



**PARTIE 3**

# **Recommandations et suggestions**

---

Les recommandations 2016  
Les suggestions

## Les recommandations

Le Collège des médiateurs 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 officielles

Au moyen de cette recommandation officielle, notre but est d'inviter l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsque le Collège constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration ou encore lorsque le Collège invoque le principe de l'équité.

### Les recommandations générales

Les recommandations générales 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. Elles sont par conséquent adressées aux pouvoirs législatif et exécutif. Elles visent en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation ainsi que la suppression de dysfonctionnements constatés.

La ou les recommandations de l'année d'activité concernée viennent en premier lieu.

Le lecteur trouvera ici les recommandations générales auxquelles le législateur a donné une suite positive après la publication du Rapport 2015, accompagnées de quelques mots d'explication.

La liste de toutes nos recommandations de 1999 à 2015, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des recommandations ».

## Les suggestions

Dans le travail quotidien du traitement des plaintes, nous constatons parfois des pratiques des services de pensions qui peuvent aisément être améliorées à l'aune des principes généraux de bonne administration.

Lorsque nous faisons de tels constats, nous suggérons au service de pensions d'adapter sa manière de faire.

Les suggestions sont proposées aux services de pensions à l'issue du traitement du dossier. Les suggestions les plus marquantes sont également reprises dans le Rapport annuel.

Dans cette partie, nous reprenons les suggestions qui ont été suivies en 2016.

De même lorsque nous constatons, dans le cadre de l'examen d'un dossier, qu'une initiative législative pourrait s'avérer utile, sans toutefois devoir aller jusqu'à émettre une recommandation générale, nous optons pour une suggestion reprise dans notre rapport.

Nos suggestions des années précédentes, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des suggestions ».

# Les Recommandations 2016

## Les recommandations générales

### Recommandation générale 2016/1

*Concernant la possibilité d'encore se constituer des droits à pension grâce à une activité professionnelle après une première prise de cours de pension : lever la discrimination qui fait que certains pensionnés peuvent encore se constituer des droits à pension après la prise de cours de leur pension... alors que cette possibilité n'existe pas pour les autres*

Par exemple, si un pensionné dont la pension a pris cours (c'est-à-dire dont la pension a déjà été mise en paiement) et qui a uniquement eu une carrière de travailleur indépendant, reprend une activité professionnelle de travailleur indépendant, cette dernière activité pourra, moyennant conditions (suspension du paiement de sa pension et paiement des cotisations sociales au taux plein), encore se constituer de nouveaux droits dans ce régime avant 65 ans.

Cette possibilité est exclue pour ce même pensionné qui n'aurait qu'une carrière de travailleur salarié et qui reprendrait une activité de travailleur salarié.

A l'heure actuelle, selon la nature de la ou des pensions qui ont pris cours et selon la nature et l'importance de l'activité professionnelle qui est reprise, il est, ou pas, possible, moyennant conditions, de continuer à se constituer des droits à pension.

Le Collège recommande au législateur de privilégier l'harmonisation entre les régimes de pensions sur ce plan et de lever toute discrimination entre pensionnés.

Pour une analyse large et fouillée de cette problématique, ainsi que de pistes de solution, voyez notre étude (de plus de 25 pages) à la rubrique « Analyse Transversale » de la Partie 2, Chapitre 2.

### Recommandation officielle

Cette année, le Collège n'a pas adressé de recommandation officielle aux services de pensions.

# Recommandations générales suivies après la publication du Rapport annuel 2015

## Recommandation générale 2014/1

**Concernant le paiement de la pension du SFP secteur public : faire du paiement sur compte la procédure standard**

L'article 1, § 1 de l'Arrêté royal du 1er février 1935 d'application de l'arrêté royal du 15 octobre 1934 (n° 16) relatif au paiement des pensions à l'intervention de l'Office des chèques et virements postaux prévoit que les pensions du secteur public sont payées au moyen d'assignations postales. Néanmoins, en vertu de l'article 1, § 2 du même Arrêté, le paiement peut être obtenu sur compte après que l'intéressé ait introduit un formulaire de demande auprès du service des pensions.

