage de l'homme	Oui	Oui	Oui	Oui
L'homme et la femme bénéficient chacun d'une pension au taux isolé	Non	Non	Non (sauf si l'homme bénéficie de la garantie de revenus aux personnes âgées)	Non (sauf si la femme bénéficie de la garantie de revenus aux personnes âgées)
L'homme bénéficie de la pension au taux ménage et la pension de retraite de la femme a été suspendue en raison de la situation plus avantageuse pour le ménage	Oui	Oui (la pension de retraite au taux isolé de la femme est à nouveau payable)	Oui	Oui
L'homme bénéficie de la pension au taux ménage et la pension de retraite de la femme n'a jamais été octroyée en raison de la situation la plus avantageuse pour le ménage	Oui	Oui	Oui	Oui

Le SFP se base sur le principe de la polyvalence. Chaque fois que le SFP examine un droit à la pension, tous les autres droits à la pension sont examinés.

L'INASTI utilise la même méthode de travail que le SFP, à la différence que si, au moment du divorce, les deux partenaires vivent encore à la même adresse, le conjoint bénéficie d'une pension au taux ménage en tant que travailleur indépendant et l'autre conjoint bénéficie d'une pension au taux isolé en tant que travailleur salarié, le conjoint doit quand même introduire une demande de pension dans ce cas.

En résumé, lorsque deux pensionnés bénéficient d'une pension en tant qu'isolé - une situation de plus en plus fréquente compte tenu de la participation croissante des femmes sur le marché du travail qui leur fait acquérir des droits à une pension personnelle - après le divorce, la pension du conjoint divorcé n'est pas automatiquement examinée. Chacun des deux ex-conjoints pouvant y prétendre doit en faire la demande.

Il convient toutefois de noter qu'il existe une exception à cette règle : lorsque deux pensionnés bénéficient d'une pension au taux isolé mais également d'une garantie de revenus aux personnes âgées, le droit à la pension du conjoint divorcé est également examiné d'office. Ici aussi, le principe de polyvalence entre en jeu.

Étant donné que les droits à la pension de conjoint divorcé ne sont pas encore examinés automatiquement dans tous les cas, nous renvoyons à la recommandation formulée dans le rapport annuel 2012, à la page 38 et suivantes, de prévoir la possibilité d'un examen automatique (d'office) des droits à la pension de conjoint divorcé dans tous les cas en modifiant la législation sur les pensions.

Cette recommandation était la suivante : « Pour corriger cette situation, et veiller à ce que la date de prise de cours de la pension de conjoint divorcé soit dans le maximum des cas fixée au premier jour du mois suivant la transcription du divorce dans les registres de l'état civil, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes : de modifier l'article 76 l'arrêté royal du 21 décembre 1967 (règlement général de pension des travailleurs salariés) de manière à inclure dans les droits soumis à l'examen d'office ceux des bénéficiaires d'une pension de retraite du régime salarié dont le divorce est transcrit dans les registres de la population après la fixation définitive de leurs droits à la pension personnelle.

Par ailleurs, en vue de garantir l'égalité de traitement entre travailleurs salariés et travailleurs indépendants, le Collège recommande également : de modifier les dispositions similaires du règlement général du régime de pension des travailleurs indépendants (soit l'article 92 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967) de manière à ce que l'examen d'office du droit à la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs indépendants soit rendu possible dans les mêmes situations que dans le régime des travailleurs salariés ».

Nous attirons donc à nouveau l'attention sur cette recommandation.

Allocation de transition

Ce n'est cependant pas la seule prestation au sujet de laquelle le Médiateur pour les pensions a reçu des plaintes concernant le non-recours. Le Service de médiation pour les pensions a également reçu une plainte concernant le non-recours à l'allocation de transition.

DOSSIER 38423

Monsieur Ballemans s'est plaint par lettre auprès du Service de médiation pour les pensions de ne recevoir une allocation de transition dans le régime des travailleurs salariés de 281,66 euros par mois qu'à partir du 1^{er} septembre 2023 alors que son épouse est décédée le 27 décembre 2020. Comme il a un enfant à charge de moins de 13 ans au moment du décès, il peut prétendre à cette allocation jusqu'au 31 novembre 2024.

Monsieur Ballemans a indiqué qu'il n'avait pas connaissance de l'existence d'une allocation de transition avant le début du mois d'août 2023. Il n'a donc pas demandé cette prestation avant le 9 août 2023. Par conséquent, selon le SFP, l'allocation de transition ne peut être octroyée que le mois suivant la demande (et non pas rétroactivement au mois du décès de son conjoint). Monsieur Ballemans fait valoir qu'il n'a été informé par personne (ni par le syndicat, ni par la caisse de maladie, ni par le gouvernement) de l'existence de cette prestation. Il demande au Service de médiation pour les pensions d'intervenir pour que l'allocation de transition soit versée rétroactivement à partir du mois suivant le décès.

La législation relative à la pension de survie a été modifiée depuis le 1^{er} janvier 2015. Le législateur a choisi d'augmenter progressivement la limite d'âge pour l'obtention de la pension de survie de 6 mois afin qu'elle atteigne 50 ans au 1^{er} janvier 2025³. Le conjoint survivant non remarié qui ne remplit pas la condition d'âge pour bénéficier d'une pension de survie a temporairement droit à une allocation de transition pendant 18 mois. Cette période est portée à 36 mois en cas de charge d'enfant et à 48 mois si, au moment du décès, il y avait un enfant à charge qui n'avait pas atteint l'âge de 13 ans dans l'année civile du décès et pour lequel l'un des conjoints percevait des allocations familiales ou si, au moment du décès, il y avait un enfant à charge en situation d'handicap, quel que soit l'âge de cet enfant, pour lequel l'un des conjoints percevait des allocations familiales ou en cas de naissance posthume d'un enfant dans les trois cents jours suivant le décès. La loi-programme du 27 décembre 2021 a adapté la durée de l'allocation de transition comme indiqué ci-dessus. Il est donc correct qu'une allocation de transition peut être accordée à Monsieur Ballemans jusqu'au 31 novembre 2024.

3 L'intention était d'encore augmenter la limite d'âge de 12 mois par an de 2025 à 2029. Cela signifierait qu'en cas de décès le 1^{er} janvier 2030 ou après, toutes les personnes âgées de moins de 56 ans auraient droit à une allocation de transition. Toutefois, la Cour constitutionnelle a jugé cette mesure discriminatoire : violation du principe de standstill exprimé à l'article 23 de la Constitution (voir C.C. n° 135/2017, 30 novembre 2017, <https://www.const-court.be/public/f/2017/2017-135f.pdf>) . L'âge minimum pour bénéficier d'une pension de survie est de 49 ans et 6 mois pour les personnes dont le partenaire décède en 2024.

Cette prestation temporaire est destinée à donner aux veuves et aux veufs un répit budgétaire pendant la période difficile qui suit le décès. La perte de revenus due au décès peut ainsi être partiellement et temporairement compensée. Ils ont la possibilité d'adapter leur carrière afin de s'intégrer dans le marché du travail : par exemple, la recherche d'un emploi pour ceux qui ne sont plus actifs professionnellement ou le passage d'un emploi à temps partiel à un emploi à temps plein afin de combler la partie perdue du revenu familial.

L'allocation de transition peut être cumulée sans limitation avec un revenu professionnel afin d'encourager les bénéficiaires à rester actifs sur le marché du travail ou à y entrer⁴. L'allocation est également cumulable avec une indemnité de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, ainsi qu'avec une allocation pour cause de réduction des prestations de travail, d'interruption de carrière ou de crédit-temps ou de crédit de soins flamand.

La fin du droit à l'allocation de transition ouvre immédiatement un droit au chômage.

L'article 21 de l'AR n° 50 prévoit que si le défunt ne bénéficiait pas encore d'une pension, l'allocation de transition doit être demandée. Si la demande est introduite dans les 12 mois suivant le décès, l'allocation de transition prend cours rétroactivement. Si la demande est introduite après la période de 12 mois, l'allocation de transition dans le régime des salariés prend cours au plus tôt le mois suivant la demande.

Étant donné que l'épouse de Monsieur Balleman est décédée le 27 décembre 2020, qu'elle ne bénéficiait pas d'une pension de retraite et qu'il n'a pas introduit de demande dans la période de 12 mois suivant ce décès, l'allocation de transition ne peut être octroyée qu'à partir du mois suivant la demande.

La législation est d'ordre public. Le Médiateur pour les pensions ne peut donc pas demander au Service fédéral des pensions, dans le cadre d'une médiation, de faire une exception dans une situation personnelle. Nous l'avons donc expliqué au plaignant et l'avons informé que le SFP avait correctement appliqué la législation.

Toutefois, cette plainte montre que certaines personnes ne savent pas quand elles ont droit à une allocation de transition et que, dans la plupart des cas, elles doivent en faire la demande elles-mêmes⁵.

Dans ce contexte, le Service de médiation pour les pensions a établi des statistiques sur le nombre de demandes d'allocation de transition. Vous les trouverez dans le tableau ci-dessous.

NOMBRE DE BENEFICIAIRES DE L'ALLOCATION DE TRANSITION PAR AN ET PAR SEXE (2018-2022)

	Les fonctionnaires					Les salariés et les indépendants				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Les femmes										
25 – 44 ans	47	49	46	48	33	503	479	508	544	435
45 – 49 ans	5	8	12	28	23	103	141	189	255	240
Total	52	57	58	76	56	606	620	697	799	675
Les hommes										
25 – 44 ans	16	17	1	10	11	93	83	68	91	90
45 – 49 ans	0	3	2	8	7	18	25	28	28	42
Total	16	20	3	18	18	111	108	96	119	132
Femmes + hommes										
25 – 44 ans	63	66	47	58	44	596	562	576	635	525
45 – 49 ans	5	11	14	36	30	121	166	217	283	282
Total	68	77	61	94	74	717	728	793	918	807

4 Les personnes qui travaillent et bénéficient de l'allocation de transition se situent naturellement dans une tranche d'imposition plus élevée, de sorte qu'un impôt plus élevé est dû lors de la liquidation finale. Le bénéficiaire de l'allocation de transition peut donc demander au Service des pensions d'augmenter les retenues sur l'allocation de transition. C'est d'ailleurs explicitement mentionné sur le site du SFP.

5 Si le défunt bénéficiait d'une pension, l'examen se fait d'office par les services de pension.

En comparant les chiffres annuels, il convient de tenir compte du fait que l'âge minimum pour bénéficier de la pension de survie a augmenté de 6 mois au cours des dernières années, de sorte qu'année après année, un groupe plus important de personnes peut prétendre à l'allocation de transition.

Ce tableau suggère qu'il y a un non-recours important à l'allocation de transition, surtout chez les hommes. Il est effectivement impossible qu'il y ait autant d'hommes que de femmes qui meurent à un jeune âge. Ce tableau suggère également que le non-recours est plus important dans le régime de la fonction publique que dans les autres régimes.

Le non-recours au droit à l'allocation de transition a également été dénoncé au niveau politique.

Le 23 novembre 2021, la députée Madame Lanjri a demandé à la ministre des Pensions s'il était possible d'informer automatiquement les personnes qui perdent leur conjoint de la possibilité de demander l'allocation de transition⁶.

La ministre des Pensions a répondu : « Lors du décès de personnes auxquelles une pension de retraite est octroyée et payée, le SFP examine d'office si le conjoint survivant a droit à une allocation de transition. Le SFP ne suit pas les décès des personnes auxquelles aucune pension de retraite n'est accordée et payée. Par conséquent, le SFP travaille sur une vaste campagne d'information visant à diffuser le plus largement possible les informations relatives à l'allocation de transition. Il s'agira de cibler certains secteurs (tels que les communes, les services funéraires, les services sociaux des hôpitaux, etc.). Toutefois, le SFP examine la possibilité technique d'informer automatiquement le conjoint survivant de la possibilité de demander une allocation de transition dans les cas où aucune pension de retraite n'était versée par le SFP au conjoint décédé.

Le 23 novembre 2022, le SFP a lancé une campagne visant à sensibiliser tout le monde - mais surtout les jeunes actifs - à la pension de survie et à l'allocation de transition. La campagne s'est déroulée principalement sur les médias sociaux et visait à transmettre aux futurs veufs et veuves le message suivant : nous sommes là pour vous. Dans une vidéo d'animation sobre, le SFP a expliqué les bases de la pension de survie et de l'allocation de transition sur son site internet.

En outre, le SFP a expliqué plus en détail sur son site web : <https://www.sfpd.fgov.be/fr/decès>

- Comment dois-je communiquer le décès ?
- Qu'advient-il du dernier mois de pension ou de prestation ?
- Quels sont mes droits en tant que proche de la personne décédée ?
- Mon conjoint est décédé. Quelles sont les conséquences de son décès sur ma pension ou mon allocation ?
- Qui doit remplir la déclaration fiscale d'une personne décédée ?

Le matériel de campagne a été distribué par le Service fédéral des pensions par le biais d'intermédiaires tels que les organisations de veuves en Flandre (aars), les notaires, les entreprises de pompes funèbres. De cette manière, ces intermédiaires peuvent également communiquer davantage l'information aux personnes qui n'ont pas accès aux médias numériques ou qui les utilisent peu. Le Médiateur pour les pensions salue cette initiative et estime que cette information proactive correspond aux attentes des futurs pensionnés vis-à-vis d'un service de pension.

Le 21 juin 2023, la députée Lanjri, qui a suivi ce dossier, a demandé à la ministre des Pensions quelles mesures elle comptait prendre pour lutter contre le non-recours⁷. Cette dernière a répondu comme suit : « Je suis consciente de ce problème, qui me préoccupe également beaucoup. Je m'adresse d'ailleurs régulièrement aux organisations de veuves. Par exemple, il y a trois semaines, j'ai reçu des veuves avec lesquelles j'ai discuté, entre autres, de l'allocation de transition. Le Service fédéral des pensions ne dispose pas de données sur le nombre de personnes ayant potentiellement droit à l'allocation de transition. Le professeur Janvier a également fait remarquer que les veufs sont peut-être moins conscients que les veuves de leur droit à l'allocation de transition. J'ai donc lancé une vaste campagne en novembre 2022. Nous avons informé le public de l'existence de cette allocation via des organisations

⁶ Voir aussi Q. et Rép. Chambre 2021-22, 13 janvier 2022, no. 55/74, 286-288 (Q. no. 307, N. Lanjri), [dekamer.be/QRVA/pdf/55/55K0074.pdf](https://www.dekamer.be/QRVA/pdf/55/55K0074.pdf)

⁷ Voir <https://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/55/1c1129.pdf> p.7

intermédiaires, telles que les organisations de veuves et de veufs, de notaires, d'entreprises de pompes funèbres et au moyen d'un film d'animation diffusé sur les médias sociaux. Un site Internet a également été lancé, www.onestlapourvous.be. Je vise une attribution automatique. C'est beaucoup plus efficace que l'attribution sur demande. En pratique, c'est difficile à réaliser avec les ressources actuelles. Aujourd'hui, l'examen automatique n'a lieu que lorsque le défunt bénéficiait déjà d'une pension de retraite ».

Le Médiateur pour les pensions constate, dans ce cadre, que dans le cas d'un décès enregistré dans le registre national⁸, il est possible de vérifier si le défunt était marié depuis un an (en tenant compte également de la cohabitation⁹) et si le conjoint survivant remplit la condition d'âge pour bénéficier d'une allocation de transition. À cela s'ajoute le fait que l'INASTI dispose des données de carrière en tant qu'indépendant, que le SFP dispose de données de carrière en tant que salarié et, dans la plupart des cas, de données de carrière en tant que fonctionnaire. Sur la base de ces données, une ouverture automatique du droit à une allocation de transition (c'est-à-dire sans demande préalable de l'intéressé) peut être effectuée sur la base des informations disponibles.

Toutefois, la carrière n'est pas enregistrée pour les personnes décédées qui ont été employées comme fonctionnaire nommé avant le 1^{er} janvier 2011 mais qui n'ont plus été employées par la suite. Afin de remédier à cette erreur de ciblage, le Médiateur pour les pensions renouvelle son appel aux citoyens de consulter [mypension](http://mypension.be) et de vérifier si l'ensemble de leur carrière a été correctement enregistré. Si ce n'est pas encore le cas, le futur pensionné doit informer le SFP - de préférence accompagné des preuves nécessaires - que sa carrière n'est pas correctement enregistrée.

Dans un certain nombre de cas, des informations du bénéficiaire potentiel sont nécessaires pour démarrer l'examen de l'allocation de transition, car certaines informations nécessaires ne sont pas immédiatement disponibles ou ne peuvent pas être consultées par le service de pension (parfois même pas auprès d'autres institutions publiques). Nous pensons ici aux exceptions à la règle du mariage ou de la cohabitation légale depuis un an, notamment :

1. un enfant est né du mariage ou de la cohabitation légale ou d'une naissance posthume dans les 300 jours suivant le décès du conjoint
2. au moment du décès du conjoint, il y a un enfant à charge pour lequel l'un des conjoints perçoit des allocations familiales
3. le décès du conjoint résulte d'un accident survenu après la date du mariage ou a été causé par une maladie professionnelle acquise au cours ou à la suite de l'exercice de la profession, d'une mission confiée par le gouvernement belge ou de services rendus dans le cadre de l'assistance technique belge, pour autant que l'apparition ou l'aggravation de cette maladie soit postérieure à la date du mariage.

Dans le cas d'une naissance posthume dans les 300 jours suivant le décès, ce fait n'est même pas toujours connu au moment du décès. Dans de tels cas, une demande est indispensable.

Toute personne liée par des mariages successifs doit également choisir entre l'allocation de transition et la pension de survie si elle a droit aux deux. Pour le savoir, il faut interroger le bénéficiaire potentiel.

Il est également important de vérifier à chaque fois si l'on n'est pas jugé indigne (par le tribunal) d'hériter du défunt en raison de crimes commis à l'encontre de ce dernier. L'exemple type est une condamnation pour viol pendant le mariage. Mais il peut aussi s'agir d'attentat à la pudeur, de coups et blessures volontaires, de mutilations ou de non-assistance à personne en danger. Ces informations doivent être demandées par le SFP.

L'automatisation totale de l'allocation de transition est donc difficile à réaliser dans la pratique avec les ressources actuelles.

⁸ Les Belges non inscrits au registre national ou bis ainsi que les non-Belges résidant dans l'UE ou dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention ne pourront pas automatiquement être détectés et devront introduire eux-mêmes une demande - ce qui est d'ailleurs également le cas dans le cadre de l'examen d'office pour la pension de retraite.

⁹ On entend par cohabitation légale, la situation de vie commune de deux personnes qui ont fait une déclaration au sens de l'article 1476 de l'ancien code civil (attention, les Belges résidant à l'étranger doivent également s'inscrire).

Toutefois, il convient de noter qu'avec les informations disponibles, il est possible dans de nombreux cas d'ouvrir un examen automatiquement. Dans ce contexte, il convient de noter que l'examen automatique pour une pension de retraite à l'âge de 65 ans contient des lacunes irrécupérables en raison du manque d'informations disponibles (par exemple, les personnes qui ne vivent pas en Belgique durant les 15 mois précédant la date de prise de cours de la pension de retraite doivent également introduire une demande de pension).

Bien qu'un certain nombre de facteurs empêchent le lancement automatique de l'examen de l'allocation de transition (par exemple, le fait que toutes les données de carrière d'un fonctionnaire qui a quitté ses fonctions avant le 1^{er} janvier 2011 ne sont pas encore enregistrées dans mypension), le Médiateur pour les pensions se demande si d'autres mesures ne pourraient pas être prises, comme l'ouverture automatique de l'examen de l'allocation de transition lorsque cela est matériellement possible¹⁰. Le 18 octobre 2023, le Service des pensions a lancé la campagne d'information « La pension, tout le monde en rêve ! ». Le Médiateur pour les pensions a salué cette initiative. À l'époque, les services de pension ont indiqué qu'ils mèneraient d'autres campagnes d'information de ce type à l'avenir. Une belle occasion d'informer à nouveau - même si une campagne a été menée à ce sujet en octobre 2023 - le grand public de l'existence de l'allocation de transition.

¹⁰ Afin de permettre l'ouverture automatique de l'examen de l'allocation de transition lorsque cela est possible, la législation doit également être modifiée



*Ethias explique pourquoi le montant de pension
lors d'une estimation diffère du montant estimé
sur mypension à la suite d'une médiation du
Médiateur pour les Pensions*

Ethias explique pourquoi le montant de pension lors d'une estimation diffère du montant estimé sur mypension à la suite d'une médiation du Médiateur pour les Pensions

Lors de l'estimation d'une pension du secteur public, le service des pensions tient compte des données de carrière introduites par l'employeur via la déclaration Capelo pour la partie de la carrière antérieure à la date de la demande d'estimation. La période à partir de la demande d'estimation (ou éventuellement la période juste avant si les données de carrière pour la période en question n'ont pas encore été communiquées par l'employeur), fait l'objet de suppositions et d'hypothèses. Le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP et Ethias utilisent une hypothèse différente pour les suppléments de traitement octroyés lors de l'exécution de certains services (comme le travail de nuit et de week-end pour les infirmières). Le SFP part de l'hypothèse que le futur pensionné poursuit sans changement sa dernière carrière connue. Ethias applique également cette méthode mais fait une exception pour les suppléments de traitement qui dépendent de l'exécution ou non de certains services : Ethias n'en tient pas compte lors de l'estimation. Les deux méthodes sont défendables. Toutefois, c'est très déroutant pour le futur pensionné si l'estimation qu'il reçoit d'Ethias ne correspond pas au montant estimé de la pension par le SFP sur mypension. À la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions, Ethias indique désormais sur ses estimations qu'elles ne tiennent pas compte de ces suppléments de traitement, de sorte qu'il est possible que le montant estimé de la pension diffère du montant estimé sur mypension. Les citoyens attendent une justification correcte qui tienne également compte des informations fournies par les autres services de pension.

