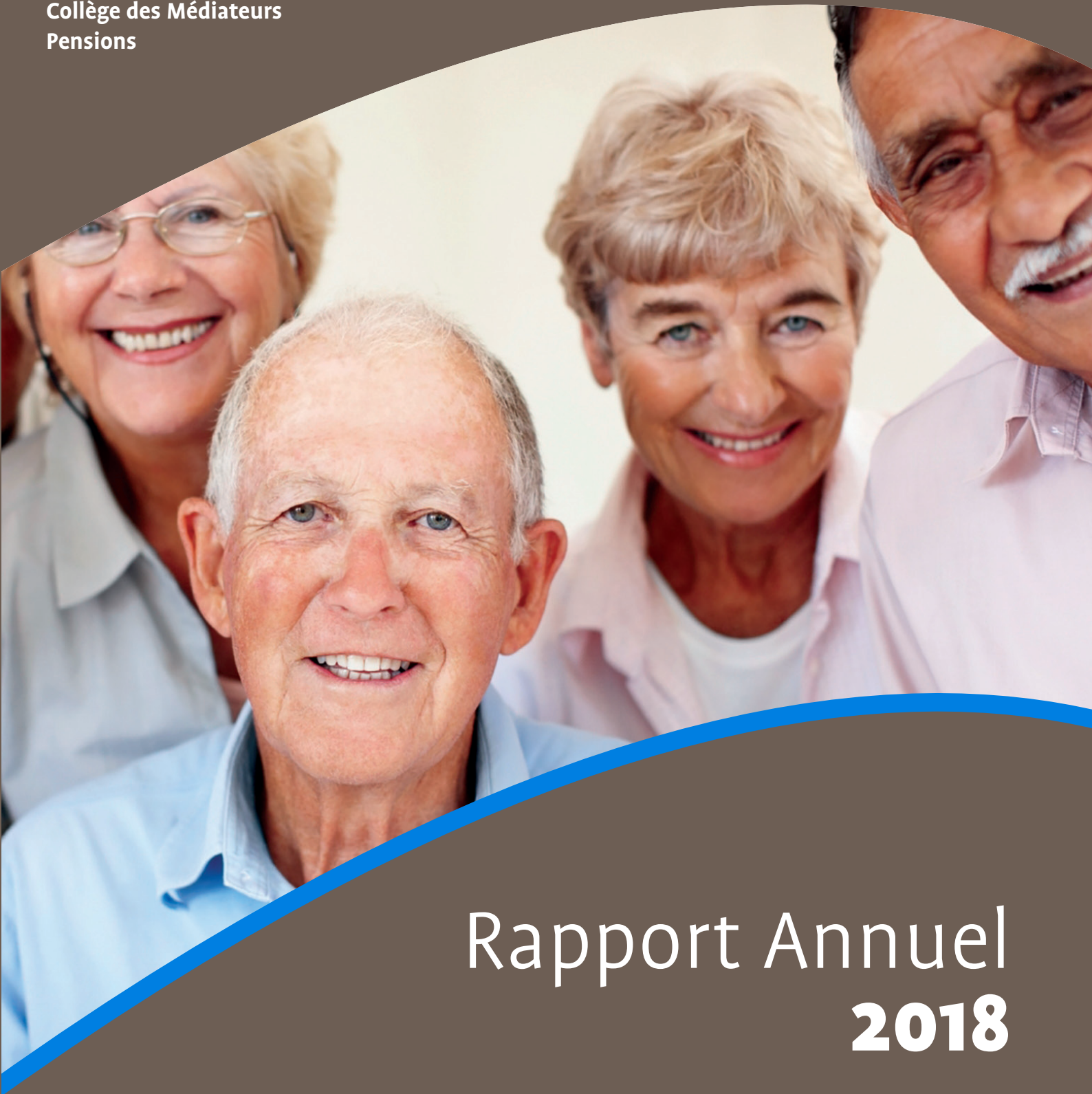




Rapport Annuel **2018**

Editeur responsable :

Jean Marie Hannesse et 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 51.547

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

Graphisme : Toon Van Wambeke
Impression : Artoos

A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Ministre des Pensions,
A Monsieur le Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale, chargé des Grandes villes,
A Monsieur le Président du Conseil consultatif fédéral des Aînés,

Le Rapport annuel 2018 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Il livre, comme chaque année, un aperçu détaillé des activités du Service, des données statistiques pertinentes, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations ainsi que les suggestions émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

Le Collège ne doute pas du fait que la Commission des Affaires sociales l'invitera à nouveau, comme ce fut le cas les années précédentes, à un échange de vue au bénéfice du citoyen-pensionné.