L'Arrêté royal du 9 mars 2004 portant le paiement par virement des prestations liquidées par le SFP secteur salariés fait du paiement sur compte le moyen de paiement normal pour une pension de travailleur salarié. L'article 9 de l'Arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement par virement des prestations liquidées par le SFP secteur salariés prévoit les mêmes garanties que celles prévues pour l'engagement dans le secteur public afin de percevoir sa pension sur compte bancaire dans le secteur public.

La procédure de paiement en vigueur depuis 2004 dans la réglementation des pensions du secteur privé correspond beaucoup plus à ce que l'on serait en droit d'attendre d'une administration moderne du XXIème siècle. La réglementation prévoit les garanties nécessaires et le service de pension veille lui-même à effectuer les contrôles qui s'imposent en prenant contact avec la banque du pensionné.

Dans le Rapport annuel de 2014, le Collège a estimé que l'époque où le pensionné devait lui-même effectuer les démarches pour obtenir le paiement de sa pension sur son compte bancaire était révolue. Le fonctionnaire perçoit son traitement sur son compte bancaire après avoir simplement renseigné son numéro de compte au service du personnel. Il n'y a aucune autre formalité exigée. Il peut donc s'attendre à ce que sa pension lui soit également versée sur son

compte, simplement après en avoir communiqué le numéro au service des pensions.

Le Collège avait donc recommandé de procéder aux adaptations législatives nécessaires afin de faire en sorte que le paiement sur compte bancaire devienne la norme pour les pensions du secteur public.

Suite à la fusion du SdPSP et de l'ONP pour devenir le SFP au 1er avril 2016, les fonctionnaires ne doivent depuis lors plus introduire de formulaire d'engagement auprès de leur institution bancaire afin de percevoir leur pension sur un compte bancaire.

## Recommandation générale 2006/1

**En matière de renonciation à la récupération d'indu, la loi ne prévoit pas cette possibilité pour le SFP secteur public, cette possibilité existe pourtant via le Conseil pour le paiement des prestations dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants**

Le Collège a estimé que la différence de traitement entre les pensionnés des régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants d'une part, et les pensionnés du secteur public d'autre part, n'était pas raisonnablement justifiée en matière de récupération d'indu de pension.

Un pensionné salarié ou indépendant peut introduire une demande en renonciation d'indu, totale ou partielle, auprès du Conseil pour les paiements des prestations, établi auprès du SFP secteur salariés. Une telle instance revêtue de compétences similaires était cependant inexistante auprès du SFP secteur public, qui paie la plupart des pensions des services publics. Le Collège avait recommandé de ne pas tenir compte de cette distinction.

La loi du 18 mars 2016 portant modification de la dénomination de l'Office national des Pensions en Service fédéral des Pensions, portant intégration des attributions et du personnel du Service des Pensions du Secteur public, des missions « Pensions » des secteurs locaux et provinciaux de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale et de HR Rail et por-

tant reprises du Service social collectif de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (en abrégé : Loi concernant le Service fédéral des Pensions) permet désormais aux fonctionnaires dont la pension est gérée par le SFP d'introduire également une demande en renonciation à la récupération de prestations indues auprès du Conseil pour le paiement des prestations, dont les compétences ont été élargies aux pensions des fonctionnaires gérées par le SFP.

En date du 1er février 2017 a eu lieu la publication de l'Arrêté ministériel du 25 janvier 2017 portant désignation de membres du Conseil pour le paiement des prestations, créé au sein du Service fédéral des Pensions. Cet arrêté exécute à partir du 1er février 2017, la loi du 18 mars 2016 qui ouvre, pour les pensionnés du secteur public dont la pension est gérée par le SFP, la possibilité d'introduire une demande en renonciation de la récupération d'une dette en matière de pension.