DOSSIER 37764

Les faits

Monsieur Campers consulte régulièrement mypension. Il s'étonne de ne pouvoir prétendre à la pension qu'à partir du 1^{er} mai 2024 alors que nombre de ses collègues et camarades de classe peuvent déjà en bénéficier. Il pense qu'il y a eu une erreur dans la prise en compte de la bonification de sa période d'études et demande un examen par le médiateur pour les pensions.

Commentaires

Monsieur Campers a obtenu le diplôme en soins infirmiers. Il a ensuite obtenu le diplôme d'infirmier social après deux années d'études supplémentaires.

Il ressort du dossier de l'employeur que seul le diplôme d'infirmier a été transmis. A notre demande, Ethias contacte l'employeur. Ce dernier met à jour les données et signale que le diplôme d'infirmier social était nécessaire pour l'engagement. Cela permet à Ethias de prendre en compte une bonification pour diplôme de 4 ans (durée minimale d'études pour obtenir le diplôme d'infirmier social). Cela a déjà un impact positif sur le montant de la pension. Toutefois, cela ne modifie pas la date la plus proche possible de la pension. En effet, la prise en compte de la bonification pour diplôme pour déterminer la date de prise de cours de la pension la plus proche possible a été progressivement supprimée depuis 2016. Pour Monsieur Campers, l'obtention du diplôme n'a plus d'incidence sur la date la plus proche possible de la pension¹.

¹ Loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public, article 36 bis. Il résulte de cette disposition qu'en raison de la suppression progressive de la bonification pour diplôme pour la détermination de la première date possible de départ à la pension, cette bonification pour diplôme de 4 ans est supprimée à partir du 1^{er} janvier 2024.

L'enquête du Médiateur pour les Pensions confirme la date de pension la plus proche possible fixée par Ethias. Ethias fournit à Monsieur Campers les explications nécessaires ainsi qu'une estimation du montant de sa future pension.

En vérifiant les informations fournies par Ethias à l'intéressé, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le montant que Monsieur Campers a pu consulter via mypension était plus élevé que le montant communiqué par Ethias dans son estimation.

Le Médiateur pour les pensions a déterminé que cette différence résultait de la différence entre le montant du traitement moyen sur lequel était basée l'estimation du montant de la pension et le traitement moyen utilisé par mypension.

Le Médiateur pour les pensions estime que cela pourrait créer une confusion et une incertitude supplémentaire pour les pensionnés quant à l'exactitude des données de mypension ou de celles utilisées par Ethias pour l'estimation.

Mypension utilise les données présentes dans le dossier de pension de la personne. L'estimation du montant de la pension se fait automatiquement sur la base de ces données. Pour les périodes passées, le programme utilise les données introduites dans le dossier par l'employeur ou les déclarations Dmfa de l'employeur. En ce qui concerne la période comprise entre la date à laquelle l'intéressé consulte mypension et la date de départ à la pension utilisée dans mypension, l'estimation se base sur les dernières données connues jusqu'à la fin de la carrière.

Dans le cas d'une estimation manuelle, comme celle fournie par Ethias à la personne concernée, Ethias utilise les éléments réels, connus et certains. Bien entendu, cette estimation est également basée sur la supposition que le régime de travail reste identique et qu'il n'y a pas d'autres changements. Toutefois, dans le cas où l'intéressé reçoit des suppléments de traitement entrant en compte pour la pension mais qui dépendent de l'exécution ou non de certains services, Ethias n'en tient pas compte à partir de la date de l'estimation jusqu'à la fin de la carrière. En procédant de la sorte, Ethias veut éviter de donner à la personne concernée une estimation dont le montant est sensiblement plus élevé que le montant réel de la pension si la personne concernée a cessé de bénéficier des suppléments.

Le Médiateur comprend cette attitude prudente.

Tant mypension que l'estimation d'Ethias comportent une clause de non-responsabilité. Celle-ci indique clairement que les informations communiquées n'ouvrent pas de droits à la pension et que des changements sont possibles. Néanmoins, le Médiateur considère que la différence dans le montant estimé entre mypension et l'estimation manuelle d'Ethias nécessite des explications supplémentaires.

Par conséquent, le Médiateur a demandé à Ethias d'informer au mieux les futurs pensionnés concernés de la différence possible entre le montant de mypension et le montant mentionné dans leur estimation.

Conclusion

Ethias ajoutera dans la lettre lors de l'envoi d'une estimation dans laquelle ces suppléments ne sont pas (tous) repris, de manière générale, pour les personnes exerçant une activité professionnelle pouvant donner lieu à des suppléments de traitement dans le calcul de la pension, une mention signalant que certains suppléments de traitement n'ont pas été repris dans l'estimation par prudence et que cela peut donner lieu à un montant inférieur à celui de mypension. En effet, les citoyens attendent une justification correcte qui tienne également compte des informations fournies par les autres services de pension.



Des médiations réussies

CHAPITRE
8

Des médiations réussies

Dans un premier dossier, un pensionné souhaite renoncer à sa pension de travailleur salarié qui lui a été octroyée d'office par le SFP à l'âge légal de la pension. Le SFP a effectué le paiement de cette pension par assignation postale. Le pensionné n'a pas réceptionné cette assignation postale et n'a donc pas perçu sa pension. Le SFP n'accepte pas la renonciation en justifiant que sa pension a déjà été versée. La législation sur les pensions dans le régime des travailleurs salariés stipule qu'une pension a pris cours effectivement et pour la première fois lorsqu'elle a été payée. Dans sa médiation, le Médiateur pour les pensions, en se référant à la jurisprudence, apporte la preuve que la pension n'a pas encore été payée puisque le pensionné n'a ni reçu ni encaissé l'assignation. Par conséquent, après médiation du Médiateur pour les pensions, le SFP accepte la renonciation à la pension de retraite.

Dans un deuxième dossier, un pensionné s'est demandé s'il ne devait pas bénéficier d'une pension de fonctionnaire au lieu d'une pension de salarié telle qu'elle lui est actuellement octroyée par le SFP pour son activité de volontaire professionnel au sein de l'armée. Or, au lieu d'une augmentation attendue du montant total de sa pension, celle-ci a diminué de 284,17 euros par mois. Pour ne rien arranger, il a dû rembourser 2.616,65 euros au titre de trop-perçus de pension. Que s'est-il passé ? À la suite de la conversion des années de salarié en fonctionnaire, celles-ci n'ont plus été prises en compte pour la pension minimum d'indépendant et de salarié, ce qui a fait perdre ce droit à l'intéressé et sa pension a donc été calculée sur la base de ses revenus professionnels moindres. Le Médiateur pour les pensions a obtenu que le recouvrement des montants de pension indûment versés dans le passé, en appliquant le délai de prescription de six mois, soit annulé tant par le SFP que par l'INASTI. L'absence d'examen approfondi des droits à la pension pour la période de volontaire professionnel, à la suite de laquelle une pension de salarié et non de fonctionnaire a été octroyée à tort pour cette période, a été qualifiée d'erreur administrative par l'INASTI à la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions. Le SFP a également reconnu par la suite qu'il s'agissait d'une erreur administrative (absence d'examen approfondi du dossier de pension dans lequel on pouvait trouver des documents attestant que l'intéressé avait été nommé à titre définitif). La dette de 2.616,65 euros a donc été annulée. Même si l'INASTI n'est pas responsable de l'erreur commise (l'octroi à tort d'une pension de salarié au lieu d'une pension de fonctionnaire est une erreur commise par le SFP), la décision n'en est pas moins entachée d'irrégularité. À la suite de cette plainte, le Médiateur pour les pensions réitère sa demande de modification de la législation afin que, pour l'octroi d'une pension minimum aux travailleurs indépendants et salariés, il soit tenu compte non seulement des années en tant que travailleur indépendant et salarié mais également des années prestées en tant que fonctionnaire et vice-versa.

Dans un troisième et quatrième dossier, après la médiation du Médiateur pour les pensions, le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » a été appliqué par le SFP. Le SFP avait effectué à tort une retenue sur une pension et avait versé le montant retenu à tort à l'ONEM. Lorsque le pensionné s'est plaint de cette situation auprès du SFP, celui-ci l'a informé qu'il ne lui verserait le montant de la pension retenu à tort qu'après que l'ONEM l'ait remboursé. Le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » implique que ceux qui ont payé par erreur ne font pas dépendre le paiement au bon créancier du remboursement du premier paiement erroné à un tiers. La créance est et reste payable immédiatement par le créancier lorsque l'échéance est déjà passée. En application de ce principe, le paiement au pensionné a été effectué immédiatement, sans attendre le remboursement par l'ONEM.

Dans un autre dossier, le SFP verse la pension à la mauvaise personne. Après médiation, le SFP a accepté de payer à nouveau la pension sans attendre le remboursement de la banque.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a obtenu que les pensions versées par le SFP aux pensionnés résidant en Andorre ne soient plus payées via un paiement international avec des frais bancaires à la charge du pensionné, mais via le transfert SEPA (Single Euro Payments Area) puisque Andorre appartient également à la zone SEPA. Cela élimine les frais bancaires supplémentaires. Les frais bancaires supportés dans le passé par le pensionné ont été remboursés par la banque attitrée du SFP.

1. La pension a-t-elle effectivement été payée tant qu'une assignation postale n'a pas été reçue et encaissée

DOSSIER 37224

Les faits

Monsieur Hoel ayant atteint l'âge légal de la pension le 12 juin 2022, le Service fédéral des pensions a examiné d'office ses droits à la pension de salarié à partir du 1^{er} juillet 2022.

Cette décision a été notifiée à Monsieur Hoel le 2 octobre 2021 et elle indique que la pension sera versée sur un compte bancaire. Il était également demandé par cette décision de communiquer le numéro de compte bancaire afin que le paiement puisse être effectué rapidement.

La décision précise aussi que si l'intéressé continue à travailler en tant que salarié et souhaite ouvrir des droits à la pension à ce titre, il doit en informer le service des pensions dans les six semaines suivant l'envoi de la décision.

L'INASTI a procédé à un examen d'office des droits à la pension de Monsieur Hoel. Une pension de retraite d'indépendant lui a été octroyée par décision notifiée le 26 novembre 2021.

Monsieur Hoel n'a pas communiqué au SFP un compte bancaire sur lequel sa pension pouvait être versée.

Le SFP, qui est chargé de payer les pensions des travailleurs indépendants et salariés, a ordonné que les deux pensions soient payées par assignation postale à partir de juillet 2022.

Le 8 novembre 2022, Monsieur Hoel a contacté le Service fédéral des pensions pour demander de postposer la date de prise de cours de sa pension de retraite de salarié. Il a déclaré qu'il ne souhaitait pas percevoir sa pension avant juillet 2024.

Le 10 novembre 2022, il a introduit une plainte auprès du SFP. Il affirme qu'un malentendu s'est produit. Il déclare n'avoir jamais demandé à bénéficier de sa pension à l'âge de 65 ans. Il déclare également ne pas avoir reçu le paiement de sa pension.

En réponse, le SFP l'a informé le lendemain qu'étant donné que sa pension avait pris cours au 1^{er} juillet 2022 et qu'elle était versée chaque mois à partir de cette date, il n'était plus possible de renoncer à sa pension de retraite. Le SFP n'a donc pas accédé à sa demande de report de la date de prise de cours de sa pension.

Monsieur Hoel a estimé qu'il était injuste d'être « forcé » de prendre sa pension à l'âge de 65 ans.

N'étant pas d'accord avec la réponse du SFP, il s'est adressé au Médiateur pour les pensions. En effet, Monsieur Hoel affirme n'avoir jamais fait savoir qu'il souhaitait bénéficier de sa pension. Il a convenu avec son employeur, chez qui il travaille depuis 35 ans, de poursuivre son activité jusqu'à 67 ans. Monsieur Hoel souhaite continuer à se constituer des droits à la pension en tant que salarié.

Commentaires

Le Médiateur pour les pensions a fait valoir que Monsieur Hoel n'avait pas encaissé l'assignation postale et que, par conséquent, la pension ne pouvait être considérée comme payée. Pour ce faire, le Médiateur pour les pensions s'est référé à la jurisprudence, en particulier à l'arrêt de la Cour d'appel de Liège du 3 novembre 1995. La Cour a rappelé qu'une assignation postale est un chèque postal nominatif, validé par l'Office des chèques postaux en vue de son paiement par l'Office ou par un bureau de poste. L'effet libératoire d'un paiement par assignation postale ne peut être invoqué par le débiteur que si la

remise effective de l'assignation à son créancier est établie (Liège (7^e ch.), 3 novembre 1995, J.L.M.B., 1996, p. 1561).

Le Médiateur pour les pensions a en outre fait valoir que, même en droit commun, le paiement ne s'effectue pas par la remise d'un titre de paiement (comme une assignation postale), mais par son encaissement (H. DE PAGE, Traité élémentaire de droit civil belge, Tome 3, 1967, 3^e éd., n° 476, p. 482).

Étant donné que Monsieur Hoel n'avait pas accepté l'assignation postale (il n'y avait pas eu de remise effective) et n'avait donc pas encaissé le montant de la pension (les assignations postales avaient été renvoyées au SFP), selon le Médiateur pour les Pensions, la pension n'avait pas encore été payée. Par conséquent, il était encore possible de renoncer à la pension de retraite. En effet, la législation sur les pensions stipule à l'article 3 bis de l'AR n° 50 que « Les pensions visées à l'article 1^{er} prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé ».

Conclusion

Compte tenu des arguments présentés, le Service fédéral des pensions a accepté la renonciation à la pension de retraite en tant que salarié afin que Monsieur Hoel puisse continuer à se constituer des droits à la pension.

2. L'absence d'examen approfondi d'un dossier de pension peut être qualifiée d'erreur administrative

DOSSIER 37292

Les faits

Monsieur Beerens, qui réside en Thaïlande, a introduit une demande de pension le 3 janvier 2022 pour une prise de cours au 1^{er} mai 2022.

Monsieur Beerens a mentionné dans le questionnaire relatif à sa carrière qu'il avait suivi un apprentissage, qu'il avait travaillé pour différents employeurs, qu'il avait été indépendant et que, pour la période 1975-1977, il a indiqué « armée belge ».

Le 14 juillet 2022, le Service fédéral des pensions a décidé de lui octroyer une pension de travailleur salarié au taux ménage d'un montant de 676,71 euros par mois. Cette décision lui octroie une pension sur base d'une carrière de travailleur salarié pour les années 1973 à 1999.

Cette décision précise que sont pris en compte pour l'année 1975, 245 jours, pour 1976, 312 jours et pour 1977, 295 jours de travail en tant que salarié. Cette période comprend également la période d'activité en tant que volontaire professionnel dans l'armée.

L'INASTI a décidé le 12 juillet 2022 de lui octroyer une pension de travailleur indépendant (également au taux ménage) de 6.760,39 euros par an à partir du 1^{er} mai 2022. L'INASTI a pris en compte une période de carrière indépendante allant du 1^{er} juillet 1989 au 30 septembre 1995 et du 1^{er} octobre 1997 au 31 décembre 2004.

Après avoir reçu les décisions susmentionnées, Monsieur Beerens a demandé au Service fédéral des pensions, par courriel du 15 juillet 2022, s'il était tenu compte, et nous citons, « des 2 années de service militaire (volontaire professionnel) ». En effet, l'intéressé s'attendait à recevoir une pension de fonctionnaire pour cette période. Il pensait donc pouvoir obtenir un montant total de pension plus élevé en supposant que l'activité en tant que fonctionnaire lui rapporte un montant de pension plus élevé qu'en tant que salarié.

La période d'activité en tant que volontaire professionnel dans l'armée du 24 novembre 1975 au 23 novembre 1977 a été transférée du régime de retraite des salariés vers le régime de retraite du secteur public.

À la suite de sa demande, son dossier de pension dans le régime des travailleurs salariés a été réexaminé. Pour l'année 1975, seuls 214 jours de travail en tant que salarié sont pris en compte, pour 1976, 0 jour et pour 1977, 8 jours.

À sa grande surprise, Monsieur Beerens reçoit une décision de révision du calcul de sa pension de retraite d'indépendant. Son montant est réduit de 359,83 euros par mois, passant de 574,63 euros à 214,80 euros à partir de la date de prise de cours.

Il recevra également une notification d'un indu de pension de 2.616,65 euros du Service fédéral des pensions.

Il rembourse docilement ce montant au SFP. Cependant, il se plaint au SFP de ne pas percevoir la pension minimum.

Par la suite, il contacte le Service de médiation pour les pensions et déclare qu'il n'estime pas correct la dette de 2.616,65 EUR envers le SFP (après tout, il a perdu sa pension minimale avec effet rétroactif).

Commentaires

Monsieur Beerens a une carrière mixte de salarié, d'indépendant et de fonctionnaire (militaire de carrière). Il a pris sa pension à l'âge légal (65 ans et à partir du 1^{er} mai 2022).

Droits et calcul de la pension de retraite

Par décision du 12 juillet 2022, l'INASTI octroie à Monsieur Beerens une pension travailleur indépendant au taux ménage de 6 760,39 euros par an à partir du 1^{er} mai 2022.

L'INASTI a pris en compte une période de carrière d'indépendant du 1^{er} juillet 1989 au 30 septembre 1995 et du 1^{er} octobre 1997 au 31 décembre 2004. L'INASTI a également pris en compte la carrière de travailleur salarié pour la période de 1974 à 1989 et l'année 1996 (soit 17 années)¹ telle que communiquée par le SFP à l'INASTI.

L'INASTI a ensuite calculé les droits à la pension en tant que travailleur indépendant, en se basant sur les données de la décision de pension de salarié du 14 juillet 2022 précitée.

Les années 1990 à 1995 et 1998 à 2004 pouvaient être prises en compte dans le régime des indépendants² pour l'octroi éventuel de la pension minimum mixte des indépendants. Au total, 13 années ont donc été prises en compte pour l'octroi et le calcul de la pension de travailleur indépendant.

D'après cette première décision du 14 juillet 2022, l'INASTI a pu calculer et octroyer la pension de travailleur indépendant sur base de la pension minimum. En effet, sur la base des données dont il disposait à ce moment-là, la carrière mixte de salarié et d'indépendant dépassait les 2/3 d'une carrière complète³ (condition pour l'obtention de la pension minimum).

La carrière de salarié a été « surestimée » car, comme il l'avait lui-même indiqué dans son courriel au Service fédéral des pensions du 15 juillet 2022, les services accomplis en tant que volontaire professionnel donnaient droit à l'octroi d'une pension de l'État et non à une pension de salarié.

Les cotisations sociales pour ses services publics en tant que soldat pour la période du 24 novembre 1975 au 23 novembre 1977 devaient être transférées du régime des travailleurs salariés vers le secteur public. Ainsi, il a obtenu une pension du secteur public de 79,24 euros par mois à partir du 1^{er} mai 2022.

Cette décision a entraîné des conséquences considérables sur le calcul des pensions dans le régime des salariés, mais surtout dans celui des indépendants.

Le calcul de la pension de travailleur salarié a d'abord dû être adapté parce que la période de service public militaire susmentionnée ne pouvait plus être prise en compte en tant que travailleur salarié.

1 Nombre d'années d'activité comportant au moins 104 ETP (équivalents temps plein).

2 Une année peut être prise en compte à condition que cette année compte 2 trimestres et, en outre, une année ne peut être comptée qu'une seule fois, soit dans le régime salarié, soit dans le régime indépendant. L'année 1989 pouvait déjà être prise en compte dans le régime salarié et l'année 1997 ne comptait qu'un seul trimestre en tant que travailleur indépendant.

3 La pension minimum du régime salarié et indépendant dépend en effet de la carrière. Pour avoir droit à la pension minimum d'indépendant, il faut une carrière mixte (salarié et indépendant) de 2/3 ou 30/45^{ème}. En effet, il a au total 30 années de carrière, soit 17 années en tant que salarié et 13 années en tant qu'indépendant.

Le 23 novembre 2022, le Service fédéral des Pensions a notifié une décision rectificative par laquelle la pension de travailleur salarié était ramenée à 595,01 euros par mois à partir du 1^{er} mai 2022.

Mais la conséquence la plus importante du transfert de la période de volontaire professionnel vers les services publics est que la condition de carrière de 2/3 n'est plus remplie pour la carrière mixte d'indépendant et de salarié.

Nous constatons d'ores et déjà que l'octroi de la pension du secteur public et la pension de salarié réduite s'élèvent au total à $595,01 + 79,23 = 674,24$ euros, soit un octroi inférieur à l'octroi initial de la pension de salarié, qui s'élevait à 676,71 euros par mois. En soi, il s'agit d'une différence relativement faible.

C'est surtout dans le régime des indépendants que l'impact sur le montant de la pension a été désastreux. La pension des indépendants doit désormais être calculée sur la base des revenus professionnels.

En effet, sa pension d'indépendant ne pouvait plus être calculée sur base du montant de la pension minimum et devait être adaptée (lire réduite) de 6.760,39 euros par an à 2.577,64 euros par an, ou de 574,63 euros à 214,80 euros par mois, à partir du 1^{er} mai 2022.

Plus précisément, le 1^{er} mai 2022, le montant total de la pension de 1.264,87 euros a été réduit de 284,17 euros pour atteindre 980,70 euros par mois.