Comme cela était déjà indiqué en introduction du Rapport annuel 2017, la loi qui a créé le Service du Médiateur pour les Pensions date de 1997 et existe donc depuis plus de 20 ans. Et comme cela était déjà également mentionné dans ce même Rapport annuel 2017, une révision du texte s'impose afin que nous puissions continuer à garantir la qualité et l'excellence des services actuellement offerts.

A tous niveaux, comme pour les pensions elles-mêmes, le paysage du Service de médiation a radicalement changé : l'informatisation joue un rôle de plus en plus important dans le paysage des pensions (évoquons ici simplement tout ce qui touche à l'estimation des pensions avantageusement remplacée par l'outil interactif qu'est Mypension), l'augmentation de la complexité des plaintes, l'augmentation du nombre d'aspects à propos desquels les citoyens veulent que leurs plaintes soient traitées (optimisation et ingénierie sociale), l'inflation des changements dans la législation des pensions (réformes successives des pensions, généralement accompagnées de mesures transitoires complexes), les changements apportés au

statut des fonctionnaires, l'intérêt accru pour les modes alternatifs de résolution des conflits, etc...

Plusieurs projets ont déjà été élaborés pour adapter le texte fondateur du Service de médiation pour les Pensions à ces changements ... mais pour différentes raisons, ils n'ont jamais débouché sur une modification législative.

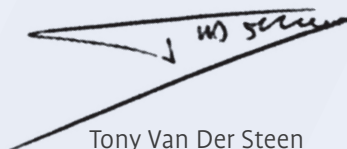
Nous réitérons donc notre appel chaleureux au monde politique pour qu'il apporte le soutien nécessaire à la mise à jour de ce texte fondateur.

Le Rapport est rendu public. A part l'envoi aux intéressés qui se sont manifestés et dont les coordonnées ont été enregistrées, toute personne qui le demande l'obtient gratuitement auprès du Service de médiation. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du Service de médiation www.mediateurpensions.be.

Le Collège des médiateurs pour les Pensions,

A stylized signature in black ink, featuring a large loop on the left and a horizontal line extending to the right.

Jean Marie Hannesse

A stylized signature in black ink, featuring a large loop on the left and a horizontal line extending to the right.

Tony Van Der Steen

Introduction

Ce Rapport annuel 2018 couvre la période courant du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

La structure de ce Rapport comprend quatre parties.

La première partie porte sur les activités du Service et les moyens mis à sa disposition.

La deuxième partie s'ouvre sur les données statistiques. Elle se poursuit par l'examen et l'analyse des plaintes les plus significatives. Il s'agit là du rôle curatif de la fonction de l'ombudsman dans la réparation des erreurs et de la maladministration de la part des services de pensions.

Ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique, classés par service de pensions, sur notre site Internet www.mediateurpensions.be, à la rubrique « Dossiers intéressants » dans l'onglet « Publications ».

Ce chapitre se termine par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

Les demandes d'informations par exemple ne sont pas traitées mais transmises. Les pensionnés sont mis au courant de la transmission tout en recevant une explication motivée de la raison de ce transfert.

Ainsi se traduit notamment le rôle éducatif de la fonction d'ombudsman, d'une part, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation. D'autre part, ce faisant, il confirme que la mission d'information incombe bien aux services de pensions, et qu'en l'orientant vers eux, nul doute que le meilleur suivi y sera donné.

La troisième partie fait ressortir le rôle préventif de l'ombudsman en reprenant les recommandations et les suggestions qui ont été faites avec l'objectif d'améliorer l'action des autorités dans le secteur des pensions et de l'adapter aux besoins d'aujourd'hui.

La quatrième partie reprend la liste des adresses de nos partenaires principaux, et notamment celles des services de pensions, ainsi que celles de leurs sites, particulièrement bien suivis et mis à jour.