# Les suggestions

**Depuis 2003, nous reprenons dans le Rapport annuel les propositions et suggestions auxquelles les services de pensions ont répondu positivement durant l'année écoulée. Elles visent à l'amélioration ou à l'adaptation des procédures administratives.**

**De même sont mentionnées dans la liste les suggestions qui ont généré une initiative législative.**

**Pour certaines de ces suggestions, le lecteur en trouvera le contexte dans la discussion de dossier détaillée dans le Rapport annuel auquel nous référons. D'autres suggestions sont faites à l'occasion du traitement de dossiers qui ne sont pas repris dans un Rapport annuel mais qui valent la peine d'être signalées. Elles illustrent en effet comment la qualité du service peut parfois être améliorée par de simples interventions.**

**Nos suggestions des années précédentes, ainsi que le suivi qui y a été donné, se trouvent sur notre site à la rubrique « Publications », en cliquant sur « Le suivi des suggestions ».**

## Les services d'attribution du SFP Secteur public

### SFP Secteur public – Attribution 1

Suite aux différentes réformes des pensions et plus particulièrement, celles portant sur les conditions plus strictes pour accéder à la pension anticipée (avant l'âge de 65 ans), il est extrêmement important que les intéressés soient rassurés et informés à temps quant à savoir s'ils pourront effectivement obtenir leur pension à la date de prise de cours souhaitée.

Dans notre Rapport annuel de 2013, à la page 101, nous attirons déjà l'attention sur le fait qu'il faut absolument éviter que l'intéressé, dans l'attente de la décision sur sa pension, prenne des décisions irréversibles sur la fin de sa carrière. Ceci est d'autant plus vrai lorsque différents services de pensions sont concernés.

Nous proposons une solution simple en invitant les

services de pensions à adopter une modeste mesure administrative : ajouter à l'accusé de réception de la demande de pension anticipée, un paragraphe attirant l'attention du travailleur sur le fait que sa demande peut être soit acceptée, soit refusée, et qu'il doit dès lors s'abstenir de tout acte vis-à-vis de son employeur (salarié) ou par rapport à ses affaires (indépendant), sur lequel il ne pourrait plus revenir par la suite, en cas de refus de pension. Il faudrait pour toute sécurité préciser que cette abstention devrait perdurer aussi longtemps que le travailleur n'a pas reçu toutes ses décisions de pension.

C'est ce que faisait déjà Ethias. Lorsqu'il avait connaissance du fait que l'intéressé avait une carrière mixte ou qu'un mode de calcul particulier (par exemple, une bonification pour diplôme) devait être appliqué, Ethias attirait d'emblée l'attention de l'employeur sur le fait qu'il était recommandé de fixer également la date de prise de cours la plus proche possible dans le ou les autres régimes, avant de permettre la prise de cours effective de la pension dans le secteur public.

Le SFP secteur public a entretemps adapté le texte de sa communication adressée aux futurs pensionnés concernant la date de prise de cours de la pension la plus proche possible. Il mentionne clairement que la date P indiquée dans la décision vaut exclusivement pour la pension dans le secteur public. Il renvoie l'intéressé vers Mypension afin de prendre connaissance de la date P dans le régime des travailleurs salariés ou indépendants. (Rapport annuel 2013, p. 101 et Rapport annuel 2014, p. 98)

## Les services de paiement du SFP Secteur public

### SFP Secteur public – Paiement 1

Concernant le certificat de vie mensuel et semestriel, nécessaire au paiement de la pension dans le secteur public sur un compte belge ou étranger d'un pensionné qui vit à l'étranger

Le fonctionnaire qui réside à l'étranger mais qui souhaite recevoir sa pension sur un compte belge devait, jusqu'en juin 2016, introduire un certificat de vie deux

fois par an. Lorsque l'intéressé souhaitait par contre recevoir la pension sur un compte étranger, il devait, jusqu'en mars 2016, fournir chaque mois un certificat de vie au SFP secteur public !