Décision de récupération

Le trop perçu de pension de retraite d'indépendant et de salarié a été calculé pour la période de mai à octobre 2022 et est fixé à 2.616,65 euros. Ce montant a été réclamé à Monsieur Beerens par le Service fédéral des pensions par lettre recommandée du 23 novembre 2022.

Lors de sa décision de récupération, le Service fédéral des pensions a appliqué l'article 21, paragraphe 3, de la loi du 13 juin 1966⁴. Les sommes versées au titre d'octroi d'une pension de salarié pour les années ont été récupérées pour les 6 derniers mois à compter de la nouvelle décision d'octroi de la pension de salarié.

Le Service de médiation pour les pensions a plutôt estimé que la décision initiale du Service fédéral des pensions (et, par conséquent, celle de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants) contenait une erreur administrative en vertu de l'article 21bis du règlement général des travailleurs salariés⁵ et, par conséquent, également en vertu de l'article 152 AR 22 décembre 1967 (règlement général des travailleurs indépendants).

À notre avis, le Service fédéral des pensions aurait dû, dans un premier temps, enquêter de manière approfondie sur les droits à la pension pour la période d'activité exercée dans l'armée belge.

En effet, le SFP aurait pu remarquer, lors d'un examen approfondi, que Monsieur Beerens avait indiqué sur le formulaire des premiers renseignements qu'il avait travaillé pour l'armée belge pendant environ deux ans.

Le gestionnaire de dossier du service des pensions salariées du SFP a pris immédiatement une décision en matière de pension dans le régime salarié. Et ce, bien que l'information que Monsieur Beerens a servi dans l'armée en tant que soldat nommé pouvait être trouvée dans le dossier des pensions du secteur public. En effet, l'engagement en tant que soldat avec une rémunération à charge du trésor public est considéré comme un engagement en tant que fonctionnaire nommé. A cette époque, cette

4 « § 3. L'action en répétition de prestations payées indûment se prescrit par six mois à compter de la date à laquelle le paiement a été effectué. Lorsque le paiement indu trouve son origine dans l'octroi ou la majoration d'un avantage accordé par un pays étranger ou d'un avantage dans un autre régime que celui visé au § 1er, l'action en répétition se prescrit par six mois à compter de la date de la décision octroyant ou majorant les avantages précités. »

5 Art. 21bis : Lorsqu'il est constaté que la décision administrative est entachée d'une erreur de droit ou d'une **erreur matérielle**, l'Office prend une nouvelle décision corrigeant cette erreur de droit ou matérielle.
La nouvelle décision produit ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet.
Sans préjudice de l'application du § 2 du présent article ou de l'article 21 de la loi du 13 juin 1966 relative à la pension de retraite et de survie des ouvriers, des employés, des marins naviguant sous pavillon belge, des ouvriers mineurs et des assurés libres, la nouvelle décision produira toutefois ses effets, en cas d'erreur due à l'administration, le premier jour du mois qui suit la notification si le droit à la prestation est inférieur à celui accordé initialement.

information aurait dû donner lieu à une enquête plus approfondie sur ses droits à la pension dans la fonction publique.

Nous nous basons sur les dispositions de la Charte de l'assuré social et, en particulier, sur l'article 11 : « *L'institution de sécurité sociale qui doit examiner une demande recueille d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social* ».

Il aurait donc fallu demander des informations supplémentaires à Monsieur Beerens pour savoir si son « activité dans l'armée » était statutaire ou non.

Nous avons également trouvé des arguments en ce sens dans la doctrine et la jurisprudence pour justifier notre affirmation.

Selon la doctrine (J. JAUMOTTE, « *Les principes généraux du droit administratif à travers la jurisprudence administrative* », *Le Conseil d'Etat de Belgique 50 ans après sa création (1946/1996), Bruxelles, Coll. Fac. ULB, 1999, p. 687*), l'autorité publique doit procéder à un examen attentif des faits. Elle doit recueillir les informations nécessaires pour prendre la décision et doit tenir compte de tous les éléments du dossier afin que la décision prise le soit en toute connaissance de cause après une appréciation raisonnable de tous les éléments utiles à la résolution du cas d'espèce.

Concernant la jurisprudence, nous renvoyons à la Cour du travail de Bruxelles du 14 mars 2018 (RG 2015/AB/1.186) - qui, tout en traitant du fonctionnement d'une autre institution de sécurité sociale, à savoir l'Office national de l'emploi (ONEM), mais indique dans quelle mesure il faut interpréter la Charte de l'assuré social - qui stipule qu'en présence d'un élément douteux dans le dossier, l'ONEM devait faire le nécessaire pour éclaircir les choses. En bref, le dossier de l'assuré social doit être examiné sous un angle proactif. A défaut, cela pourrait être considéré comme une erreur matérielle au sens de l'article 17 de la Charte de l'assuré social⁶.

Nous avons assuré la médiation avec le SFP et l'INASTI.

Le SFP a d'abord défendu le recouvrement de la pension de salarié avec un délai de prescription de six mois, déclarant qu'il s'agissait en fait d'une « compensation ».

L'INASTI, quant à lui, a immédiatement reconnu que l'enquête au sein du SFP n'avait pas été menée de manière approfondie et que, par conséquent, des informations erronées lui avaient été transmises, ce qui rendait la décision entachée d'irrégularités.

Le SFP, après avoir consulté l'INASTI, s'est rallié à notre point de vue, à savoir, l'application d'une erreur administrative.

Par conséquent, la décision de révision du Service fédéral des pensions du 23 novembre 2022 et celle de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants du 22 novembre 2022 ne peuvent prendre effet que le mois suivant la décision.

Concrètement, cela signifiait que la récupération de 2.616,65 euros devrait être annulée. Ce montant, que Monsieur Beerens avait déjà versé, lui a été intégralement remboursé à la fin du mois de février 2023.

Conclusion 1

Le Service fédéral des pensions aurait dû mener une enquête plus approfondie.

Conclusion 2 : pension minimum : rappel de la demande au législateur pour la prise en compte de l'activité dans tous les régimes

Le Service fédéral des pensions et l'Institut national d'assurance sociale des travailleurs indépendants ont eu raison de revoir leur décision après qu'il soit apparu que la période d'activité en tant que soldat devait être reprise dans le secteur public.

⁶ Plus précisément, les règles énoncées à l'article 17 de la Charte de l'assuré social se trouvent, en ce qui concerne les règles relatives aux pensions des travailleurs, dans l'article 21bis de l'AR du 21 décembre 1967 (règlement général des pensions des travailleurs salariés) et, en ce qui concerne les règles relatives aux pensions des travailleurs, dans l'article 152 de l'AR du 22 décembre 1967 (règlement général des pensions des travailleurs indépendants).

Nous ne pouvons que conclure que le Service fédéral des Pensions et l'INASTI ont appliqué correctement la législation en ce qui concerne l'octroi de la pension minimum garantie.

En effet, en application de la législation actuelle, les années d'activité prestées dans le secteur public ne peuvent pas être prises en compte pour la condition de carrière en matière de pension minimum pour les travailleurs indépendants (et salariés).

Dans notre analyse transversale de la pension minimum dans les différents régimes de pension (public, salarié et indépendant) présentée dans notre rapport annuel 2009⁷, nous avons attiré l'attention des autorités compétentes sur le fait que malgré l'existence de différentes pensions minimum censées garantir un revenu minimum à chaque pensionné quel que soit le régime auquel il appartient, il y a toujours des pensionnés qui n'ont finalement pas droit à une pension minimum, même si le total de leur carrière est supérieur ou égal à 30 années.

Aujourd'hui encore, pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum en tant qu'indépendant, les années prestées en tant que fonctionnaire ne sont toujours pas prises en compte. En 2009, nous avons posé la question de savoir si cela se justifiait encore.

En effet, plusieurs pensionnés ne remplissent pas toutes les conditions requises pour bénéficier d'une pension minimum dans tous les régimes parce qu'ils ont eu des carrières mixtes dans trois régimes.

Le calcul de la pension de Monsieur Beerens est un exemple typique⁸.

Une modification de la législation à cet égard reste nécessaire.

L'octroi de la pension minimum d'indépendant dans le cas d'une carrière mixte de travailleur salarié et d'indépendant devrait être limité par le montant effectif de la pension de salarié octroyée. En principe, la somme du montant de la pension de travailleur indépendant calculée en fonction de la pension minimum et du montant de la pension de travailleur salarié ne peut pas dépasser un plafond fixé égal à la pension minimum de travailleur indépendant pour une carrière complète. Si le plafond est dépassé, la pension minimum d'indépendant est réduite autant que nécessaire. Si la carrière de la pension du secteur public est également prise en compte pour l'octroi éventuel d'une pension minimum, alors, par analogie avec la législation actuelle du régime des travailleurs indépendants, le montant de la pension du secteur public pourrait éventuellement être pris en compte dans la limitation.

3. Qui paie mal, paie deux fois

DOSSIER 37198

Les faits

Le Service fédéral des pensions a informé Monsieur Lahousse, par lettre recommandée du 24 octobre 2022, qu'il avait été chargé de récupérer le montant de 2.912 euros, somme indûment perçue par l'intéressé auprès de l'ONEM, en opérant une retenue de 10 % sur le montant de la pension mensuelle qui lui est due en application des articles 1409 à 1412 du Code judiciaire (article 1410 §4 du Code judiciaire). Selon cette lettre, la retenue sur la pension débutera en février 2023 et durera jusqu'à ce que le montant susmentionné soit intégralement récupéré.

Or, Monsieur Lahousse a constaté que le prélèvement de 81,99 euros a été effectué par le SFP lors du paiement de sa mensualité de novembre 2022. Ceci alors que selon le courrier reçu, la retenue sur sa pension ne devait commencer qu'en février 2023.

Monsieur Lahousse a contesté cette retenue en se plaignant auprès du SFP par téléphone et par courriel le 10 novembre 2022. Il demande que la retenue sur sa pension ne prenne pas effet avant février 2023, comme annoncé dans la lettre recommandée du 24 octobre 2022. Il demande au SFP de lui verser l'intégralité de sa pension pour le mois de novembre 2022.

⁷ Analyse transversale RA 2009 ; à partir de la page 114.

⁸ Idem pour le dossier 38233.

Il a adressé son courriel au SFP, mais aussi immédiatement au Médiateur pour les pensions. À l'époque, le Service de médiation pour les pensions n'a pas traité la plainte. Le Médiateur pour les pensions a informé Monsieur Lahousse qu'il fallait d'abord donner au SFP la possibilité de répondre à sa plainte.

Le jour même où Monsieur Lahousse a déposé la plainte, le SFP lui répond qu'il a vérifié son dossier. Le SFP confirme que les retenues n'auraient dû commencer qu'en février 2023. Le SFP indique également que le montant retenu à tort pour le mois de novembre 2022 sera payé à Monsieur Lahousse dès que l'ONEM aura remboursé au SFP le montant indûment reçu.

Le même jour, le SFP envoie une lettre recommandée à l'ONEM indiquant qu'en raison d'une erreur dans son système informatique, le recouvrement avait déjà été entamé par erreur. Le SFP demande donc à l'ONEM le remboursement de la somme versée indûment.

N'étant pas d'accord avec la réponse du SFP, Monsieur Lahousse a déposé une nouvelle plainte auprès du Médiateur pour les pensions. Il exige le paiement immédiat et intégral du montant de sa pension de novembre 2022.

Cette fois-ci, la plainte est recevable auprès du Service de médiation pour les pensions puisqu'il y a eu un contact préalable avec le SFP.

Commentaires

Le Médiateur pour les pensions a constaté que 81,99 euros avaient été déduits à tort du montant de la pension versée au pensionné au mois de novembre et qu'il y avait donc eu un paiement erroné. Il rappelle au SFP l'adage « Qui paie mal, paie deux fois » et demande donc au SFP de payer immédiatement le montant de 81,99 euros sur le compte de Monsieur Lahousse sans attendre le remboursement de l'ONEM.

Le Service fédéral des Pensions accepte la proposition de médiation du Médiateur pour les Pensions. Le 30 novembre 2022, le SFP a donné instruction à son banquier attitré de rembourser le montant de 81,99 euros le 5 décembre 2022 sans attendre le remboursement par l'ONEM.

Le SFP a finalement obtenu le remboursement de l'ONEM le 16 décembre 2023.

DOSSIER 38668

Les faits

Nous avons également reçu une deuxième plainte sur ce même sujet. Madame Lefranc a contacté le Service de médiation pour les pensions pour signaler qu'elle n'avait pas reçu sa pension pour le mois d'octobre. Elle a mentionné dans sa plainte qu'elle avait déjà contacté le Service fédéral des pensions à ce sujet.

Ce dernier l'a informée que l'instruction de sa plainte avait révélé que sa pension avait été versée sur le compte bancaire suisse d'un homonyme (personne portant le même nom et le même prénom). Son compte bancaire avait donc été modifié par erreur. Sa pension a été versée sur le compte bancaire d'une autre personne. Le SFP lui avait également promis qu'il lui verserait le montant de la pension payée par erreur à un autre pensionné dès que la banque du bénéficiaire retournerait le montant au SFP.

Le Médiateur pour les pensions a entamé une médiation avec le SFP afin qu'il verse sans délai à Madame Lefranc le montant de la pension payé par erreur, c'est-à-dire sans attendre que la banque de la personne à laquelle le paiement avait été effectué par erreur rembourse l'argent. Une fois de plus, le Médiateur pour les pensions a invoqué l'adage « qui paie mal, paie deux fois ».

Le SFP a accédé à la demande de médiation du Médiateur pour les pensions. Le montant de la pension versé par erreur a fait l'objet d'un paiement manuel. Le montant mensuel de la pension de Madame Lefranc lui a donc été versé sans attendre le remboursement par la banque du bénéficiaire erroné.

Conclusion

« Qui paie mal, paie deux fois » est un adage repris à l'article 5198 du Code civil.

En substance, celui qui ne paie pas au créancier ne paie pas de manière libératoire et doit donc payer une deuxième fois. Cette fois-ci au créancier.

Ceux qui ont payé par erreur peuvent - et même, en tant que gardiens des deniers publics, doivent - récupérer à leur tour la somme d'argent payée par erreur pour paiement indu. Toutefois, ceux qui ont payé par erreur ne peuvent pas subordonner le paiement au bon créancier au remboursement du premier paiement erroné à un tiers. La créance est et reste immédiatement exigible par le créancier lorsque l'échéance est déjà passée. Le report d'un paiement au bon créancier ne peut être justifié que s'il existe un doute sérieux sur les circonstances dans lesquelles le paiement contesté a été effectué et qu'il y a donc une discussion sur la question de savoir s'il s'agit d'un paiement erroné.

Nous concluons que s'il est établi que le paiement erroné est dû au SFP ou au banquier attitré que le SFP a choisi pour remplir son obligation légale de paiement des pensions, le SFP doit, de son propre chef, effectuer immédiatement un second paiement au bon créancier. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'une demande émane du créancier pensionné.

Cette question a déjà été abordée dans le rapport annuel 2008, à la page 98. Ainsi qu'une seconde fois dans le rapport annuel 2019, à la page 131.

4. Les frais bancaires supportés par le pensionné seront désormais évités lors des paiements en Andorre via le SEPA (Single Euro Payments Area)

DOSSIER 38350

Les faits

Monsieur Verbruggen vit en Andorre et bénéficie d'une pension de salarié ainsi qu'une pension à charge de la sécurité sociale d'outre-mer. Les deux pensions sont versées sur son compte en Andorre.

Monsieur Verbruggen s'est plaint auprès du SFP que sa pension est réduite par des frais liés au paiement de la pension. Ces frais sont dus au paiement par l'intermédiaire d'une banque espagnole. Sa pension de sécurité sociale d'outre-mer est versée directement sur son compte en Andorre appartenant à la zone SEPA sans aucune déduction de frais.

Il a demandé au SFP de verser sa pension également directement sur son compte en Andorre afin qu'il n'y ait plus de prélèvement de frais. Il estime d'ailleurs que le SFP est responsable des frais occasionnés par le choix de la banque qui effectue le paiement. Le pensionné n'a pas son mot à dire et selon Monsieur Verbruggen, il ne peut donc pas être tenu responsable des frais occasionnés par le paiement.

Commentaires

L'enquête du Médiateur montre que la pension de Monsieur Verbruggen est payée par l'intermédiaire de BNP Paribas Fortis. Cette banque effectue le paiement au moyen d'un virement international, par l'intermédiaire d'une banque à Bilbao, qui dépose à son tour la pension sur le compte de Monsieur Verbruggen. Cette procédure génère un coût mensuel de 43 euros.

Le Médiateur constate que Monsieur Verbruggen a contacté le SFP le 11 juillet 2023 pour se plaindre du prélèvement de frais. Le SFP a répondu le 19 juillet 2023 qu'il ne prélève pas lui-même de frais pour un paiement à l'étranger. En revanche, selon le SFP, tous les frais liés à un paiement à l'étranger sont à la charge du pensionné.

En effet, l'article 5 de l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations versées par le SFP stipule que « *Les frais de transaction de la tarification en vigueur auprès de l'organisme financier du bénéficiaire et les fluctuations des montants de pension par suite des écarts de taux de change et les frais imputés par la banque du bénéficiaire, sont exclusivement à charge du bénéficiaire* ».

L'intéressé s'est alors adressé au service des plaintes du SFP. Le service des plaintes confirme que le SFP ne facture pas de frais pour un paiement à l'étranger et qu'il doit s'adresser à la banque choisie par Fortis comme intermédiaire. Le service des plaintes précise en outre que le SFP n'intervient pas dans le choix de la banque intermédiaire.

Monsieur Verbruggen n'est pas satisfait de cette réponse. Il s'est donc adressé au Médiateur. En même temps, il opte pour que sa pension soit dorénavant versée sur un compte belge. La pension d'août 2023 sera donc versée sur son compte belge.

Le Médiateur attire l'attention du SFP sur le fait qu'Andorre fait partie de la zone SEPA depuis mars 2019 et que les paiements au sein de la zone SEPA sont (pour la plupart) gratuits. Grâce au SEPA, il n'y a plus de distinction entre le pays du créancier et celui du débiteur. Tous les paiements effectués dans la zone euro sont considérés comme des « paiements internes ». Au sein de l'Europe, il n'y a plus de distinction entre les transactions nationales et européennes. Le Médiateur pour les pensions demande alors un complément d'enquête en tenant compte de ces éléments.

Le SFP confirme ses réponses données par ses services et son service de plaintes à l'intéressé.

Toutefois, le Médiateur invite à nouveau le SFP à mener une enquête plus approfondie.

Le SFP accède à la demande et contacte BNP Paribas Fortis. BNP Paribas Fortis répond que ses recherches montrent que les paiements en Andorre se font toujours par le biais d'un ordre de paiement international. Ce mode de paiement génère des frais. Andorre faisant partie de la zone SEPA, les paiements se feront désormais via le SEPA. Par conséquent, il n'y aura plus de frais à payer par la personne concernée.

Conclusion

Grâce à l'intervention du Médiateur, le SFP a pris des mesures supplémentaires dans l'examen de la demande de l'intéressé.

En outre, BNP Paribas Fortis s'engage à rembourser à Monsieur Verbruggen les frais déduits de sa pension lors de chaque paiement. Il s'agit d'un montant total de 817 euros.

L'intéressé voit sa pension versée à nouveau sur son compte en Andorre à partir de septembre 2023.



*Réforme des pensions : pension minimum
pour le conjoint aidant*

9
C H A P I T R E

Réforme des pensions : pension minimum pour le conjoint aidant

A chaque réforme des pensions, nous constatons que le nombre de plaintes adressées au Service de médiation pour les pensions augmente.

Une nouvelle législation suscite souvent des questions et des plaintes de la part des pensionnés, par exemple pourquoi la nouvelle législation ne s'applique-t-elle pas à moi ? Le service des pensions a-t-il correctement appliqué la nouvelle législation dans mon dossier de pension ?

Par ailleurs, les nouvelles législations soulèvent souvent des questions quant à leur interprétation.

Enfin, la nouvelle législation nécessite également l'adaptation des programmes informatiques.

Ce fut le cas début 2023 lors de la réforme de la législation sur le droit à l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants.

La loi du 27 novembre 2022 relative à un accès plus avantageux à la pension minimum qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023, a suscité des questions de la part de nombreuses personnes déjà pensionnées quant aux raisons pour lesquelles la nouvelle législation ne leur était pas appliquée. Ce sera expliqué en détail dans la section « Devoir d'information ».

En résumé, nous pouvons dire que le Service de médiation pour les pensions, en tant qu'institution indépendante, externe (ne faisant pas partie des services de pension) et impartiale, composée d'experts en matière de pensions, peut souvent dissiper l'incertitude des pensionnés en fournissant des explications détaillées et bien motivées sur le fait que la législation a été correctement appliquée par les services de pension.

D'un autre côté, les nouvelles législations s'accompagnent souvent de problèmes de mise en œuvre pratique. L'adaptation des programmes informatiques par les services des pensions pose (inévitablement) des problèmes lorsqu'il y a (trop) peu de temps entre le vote de la loi et la date d'entrée en vigueur. Ainsi, la législation sur l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants a été votée à la Chambre le 4 octobre 2022 et devait déjà être appliquée aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Compte tenu du fait qu'une demande de pension peut être introduite un an avant la date de prise de cours de la pension, il est clair que l'application de la nouvelle législation ne peut se dérouler sans heurts. A titre d'exemple, on cite une pensionnée à qui l'INASTI n'avait toujours pas communiqué si elle remplissait ou non les nouvelles conditions pour obtenir une pension minimum, quatre mois après la date de prise de cours de sa pension, (si elle ne les remplissait pas, elle continuerait à travailler jusqu'à ce qu'elle remplisse ces conditions). L'INASTI n'a pas non plus réussi à communiquer à la pensionnée le montant de la pension auquel elle avait droit.