Tout ce travail a été accompli, le Collège désire ici le souligner, grâce au dévouement et à l'implication enthousiaste et solidaire de son équipe de collaborateurs.

Enfin, le Collège attire l'attention du lecteur sur deux points. D'une part, le fait que, dans certains textes, seul le genre masculin est utilisé. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.

Les noms de personne utilisés dans la synthèse des dossiers sont bien évidemment fictifs.



Tony Van Der Steen et Jean Marie Hannesse



PARTIE 1

Le Service de médiation pour les Pensions

Introduction

**Le fonctionnement et les moyens
mis à la disposition du Service de médiation
pour les Pensions**

Mettre sa pension sur les rails : un travail ... pénible ?

Pour beaucoup, le fait de partir à la pension est associé à son lot d'images positives : le pensionné a enfin du temps pour ses loisirs, pour ses (petits) enfants, pour la vie associative, ... Faire la grasse matinée, prendre un bon petit déjeuner, travailler un peu dans le jardin, faire une promenade,... Tout paraît plus accessible et plus relax.

Pour certains pensionnés, cependant, la réalité est tout autre. Leur demande de pension pose problème, le traitement s'en éternise, ils ne comprennent pas certaines des décisions prises par le ou les services de pension, ils ne parviennent pas à joindre le service de pension pour poser leurs questions, etc. Pour eux, la retraite n'est pas cette période de douce oisiveté espérée, mais plutôt une période pleine de durs efforts pour mettre leur pension sur les rails.

1. Qu'est-ce qui rend les choses difficiles pour le pensionné ?

Cette année, trois thèmes sont particulièrement ressortis des plaintes réceptionnées par le Médiateur : les difficultés pour contacter le ou les services de pensions, les problèmes liés à la mise en paiement des pensions et encore le manque de maîtrise et de compréhension de la matière des pensions. Ces trois sources d'inquiétudes ont pu contribuer à induire chez des pensionnés un certain stress, et donc à les empêcher de profiter pleinement de cette nouvelle tranche de vie bien méritée.

Dans son précédent Rapport annuel de 2017¹, le Collège a déjà procédé à une analyse fouillée de cas dans

1 Rapport annuel 2017 du Service de médiation pour les Pensions, « Analyse transverse », pp. 79-86

lesquels la communication n'avait pas été fluide : il s'agissait de cas dans lesquels le service des pensions était difficile à joindre par téléphone, tant en Belgique qu'à partir de l'étranger. Les plaintes portaient également sur les longs délais d'attente ainsi que sur l'interruption abrupte de la communication en passant par celles portant sur la mauvaise qualité du contenu des communications.

Cette année encore, le Médiateur pour les Pensions a continué de réceptionner des plaintes de pensionnés résidant à l'étranger qui n'ont pas réussi à contacter le Service fédéral des Pensions, soit via Mypension, soit via courrier électronique, soit via la ligne de pension +32 78 15 1765. Le lecteur trouvera aux pages 25 à 29 de ce Rapport annuel, la poursuite de l'analyse des causes relatives à cette situation ainsi qu'une réflexion à propos de solutions possibles.

A l'expérience, le Médiateur constate que les problèmes de paiement des pensions à l'étranger sont souvent liés à l'absence de réception du certificat de vie. Soit le retraité ne réceptionne pas la lettre du service de pensions lui demandant de renvoyer le certificat de vie dûment complété, soit le certificat de vie renvoyé n'arrive pas au service de pensions (dans les délais). Cette problématique est également abordée aux mêmes pages que celles mentionnées ci-dessus. L'Ombudsman y évoque notamment les difficultés liées à l'interprétation du Règlement général sur la Protection des données personnelles (RGPD Règlement européen 2016/679).

En outre, le Médiateur a constaté que le fait de changer de banque via Bankswitch peut aussi à l'occasion poser des problèmes. Les pensionnés procèdent trop

rapidement à la fermeture de leur ancien compte bancaire, de sorte qu'ils ne perçoivent pas leur pension, dont le paiement était encore engagé pour être effectué sur l'ancien numéro de compte connu.

Malheureusement, le Médiateur a dû constater que le SFP n'est pas toujours en mesure d'apporter les modifications nécessaires à temps pour éviter toute interruption dans le paiement de la pension. Le lecteur trouvera plus d'informations à ce sujet à la page 78.