Tandis que le certificat de vie semestriel découle de l'accord souscrit par l'intéressé pour percevoir sa pension sur un compte, le certificat de vie mensuel n'est que l'application pure et simple de l'article 2 de l'arrêté royal du 1er février 1935.

Cependant, l'exigence imposant que le certificat de vie mensuel ne puisse être daté au plus tôt que du dernier jour ouvrable du mois pour les pensions payées à terme échu, va manifestement à l'encontre de l'article 60 de la loi du 7 novembre 1987 qui prévoit que les pensions doivent être payées (créditées sur son compte) le dernier jour ouvrable du mois auquel elles se rapportent.

Du fait de cette exigence, le paiement des pensions à terme échu ne peut avoir lieu le dernier jour ouvrable du mois et ne permet un paiement, au plus tôt, que le deuxième jour ouvrable du mois suivant.

Your Europe, un service de conseil de l'Union européenne composé d'un réseau d'experts indépendants, provenant des différents États membres de l'UE, a émis l'analyse suivante : en vertu des dispositions du droit européen en matière de marché intérieur, on peut affirmer que l'exigence sévère d'introduire un certificat de vie mensuel violerait le principe de libre circulation des capitaux, tel qu'il est garanti par les articles 63 à 66 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (à présent TFUE). Ce raisonnement vaudrait d'autant plus que, pour un paiement sur un compte belge, le certificat de vie semestriel suffit, ce qui pourrait être perçu comme un encouragement à l'utilisation d'un compte belge...

Le SFP secteur public continuait toutefois à arguer qu'il n'avait pas accès au registre national des autres États et que les pensionnés disposant d'un compte bancaire belge ne se trouvaient pas dans la même situation que ceux ne disposant pas d'un compte bancaire belge. Par conséquent, il n'était pas possible de vérifier si les pensionnés à l'étranger étaient encore en vie.

Après des années de discussions avec le SCDF de l'époque et les services du Comptable du contentieux du SPF Finances, poursuivies par la suite (2014) avec

le SdPSP (et enfin avec le SFP secteur public depuis le 1er avril 2016), celui-ci a concédé que ces arguments étaient susceptibles de remettre en question son procédé actuel, qui consiste en l'envoi mensuel préalable d'un certificat de vie. Il a élaboré un plan de transition à très court terme (objectif : courant 2016, avec le 1er juin 2016 comme date la plus optimiste) pour passer d'un envoi mensuel à un envoi annuel d'un certificat de vie.

Suite à la fusion, le SFP a décidé de supprimer immédiatement le certificat de vie mensuel pour les personnes qui avaient transmis pareil certificat fin mars et de ne pas attendre les modifications de la loi à ce sujet. De même que pour le certificat de vie semestriel, la même manière de faire est suivie depuis juillet 2016 pour ceux qui ont présenté pareil certificat de vie dans le courant du mois de juillet. (Voir nos commentaires détaillés dans différents Rapports annuels et en particulier le Rapport annuel 2015, p. 64)

## Les services de l'Institut National des Travailleurs indépendants (INASTI)

### INASTI 1

Les récentes réformes des pensions et les problèmes techniques y afférents concernant l'adaptation du programme informatique de calcul des pensions des travailleurs indépendants ont eu pour conséquence que, pendant une longue période, l'INASTI n'a pu faire aucun calcul définitif des pensions ni prendre aucune décision définitive pour les pensions d'indépendant qui prenaient cours à partir du 1er janvier 2015.

L'une des valeurs portées par l'INASTI est le service à la clientèle : le client est mis au centre des préoccupations et l'INASTI s'engage à le servir de manière professionnelle, correcte et accessible.