Après médiation du Médiateur pour les pensions, elle a été informée du montant de sa pension de travailleur indépendant, qui était calculée sur la base de la pension minimum. Comme elle percevait la pension minimum, elle a décidé de prendre effectivement sa pension et des avances sur celle-ci ont également été versées dans le cadre de la médiation. Le SFP n'a également pu calculer correctement sa pension qu'en octobre 2023, le programme informatique n'ayant pas encore été adapté à la suite de la modification de la loi. Le SFP a versé également des avances et a informé correctement la personne concernée.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le libellé de la condition d'octroi de l'article 33ter de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, introduite par l'article 7 de la loi du 27 novembre 2022 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions en ce qui concerne la pension minimum des conjoints aidants (pour pouvoir octroyer une pension minimum en tant que salarié, il faut que, au cours de la période de référence commençant le 1^{er} janvier 2003 et se terminant à la fin du trimestre précédant la date de début de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs indépendants, il ait été prouvé un travail simultané ou successif en tant que salarié et en tant que travailleur indépendant, qui soit au moins égal aux deux tiers des années d'activité durant cette période de référence) n'est pas correcte. L'exigence d'une carrière au moins égale aux deux tiers des années de carrière situées dans cette période de référence n'est pas conforme à la note explicative de la législation dans les travaux parlementaires (qui exige seulement qu'il y ait une carrière mixte d'indépendant et de salarié et qu'il soit prouvé une carrière d'au moins 2/3 de la période comprise entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise de cours de la pension, en tenant compte de la carrière d'indépendant, d'aidant ou de conjoint aidant sous maxi-statut, de la carrière de salarié en Belgique, de la carrière dans un autre Etat membre de l'Union européenne et la carrière dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale). Le Médiateur pour les Pensions recommande donc que le texte de la législation soit modifié afin d'être conforme à l'exposé des motifs.

La question de savoir si la pension minimum calculée selon les nouvelles règles peut encore être octroyée lorsque l'intéressé a renoncé (au paiement) de sa pension pour que son conjoint bénéficie de la pension au taux ménage. Au départ, l'INASTI n'a pas octroyé la pension minimum en application de la nouvelle législation. Grâce à la médiation du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a reconnu qu'en l'espèce, la législation n'était pas appliquée conformément à leur interprétation de ce qu'il faut entendre par date de prise de cours d'une pension. En effet, l'INASTI a confirmé qu'une pension ne prend cours que lorsqu'elle est payée pour la première fois. L'INASTI a revu la décision de pension, de sorte que le conjoint aidant s'est vu octroyer la pension minimum conformément à la nouvelle législation.

DOSSIER 38036

Les faits

Madame De Waele aura 65 ans en janvier 2023. Normalement, elle devrait percevoir sa pension à partir du 1^{er} février 2023. Un examen d'office de ses droits à la pension a été ouvert.

Le 16 juin 2022, elle contacte par téléphone l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, la grande partie de son activité a été exercée dans le régime indépendant. Elle souhaite connaître le futur montant de sa pension : elle veut notamment savoir si sa pension de travailleur indépendant pourra être calculée sur la base de la pension minimum, étant donné que la législation relative aux conditions d'octroi de la pension minimum a été réformée. Si sa pension ne peut pas encore être calculée sur la base de la pension minimum, elle continuera à travailler jusqu'à ce qu'elle le soit.

Dans sa plainte auprès du Service de médiation pour les pensions, elle a indiqué qu'elle n'avait pas reçu de réponse satisfaisante.

Le 3 novembre 2022, l'INASTI lui a demandé de remplir un modèle 74, à savoir une déclaration relative à l'activité professionnelle d'indépendant, et donc de déclarer si elle continuera ou non à travailler et, si, dans le cas où elle poursuit son activité en tant que travailleur indépendant, elle souhaite bénéficier de sa pension sans ouvrir d'autres droits à la pension en tant qu'indépendant. Si elle bénéficiait de sa pension, elle devrait payer des cotisations réduites en tant que travailleur indépendant qui n'ouvriraient plus de droits supplémentaires à la pension.

Elle a répondu à l'INASTI le 16 novembre 2022 qu'elle aimerait connaître le montant de sa pension avant de choisir si elle continue ou non à travailler. Elle déclare explicitement qu'elle aimerait d'abord connaître le montant de sa pension car elle a entendu dire que l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants allait être modifié.

L'INASTI ne répond pas à cette demande.

Le 27 février 2023, elle contacte le SFP par téléphone pour demander si sa pension de travailleur salarié ne peut pas déjà être versée. Elle a également travaillé comme salariée pendant plusieurs années. Le SFP lui demande d'être patiente car il attend des informations de l'INASTI pour savoir s'il est plus

avantageux de lui octroyer, ainsi qu'à son mari, une pension au taux isolé ou d'octroyer à son mari une pension au taux ménage. L'INASTI ne serait pas encore en mesure de fournir ces informations étant donné les problèmes de mise en œuvre de la nouvelle législation sur la pension minimum pour les conjoints aidants.

Le 19 mai 2023, Madame De Waele envoie un mail à l'INASTI, indiquant qu'elle n'a pas encore décidé de mettre fin ou non à son activité d'indépendante : cela dépend du montant auquel elle aura droit. Elle demande donc si elle peut renoncer à l'examen d'office de sa pension de retraite qui aurait dû prendre cours au 1^{er} février 2023.

D'autre part, Madame De Waele a déclaré sur un modèle 74, à savoir la déclaration relative à l'activité professionnelle d'un pensionné, datée du 29 mai 2023, qu'elle souhaitait percevoir à la fois sa pension d'indépendante et de salariée à partir du 1^{er} février 2023¹.

Une fois de plus, elle ne reçoit aucune réponse de l'INASTI.

Elle contacte le Médiateur pour les pensions le 22 mai 2023 car elle n'obtient pas de réponses satisfaisantes de la part des services de pension. Nous citons une partie de sa plainte (traduit par nous) :

*« Paiement d'arriérés
J'ai contacté à plusieurs reprises le service des pensions des travailleurs indépendants.
Dans un premier temps pour connaître le montant de la pension auquel j'ai droit selon la nouvelle législation (en fonction de mes années de cotisation effectives ?). Auparavant, il fallait effectivement atteindre 30 années de carrière pour être payé 30/45.
A chaque fois, ils n'ont pas pu me répondre. Le système informatique n'avait toujours pas été adapté.
Normalement, je devais recevoir ma pension légale à partir du 01/02/2023.
Entre-temps, j'ai reçu toutes les informations du service des travailleurs salariés ; j'ai exercé une activité en tant qu'employé de bureau pendant plusieurs années.
Je souhaite recevoir une réponse du service des pensions des indépendants le plus rapidement possible afin de savoir comment planifier mon avenir, poursuivre ou non mon activité ? »*

Commentaires

Madame De Waele atteignant l'âge de 65 ans en janvier 2023, un examen d'office de ses droits à la pension a été ouvert avec une date de prise de cours au 1^{er} février 2023.

Madame De Waele a une carrière mixte de salariée et d'indépendante. Son activité de salarié se situe dans la période allant de 1977 à 1981.

De 1990 au 30 juin 2005, elle avait le statut de conjoint aidant.

Avant le 1^{er} janvier 2003, le conjoint aidant n'était pas soumis au statut de travailleur indépendant. Par conséquent, il ne pouvait pas se constituer lui-même des droits à une pension personnelle. Il pouvait toutefois s'affilier volontairement à une caisse d'assurance sociale en vue d'obtenir des prestations d'incapacité ou d'invalidité (et plus particulièrement en cas de congé de maternité).

Ce régime a été modifié en deux phases à partir du 1^{er} janvier 2003. Dans un premier temps, l'assurance incapacité et invalidité est devenue obligatoire pour tous les conjoints aidants, tandis que l'affiliation complète (comprenant les droits à la pension, l'assurance maladie et les prestations familiales) a été rendue possible sans toutefois être obligatoire. Dans le premier cas, on parle de mini-statut, dans le second cas, de maxi-statut.

La deuxième phase (maxi-statut) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2005. Le conjoint aidant n'a plus le choix. Il est obligé de s'affilier au maxi-statut des indépendants, sauf s'il est né avant le 1^{er} janvier 1956.

¹ A noter que sur ce modèle 74 elle mentionne une estimation de son revenu professionnel net d'indépendant pour toute l'année 2023 et coche la case : « J'autorise le Service fédéral des Pensions à payer ma pension de manière préventive et de la réduire si mon estimation dépasse la limite annuelle. » Ceci alors que la législation permet, à partir du 1^{er} janvier de l'année où l'âge de la pension est atteint, de percevoir des revenus complémentaires illimités en plus de la pension de retraite en tant qu'indépendant et salarié.

Madame De Waele étant née le 30 janvier 1958, elle a été obligée de s'affilier en tant que conjoint aidant au maxi-statut (droits complets, y compris à la pension) à partir du 1^{er} juillet 2005. Elle était affiliée auparavant au mini-statut.

Par la loi du 27 novembre 2022 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant des mesures d'harmonisation des régimes de pension en ce qui concerne la pension minimum pour les conjoints aidants, le législateur a assoupli l'accès à la pension minimum des conjoints aidants pour les pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Afin de soutenir les nombreux conjoints aidants qui ne remplissent pas les conditions d'ouverture d'un droit individuel à la pension minimum (au moins 30 années de carrière) dans le régime indépendant, la nouvelle mesure prévoit d'ajuster la période de référence pour le calcul de la condition d'ouverture du droit à la pension minimum. Désormais, les conjoints aidants devront pouvoir justifier d'une carrière d'au moins 2/3 du nombre d'années effectuées entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise de cours de la pension.

La nouvelle règle s'applique aux conjoints aidants qui :

- sont nés entre le 1^{er} janvier 1956 et le 31 mai 1968 ;
- n'avaient pas 50 ans en 2005 ;
- n'avaient aucun moyen d'arriver à 30 années dans le maxi-statut ;
- n'avaient pas pu prétendre à la pension minimum et
- se sont affiliés volontairement au maxi-statut pour la période du 1^{er} janvier 2003 au 30 juin 2005 pour un ou plusieurs trimestres ou ont été obligés de s'y affilier à partir du 1^{er} juillet 2005.

Cette nouvelle législation s'applique au cas de Madame De Waele.

Le Médiateur pour les pensions a donc demandé à l'INASTI pourquoi le montant de la pension calculé sur la base de la nouvelle législation n'avait pas été communiqué à l'intéressée par décision de pension octroyant la pension sans la payer. En effet, une décision de pension mentionne comment la pension est calculée. Madame De Waele pourrait alors constater si elle a droit à la pension minimum en tant que conjoint aidant. Elle connaîtrait également le montant de sa pension et pourrait prendre la décision de bénéficier ou non du paiement de celle-ci (dès que la pension est payée, le pensionné ne se constitue plus de droits supplémentaires à la pension).

L'INASTI a répondu qu'il n'était pas possible de procéder à l'octroi (c'est-à-dire à un calcul) de la pension parce que le programme informatique ne prévoit pas la possibilité de prendre une décision provisoire non payable. Toutefois, étant donné que l'intéressée avait déclaré par modèle 74, déclaration relative à l'activité professionnelle d'un pensionné, daté du 29 mai 2023, qu'elle prendra sa pension de travailleur indépendant à partir du 1^{er} février 2023, l'INASTI lui a notifié une décision provisoire le 23 juin 2023 : il était désormais possible d'établir une décision parce que la pension était payable. La pension d'indépendant de Madame De Waele au 1^{er} février s'élevait à 7.639,31 euros par an (636,61 euros par mois). Le calcul de la pension était tout à fait correct et a été effectué sur la base de la pension minimum. Etant donné que ce n'était pas mentionné dans la décision provisoire, le Médiateur pour les pensions en a informé Madame De Waele. La décision provisoire du 23 juin 2023 contenait la justification suivante : « certaines informations indispensables à la détermination du montant définitif de votre pension ne sont pas en possession de l'Institut national », et ce malgré le fait qu'aucune information ne manquait (voir ci-dessous).

Le Service de médiation pour les pensions note ici qu'en ce qui concerne le fait qu'avant la médiation qui a abouti à une décision provisoire, les services de l'INASTI se concentraient sur les possibilités de calcul du programme informatique et non sur la recherche d'une solution aux problèmes auxquels les futurs pensionnés étaient confrontés. Selon le Médiateur pour les Pensions, il était en effet possible pour l'INASTI, avant sa médiation, de calculer le montant de la pension et de le communiquer à l'intéressée par simple lettre (plutôt que par une décision octroyant un montant de pension). Il était de même possible de communiquer à Madame De Waele qu'elle avait déjà suffisamment d'années pour ouvrir un droit à la pension minimum dans le régime des indépendants. D'autant plus qu'il ressort, de la réponse de l'INASTI au Service de médiation pour les pensions, que le module de calcul du programme informatique de l'INASTI avait déjà été adapté en février 2023. Une réponse à sa question du 27 février 2023 aurait donc dû lui être communiquée.

L'absence de réponse à sa demande du 16 novembre 2022 selon laquelle elle souhaitait d'abord savoir si elle avait droit à la pension minimum en vertu de la nouvelle législation et connaître le montant

de sa pension ne témoigne pas d'un service de qualité. La législation applicable aux pensions à partir du 1^{er} janvier 2023 avait été votée en séance plénière de la Chambre le 4 octobre 2022 et publiée au Moniteur belge le 27 décembre 2022.

Lorsqu'un citoyen indique clairement qu'il est important pour lui de connaître avec certitude le montant de sa pension avant de se décider à la prendre, une réponse à cette question légitime doit être apportée.

En outre, l'INASTI n'a pas non plus informé le SFP de la demande initiale de l'intéressée qui souhaitait connaître le montant de sa pension avant de prendre la décision de continuer ou non à travailler comme indépendant afin de se constituer des droits supplémentaires à pension. Le Service fédéral des pensions avait entre-temps notifié à Madame De Waele une décision provisoire de travailleur salarié le 14 mars 2023. Le montant provisoire de la pension payable au 1^{er} février 2023 était de 84,41 euros par mois. Comme le SFP ignorant que le montant de la pension en application de la nouvelle législation était un élément que l'intéressée attendait pour décider de percevoir ou non sa pension, le SFP n'a donc pas été en mesure d'expliquer à l'intéressée que le montant final de sa pension pourrait être plus élevé.

Lorsque le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP pourquoi il avait notifié une décision provisoire et non définitive, le SFP a répondu que son programme informatique n'était pas encore adapté en raison de la publication tardive de la réglementation concernant les conjoints aidants. Ce point était explicitement mentionné dans la décision provisoire. Le SFP a indiqué au Service de médiation qu'il espérait que l'adaptation du programme informatique serait effectuée à l'automne 2023.

La nouvelle législation sur l'accès à la pension minimum en tant que conjoint aidant peut également avoir une influence sur le calcul de la pension minimum en tant que salarié. Toutefois, cela n'a pas semblé être le cas au départ pour le Médiateur pour les pensions étant donné que l'ajout d'un paragraphe à l'article 33ter de la loi de redressement du 10 février 1981 par la nouvelle loi du 27 novembre 2022 est libellé comme suit :

« Art. 33ter. Lorsque la carrière d'un conjoint aidant d'un travailleur indépendant, qui est né pendant la période du 1^{er} janvier 1956 au 31 mai 1968 inclus et qui soit s'est volontairement assujéti au maxi-statut visé à l'article 7bis, § 1^{er}, de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants, dans la période du 1^{er} janvier 2003 au 30 juin 2005 inclus pendant au moins un trimestre soit a dû s'affilier obligatoirement à ce maxi-statut au 1^{er} juillet 2005, n'est pas au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète prévue aux articles 33 ou 33bis de la présente loi ou à l'article 131ter de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, le montant de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs salariés ne peut être inférieur à une fraction de l'un des montants visés à l'article 33, alinéa 1^{er}, selon que la pension de retraite a été calculée sur base de l'article 5, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, a) ou b), de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 précité, si, dans la période de référence commençant le 1^{er} janvier 2003 et se terminant à la fin du trimestre précédant la date de prise de cours de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs indépendants, il justifie de prestations simultanées ou successives en tant que travailleur salarié et en tant que travailleur indépendant qui sont au moins égales aux deux tiers du nombre d'années de carrière situées dans cette période de référence. »

La nouvelle loi prévoit que, pour obtenir une pension minimum en tant que salarié pendant la période de référence comprise entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise de cours de la pension, l'intéressé doit justifier simultanément ou alternativement d'une activité salariée et indépendante. Madame De Waele n'a pas travaillé comme salariée pendant la période de référence.

Le médiateur pour les pensions constate toutefois que dans les travaux parlementaires préparatoires de l'amendement 2, qui a procédé à l'ajustement de l'article 33 ter, on peut lire : « Cet article prévoit qu'une pension minimum à charge du régime du salarié peut être accordée au conjoint aidant dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 131 quinquies de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension, inséré par l'article 2 de la présente loi ».

L'article 131 quinquies dispose : « Lorsque la carrière du conjoint aidant né entre le 1^{er} janvier 1956 et le 31 mai 1968, et qui soit s'est volontairement assujéti au maxi-statut visé à l'article 7bis, § 1^{er}, de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants, dans la période du 1^{er} janvier 2003 au 30 juin 2005 pendant au moins un trimestre soit a dû s'affilier obligatoirement au maxi-statut le 1^{er} juillet 2005, n'est pas au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète comme prévu à l'article 131ter, la pension

minimum est allouable au conjoint aidant s'il prouve dans la période qui débute le 1^{er} janvier 2003 et se termine à la fin du trimestre précédant la date de prise de cours de la pension, une carrière comme conjoint aidant dans le maxi-statut et, le cas échéant, une carrière dans le régime des travailleurs indépendants, une carrière dans le régime des travailleurs salariés et dans des régimes qui relèvent du champ d'application des Règlements européens ou auxquels une convention internationale concernant totalement ou partiellement les pensions des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants et par laquelle la Belgique est liée, s'applique, qui est au moins égale aux deux tiers du nombre d'années et de trimestres situés dans la période visée. » Cet article n'exige donc pas qu'une activité salariée soit exercée pendant la période de référence. Le Médiateur pour les Pensions a estimé que le texte légal n'était pas conforme à la note explicative du texte légal. C'est pourquoi il a interrogé le SFP sur l'application de cet article de loi.

Le SFP a répondu qu'il n'était pas question d'exiger que le conjoint aidant exerce également une activité de salarié durant la période de référence raccourcie. L'objectif de la modification de la loi était et est toujours d'accorder au plus grand nombre possible de conjoints aidants, une pension minimum garantie en tant que salarié (bien que toute année salariée dans cette période de référence doive compter au moins 156 jours pour être éligible à l'ouverture du droit, mais cela ne s'applique pas dans ce cas particulier). En d'autres termes, la période de référence peut être une carrière purement indépendante, comme dans le cas présent.

L'interprétation du SFP est donc conforme aux travaux préparatoires.

Le Médiateur pour les pensions recommande donc au législateur d'aligner la législation sur l'explication de la législation figurant dans les travaux préparatoires.

Il a donc communiqué à Madame De Waele l'information obtenue du SFP selon laquelle elle remplissait également les conditions pour bénéficier de la pension minimum dans le régime salarié. Le montant de la pension qui lui est octroyé passera donc à 142,48 euros par mois. Le Médiateur pour les pensions a également expliqué à la pensionnée que le projet de loi initial ne prévoyait pas l'octroi également d'une pension minimum salariée lorsqu'une personne avait une carrière mixte indépendant-salarié et percevait la pension minimum dans le régime des indépendants sur la base de la nouvelle législation accordant une pension minimum aux conjoints aidants.

Ainsi, sur la base du projet de loi, il n'était pas possible pour le SFP de préparer l'adaptation du programme informatique.

Plus généralement, l'INASTI a informé le Service de médiation pour les pensions qu'il allait notifier une décision provisoire pour tous les dossiers de pension des conjoints aidants ayant une carrière mixte lorsque la pension de retraite prend effectivement cours et pour la 1^{ste} fois au plus tôt à partir du 1^{er} janvier 2023.

Dès que le programme informatique du Service fédéral des pensions sera adapté, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants prendra une décision définitive pour les cas de carrières mixtes dès que le SFP aura procédé au calcul définitif de la pension de salarié.

L'INASTI fait valoir qu'en prenant immédiatement une décision définitive, le SFP ne recevrait plus le signal pour réviser ultérieurement la pension de salarié. Ainsi, la pratique administrative de l'INASTI consistant à prendre une décision provisoire pour ces dossiers ne vise qu'à éviter que les dossiers ne soient pas examinés plus tard (injustement) par le SFP. Toutefois, les enquêtes menées par le Médiateur auprès du SFP révèlent que si l'INASTI devait prendre une décision définitive immédiatement, cela ne poserait pas de problème pour le suivi au SFP.

En conséquence, le Médiateur leur a demandé de se concerter avec le SFP et de coordonner les méthodes de travail. D'autant plus que la décision provisoire de l'INASTI contient la formulation suivante : « Certaines informations indispensables pour déterminer le montant définitif de votre pension ne sont pas encore en possession de l'Institut national ». Il n'y a pas d'informations manquantes dans ces cas. Le Médiateur souligne que, bien que le pensionné n'ait reçu aucune justification sur la manière dont la décision de pension a été prise (le calcul n'est pas expliqué), il a immédiatement reçu le montant correct de pension. Qu'il ait reçu le montant correct de la pension par la décision provisoire est le plus important ! Toutefois, une motivation adéquate pourrait éviter l'anxiété chez les pensionnés. C'est pourquoi le Médiateur pour les pensions a demandé à l'INASTI si les décisions

provisoires ne pourraient pas avoir une formulation différente. Dans ce contexte, il est fait référence au rapport annuel 2015, p. 75. Même à cette époque, la décision provisoire n'était pas bien motivée, ce qui a suscité l'inquiétude de plusieurs pensionnés (quelles sont les données qui manquent encore).