Enfin, la majorité des pensionnés ne sont pas des experts en matière de suivi de dossiers administratifs ni en matière de réglementation sur les pensions, et cela peut également poser des problèmes.

C'est ainsi encore le cas, par exemple, avec les fiches de paiement : dans certains cas, le SFP a décidé de ne plus les envoyer par la poste, dans d'autres cas, il a même décidé de ne plus les établir. Étant donné que de nombreux pensionnés se fondaient sur le contenu et les détails de ces fiches pour suivre (l'évolution de) leur pension, le Médiateur a reçu de nombreuses plaintes à ce sujet.

Sans ces fiches, les pensionnés ne peuvent même plus voir l'arbre qui cacherait la forêt. Le choix fait par le SFP est-il conforme à la Charte de l'assuré social qui dispose que dans un certain nombre de cas, le Service de pensions informe les pensionnés de manière proactive et aussi bien que possible. Pour en savoir plus à ce sujet, le lecteur parcourra les pages 71 à 78 (fiches de paiement).

2. Comment le Médiateur peut-il aider le pensionné ?

Premièrement, le Médiateur agit comme un homme de confiance qui prête une oreille attentive et bienveillante lorsque le pensionné ne s'en sort pas avec le service de pensions. Le Médiateur a le devoir de respecter le droit d'être entendu : tous les pensionnés ont le droit de faire valoir leurs observations oralement ou par écrit lorsque leurs intérêts sont en jeu, même quand ce droit n'a pas expressément été

prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas aux services de pensions d'entendre les pensionnés préalablement à la décision qui sera prise.

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

Le Collège a également discuté de ce droit d'être entendu dans son Rapport annuel précédent.² C'est l'un des principes universels que défendent les ombudsmans du monde entier. Il figure, par exemple, dans le « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs » de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie). L'AOMF regroupe « une cinquantaine d'ombudsmans et de médiateurs, provenant d'Europe, d'Afrique, d'Amérique et d'Océanie, qui échangent régulièrement leurs expériences et bonnes pratiques au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie³. » Dans le guide de l'AOMF, ce principe est défini comme suit :

« Le Médiateur/Ombudsman prête une écoute attentive aux parties à tous les stades de la médiation. L'écoute suppose l'absence d'a priori et de préjugé mais aussi une réelle disponibilité d'esprit et une capacité à se remettre en cause.

L'écoute reste neutre, sans condescendance ni mépris, avec humanité, bienveillance et empathie. »⁴

Après avoir entendu le pensionné, le travail le plus difficile pour le Médiateur commence : la médiation pour trouver un compromis entre le service de pen-

² Rapport annuel 2017 du Service de médiation pour les Pensions, La « multi-fonction d'Ombudsman : Bien plus que du traitement de plaintes », pp. 6-10

³ Le Médiateur fédéral, L'AOMF fête ses 20 ans !, <http://www.federaalombudsman.be/fr/content/l-aomf-fete-ses-20-ans>

⁴ AOMF, « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », p. 6

sions et le pensionné. Le Médiateur fait ensuite une proposition motivée au service des pensions pour résoudre le problème ou entame une procédure de médiation de nature plus formaliste. En bref, cela signifie que le Médiateur essaie de persuader le service des pensions d'accepter une solution au litige.

La manière dont cela a fonctionné pour les problèmes mentionnés ci-dessus (contact difficile avec le service des pensions, problèmes de paiement de la pension et problèmes de compréhension de la matière des pensions) se retrouve aux pages indiquées.

Enfin, le Médiateur informe régulièrement le pensionné, tant sur l'état d'avancement de son dossier que sur l'issue de la conciliation. Ici aussi, le Médiateur garde à l'esprit les recommandations de l'AOMF sur la façon de communiquer :

« Le Médiateur/Ombudsman s'exprime avec mesure, respect, sérénité et de manière non discriminatoire et s'abstient d'utiliser des expressions et attitudes déplacées.