Dans le rapport annuel de 2015, le Collège a signalé qu'une politique de communication plus active aurait pu éviter bien des frustrations. Un plan de communication pleinement élaboré multicanaux (via lettres, notifications, site Internet, presse, ...) peut rassurer le plus grand nombre de personnes qui, par conséquent, n'ont plus nécessairement besoin de contacter l'administration, ce qui permet par la même occasion de libérer plus de temps pour le traitement réel des dossiers.

Dès lors, le Collège a réinvité les services des pensions

à donner la priorité au client en toutes circonstances et à l'informer par tous les moyens sur l'état de son dossier ou sur les difficultés auxquelles est (provisoirement) confrontée l'administration. Une mise-à-jour régulière de ces informations peut contribuer à rassurer le pensionné concerné. En effet, il sait alors que son dossier est bien suivi et que tout est mis en œuvre pour remédier au problème aussi vite que possible.

Le Collège constate avec plaisir que l'INASTI a suivi les suggestions du Rapport annuel de 2015 et a mis en place une communication ouverte et transparente via son site Internet concernant le retard occasionné dans le traitement des dossiers.

Dans sa communication, l'INASTI avait annoncé que le retard serait résorbé pour le 31 juillet 2016. Lorsque, malheureusement, cela s'est avéré impossible pour diverses raisons, un nouveau message a été publié sur son site Internet, annonçant une nouvelle date butoir (31 octobre 2016) et en précisant les circonstances. Il y était même spécifié quels pensionnés (en précisant quelles régions) allaient devoir encore attendre leur décision définitive. Finalement, en novembre 2016, l'INASTI a pu annoncer que le retard était totalement résorbé et qu'il pouvait à nouveau travailler normalement. (Rapport annuel 2015, p. 75 et suivantes)



**PARTIE 4**

# **Annexe**

---

Adresses utiles

# Adresses utiles

## Avertissement

Compte tenu des modifications importantes qui ont eu lieu dans le paysage des institutions de pensions légales ces derniers mois, le lecteur a tout intérêt à vérifier sur Internet si les données publiées sont encore pertinentes et d'actualité. Les Services de pensions font en effet de gros efforts pour tenir le public informé dans les meilleurs délais via ces canaux.

## Ministre des Pensions

### Daniel Bacquelaine

- Egmont 1  
Rue des Petits Carmes 15  
1000 Bruxelles
- Tél.: + 32 2 501 38 55
- E-mail: [info@bacquelaine.fed.be](mailto:info@bacquelaine.fed.be)
- [www.bacquelaine.belgium.be/fr](http://www.bacquelaine.belgium.be/fr)

## Ministre des Classes Moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration Sociale

### Willy Borsus

- Avenue de la Toison d'Or 87 boîte 1  
1060 Bruxelles
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-mail: [info@borsus.fgov.be](mailto:info@borsus.fgov.be)
- [www.borsus.belgium.be](http://www.borsus.belgium.be)

## Conseil Consultatif Fédéral des Aînés

- Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
A l'attention de Mme Ylber Zejnnullahu (FR)  
Bd Jardin botanique 50 bte 115  
1000 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 528 60 74
- E-mail : [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@minsoc.fed.be)
- Site web : [www.conseildesaines.belgium.be](http://www.conseildesaines.belgium.be)

## Pour demander sa pension en ligne

- [www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)

## Pour accéder à son dossier de pension

- [www.mypension.be](http://www.mypension.be)

Ce site est en évolution constante et permet e. a. de consulter sa carrière en ligne (dans tous les régimes), sa date (ses dates) de pension (Date P). A ce jour uniquement les travailleurs salariés et les travailleurs indépendants peuvent consulter les informations relatives au paiement de la pension ainsi que le courrier du SFP.