L'INASTI a expliqué qu'il y avait deux raisons pour opter pour une décision provisoire comme solution.

Tout d'abord, parce que le montant provisoire de la pension versé sera en principe identique au montant définitif accordé. Le citoyen n'est donc pas lésé de ses droits même s'il ne dispose pas encore de tous les détails du calcul.

D'autre part, l'INASTI voulait garantir aux citoyens que tous les droits dans tous les régimes soient correctement examinés. L'échange entre le SFP et l'INASTI concernant la transmission des données nécessaires à l'examen de la pension minimum dans le régime des travailleurs salariés en cas de droit à une pension minimum en tant que conjoint aidant dans le régime des indépendants, n'a été finalisé qu'à la mi-juin (la date de mise en production est prévue pour le 4^e trimestre 2023), ce qui a justifié que l'INASTI prenne des décisions provisoires jusqu'à présent.

L'INASTI a en outre indiqué qu'une concertation a eu lieu à la suite de l'intervention du Service de médiation pour les pensions. L'INASTI a ensuite pris note du fait qu'après les adaptations de leur programme, le SFP pourra détecter les cas dans lesquels le droit à la pension minimum en tant que travailleur salarié doit être examiné, sans que l'INASTI ne leur fournisse d'informations supplémentaires. Par conséquent, l'INASTI a pris la décision de donner de nouvelles instructions à son personnel, à savoir de prendre dorénavant une décision définitive immédiate pour ces dossiers.

L'INASTI a également ajouté que la communication incorrecte est mentionnée sur la décision provisoire dans le but d'attirer l'attention des citoyens sur le fait que d'autres droits (en l'occurrence, une éventuelle révision de la pension de retraite dans le régime des travailleurs salariés) pourraient éventuellement affecter le droit dans le régime des travailleurs indépendants, bien que -spécifiquement pour les cas de pension minimum pour les conjoints aidants- en principe, le droit révisé en tant que travailleur salarié (octroi de la pension minimum) n'aura pas d'impact. Jusqu'à présent, l'INASTI n'a pas rencontré de problèmes avec cette mention pour les conjoints aidants.

Notons enfin que la nouvelle réglementation qui n'a été votée au Parlement que le 27 octobre 2022 devait déjà s'appliquer aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Par ailleurs, la publication au Moniteur belge n'a eu lieu que le 27 décembre 2022. Étant donné qu'une demande de pension peut être introduite un an avant la date d'entrée en vigueur, il n'est pas surprenant que la mise en œuvre de la nouvelle législation n'ait pas pu se dérouler sans problèmes.

DOSSIER 38091

Les faits

Madame Vermeulen a travaillé comme conjointe aidante jusqu'à l'âge légal de la pension. Elle a été affiliée au maxi-statut à partir du 1^{er} juillet 2005.

Ayant atteint l'âge légal de la pension (65 ans le 10 août 2021), ses droits à la pension de retraite d'indépendant ont été examinés, mais ils ne lui ont pas été payés parce que la pension d'indépendant au taux ménage de son conjoint était alors plus avantageuse.

Elle prend connaissance de la nouvelle législation concernant l'octroi possible de la pension de travailleur indépendant au montant du minimum et, suivant les conseils de sa caisse d'assurances sociales, elle demande ses droits à la pension de retraite de travailleur indépendant le 27 février 2023.

Cependant, le 1^{er} mars 2023, sa nouvelle demande a été déclarée recevable mais non fondée par l'INASTI car elle n'apporte pas de nouveaux éléments et qu'elle ne remplit pas les conditions pour l'application des nouvelles mesures concernant la pension minimum pour conjoint aidant car sa pension a déjà pris cours une première fois.

A sa question, « Compte tenu de la modification des droits à la pension pour un conjoint aidant, pourriez-vous vérifier si ce régime s'applique dans mon cas et s'il est plus favorable que la pension au taux ménage ? J'ai cru comprendre que j'y avais droit ». Le SFP répond le 1^{er} mars 2023 « Nous avons

bien reçu votre demande datée du 27 février 2023. Le 27 octobre 2022, une nouvelle loi a été votée en faveur des conjoints aidants. Celle-ci ne s'applique qu'aux pensions de retraite prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Nous ne pouvons donc malheureusement pas donner suite à votre demande. »

Estimant que la réponse est incorrecte, elle dépose une plainte écrite auprès du Service de médiation pour les pensions.

Commentaires

En examinant le dossier de pension de Madame Vermeulen, nous avons constaté ce qui suit.

Madame Vermeulen a atteint l'âge légal de la pension (65 ans) le 10 août 2021. Ses droits à la pension légale ont été examinés d'office avec prise de cours au 1^{er} septembre 2021.

Elle a une carrière mixte salariée et indépendante. L'activité salariée couvre les années 1974 et 1975. Elle a payé les cotisations obligatoires en tant que conjoint aidant dans le cadre du maxi-statut² donnant accès à la pension de retraite indépendante pour la période du troisième trimestre de l'année 2005 au deuxième trimestre de l'année 2021 (qui précède la date de prise de cours légale de sa pension).

Dans le cas où les deux conjoints ont droit à une pension dans le régime des salariés et/ou des indépendants, les services des pensions doivent examiner et octroyer d'office la situation la plus avantageuse pour le ménage.

Cela signifie qu'au moment de l'instruction de la pension de Madame Vermeulen, tant le Service fédéral des pensions que l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ont dû examiner si, pour le ménage, l'octroi de la pension au taux ménage était plus avantageuse que l'octroi de la pension au taux isolé aux deux conjoints.

La réglementation en vigueur prévoit que si le conjoint a sa propre pension de retraite de salarié alors que l'autre conjoint n'a droit qu'à une pension de retraite de travailleur indépendant (ou vice versa), les droits personnels à la pension de salarié sont payés et ceux-ci doivent ensuite être déduits de la pension de travailleur indépendant au taux ménage (voir également la conclusion ultérieure)³.

Concrètement, dans le cas de Madame Vermeulen, la pension d'indépendant au taux ménage a été octroyée au conjoint avec déduction de sa propre pension de retraite salariée attribuée et payée à partir du 1^{er} septembre 2021.

À la suite de l'examen d'office, l'INASTI a notifié, le 19 mars 2021, une décision par laquelle sa pension de retraite personnelle n'est pas octroyée (et donc pas payée) parce que le droit à la pension de son mari au taux ménage était plus avantageux. Cette décision indiquait qu'elle renonçait ou était présumée renoncer au paiement de ses droits à la pension.

Le 27 février 2023, Madame Vermeulen a demandé à bénéficier de ses droits à la pension de travailleur indépendant et ce, en vue de l'application à son cas de la nouvelle réglementation accordant une pension minimum pour la période pour laquelle elle a cotisé en tant que conjoint aidant dans le cadre de son activité principale.

Par décision du 1^{er} mars 2023, sa demande a été rejetée parce qu'elle n'introduisait aucun élément nouveau par rapport à la décision du 19 mars 2021, et parce que la nouvelle réglementation sur le calcul

2 Avant le 1er janvier 2003, le statut de conjoint aidant n'existait pas. La création du statut de conjoint aidant remonte au 1er janvier 2003. À partir de cette date, les conjoints aidants ont été obligés de s'affilier au mini-statut, ce qui leur a permis d'accéder aux droits à l'assurance maladie et à l'assurance invalidité sur la base de cotisations sociales réduites. Ils avaient également la possibilité d'acquiescer des droits à la pension dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants en s'affiliant volontairement au maxi-statut. À partir du 1er juillet 2005, les conjoints aidants ont été obligés de s'affilier au maxi-statut.

3 Article 5, §8 de l'AR du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pension: « Par dérogation au § 1er, alinéa 1er, a), le bénéficiaire, dans le chef d'un des conjoints, d'une ou plusieurs pensions de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu, accordées en vertu d'un ou plusieurs régimes belges, autres que ceux pour les ouvriers, employés, mineurs, marins et travailleurs salariés, en vertu d'un régime d'un pays étranger ou en vertu d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international public ne fait pas obstacle à l'octroi à l'autre conjoint de la pension de retraite calculée en application du § 1er, premier alinéa, point a), du présent article, pour autant que le montant global des pensions susmentionnées et des avantages en tenant lieu du premier conjoint, soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l'autre conjoint calculés respectivement en application du § 1er, premier alinéa, point b), du présent article. Dans ce cas cependant, le montant global des pensions susmentionnées et des prestations en tenant lieu du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l'autre conjoint. »

de la pension minimum ne peut être appliquée qu'aux pensions prenant cours pour la première fois à partir du 1^{er} janvier 2023.

L'INASTI a donc estimé que sa pension d'indépendant avait déjà pris cours.

L'interprétation relative à la date de prise de cours de la pension de travailleur indépendant est donc déterminante dans le cas de la pension de Madame Vermeulen quant à savoir si sa pension de retraite de travailleur indépendant sera ou non octroyée sur base du montant minimum en application de la nouvelle réglementation relative au conjoint aidant.

Nous avons demandé à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants quelle était son interprétation de la « date de prise de cours » de la pension de retraite. L'INASTI avait déjà informé le Service de médiation pour les pensions qu'une pension est considérée comme ayant effectivement pris cours lorsqu'elle est payée pour la première fois⁴. L'octroi de la pension n'est pas suffisant.

Selon cette interprétation, dans sa situation particulière, la pension de travailleur indépendant ayant été octroyée mais non payée, il serait possible de réexaminer ses droits à la pension le mois suivant sa demande et, le cas échéant, en tenant compte de la législation relative à l'accès plus souple à la pension minimum pour les conjoints aidants applicable aux pensions prenant cours pour la première fois⁵ à partir du 1^{er} janvier 2023.

L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants nous a répondu qu'à la suite de l'examen d'office (à l'âge légal de la pension), il avait notifié le 19 mars 2021 une décision selon laquelle Madame Vermeulen devait effectivement renoncer à sa propre pension de retraite de travailleur indépendant à partir du 1^{er} septembre 2021 parce que la pension du conjoint au taux ménage était plus avantageuse. Par conséquent, sa pension n'a pas été payée et n'a donc pas pris cours.

L'INASTI précise en outre que la décision du 1^{er} mars 2023 est erronée car, à la réflexion, Madame Vermeulen remplit bien les conditions pour bénéficier de la pension minimum de conjoint aidant et que c'est à tort qu'elle n'a pas été examinée.

L'INASTI nous a également informés que son dossier de pension serait revu dans les plus brefs délais.

Selon l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, le fait que la pension de retraite de salarié ait effectivement pris cours le 1^{er} septembre 2021 (et donc avant le 1^{er} janvier 2023) ne doit pas être un élément de refus de la pension minimum en tant que conjoint aidant. C'est en effet la pension de retraite d'indépendant qui ne doit pas avoir pris cours effectivement avant le 1^{er} janvier 2023.

4 Voir le rapport annuel 2009 du Service de médiation pour les pensions, p. 87.

5 Article 8 de la loi du 27 novembre 2022 modifiant l'arrêté royal du 28 septembre 2006 portant exécution des articles 33, 33bis, 34 et 34bis de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social et de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension : « Les dispositions de la présente loi s'appliquent aux pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois : 1° au plus tôt le 1^{er} janvier 2023, à l'exception des pensions de survie calculées sur base d'une pension de retraite qui a pris cours effectivement et pour la première fois au plus tard le 1^{er} décembre 2022 (...) »



*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.



*Procédure de traitement
des plaintes*

Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de Médiation pour les pensions traite les requêtes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

1. Plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux les personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension compétents

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pensions n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les pensions. Il s'agit là de l'activité principale du Service de Médiation pour les pensions.

Le Service de Médiation pour les pensions a accès à la plupart des applications informatiques des services de pension. Dans un premier temps, la plainte est examinée principalement sur la base des informations disponibles dans le ou les dossiers de pension du plaignant et des informations fournies par ce dernier.

Le grand avantage de l'accès aux dossiers de pension, outre la réduction de la charge administrative pour le plaignant (qui ne doit pas envoyer copie de tous les documents dont il dispose au Service de Médiation Pensions) et le gain de temps pour les services de pension (qui ne doivent plus envoyer non plus toutes les informations du dossier de pension du plaignant sous forme papier ou de fichier numérique au Service de Médiation Pensions), est que le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre et circonscrire la situation décrite dans la plainte. L'Ombudsman peut en voir tout le contexte, y compris les implications qu'une pension a sur d'autres pensions. De cette façon, le Service de Médiation Pensions peut mieux comprendre le monde des pensionnés et obtenir une vision objective du problème.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont demandées.

Le Service de Médiation pour les pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de Médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur son site web :

<https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte est non-fondée, le Service de Médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a fait son travail correctement (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.) afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Principalement par e-mail, des notes convaincantes sont échangées entre le Service de Médiation Pensions et les services de pensions. En bref, cela signifie que l'Ombudsman essaie de convaincre le service de pension d'accepter une solution au problème.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de Médiation pour les pensions ne travaille pas seulement de manière curative (traiter « la » plainte) mais intervient aussi de manière préventive et tente de convaincre les services de pensions d'adapter leurs méthodes de travail si elles ne sont pas conformes aux critères d'évaluation. De cette manière, l'Ombudsman tente d'éviter que de futurs retraités soient confrontés à un problème similaire à celui pour lequel une médiation avec un résultat positif a pu aboutir.

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Par ces plaintes, les requérants contestent la législation qui leur est appliquée et demandent notre intervention dans l'espoir de faire modifier cette législation.

Souvent, le motif sous-jacent est une insatisfaction pure et simple quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant de pouvoir établir que la plainte concerne effectivement un choix de nature politique, il faut souvent examiner la situation en matière de pension sur la base du dossier de pension du plaignant.

Nous examinons également si la législation ne recèle pas une discrimination ou ne provoque un dysfonctionnement (avec comme corollaire que l'objectif poursuivi par cette réglementation n'est ou ne serait pas atteint). Si tel est le cas, le Service de Médiation pour les pensions peut faire une recommandation générale au Ministre compétent et au législateur pour adapter la législation.

S'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

Intervenir dans la politique des pensions dépasse nos compétences et pourrait indéniablement risquer de compromettre notre indépendance et notre impartialité.

Nous le signalons aux plaignants et nous les orientons, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et le gouvernement, vers le pouvoir législatif, qui est généralement la Chambre des représentants, ou vers le pouvoir exécutif, qui est généralement le ou la Ministre des Pensions ou le ou la Ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des travailleurs indépendants.

3. Demande d'informations

Environ un quart des appels téléphoniques sont des demandes d'informations sur les pensions légales. Il en va de même pour environ 14 % des requêtes écrites introduites.

La majorité des demandes d'information porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la date de départ en pension la plus proche, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP via la ligne de pension (1765) ou encore depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

Nous ne sommes pas habilités à répondre aux questions d'informations ni à fournir des conseils juridiques, au risque de se substituer au rôle des services de pension. Dans le cadre de sa mission générale d'orientation, ces questions sont orientées vers le ou les service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque des personnes demandent des informations par téléphone, nous leur indiquons le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site web du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, nous aidons à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, nous leur demandons de désigner une personne de confiance et n'hésitons pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du service du médiateur.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises aux services de pensions compétents. Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels nous avons conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'information que nous leur transmettons.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés nous recontacte après que nous les ayons orientés par téléphone ou que nous ayons transféré leur demande d'information écrite.

4. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pensions étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la retraite la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les médiateurs transmettent la plainte à Solvit (Des solutions aux problèmes liés à vos droits dans l'UE https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de Médiation pour les pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de Médiation pour les Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

6. Plaintes non liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre d'Ombudsman.be, est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, nous recherchons une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, nous recourons à nos réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales des travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).



Les chiffres de 2023

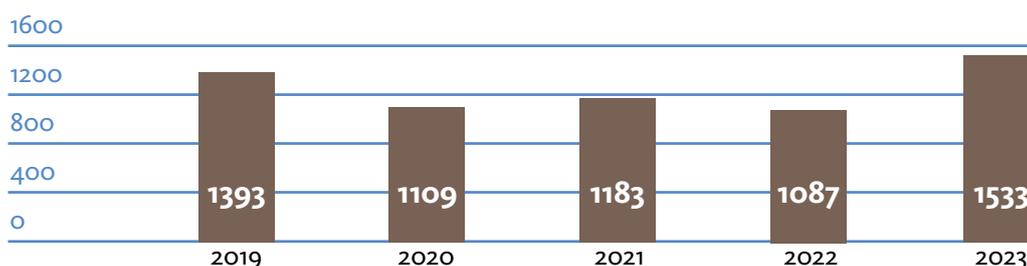
12

CHAPITRE

Les chiffres de 2023

1. Les requêtes (dossiers)

L'évolution des requêtes (dossiers) depuis 2019



Depuis le début de la crise du coronavirus en mars 2020, le nombre de dossiers traités par le Service de médiation pour les pensions a fortement diminué. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène.

Par exemple, lors de la crise du coronavirus, les contrôles de la condition de résidence de la garantie de revenus aux personnes âgées ont été temporairement suspendus par le SFP. En effet, les possibilités de déplacement ont été très limitées et les mesures de quarantaine ont empêché les pensionnés de se rendre à la commune pour obtenir une attestation prouvant leur résidence en Belgique.

Un pensionné qui a entamé ou étendu une activité professionnelle en plus de sa pension anticipée dans le cadre de la lutte contre le coronavirus n'était pas tenu de limiter ses revenus à un plafond légal.

Les points-pension ont également été temporairement fermés.

Les pensionnés qui résidaient à l'étranger et qui devaient normalement renvoyer un certificat de vie - s'ils ne résidaient pas dans un pays avec lequel le SFP échange électroniquement les dates de décès - dans un délai de 30 jours ont bénéficié d'un délai supplémentaire pour renvoyer leur certificat de vie sans que leur pension ne soit immédiatement suspendue. Ils ont également eu la possibilité de s'identifier par des solutions créatives (par exemple par un selfie et un journal récent en main).

Les services de pension n'ont pas non plus procédé à des ajustements majeurs de leurs programmes informatiques pendant la crise du coronavirus. En effet, l'adaptation d'un programme informatique comporte un risque de problèmes au début et donc une probabilité d'augmentation des plaintes.

Une réforme des pensions ne s'est pas non plus concrétisée pendant la crise du coronavirus. En effet, une réforme des pensions s'accompagne souvent d'une augmentation des plaintes (par exemple, concernant l'interprétation de l'application de la nouvelle législation, l'incertitude des pensionnés quant à l'application correcte de la législation sur les pensions réformée à leur situation personnelle).

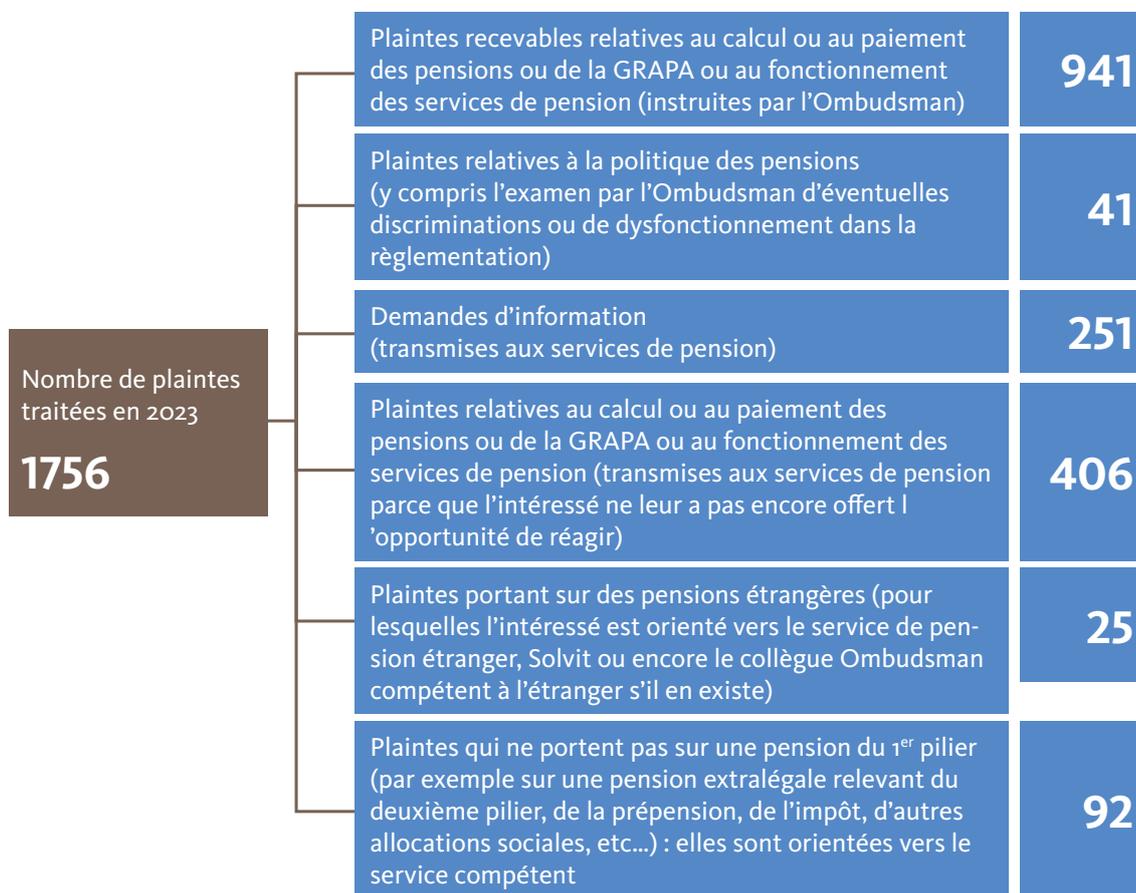
A cela s'ajoute que le thème des pensions n'a pas été évoqué dans la presse pendant la crise du coronavirus. Lorsqu'un article sur les pensions est publié dans la presse, le Service de médiation pour les pensions constate que le nombre de plaintes relatives aux pensions est en augmentation.