Le Médiateur/Ombudsman communique auprès de chacun de façon intelligible. Il motive ses conclusions et ses recommandations de telle façon que toutes les personnes concernées puissent comprendre la logique sur laquelle il se fonde. »⁵

Une motivation adéquate est en effet importante. Les pensionnés doivent pouvoir comprendre la décision prise à leur encontre. L'obligation de motivation va au-delà de la seule motivation formelle et porte également sur la qualité de cette motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas du pensionné.

3. Mission changeante dans un monde changeant !?

Dans son Rapport annuel 2016, p. 70⁶, le Médiateur citait le Professeur Yves Stevens qui constatait l'avènement d'un nouveau paradigme dans le courant de la deuxième moitié du XX^e siècle, renvoyant à l'idée d'un repos mérité. Ce concept ne mettait pas tant l'accent sur le mode de financement de ce système que sur le fait d'atteindre un certain âge ou encore de justifier d'un certain nombre d'années de carrière. On mérite ce repos en justifiant cet âge ou cette carrière particulière. L'acceptation de ce concept vient d'encore évoluer vers celle d'une nouvelle tranche de vie, qui n'exclut pas l'activité professionnelle, mais au contraire facilite la combinaison entre travail et loisirs.

Quelles que soit l'évolution et la forme de ce nouveau paradigme, le Médiateur se doit de le pressentir et de s'y adapter en permanence pour au mieux remplir sa mission et ainsi aider les (futurs) pensionnés qui le solliciteront. Il s'agit là d'un défi enthousiasmant auquel il compte bien continuer de s'atteler avec toute son équipe !

⁵ AOMF, « Guide des valeurs et principes déontologiques du Médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », p. 6

⁶ Y. STEVENS, "Pensioenen als instrument van geïndividualiseerd arbeidsmarkt-beleid en armoede" in J. PUT et Y. Stevens (ed.), *Ontwikkelingen van de sociale zekerheid 2011-2016*, Brugge, Die Keure, p. 565

Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation ainsi que les moyens qui sont mis à sa disposition, c'est le contenu de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. Cet arrêté royal, publié au Moniteur belge du 16 mai 1997, a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997. Il a donc plus de 21 ans d'existence !

Les activités du Service de médiation pour les Pensions

Si les missions du Service de médiation pour les Pensions sont clairement fixées dans cette loi, la manière dont elles seront remplies dépend de la vision qu'en ont les ombudsmans et des valeurs qui la sous-tendent.

La vision 2019

L'année 2019 avait été choisie, entre autres, parce que le Service de médiation Pensions fêterait alors ses 20 ans d'existence.

Le Collège s'était demandé où devrait alors se situer le Service de médiation pour répondre aux besoins du moment et garantir l'excellence de son service.

De la vision développée alors par les médiateurs, encore valable aujourd'hui, 4 objectifs stratégiques ont été définis, qui à leur tour sont concrétisés à travers une vingtaine d'objectifs opérationnels.

Les objectifs stratégiques du Service de médiation Pensions sont formulés comme suit :

Objectif stratégique 1 :

Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Objectif stratégique 2 :

Augmenter le professionnalisme

Objectif stratégique 3 :

Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions

Objectif stratégique 4 :

Développer le partenariat avec les services de pensions

Dans le présent rapport, pour chaque objectif stratégique, sont fournis quelques exemples des progrès accomplis en 2018.

Objectif stratégique 1 :

Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Progrès

- Le Collège a débattu de son Rapport annuel 2017, et surtout des recommandations et commentaires qu'il contenait avec les responsables de chacun des grands services de pension : SFP, INASTI, ONSS et Ethias.

- Par le biais d'un article analysant les résultats obtenus dans la gestion d'un dossier intéressant, l'Ombudsman contribue avec régularité au périodique néerlandophone "Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht" de l'Université catholique de Louvain (voir plus loin sous le point « Contributions scientifiques »).
- Le 13 juin 2018, le Collège des médiateurs pour les Pensions a commenté son Rapport annuel 2017 au Conseil consultatif fédéral des aînés. Ils ont également répondu aux questions posées par les membres du comité.
- Le 30 mai 2018 le Collège des médiateurs pour les Pensions a largement commenté son dernier Rapport annuel 2017 en Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Le Collège n'a pas manqué de répondre aux nombreuses questions des membres de la Commission.