## Service fédéral des Pensions (SFP)

L'Office national des Pensions (ONP - pensions des travailleurs salariés), le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP - pensions du secteur public) ont fusionné au 1er avril 2016 pour devenir le Service fédéral des Pensions (SFP). Depuis le 1er janvier 2017, le SFP gère les pensions de HR-Rail.

- Tour du Midi  
1060 Bruxelles
- Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- E-mail : [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)
- Site web : [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

Formulaire de contact : [www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact\\_mail.aspx](http://www.onprvp.fgov.be/FR/about/Pages/contact_mail.aspx) ou via le site protégé Mypension

Attention, à ce jour, uniquement pour les Pensionnés du secteur public

- Fax : +32 2 791 53 00
- E-mail : [cc@servicepensions.fgov.be](mailto:cc@servicepensions.fgov.be)
- Paiement: [ccpay@servicepensions.fgov.be](mailto:ccpay@servicepensions.fgov.be)

Pour connaître les permanences dans les communes, bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site [www.sfpd.fgov.be](http://www.sfpd.fgov.be) sous la rubrique « contact ».

### **Permanences internationales du SFP**

Le SFP tient des permanences en France et en Allemagne, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails.

La Caisse de pension allemande «Deutsche Rentenversicherung», la Caisse de pension française «CARSAT» et la Caisse de pension des Pays-Bas « SVB » tiennent des permanences dans les bureaux du SFP, veuillez consulter le site internet du SFP pour plus de détails.

### **Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants**

- Quai de Willebroeck 35  
1000 Bruxelles
- Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- E-mail : [info@inasti-rsvz.fgov.be](mailto:info@inasti-rsvz.fgov.be)
- Site web : [www.inasti.fgov.be](http://www.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.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be) sous la rubrique « contact »

### **Les compétences de la sécurité sociale d'outre-mer en matière de pensions ont été transférées au 1er janvier 2017 à l'ONSS**

- ONSS  
Place Victor Horta 11  
1060 Bruxelles

Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h Rue Joseph II n°47 à 1000 Bruxelles

- Téléphone : +32 2 509 59 59
- E-mail : [contact@onss.fgov.be](mailto:contact@onss.fgov.be)
- Site web : [www.international.socialsecurity.be/social\\_security\\_overseas/fr/home.html](http://www.international.socialsecurity.be/social_security_overseas/fr/home.html)

### **HR-Rail service pensions (ex-SNCB)**

HR-Rail effectue encore uniquement les paiements (en tant que mandataire du SFP) des pensions du personnel des Chemins de fer belges.

Le calcul des pensions se fait désormais par le SFP – Secteur public.

- Rue de France, 85  
1060 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 525 94 40
- Site web : [www.hr-rail.be/home-fr.html#hrrail](http://www.hr-rail.be/home-fr.html#hrrail)
- E-Mail : [h-hr343@hr-rail.be](mailto:h-hr343@hr-rail.be)

### **Ethias (pensions légales du secteur public – autorités locales)**

- Rue des Croisiers, 24  
4000 Liège
- Tél. : + 32 4 220 31 11
- Fax : + 32 4 220 36 58
- E-mail : [clients-collectivites-pub@ethias.be](mailto:clients-collectivites-pub@ethias.be)