Maintenant que la période du coronavirus est entièrement derrière nous, nous constatons que le nombre de dossiers au Service de médiation pour les pensions est remonté au niveau d'avant cette

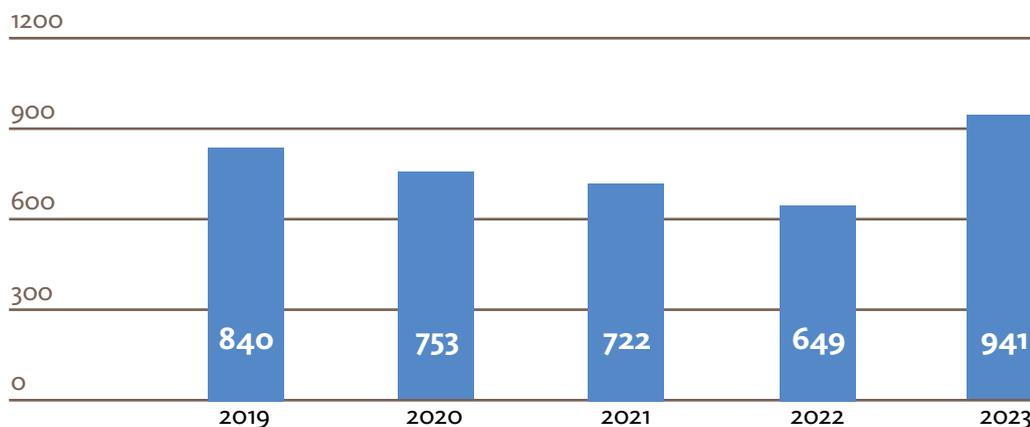
crise. De plus, ce nombre est même légèrement supérieur au nombre moyen de dossiers avant la crise du coronavirus.

Tous ces aspects se traduisent par une augmentation de 41 % du nombre de dossiers en 2023 par rapport à 2022.

Les plaintes traitées en 2023¹



Evolution du nombre de plaintes recevables portant sur les pensions et la GRAPA (octroi et paiement) ainsi que sur le fonctionnement des services de pension depuis 2019



¹ La différence entre les requêtes et les plaintes : une requête (dossier) peut comprendre plusieurs plaintes relatives à plus d'un service de pensions.

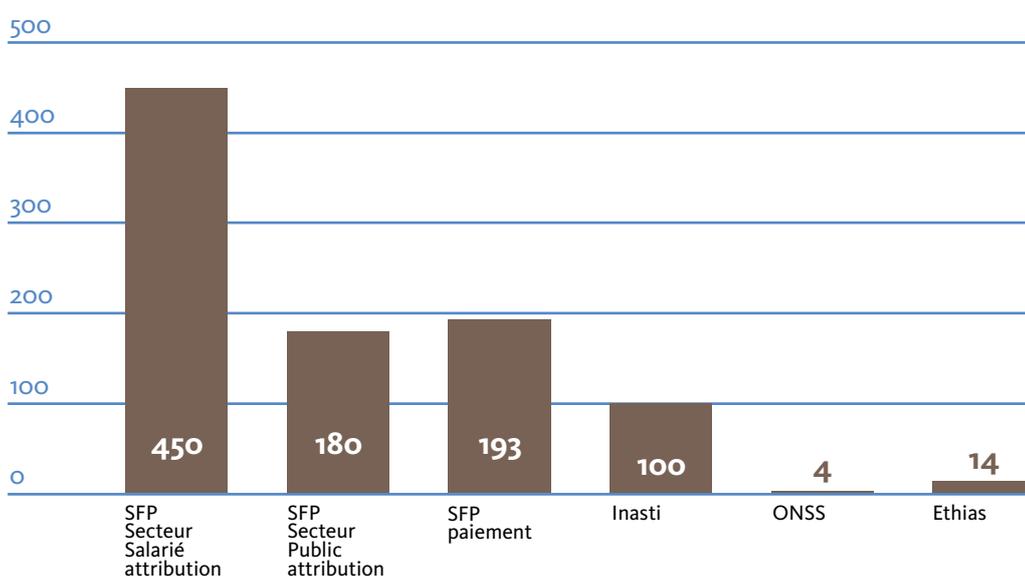
2. Les plaintes

L'objet des plaintes recevables

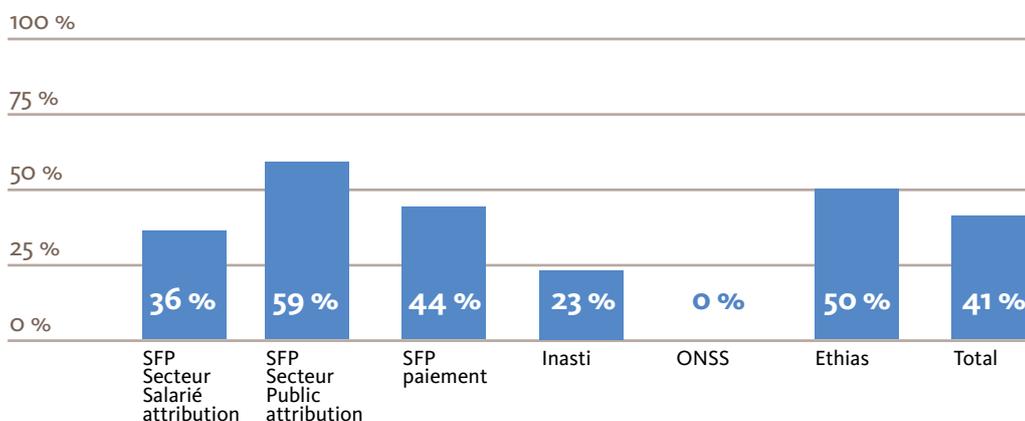
Le top trois des plaintes 2023 :

- Contestation des données de carrière prises en compte pour le calcul de la pension
- Garantie de revenus aux personnes âgées (méthode de prise en compte des moyens de subsistance)
- Condition de départ à la pension anticipée (nombre d'années insuffisant, signalement des périodes d'éducation des enfants)

Les Services de pension concernés - Chiffres absolus



Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions



41 % de plaintes fondées en 2023, c'est le chiffre le plus bas depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Ce chiffre montre qu'en moyenne, les services de pension font un très bon travail.

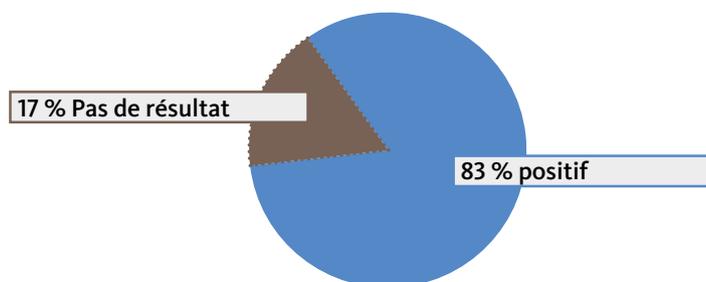
En 2023, le Service de médiation pour les pensions a fréquemment été confronté à des plaintes pour lesquelles il a fallu expliquer aux citoyens que les informations obtenues de sources autres que les services de pension étaient incorrectes. Dans ces cas, les services de pension n'avaient violé aucune norme du médiateur et les plaintes étaient par conséquent non fondées. Ces cas concernaient des informations sur les pensions obsolètes que l'on peut encore trouver ici et là sur l'internet, des informations incorrectes fournies par des tiers parce que le dossier complet n'a pas été consulté, des pensionnés qui ont reçu la règle générale en matière de pensions comme information de la part de tiers alors qu'ils se trouvent dans une situation exceptionnelle qui fait que la règle générale ne s'applique pas à eux, une lecture et une compréhension incorrectes de la matière complexe des pensions ainsi que des fausses informations. En expliquant au (futur) pensionné que les services de pension ont effectué correctement leur travail et que les informations obtenues auprès de tiers étaient erronées, le Médiateur pour les pensions peut rétablir ou renforcer la confiance dans les services de pension. Une tâche qui, comme le montrent les chiffres, est de plus en plus nécessaire dans la société.

Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative²

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur salarié - Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
SFP - Paiement	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information passive 2. La gestion consciencieuse 3. Le délai raisonnable
INASTI	<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion consciencieuse 2. Le délai raisonnable 3. Légalité
SFP Secteur public - Attribution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai raisonnable 2. La gestion consciencieuse 3. L'information passive
Ethias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination 2. Le délai raisonnable 3. L'information passive

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



² Voir les annexes sur www.mediateurpensions.be - Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions.

Quelques données concernant les plaignants

LE RÔLE LINGUISTIQUE DES PLAIGNANTS		LE SEXE DES PLAIGNANTS		DOMICILE OU RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS		MODE D'INTRODUCTION DES REQUÊTES	
Néerlandophone	63 %	Femmes	45 %	Belgique	84 %	Par écrit ⁴	98 %
Francophones	34 %	Hommes	55 %	A l'étranger	16 %	Oralement ⁵	2 %
Germanophone	2 %						
Autres langues ³	1 %						

3. Le traitement des plaintes

La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES	25 jours
TRANSFERT OU ORIENTATION DES PLAINTES DÉCLARÉES IRRECEVABLES OU POUR LESQUELLES LE SERVICE N'EST PAS COMPÉTENT OU ENCORE LES PLAINTES QUI PORTENT SUR LA LOI ELLE-MÊME	3 jours

Requêtes en instruction au 31 décembre 2023

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nom
Moins d'un mois	décembre	11
Entre 1 et 2 mois	novembre	6
Entre 2 et 3 mois	octobre	6
Entre 3 et 4 mois	septembre	2
Entre 4 et 5 mois	août	2
Entre 5 et 6 mois	juillet	0
Entre 6 et 7 mois	juin	2
Entre 7 et 8 mois	mai	0
Entre 8 et 9 mois	avril	0
Entre 9 et 10 mois	mars	0
Entre 10 et 11 mois	février	1
Entre 11 et 12 mois	janvier	1
Plus de 12 mois	avant janvier 2023	2
Total		33

La raison pour laquelle certains dossiers n'ont pas été clôturés après plus de 8 mois est due au fait que les réponses aux propositions de médiation du Service de médiation pour les pensions qui ont été demandées au service juridique du SFP sont toujours attendues.

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site internet.

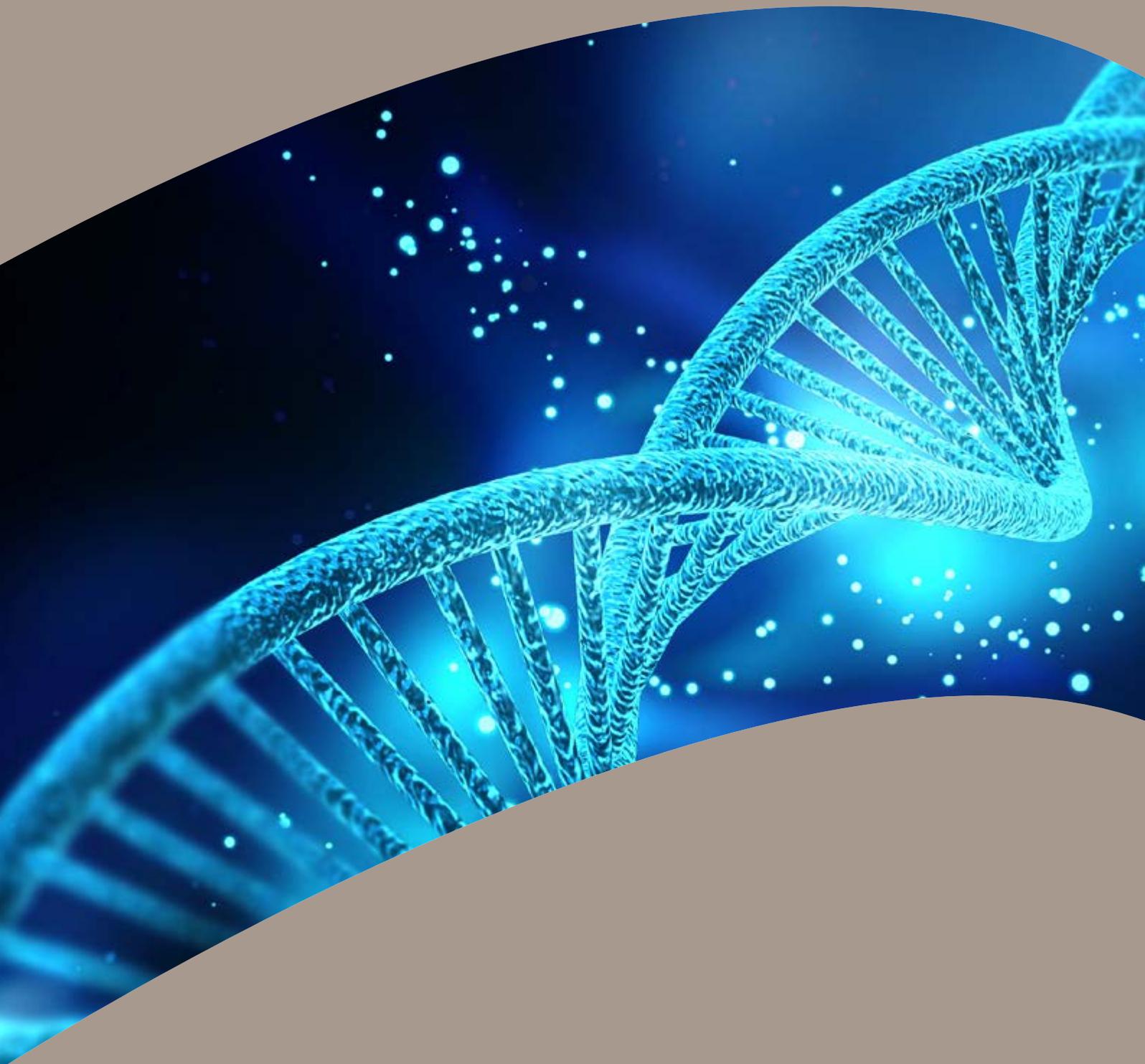
⁵ Au bureau du Service de médiation ou à une permanence.

Le temps de traitement de tous les types de dossiers n'a jamais été aussi court depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Les années d'expérience des experts en pensions et le fait que les experts en pensions très compétents sont encore en service ainsi que leur énorme engagement expliquent ce résultat.

Compte tenu de l'énorme charge de travail en 2023, plusieurs experts en pensions et le Médiateur n'ont pas entièrement utilisé leurs jours de vacances en 2023 et ont profité de la possibilité offerte aux fonctionnaires fédéraux de les transférer dans une « tirelire » pour les utiliser jusqu'à la pension. Des heures supplémentaires ont été effectuées.

Le Médiateur pour les pensions tient donc à remercier chaleureusement le personnel pour les efforts considérables qu'il a déployés. D'autant plus que le nombre de plaintes en 2023 a été supérieur à la moyenne et que les effectifs n'ont jamais été aussi faibles depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Pendant quatre mois en 2023, le Service de médiation des pensions n'a même compté qu'un seul médiateur et quatre collaborateurs. En comparaison, en moyenne, le personnel se composait de deux médiateurs et de 9 collaborateurs.

L'appel au pouvoir législatif et exécutif à disposer de budgets suffisants pour assurer le recrutement d'un personnel suffisant et l'offre d'une rémunération attractive afin que, même maintenant qu'une vague de départs à la pension a débuté au Service de médiation pour les pensions (entre 2022 et 2025, plus de la moitié du personnel aura quitté le service, principalement pour cause de pension de retraite), les personnes les plus compétentes se voient offrir une incitation financière à occuper les postes vacants, est donc réitéré dans ce contexte. D'autant plus que les postes vacants d'experts en pensions francophones ont été très difficiles à pourvoir ces dernières années (voir section sur les activités). En effet, des experts en pensions de haut niveau sont la meilleure garantie pour les plaignants que leurs plaintes seront traitées de manière efficace et qualitative.



*Moyens et activités du Service
de Médiation pour les Pensions*

13

CHAPITRE

Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions

1. Effectif du personnel

Jusqu'au 30 avril 2023, le Collège des médiateurs était composé du Médiateur pour les pensions néerlandophone, Tony Van Der Steen, et francophone, Jean Marie Hanneke. Le 1^{er} mai 2023, le Médiateur pour les pensions francophone, Jean Marie Hanneke, a pris sa pension.

Chaque Médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

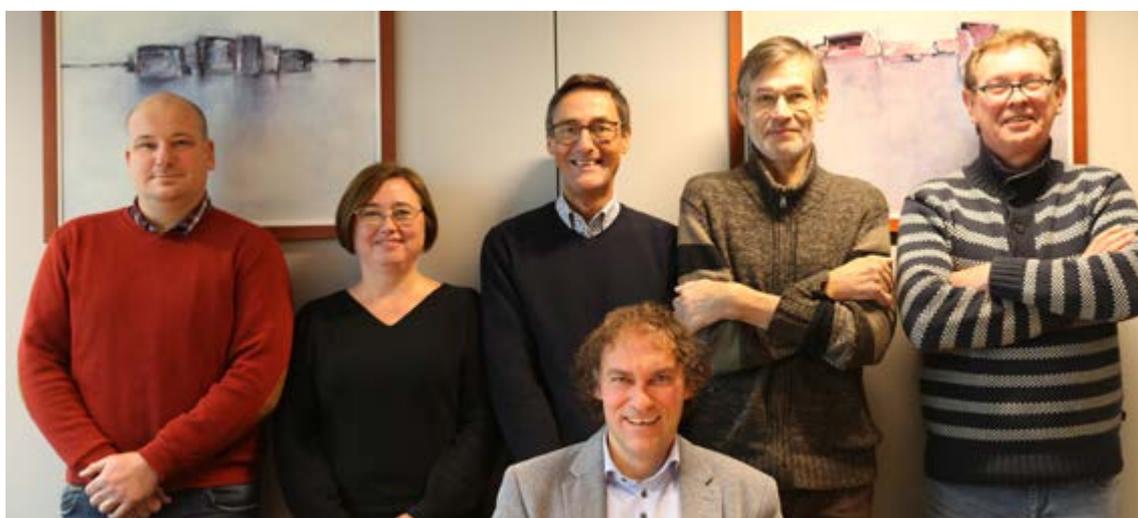


Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (disponible sur son site www.mediateurpensions.be).

Outre le Collège des Médiateurs, l'effectif du personnel du Service de Médiation pour les pensions se composait, au début de l'année 2023, de 4 collaborateurs chargés du traitement des plaintes, dont 3 néerlandophones (dont 1 avec une formation universitaire) et 1 francophone (avec une formation universitaire).

Les gestionnaires de plaintes sont spécialisés dans le droit qui régit les pensions. Ils ont également une connaissance approfondie des autres secteurs de la sécurité sociale.

Et, tout aussi important dans un Service de médiation, toutes les personnes qui travaillent au sein du Service de Médiation pour les pensions ont développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie à l'égard du plaignant.



Nous profitons de cette occasion pour remercier Jean Marie Hanneesse pour l'engagement et le dévouement avec lesquels il a exercé la fonction de Médiateur pour les pensions depuis la création du Service de Médiation pour les pensions.

L'assessment visant à recruter un Médiateur pour les pensions francophone afin de remplacer Jean Marie Hanneesse s'est achevée à la fin du mois de mai 2023. Le 1^{er} juin 2023, le Moniteur belge a annoncé que la liste des candidats retenus avait été remise par la DG Recrutement et développement. Comme le prévoit l'article 5 de l'AR du 1^{er} mai 2006 relatif à la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions, cette liste est communiquée à la Ministre des Pensions en vue de la désignation des candidats au Roi. Aucun remplacement n'a été prévu au cours de l'année 2023.

En mai 2023, le poste vacant d'expert en pensions francophone (salarié) a été ouvert pour la cinquième fois. Conformément à l'arrêté royal du 15 mars portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 portant création du Service du médiateur pour les pensions, qui règle la mise à disposition de personnel au Service du médiateur pour les pensions, seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent se porter candidats. Il n'y a eu aucune candidature pour ce poste.

En juillet 2023, le poste vacant d'expert en pensions francophone a été rouvert pour la sixième fois, en même temps qu'un poste vacant d'expert en pensions néerlandophone (premier appel). Il en résulte une candidature francophone. Cette candidature a été retenue. À partir du 1^{er} septembre 2023, un expert en pensions francophone de niveau A a rejoint le Service de Médiation pour les pensions.

Aucune candidature n'ayant été déposée en juillet 2023 pour le poste vacant d'expert en pensions néerlandophone (connaissances en matière de calcul des pensions des travailleurs et de garantie de revenus pour les personnes âgées), celui-ci a été ouvert pour la deuxième fois le 22 septembre 2023. Le Service de Médiation pour les pensions a reçu 10 candidatures. Le 1^{er} janvier 2024, un expert en pensions néerlandophone de niveau A rejoindra le Service de Médiation pour les pensions.