Objectif stratégique 2 : Augmenter le professionnalisme

Progrès

- Le Collège des médiateurs pour les Pensions et ses collaborateurs ont pu approfondir leurs connaissances en matière d'utilisation des logiciels des différents services de pensions. Plusieurs formations in situ y ont contribué.

Objectif stratégique 3 : Promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions

Progrès

- Les Ombudsmans ont régulièrement été présents dans les médias durant l'année 2018, afin d'attirer l'attention du public sur le résultat de leur travail ou de commenter la complexité de certaines dispositions réglementaires. (Voir plus loin le point intitulé Le Service de médiation et les médias).

- Les collaborations avec les universités en qualité d'expert et/ou de collaborateur scientifique bénévole se développent.

Objectif stratégique 4 : Développer le partenariat avec les services de pensions

Progrès

- Le Collège a, dans le cadre de sa collaboration avec le service de plainte de l'ONSS, signé un protocole de collaboration dans lequel sont précisées différentes mesures réglant leur bonne collaboration.
- Des ponts sont en train d'être jetés avec les services de plaintes de première ligne avec l'intention d'aller vers une plus grande synergie et transparence.

Information et communication

Il est essentiel, pour tout ombudsman, de rester constamment attentif à la nécessité d'élargir le contact avec son public cible et d'améliorer l'information qui lui est apportée et il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de son plan d'action Vision 2019. L'objectif stratégique 3, promouvoir la notoriété du Service de médiation Pensions, continue de rester chaque année une priorité majeure, malgré les moyens limités mis à sa disposition.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 7 mai 2018 : Présentation du Rapport annuel 2017





Comme chaque année, la conférence de presse, rehaussée de la présence du Ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine, a pu compter sur un large intérêt médiatique. Presque tous les quotidiens belges, ainsi que certains médias internet ont évoqué en détail le Rapport annuel 2018. Certains sujets évoqués lors de la conférence de presse ont également été relayés par la radio et la télévision. Le Rapport a notamment été commenté au Jt de RTL-TVi ainsi qu'à celui de la VRT.

Les actions dans les médias

Le Service de médiation est régulièrement présent dans les médias, de sorte que le public est conscient de l'existence du service et de l'aide qu'il peut apporter.



Actions d'information

Assemblée générale du Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA) le 13 juin 2018

Le Rapport Annuel du service de médiation est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Chaque année, le Comité des pensions du CCFA nous invite à une discussion lors de la première session plénière qui suit la publication du rapport annuel. Les organisations représentatives des personnes âgées et les services de pension, entre autres, sont représentés au sein de ce comité.

Cette année, nous avons discuté du Rapport annuel 2017 lors de la session plénière du 13 juin 2018. Au cours des discussions, le Collège a explicité en détail les points évoqués lors de la conférence de presse.

Participation à des formations universitaires

Déjà depuis quelques années, les universités, plus particulièrement les sections de droit social des facultés de droit, marquent davantage d'intérêt pour la fonction de médiateur. En dépit de la charge de travail que représente une telle collaboration, les ombudsmans répondent positivement à ces invitations car elles cadrent avec leur vision de la diffusion de l'information relative au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation Pensions. Ces rencontres contribuent bien évidemment aussi à asseoir l'autorité morale du médiateur.

Le 22 et le 23 mars 2018 l'Ombudsman néerlandophone a dispensé 6 séances de travaux à la KU Leuven pour les étudiants de Master en droit, option droit de la sécurité sociale. Les thèmes abordés ont été puisés dans l'arsenal bien fourni de ses plaintes :

- La suspension de la pension d'un détenu ;
- L'incidence sur la pension de l'exonération des cotisations de sécurité sociale pour les indépendants en difficulté financière ;
- La pension d'un travailleur frontalier.

Le 19 avril 2018, les élèves du Master en droit, option de droit social, de l'Université d'Anvers (UA) sont venus en visite au Service de médiation. L'Ombudsman a exposé le mode de fonctionnement du service et précisé ses compétences. A cette occasion, les étudiants ont également réceptionné une plainte fictive à traiter concernant les problèmes de pension d'un travailleur frontalier de 65 ans résidant en Belgique, qui a travaillé aux Pays-Bas et qui est au chômage. Tous les aspects de ces plaintes fictives ont été commentés afin de permettre aux étudiants d'élaborer une analyse personnalisée du traitement à donner à la plainte. Les travaux corrigés ont ensuite débouché sur une discussion qui a eu lieu à l'Université d'Anvers le 3 mai 2018.