### **Pour tout autre Ombudsman institutionnel**

- [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Table des matières

<b>Introduction</b>	3		
<b>PARTIE 1</b>			
<b>Le Service de médiation pour les Pensions</b>	4		
<b>Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition</b>	11		
<b>Les activités du Service de médiation pour les Pensions</b>	11		
■ La vision 2019	11		
■ Information et communication	13		
■ Relations externes avec les collègues Ombudsmans	18		
■ Adhésion aux organisations d'Ombudsmans	19		
■ Collaboration avec les services de plaintes de première ligne des Services de pensions	20		
<b>Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions</b>	21		
■ Les ressources humaines	21		
■ Les moyens financiers	21		
■ Les moyens matériels	22		
<b>PARTIE 2</b>			
<b>Analyse des dossiers</b>	23		
<b>Les chiffres de 2016</b>	25		
■ Les requêtes	25		
■ Les plaintes	26		
■ Le traitement des plaintes	28		
<b>Analyse des dossiers</b>	29		
<b>Le Service fédéral des Pensions (SFP)</b>	29		
<b>SFP – Secteur salariés – Attribution</b>	29		
■ Droits à une pension de retraite pour une activité à temps partiel avec maintien des droits avec et sans l'allocation de Garantie de revenus (MDAA et MDSA) comme travailleur contractuel auprès d'une institution publique suivie d'une nomination définitive	29		
■ Droit à la pension anticipée - Mesures transitoires	31		
■ Examen d'office des droits à une pension de retraite comme salarié à partir de l'âge de 65 ans	33		
■ Indemnité découlant d'un accident du travail – Assimilation	34		
■ Cumul d'une pension de retraite de travailleur salarié, d'une pension de survie de travailleur salarié avec une pension de survie du secteur public – Détermination du plafond de cumul réduit	36		
■ Droit interne – Chauffeur poids lourd international – Conditions du travail frontalière	39		
■ Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Remploi du résultat de la vente d'un bien immobilier pour l'achat d'une nouvelle habitation	43		
■ Analyse d'office des droits à une Garantie de revenus aux personnes âgées après l'arrêt d'office du paiement de cet avantage	45		
■ Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Refus – Informations non fournies – Système i-compte	47		
■ Mypension – Date P – Estimation des droits à pension dans différents secteurs – Effacement des données de carrière	53		
<b>SFP Secteur public – Attribution</b>	54		
■ Cumul d'une pension de survie dans le régime pour fonctionnaires avec des revenus d'une activité professionnelle – Recouvrement de montants indus de pension – Changement d'attitude du service des pensions – Après intervention, plus de recouvrement	54		
■ Mypension – Date P – Estimation des droits à pension dans différents secteurs – Effacement des données de carrière	56		
<b>SFP Secteur salariés – Paiement</b>	60		

<b>SFP Secteur public – Paiements</b>	61	<b>PARTIE 3</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pension de réparation et incarcération</li> <li>■ Fusion de l'ONP et du SDPSP devenant le Service fédéral des Pensions (SFP) – Meilleur échange des données « internes » – Bénéfice pour le pensionné</li> </ul>	61	<b>Recommandations et suggestions</b>	99
<b>L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)</b>	63	<b>Les Recommandations 2016</b>	101
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trimestre durant lequel l'indépendant atteint l'âge de 65 ans et arrête son activité – Aucune obligation de cotisation – Influence sur la pension</li> </ul>	63	<b>Recommandations générales suivies après la publication du Rapport annuel 2015</b>	102
<b>L'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS), HR-Rail (ex-SNCB), Ethias</b>	65	<b>Les suggestions</b>	104
<b>Analyse transversale</b>	65	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les services d'attribution du SFP Secteur public</li> <li>■ Les services de paiement du SFP Secteur public</li> <li>■ Les services de l'Institut National des Travailleurs indépendants (INASTI)</li> </ul>	104 104 105
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interactions entre pension et exercice d'une activité professionnelle – Qu'en est-il de la constitution des droits à pension ? Différence de traitement raisonnablement justifiée selon les régimes de pension ou pure et simple discrimination ? Recommandation générale</li> </ul>	68	<b>PARTIE 4</b>	
<b>Plaintes à caractère général et demandes d'informations</b>	69	<b>Annexe</b>	107
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plaintes à caractère général</li> <li>■ Les besoins d'informations</li> <li>■ Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent</li> </ul>	69	Adresses utiles	108







Médiation  
Pensions

WTC III  
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 274 19 90  
Fax 02 274 19 99  
[plainte@mediateurpensions.be](mailto:plainte@mediateurpensions.be)  
[www.mediateurpensions.be](http://www.mediateurpensions.be)