Durant une partie de cette année, le personnel était composé d'un médiateur assisté de quatre experts en matière de pensions. Cette situation s'est produite à un moment où le nombre de plaintes a considérablement augmenté. Par conséquent, compte tenu de la charge de travail élevée, le Médiateur pour les pensions souhaite remercier expressément son personnel pour le travail accompli.

2. Moyens financiers

Le budget du Service de médiation est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité sociale. Chiffres du budget :

24 SPF SECURITE SOCIALE		(x 1.000 euro)		24 FOD SOCIALE ZEKERHEID		
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2023 Initiële kredieten	Crédits votes 2022 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen
61 Personeel						61 Personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel statu- taire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	648	639	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : -personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	187	184	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, ! l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de infor- matica-uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	928	916		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paiements estimés			928	916		Geraamde betalingen

Comme le montre ce tableau, le budget de fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions en 2023 s'élevait à 91.000 euros. Le coût de la procédure d'assessment et de la publication de l'offre d'emploi dans au moins deux journaux belges néerlandophones et deux francophones pour le recrutement d'un nouveau Médiateur pour les pensions francophone inscrit au budget de fonctionnement du médiateur des pensions s'est élevé à 31.051 euros. L'obligation d'organiser la sélection de cette manière est imposée par l'AR du 1^{er} mai 2006 relatif à la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions. Le coût de la procédure de sélection représentait plus d'un tiers du budget de fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

Cela a nécessité des économies dans d'autres dépenses. On a veillé à ce que le service aux citoyens ne soit pas impacté de quelque manière que ce soit.

Par exemple, le Service de Médiation pour les pensions n'a pas participé aux colloques internationaux organisés par l'Institut international de l'Ombudsman et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). En 2023, le Service de Médiation pour les pensions n'était plus membre de l'Institut européen du médiateur (EOI). Toutefois, les contacts internationaux sont toujours garantis par l'adhésion à l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) et à l'AOMF.

Le Service de Médiation pour les pensions a participé à la tournée de promotion des services de médiation belges organisée par Ombudsman.be, l'association des services de médiation belges, dans les capitales provinciales de Belgique, mais n'a occasionné qu'une contribution financière minimale.

En ce qui concerne l'offre de formation, le choix a été fait de participer principalement à des formations gratuites.

Aucune activité annuelle de renforcement de l'esprit d'équipe n'a été organisée.

De même, des économies ont été réalisées, entre autres, sur les frais de nettoyage des locaux.

Le Service de Médiation pour les pensions a également décidé de rendre disponible son rapport annuel uniquement sous forme numérique. Non seulement cela s'inscrit dans le cadre de la numérisation du service, mais une économie considérable (6.000 euros) a également été réalisée sur l'impression et l'envoi de la version papier.

Le Service de Médiation pour les pensions est soutenu, en ce qui concerne l'informatique, par le SPF Sécurité sociale, qui en assure également le financement. Par conséquent, le Service de Médiation pour les pensions ne dispose pas d'un budget informatique distinct. Les projets informatiques du Service de Médiation pour les pensions sont donc alignés autant que possible sur le plan informatique du SPF Sécurité sociale. Cela permet en effet de réaliser des économies d'échelle sur le plan budgétaire. Différents projets de modernisation informatique ont été menés à bien (voir point suivant).

3. Projets informatiques

En 2023 a eu lieu - comme pour les autres services du SPF Sécurité sociale - la migration vers Windows 11.

Une nouvelle imprimante couleur multifonctionnelle a été mise à la disposition du Service de Médiation pour les pensions (ainsi que des autres services du SPF Sécurité sociale).

La modernisation de la base de données Access du Service de Médiation pour les pensions, entamée en 2021, a été finalisée en 2023. Cette base de données Access permet d'enregistrer les plaintes par saisie manuelle, en indiquant les paramètres les plus pertinents (service des pensions concerné, recevabilité, bien-fondé, mot-clé concernant la plainte, norme du médiateur violée, délai de traitement). En 2023, la possibilité de saisir deux mots-clés différents par dossier pour une administration de pension a été

ajoutée à l'application. En effet, il a été constaté qu'un courriel ou une lettre d'un (futur) pensionné à destination du Service de Médiation pour les pensions soulève souvent plus d'un problème¹.

Le Service de médiation des pensions a - et c'est ce qui le différencie des autres médiateurs - accès aux dossiers de pension du SFP et de l'INASTI. Cela permet au Service de médiation pour les pensions d'avoir une vue d'ensemble des pensions du plaignant, ce qui permet de comprendre précisément les plaintes. Le Service de Médiation pour les pensions peut ainsi mener une enquête très complète et approfondie sur les plaintes, ce qui augmente la qualité du travail effectué. Le Service de Médiation pour les pensions a ainsi découvert des erreurs et des points à améliorer dans les programmes informatiques. Une description détaillée de ces éléments figure au chapitre informatisation. En outre, il permet de régler de nombreuses plaintes non fondées sans devoir contacter le service des pensions à cet effet - ce qui économise évidemment de la charge de travail pour les services des pensions - et conduit à un délai de traitement plus court de ces plaintes. En 2023, une lacune dans l'accès à l'information sur la manière de calculer les décisions de pension pour les indépendants a été éliminée avec le soutien et le financement de l'INASTI.

4. Nos bureaux

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27^{ème} étage du World Trade Center III à Bruxelles. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui viennent en voiture ou à vélo, le parking souterrain est gratuit.

La situation des bureaux du Service de Médiation pour les Pensions contribue à faciliter l'accès au Service de Médiation pour les Pensions.

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans

Le service de médiation pour les pensions est membre des organisations suivantes :

1. Ombudsman.be

Ombudsman.be est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont également membres.

Ombudsman.be tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges. Plus encore, Ombudsman.be a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auquel un médiateur ou un ombudsman indépendant doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

Ombudsman.be souhaite renforcer la notoriété des services de médiation et en améliorer encore l'accessibilité. Ces efforts se sont notamment concrétisés dans la création d'un site-portal www.ombudsman.be et la diffusion d'un folder.

2. L'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com)

Cet institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

¹ Étant donné que l'enregistrement des demandes reçues se fait par administration des pensions, cela signifie qu'une demande comportant plusieurs plaintes concernant une administration des pensions n'est enregistrée que comme une seule plainte. Depuis l'introduction du paiement unique des pensions des salariés et indépendants, ainsi que les pensions des fonctionnaires en 2019 (alors qu'auparavant, le paiement de la plupart des pensions des fonctionnaires était effectué par le Service Central des Dépenses Fixes, celui des pensions de la SNCB par HR-Rail et celui des pensions de salariés et indépendants par le SFP), le nombre de plaintes enregistrées au Service de Médiation pour les pensions - et donc de plaintes incluses dans les statistiques - a diminué d'environ 50 par an, malgré un nombre inchangé de plaintes déposées. Par exemple, avant l'introduction du paiement unique, une plainte concernant le paiement tardif de la pension des salariés et le paiement tardif de la pension du secteur public étaient enregistrées comme deux plaintes (première plainte concernant le SFP, deuxième plainte concernant la SCDF) : depuis que les deux pensions sont payées par le SFP en application du paiement unique, ces deux plaintes ne sont maintenant enregistrées comme une seule plainte (plainte concernant le SFP).

3. L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de leur garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

6. Collaboration avec le monde universitaire

Les 4 et 5 mai 2023, le Médiateur pour les Pensions a donné 6 conférences de travail de 2 heures chacune à la Katholieke Universiteit Leuven (KUL) pour les étudiants en Master de droit dans le cadre des conférences de travail sur la sécurité sociale. Vingt étudiants ont participé à chaque conférence de travail. Les thèmes abordés provenaient du riche arsenal de plaintes du Service de médiation pour les pensions. Les sujets abordés étaient les suivants :

- Travailler en plus de la pension pendant la crise de coronavirus ;
- Les possibilités de récupérer la garantie de revenus aux personnes âgées auprès des héritiers ;
- Déterminer la date de départ à la pension la plus proche possible.

120 étudiants qui, par la suite, se retrouvent souvent dans des organisations et des services qui peuvent faire appel au Service de Médiation pour les pensions ou travailler en relation avec le Service de médiation pour les pensions (nous pensons ici aux cabinets d'avocats, aux syndicats, aux services d'études des partis politiques, aux établissements d'enseignement, aux institutions de sécurité sociale et même aux services de pension) sont ainsi initiés aux tâches et au fonctionnement du Service de médiation pour les pensions.

En outre, il est agréable de constater que cela contribue à renforcer l'autorité morale du Service de Médiation pour les pensions.

Le 12 décembre 2023, le professeur Inger De Wilde et ses 10 étudiants en maîtrise de droit de la Rijksuniversiteit Gent (RUG) (sujet rémunérations et autres avantages sociaux) ont visité le Service de médiation pour les pensions. Ce jour-là, le fonctionnement du Service de médiation pour les pensions et ses compétences ont été expliqués. Au préalable, les étudiants ont reçu une plainte fictive concernant la reprise du travail en cas de perception d'une pension pour inaptitude physique. Dans un document, ils devaient expliquer comment, en tant que médiateur pour les pensions, ils traiteraient cette plainte. Lors de cette visite, le Médiateur des pensions a expliqué comment lui aurait traité cette plainte. Les documents ont été discutés et débattus.



7. Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation pour les pensions entame une médiation avec les services de pension afin d'obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. De cette façon, un différend peut être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation pour les pensions va plus loin. L'objectif est d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible lorsque les services de pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) pensionné sait comment agir afin d'éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation pour les pensions tente également d'agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l'instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s'avérer être une source d'inspiration pour la résolution d'autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle, consultable gratuitement, « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht <http://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/> » donne dans chaque numéro une brève explication juridique de l'Ombudsman pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation pour les pensions.



Cette année, les textes suivants ont été publiés dans cette revue :

- Dans la 2^{ème} lettre d'information de l'année académique 2022-2023, le Médiateur pour les pensions explique qu'il est effectivement possible de bonifier un diplôme pour un fonctionnaire de niveau C nommé à titre définitif lorsque les conditions mentionnées à l'article 33 de la loi du 9 juillet 1969 sont remplies ;
- Dans la 3^{ème} lettre d'information de l'année académique 2022-2023, le Médiateur pour les pensions explique que, à la suite d'une médiation, le nombre de jours de l'année de départ précédant la date de prise de cours de la pension d'un travailleur peut être pris en compte pour la condition de carrière requise pour la pension anticipée. La décision automatisée de pension qui appliquait à tort l'article 23 de l'AR du 21 décembre 1967 parce que les données de carrière étaient indisponibles au moment de la prise de décision, a été adaptée manuellement par le gestionnaire de dossiers du SFP.
- Dans la 1^{ère} Newsletter de l'année académique 2023-2024, le Médiateur pour les pensions explique, qu'après médiation, le SFP a accordé une Garantie de Revenus aux Personnes Agées à un couple marié avec effet rétroactif au mois suivant le 65^{ème} anniversaire parce qu'il n'avait pas, à tort, examiné d'office ce droit.

8. Formation continue

Le Service de médiation pour les pensions attache une grande importance à la formation continue. Celle-ci se situe dans différents domaines, tous liés aux exigences de la fonction de médiateur dans le secteur des pensions : les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et plus particulièrement en matière de pensions, la qualité du service et les formations pratiques.

Dans la mesure du possible, nous utilisons toutes les offres de formation proposées gratuitement par les différents services de l'Administration.

Les Médiateurs ou leurs collaborateurs ont ainsi pris part aux formations, journées d'études, congrès et colloques suivants :

- Genre et pensions, Pensionstat.be, 6 mars 2023 ;
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions : Vers un nouveau système de pension aux Pays-Bas, KU Leuven, 7 mars 2023 ;
- Journée du droit des pensions, KU Leuven, 2 mai 2023 ;
- Pensions' mornings, « La réforme des pensions en Belgique », UCL, 13 juin 2023
- Colloque « Pauvreté et transition équitable », Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 22 juin 2023
- Maintenir la confiance : la (non) réforme des pensions de nos pays voisins, Lias, 29 novembre 2023
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions (réintroduction du bonus de pension, modification de la parafiscalité des pensions complémentaires), KU Leuven, 12 décembre 2023
- Actualités Leergang Pensioenen sur le droit des pensions : Vers un nouveau système de pension aux Pays-Bas, KU Leuven, 13 décembre 2023

9. Echange de connaissances avec le Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

Il est important pour le Service de Médiation pour les pensions de rester à l'écoute de ce qui se passe dans la société.

Dans ce contexte, le Service de Médiation pour les pensions a invité le coordinateur du Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale pour une présentation sur le non-recours aux droits sociaux avec toute l'équipe du Service de Médiation pour les pensions. Cette présentation, qui a eu lieu le 16 mars 2023, a été suivie d'un échange approfondi sur le non-recours à la garantie de revenus aux personnes âgées.

10. Communication et présentation du rapport annuel 2022



Le Rapport Annuel du Service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, à la Ministre des Pensions, au Ministre des Classes moyennes chargé des pensions des indépendants et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le 12 avril 2023, le Médiateur pour les pensions a été invité par la Ministre des Pensions afin de commenter le rapport annuel.

Le 9 mai 2023, le Médiateur pour les pensions a également été invité par la commission des affaires sociales du Parlement pour donner quelques explications sur le rapport annuel. Après la présentation, le Médiateur pour les pensions a répondu aux nombreuses questions des députés. Le 24 mai 2023, plusieurs autres questions parlementaires ont été posées à la Ministre des pensions sur les points abordés dans le rapport annuel. Les sujets 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, d'autres questions parlementaires ont encore été posées sur les suites données aux recommandations du Médiateur pour les pensions. Des questions parlementaires écrites ont été posées sur les recommandations suivantes :

- comment la diminution des biens mobiliers est prise en compte dans la GRAPA
- l'adaptation des conditions de paiement de l'allocation spéciale des travailleurs indépendants
- l'adaptation de la législation relative à l'organisation et au fonctionnement du service de Médiation pour les pensions : plus particulièrement, le recrutement des membres du personnel
- l'indexation des pensions du secteur public payées par Ethias à la même date que celles versées par le SFP
- consécration juridique du droit à l'erreur
- l'extension de la liste d'exceptions pour le paiement du pécule de vacances l'année de la pension, aux personnes qui ont reçu une indemnité de licenciement l'année entière précédant la pension de retraite.

Le rapport annuel 2022 a été présenté aux différentes administrations de pension : par exemple, le rapport annuel a été expliqué à l'INASTI, à Ethias et au Service fédéral des pensions .

Afin de renforcer les relations avec les parties prenantes représentant la société civile, un courrier a été envoyé le 22 mai 2023, expliquant brièvement le fonctionnement du service de Médiation pour les pensions, faisant référence à la fonction que le service de Médiation pour les pensions peut remplir en tant que méthode alternative dans la résolution des litiges (au lieu d'une action en justice), et transmettant le rapport annuel 2022. Ce courrier mentionnait explicitement la possibilité de fournir des explications supplémentaires sur le rapport annuel.

Dans ce contexte, comme les années précédentes, le Médiateur néerlandophone, à la demande de la MC, a fourni des explications sur le rapport annuel du Service de Médiation pour les pensions le 13 juin 2023.

Enfin, nous annonçons que le rapport annuel sera mis à la disposition du grand public sur le site www.mediateurpensions.be.

Un communiqué de presse sur le rapport annuel 2022 a été envoyé le 24 avril 2023. Ce communiqué a eu un grand retentissement dans plusieurs journaux surtout du côté néerlandophone, dans des émissions d'information sur des stations de radio commerciales et publiques ainsi que dans le VRT TV-Journaal où le rapport annuel 2022 du Service de médiation pour les pensions a été présenté comme l'un des principaux sujets. Cela a même amené le SFP à recevoir de nombreuses questions sur le point « prise en compte, sous certaines conditions, de l'interruption de la carrière pour élever de jeunes enfants sans bénéficier d'un revenu de remplacement en cas de pension anticipée ». En conséquence, le SFP a publié une fiche d'information à ce sujet sur sa page Facebook le 1^{er} juin 2023.

11. Collaboration avec les collègues médiateurs

En plus de nos relations privilégiées avec les services de pensions, le Collège entretient également des contacts réguliers avec ses collègues en Belgique et à l'étranger. Ces relations avec les collègues sont une aide particulièrement précieuse pour optimiser le service au plaignant.

Occasionnellement, une enquête conjointe est menée avec ces collègues dans un dossier de plainte, surtout lorsque des compétences complémentaires et/ou connexes sont impliquées.

Les collègues concernés sont principalement le Médiateur fédéral (la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les fonctionnaires fédéraux), le Service du Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (principalement la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants), le Service du Médiateur flamand (également la saisie des données de carrière dans Capelo, par exemple pour les enseignants également).

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les Ombudsmans collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence. Généralement, la co-instruction se traduit par le biais

d'une collaboration à toutes les étapes, soit par l'organisation de réunions conjointes, par l'échange d'informations ou encore l'échange des lettres de clôture respectives.

Le renvoi correct au médiateur compétent, également à l'étranger, est un autre exemple de la manière dont une bonne coopération optimise notre service au pensionné. Cela s'applique également à l'inverse. D'autres médiateurs, membres d'Ombudsman.be, reçoivent parfois aussi des plaintes relatives aux pensions et nous les transmettent ou nous communiquent leurs coordonnées.

La collaboration va même plus loin encore, puisque l'Ombudsvrouw de la Ville de Gand met ses locaux à notre disposition une journée par mois afin d'y tenir une permanence.

De plus en plus de personnes, actives ou retraitées, se déplacent en Europe et parfois plus loin. Leur carrière se déroule donc dans différents pays. Dans ce contexte, il arrive qu'une transmission ou un contact avec le collègue médiateur compétent à l'étranger débloque le dossier de plainte.



Une réunion des Médiateurs du Benelux en charge des services publics s'est tenue à La Haye les 24 et 25 mai. Ont participé : le Médiateur national néerlandais, le Médiateur fédéral belge, le Médiateur flamand, le Médiateur wallon, le Médiateur belge des pensions, la Médiatrice de Bruxelles et la Médiatrice de la Communauté germanophone.

Une analyse comparative a été réalisée au cours de cette réunion. Les thèmes suivants ont été abordés : le principe d'équité, la numérisation et l'« affaire des prestations » aux Pays-Bas², dans laquelle, selon le médiateur national néerlandais, l'administration fiscale néerlandaise, département des prestations, a réagi de manière disproportionnée face à un signal d'irrégularité possible parce que les citoyens étaient méfiants au départ lorsqu'il y avait une erreur.

Le Médiateur pour les pensions a commenté son plaidoyer pour que les pensionnés de bonne foi puissent corriger (ou faire corriger) les erreurs, avec limitation dans le temps. De plus amples informations sont disponibles dans le rapport annuel 2022 aux pages 104-105 : <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/chp8RA2022.pdf>.

12. Gestion des connaissances

Compte tenu du départ à la retraite d'un expert en pensions francophone et du Médiateur pour les pensions francophone, ainsi que du prochain départ à la retraite de deux experts en pensions néerlandophones et des nouveaux recrutements qui en découlent, un effort important a été consenti pour centraliser les connaissances diffusées au sein du personnel afin qu'elles ne soient pas perdues au moment du départ à la retraite.

² Entre 2004 et 2019, environ 26 000 parents ont commis des erreurs – souvent minimes - ou ont été mal informés par les agences parentales d'accueil ou les centres de garde d'enfants et ont donc dû rembourser les allocations familiales qu'ils avaient perçues. De nombreux parents dupés se sont ainsi retrouvés endettés, parfois à hauteur de dizaines, voire de centaines de milliers d'euros. En conséquence, certains des parents dupés ont dû faire face à des bouleversements importants de leur vie, notamment en raison de la perte de leur emploi ou de leur logement, du placement de leurs enfants à l'extérieur du foyer et/ou de problèmes psychologiques.

En effet, les nouveaux employés doivent pouvoir accéder facilement aux connaissances acquises au fil des ans au sein du Service de Médiation pour les pensions.

Ainsi, une base de données de connaissances accessible à l'ensemble du personnel a été mise en place, où des informations sur un sujet particulier peuvent être trouvées sur la base de mots-clés. Ces informations comprennent des références à la législation pertinente en matière de pensions, les résultats de médiation déjà obtenus par le Service de médiation pour les pensions, la doctrine et la jurisprudence.

En outre, le Service de médiation pour les pensions dispose d'un accès numérique aux bases de données juridiques Socialeye, Jura et Strada lex via le service informatique du SPF Sécurité sociale, ce qui apporte des avantages en termes de synergie. Grâce à ces bases de données, le Service de médiation pour les pensions a accès à la jurisprudence et à la doctrine juridique les plus importantes dans le domaine des pensions, entre autres.

13. Les médias sociaux



Le Médiateur pour les pensions est déjà présent sur X-Twitter depuis plusieurs années. À partir du 1^{er} août 2023, le Service de Médiation pour les pensions est également présent sur Facebook et LinkedIn.

Pour se préparer à rejoindre les médias sociaux, le Médiateur pour les pensions a participé à un atelier sur « les services de médiation et les médias sociaux » organisé par le réseau belge des médiateurs, Ombudsman.be. Animé par Yann Boutruche, expert en médias sociaux et CEO de l'agence Le mouton à 5 pattes, les médiateurs et leurs responsables de la communication ont discuté de la pertinence d'être présents sur les réseaux sociaux, des avantages, des inconvénients et des dangers. Un certain nombre de points ont été soulevés, basés sur l'expérience des participants sur LinkedIn, Facebook ou Twitter.

Yann Boutruche a souligné l'importance de la présence des médiateurs sur les réseaux sociaux. Il a même appelé à une « transparence jusqu'à l'inconfort » sur les médias sociaux.

Afin d'impliquer davantage et de mieux informer les plaignants pensionnés, mais surtout les nouveaux plaignants, c'est-à-dire les futurs pensionnés³, il a été décidé d'être présent sur Facebook.

L'objectif est d'informer, via X-Twitter et LinkedIn, les parties prenantes (stakeholders) du Service de Médiation pour les pensions (services de pension, politique, académie, syndicats, services de pension des sociétés d'assurance mutuelle, etc.) de certains points importants concernant les réalisations et le fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions.

En effet, pour le Service de Médiation pour les pensions, la transparence, l'implication du (futur) pensionné et les bonnes relations avec les parties prenantes (stakeholders) sont très importantes.

14. Adaptation du statut et du fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions

En 2020, le Médiateur pour les pensions a recommandé d'adapter la base juridique du fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions aux besoins du 21^e siècle. Il a souligné que les aspects suivants, entre autres, nécessitaient une adaptation :

³ Depuis la création de mypension, qui enregistre les carrières personnelles et fournit une estimation de la date de départ à la pension la plus proche possible ainsi que du comportement en matière de retraite, les services de pension se sont également concentrés davantage sur les futurs pensionnés.

- actualisation et clarification du champ de compétences
- adaptation de la manière dont une plainte peut être introduite : au moins dans les cas qui le justifient, permettre d'introduire également une plainte par téléphone, afin que toutes les personnes intéressées puissent accéder facilement au Service du Médiateur pour les pensions
- suspension des délais pour introduire une action en justice tant que la médiation du Service de Médiation pour les pensions est en cours afin qu'il puisse jouer pleinement son rôle de mode alternatif de règlement des litiges (ADR)
- des possibilités de recrutement plus larges pour un poste de collaborateur au Service de Médiation pour les pensions : ne plus se limiter aux fonctionnaires fédéraux nommés (mais également aux contractuels)
- ajustement de la rémunération des collaborateurs afin d'augmenter l'attractivité de la fonction
- adaptation de la rémunération du Médiateur pour les pensions, la grille actuelle n'ayant jamais été adaptée depuis la création du service en 1997 et n'existant plus entre-temps
- ajustement de l'âge maximum pour occuper le poste de Médiateur pour les pensions en raison de l'augmentation de l'âge de la pension
- adaptation des procédures de renouvellement des mandats
- prévision d'un mécanisme garantissant une indemnisation en cas de non-renouvellement du mandat (comme c'est le cas pour la plupart des autres médiateurs sectoriels)
- protection du titre de « Médiateur pour les pensions »
- garantir une enveloppe budgétaire décente et réaliste

La Ministre des Pensions a préparé un projet de loi et d'AR qui tient compte de cette recommandation à plusieurs égards. Lors de la rédaction du rapport annuel, nous étions informés des points suivants, déjà inclus dans le projet.

Le projet d'arrêté royal stipulait explicitement que le Service de Médiation pour les pensions était compétent pour traiter les plaintes concernant la garantie de revenus aux personnes âgées et son prédécesseur, le revenu garanti. Dans la pratique, le Service de Médiation pour les pensions traitait déjà ces plaintes, étant donné que le calcul et le paiement de ces prestations d'assistance sociale étaient effectués par le Service fédéral des pensions et que le Service de Médiation pour les pensions est compétent pour le fonctionnement des services de pension.

En outre, il sera désormais possible d'introduire une plainte oralement, sans qu'il soit nécessaire de se rendre sur place, à Bruxelles, au Service de Médiation pour les pensions. La possibilité d'introduire des plaintes par téléphone a été prévue. Le Médiateur pour les pensions a plaidé en faveur de cette possibilité afin de rendre le Service de Médiation pour les pensions aussi accessible que possible. Ainsi, les personnes analphabètes ou rencontrant des difficultés à formuler une plainte par écrit ne doivent plus faire appel à un tiers pour introduire leur plainte auprès du Service de Médiation pour les pensions. Cette mesure fait également suite aux principales conclusions de l'étude sur l'accessibilité des services de médiation pour les groupes vulnérables tels que les personnes vivant dans la pauvreté, les personnes handicapées, les personnes âgées, les migrants, etc., une étude menée par le réseau des médiateurs belges Ombudsman.be sous la supervision du médiateur néerlandophone pour les pensions en 2020. Tant le Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale que les experts du vécu du SPP Intégration sociale ont participé à cette étude.

Il sera également prévu la possibilité de suspendre les délais de recours pendant la durée de la médiation avec le Service de Médiation pour les pensions, afin que ce dernier puisse jouer pleinement son rôle d'ADR. Selon l'article 23 de la Charte de l'assuré social, le délai de recours auprès du tribunal du travail est de 3 mois. Il s'agit d'un délai de déchéance, ce qui signifie que le droit de recours s'éteint irrévocablement trois mois après avoir pris connaissance de la décision relative à la pension. Ceci a été confirmé dans un jugement du 21 novembre 2022 par le tribunal du travail de Louvain⁴. Dans de nombreux cas, cela empêche de parvenir à un accord par le biais d'une médiation auprès du Service de Médiation pour les pensions.

Le Service de Médiation pour les pensions n'avait que la possibilité de recruter des fonctionnaires fédéraux nommés. À cette fin, il est fait usage de la procédure de nomination. Compte tenu de la difficulté accrue du travail au Service de Médiation pour les pensions (plaintes complexes, législation sur les pensions plus complexe, d'avantage de plaintes de nature juridique, réactivité et assurance

⁴ Trib trav. Louvain 21 novembre 2022, AR 22/75/A publié dans la Lettre d'information sur le droit des pensions, volume 17, lettre d'information 2.

accrues du plaignant, ...) mais aussi une petite prime de mise à disposition (105,35 euros bruts pour un expert en pensions de niveau B et 223,24 euros par mois pour un expert en pensions de niveau A : des montants qui, à l'exception de l'indexation, n'ont pas été augmentés depuis la création du Service de Médiation pour les pensions en 1999), le Service de Médiation pour les pensions a reçu très peu de candidatures francophones ces dernières années lors de la publication d'un poste vacant. Dorénavant, il est prévu de recruter également des contractuels par le biais du SPF Sécurité sociale⁵.

Les modalités de prolongation du mandat du Médiateur pour les pensions sont désormais clairement définies.

En ce qui concerne le recrutement d'un Médiateur pour les pensions, l'arrêté royal du 1^{er} mai 2006 établissant la procédure de sélection prévoyait que l'offre d'emploi soit publiée dans au moins deux journaux belges néerlandophones et francophones. En 2023, le coût s'est élevé à 16.698 euros. Compte tenu de la numérisation de la société et du coût élevé, cette exigence a été supprimée.

16. Publicité du Service de Médiation pour les pensions

Afin de se faire connaître du plus grand nombre possible, le Service de Médiation pour les pensions déploie divers efforts. Par exemple, un communiqué de presse est publié chaque année à l'occasion de la parution du nouveau rapport annuel. Ce communiqué est souvent repris par les journaux, les chaînes de télévision et les stations de radio.

L'existence du Service de Médiation pour les pensions ainsi que ses compétences sont également mentionnées sur le site web des services de pension.

Cette année, le Service de Médiation pour les pensions a organisé une tournée de promotion avec les autres services de médiation en octobre (voir point 17).

Mais la meilleure publicité est celle qui s'adresse spécifiquement au public cible du Service de Médiation pour les pensions (les personnes qui ont une plainte concernant leur pension ou le fonctionnement du service des pensions et qui ont déjà essayé de trouver une solution avec le service des pensions). Dans ce contexte, le Service de Médiation pour les pensions avait déjà obtenu que les services de plainte de première ligne du SFP, de l'INASTI et de l'ONSS mentionnent dans leur lettre que si le plaignant n'est pas d'accord avec leur réponse, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les pensions en deuxième ligne.

La mention de l'existence et de la compétence du Service de Médiation pour les pensions dans les décisions relatives aux pensions se rapproche également le groupe cible du Service de Médiation pour les pensions. Ainsi, à partir de 2023, les décisions de pension du SFP (pensions des employés et des fonctionnaires) mentionneront également la possibilité de déposer une plainte auprès du Médiateur des pensions si le retraité ne parvient pas à s'entendre avec le service des pensions.

17. L'OmbudsTour

Le réseau des médiateurs belges a organisé une tournée promotionnelle en Belgique du 9 au 20 octobre sous le slogan « Il y a toujours un Ombudsman pour vous aider ». Le Service de Médiation pour les pensions a participé à cette tournée.

Le but de ce tour des Ombudsman était de sensibiliser le grand public et les parties prenantes à l'existence du réseau belge Ombudsman.be.

L'OmbudsTour s'est arrêté dans 11 villes de Belgique (Gand, Anvers, Bruges, Louvain, Saint-Nicolas, Bruxelles, Louvain-La-Neuve, Arlon, Charleroi, Namur et Liège).

⁵ Il convient toutefois de noter que les profils qui correspondent le mieux aux exigences du poste d'expert en pensions au sein du service de médiation pour les pensions se trouvent principalement dans les services de pension.

Le grand public pouvait s'informer de manière ludique sur le travail du médiateur au stand du médiateur. Chaque jour, le stand était ouvert de manière festive par un bourgmestre, un échevin ou le gouverneur de la province.

Une session d'information a été organisée à l'intention des parties prenantes (par exemple, les travailleurs des maisons sociales) afin qu'ils puissent eux aussi orienter les citoyens vers les services du médiateur.

La presse (comme VRT Radio 2, Het Laatste Nieuws, RTL-TVI Info (news), le journal télévisé de ROBTv, la DH, la Meuse,...) a rendu compte de l'événement.





Recommandations pour 2023

14
C H A P I T R E

Recommandations pour 2023

Le Collège des médiateurs pour les Pensions peut faire deux types de recommandations.

Sur la base de l'article 16 de l'arrêté royal d'instauration, il peut adresser aux services de pensions toute recommandation qu'il juge utile.

Les recommandations sont reprises dans le Rapport annuel ou, le cas échéant, dans les Rapports intermédiaires sur la base de l'article 17 de l'arrêté royal d'instauration.

Par une recommandation *générale* adressée au pouvoir législatif ou exécutif, le Collège vise en premier lieu à améliorer la législation et la réglementation, notamment lorsqu'une discrimination réelle ou perçue est détectée, lorsque des interprétations multiples de la législation ou de la réglementation sont possibles, ou lorsqu'un dysfonctionnement est identifié.

Par une recommandation *officielle*, le Collège des Médiateurs invite le service des pensions à réviser ses décisions et/ou ses méthodes de travail lorsque le Collège a constaté qu'elles ne sont pas conformes aux lois et règlements ou aux principes de bonne administration, ou lorsque le Collège invoque l'équité. Le ou les ministres compétents reçoivent copie de la Recommandation officielle.

Les recommandations et le suivi qui y a été donné sont mentionnés sur le site du Service de médiation. A ce jour, une grosse majorité des recommandations ont été suivies en tout ou en partie.

Il va sans dire que le recours à une recommandation n'a lieu qu'au terme d'une analyse approfondie et, le cas échéant, après de multiples échanges avec les services de pensions concernés.

Recommandation générale 2023/1

Le Médiateur pour les Pensions recommande d'adapter la législation (en particulier l'article 5 de l'AR du 23 décembre 1996 et l'article 9 de l'AR n° 72) de sorte que toute pension octroyée et pour laquelle les conditions de paiement sont remplies soit effectivement payée (et éventuellement déduite de la pension au taux ménage du conjoint). En effet, actuellement, la différence de sanction en cas de dépassement de plus de 100 % de la limite légale autorisée dans le cas d'une pension au taux ménage octroyée dans le même régime de pension qu'une pension au taux isolé (c'est-à-dire que la pension au taux ménage est suspendue et que la pension au taux isolé n'est pas versée) d'une part, et d'une pension au taux ménage octroyée dans un régime de pension autre que la pension au taux isolé du conjoint (c'est-à-dire que la pension au taux ménage est suspendue et que la pension du conjoint au taux isolé reste versée), d'autre part, est discriminatoire. En effet, cette différence de traitement n'est pas proportionnelle à l'objectif de la législation (la comptabilisation séparée des financements) et ne peut donc pas être justifiée.

Si cette recommandation est acceptée, il n'y aura plus non plus de situation dans laquelle des personnes sont qualifiées de non pensionnées par l'INASTI pour le calcul des cotisations sociales dues en tant que travailleur indépendant, tant que leur conjoint perçoit une pension au taux ménage, même si ce conjoint a atteint l'âge légal de la pension et qu'il a demandé la pension ou la pension anticipée. Les cotisations maladie et invalidité sont toujours également calculées sur le montant de la pension effectivement versée.

L'acceptation de cette recommandation lèvera également toute ambiguïté sur la question de savoir si la pension complémentaire peut ou non être versée lorsqu'une pension n'est pas payée pour l'octroi de la pension au taux ménage au conjoint (puisque la date de prise de cours de la pension complémentaire est liée à la date de prise de cours de la pension légale).

Voir Chapitre 1

Recommandation générale 2023/2

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le libellé de la condition d'octroi de l'article 33ter de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, introduite par l'article 7 de la loi du 27 novembre 2022 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant des mesures d'harmonisation des régimes de pension en ce qui concerne la pension minimum pour les conjoints aidants (afin d'octroyer une pension minimum en tant que travailleur salarié, il faut que dans la période de référence commençant le 1^{er} janvier 2003 et se terminant à la fin du trimestre précédant la date de prise de cours de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs indépendants, il justifie de prestations simultanées ou successives en tant que travailleur salarié et en tant que travailleur indépendant qui sont au moins égales aux deux tiers du nombre d'années de carrière situées dans cette période de référence) n'était pas conforme à la note explicative de la législation dans les travaux parlementaires préparatoires (qui exige seulement qu'il y ait une carrière mixte en tant que travailleur indépendant et salarié et que, pour justifier d'une carrière d'au moins 2/3 de la période entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise d'effet de la pension, il est tenu compte de la carrière en tant que travailleur indépendant, aidant ou conjoint aidant, la carrière en tant que salarié en Belgique, la carrière dans un autre Etat membre de l'Union européenne et la carrière dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale). Le Médiateur des Pensions recommande donc que le texte de la législation soit modifié afin d'être conforme aux notes explicatives de la législation (qui expriment l'intention du législateur).

Voir Chapitre 9



Adresses utiles

15

CHAPITRE

Adresses utiles

MINISTRE DES PENSIONS

Karine Lalieux

Avenue de la Toison d'Or 87
10^{ème} et 11^{ème} étages
1060 Bruxelles

Tél. : + 32 2 541 64 84

Courriel : info@lalieux.fed.be
www.lalieux.belgium.be

MINISTRE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DES INDÉPENDANTS, DES PME ET DE L'AGRICULTURE, DE LA RÉFORME INSTITUTIONNELLE ET DU RENOUVEAU DÉMOCRATIQUE (RESPONSABLE DES PENSIONS DES INDÉPENDANTS)

David Clarinval

Rue des Petits Carmes 15
6^{ème} étage
1000 Bruxelles

Tél. : + 32 2 277 69 79

Courriel : info@clarinval.belgium.be
www.clarinval.belgium.be

CONSEIL CONSULTATIF FÉDÉRAL DES AINES

**SPF Sécurité sociale - DG Expertise juridique
Centre administratif de Kruidtuin**

Finance Tower
1^{er} étage
A l'attention de Patricia De Bilde - Charles Bayubahe
Boulevard du Jardin Botanique 50, bte 115
1000 Bruxelles

Tél. : + 32 2 528 63 55 ou 02 509 80 17

Courriel : favo-ccfa@minsoc.fed.be
www.conseildesaines.belgium.be

DEMANDER VOTRE PENSION EN LIGNE

www.mypension.be

CONSULTER VOTRE DOSSIER DE PENSION EN LIGNE

www.mypension.be

Ce site, en évolution constante, permet aux salariés, aux indépendants et aux fonctionnaires, entre autres, de consulter leur carrière en ligne dans les différents régimes. En outre, les pensionnés peuvent y trouver la correspondance avec le SFP et les détails du paiement de leur pension.

SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS

Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique) Tél : 1765
Depuis l'étranger Tél : +32 78 15 1765

Site web : www.sfpd.fgov.be

Vous pouvez contacter ce service via le site sécurisé [mypension](http://mypension.be) ou via le formulaire de contact :
<https://www.sfpd.fgov.be/fr/formulaire-de-contact>.

Pour connaître les permanences dans les communes, bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765.

Permanences internationales du SFP

La « Rentenversicherung » allemande, la « Carsat » française et la « SVB » néerlandaise tiennent des permanences dans certains bureaux du SFP.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique) Tél : 1765
Depuis l'étranger Tél : +32 78 15 1765

ou +32 2 546 42 11 (numéro général statut social d'indépendant)

Site web : www.rsvz.be
Courriel : info@rsvz-inasti.fgov.be

Pour connaître les permanences dans les communes bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site www.inasti.be sous la rubrique « contact ».

OFFICE NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE

Sécurité sociale outre-mer
Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles
Visiteurs (entre 09h00 et 12h00)

Tél : +32 2 509 90 99

Site web : <https://securitesocialedoutremer.be/fr>
Courriel : overseas@onss.fgov.be

ETHIAS (pensions statutaires secteur public - autorités locales)

Rue des Croisiers, 24
4000 Liège

Tél : + 32 4 220 31 11

Courriel : pensions.liege@ethias.be

D'AUTRES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS

www.ombudsman.be

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	
Hot Topics in 2023	1
CHAPITRE 1	15
Mise en paiement de toute pension octroyée remplissant les conditions de paiement	
CHAPITRE 2	
Travail et pension	27
■ Les arriérés perçus au cours d'une année civile au cours de laquelle l'activité professionnelle avait déjà cessé ne sont plus pris en compte pour déterminer si le supplément minimum garanti à une pension du secteur public peut être maintenu	31
■ Pénurie de personnel dans l'enseignement : une exception temporaire à l'obligation de limiter les revenus en tant que bénéficiaire d'une pension anticipée	34
■ Travailler comme accueillant d'enfants	37
■ Travailler comme pompier volontaire	39
■ Travailler dans le secteur des soins pendant la période corona	46
■ Information sur l'activité du pensionné fournie sur la base d'une présomption : la présomption s'avère ne pas être conforme à la réalité, ce qui entraîne l'annulation de la décision de récupération après médiation sur la base du principe de la confiance légitime	48
CHAPITRE 3	
L'informatisation	51
■ Imperfection du programme informatique : Détermination du précompte professionnel en cas de bénéfice d'une pension légale payée par Ethias et d'un capital provenant d'un contrat d'assurance groupe payé par Ethias	52
■ Point d'amélioration dans la programmation : échange plus rapide des données de pension du SFP, qui gère le Cadastre des pensions, vers Ethias	55
■ Conversion du travail à temps partiel en jours équivalents temps plein	57
CHAPITRE 4	
Principe de confiance légitime	61
CHAPITRE 5	
Communication d'informations	73
CHAPITRE 6	
Non-recours aux droits	85
■ Pension de conjoint divorcé	87
■ Allocation de transition	90
CHAPITRE 7	
Ethias explique pourquoi le montant de pension lors d'une estimation diffère du montant estimé sur mypension à la suite d'une médiation du Médiateur pour les Pensions	95
CHAPITRE 8	
Des médiations réussies	99
■ La pension a-t-elle effectivement été payée tant qu'une assignation postale n'a pas été reçue et encaissée	102
■ L'absence d'examen approfondi d'un dossier de pension peut être qualifiée d'erreur administrative	103
■ Qui paie mal, paie deux fois	107
■ Les frais bancaires supportés par le pensionné seront désormais évités lors des paiements en Andorre via le SEPA (Single Euro Payments Area)	109

CHAPITRE 9	
Réforme des pensions : pension minimum pour le conjoint aidant	111
CHAPITRE 10	
Suivi donné aux recommandations et suggestions du Service de médiation pour les pensions	123
■ Les services de pension adaptent leurs méthodes de travail	125
■ Questions parlementaires sur les recommandations et suggestions du Médiateur pour les pensions	127
■ Notes de politique	128
■ Adaptation de la législation	129
CHAPITRE 11	
Procédure de traitement des plaintes	133
■ Plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux les personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension compétents	135
■ Plaintes portant sur la politique en matière de pensions	136
■ Demande d'informations	136
■ Plaintes concernant les services de pension étrangers	137
■ Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent	137
■ Plaintes non liées aux pensions légales	138
CHAPITRE 12	
Les chiffres de 2023	139
■ Les requêtes (dossiers)	141
■ Les plaintes	143
■ Le traitement des plaintes	145
CHAPITRE 13	
Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions	147
■ Effectif du personnel	149
■ Moyens financiers	150
■ Projets informatiques	151
■ Nos bureaux	152
■ Participation aux organisations d'Ombudsmans	152
■ Collaboration avec le monde universitaire	153
■ Publication de la « jurisprudence de l'Ombudsman »	154
■ Formation continue	154
■ Echange de connaissances avec le Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale	155
■ Communication et présentation du rapport annuel 2022	155
■ Collaboration avec les collègues médiateurs	156
■ Gestion des connaissances	157
■ Les médias sociaux	158
■ Adaptation du statut et du fonctionnement du Service de Médiation pour les pensions	158
■ Publicité du Service de Médiation pour les pensions	160
■ L'OmbudsTour	160
CHAPITRE 14	
Recommandations pour 2023	163
■ Recommandation générale 2023/1	165
■ Recommandation générale 2023/2	166
CHAPITRE 15	
Adresses utiles	167
TABLE DES MATIÈRES	173



Médiation Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be