L'Ombudsman néerlandophone des Pensions a accompagné une étudiante en Master en droit de la KU Leuven dans le cadre du projet PrakSis. Ce projet a été initié en vue de remplacer le mémoire. Il vise à permettre une confrontation réelle avec la pratique juridique. L'étudiant collabore activement à l'analyse et à la solution d'un problème en matière de sécurité sociale.

Le projet choisi concernait la manière dont les congés sont pris en compte pour le calcul de la pension (différence entre travailleur et salarié, congés payés ou pécules simple et double, pécules de sortie en cas de départ de l'entreprise,...). L'Ombudsman se tenait à tout moment disponible, au titre de maître de stage, pour accompagner l'étudiante. La synthèse retravaillée de ces importantes conclusions a contribué à la rédaction d'une note de travail

par l'étudiante. Par ailleurs, il arrive de plus en plus régulièrement que les Ombudsmans soient conviés à siéger dans des jurys de travaux de fin d'études. Ce fut encore le cas durant cette année.

Contributions scientifiques

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht » (KU Leuven Recht) paraît dorénavant à chaque fois un bref exposé écrit de la main de l'Ombudsman pour les Pensions et portant sur un dossier intéressant dont il est fait mention dans son Rapport annuel.



Cette année ont été publiés dans ce périodique (voir www.mediateurpensions.be, rubrique Nouveautés) :

- Dans la 2ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, l'Ombudsman commente le devoir d'information et de conseil : suite à sa médiation, en l'absence d'une réponse très complète et proactive à la date d'entrée en jouissance d'une pension de conjoint divorcé, la lettre de demande d'information a été considérée comme une demande de pension, ce qui a permis d'éviter la perte de droits à pension de conjoint divorcé ;
- Dans la 3ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, il est expliqué que suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP ne prend plus en compte une « petite pension de survie publique » pour appliquer la règle de cumul de la pension de survie de travailleur salarié avec une pension de retraite et celle du cumul entre deux pensions publiques, dont l'une est une petite pension publique ;
- Dans la 4ème Nieuwsbrief de l'année académique 2017-2018, est expliquée la médiation du Médiateur, par laquelle la période de préavis suivant une activité professionnelle en tant que fonctionnaire ouvre désormais des droits à pension dans le régime des travailleurs salariés ;

- Dans la 1ère Nieuwsbrief de l'année académique 2018-2019, l'Ombudsman fait part de sa médiation qui a permis d'éviter que le pensionné ne soit victime d'une erreur dans la décision de pension du SFP si celle-ci était à imputer à une autre institution de sécurité sociale. Dans une telle hypothèse, le SFP en assume les conséquences, avec effet rétroactif;
- Dans la 2ème Nieuwsbrief de l'année académique 2018-2019, l'Ombudsman évoque une plainte dans laquelle sa médiation a permis de réduire le recouvrement d'une garantie de revenus pour les personnes âgées (GRAPA) de 3 ans à 6 mois car il a pu être démontré que le bénéficiaire de la GRAPA ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'il avait l'obligation de déclarer certains moyens de subsistance qui ont permis le recouvrement de la GRAPA.

Conférences

Les Médiateurs pour les Pensions se rendent toujours aux invitations d'écoles et d'organisations en vue de présenter leur fonctionnement, leurs compétences et leur rapport annuel.

Cette année, ils ont notamment été présents ou ont participé à :

- l'assemblée générale de la CPMO, le 1er juin 2018 à Bruxelles où le Rapport annuel 2017 a également été présenté ;
- la réunion des spécialistes pensions néerlandophones des Christelijke Mutualiteiten le 22 mai 2018, où le Médiateur a présenté le Rapport annuel 2017 en long et en large.

Notoriété à l'étranger

Le Service de médiation diffuse ses dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Allemagne ou de Turquie, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement tout comme le centre européen SOLVIT en Belgique dispensent toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via son site Internet et ceux des ambassades.

Le Service de médiation pour les Pensions online

Le site Internet du Service de médiation
www.mediateurpensions.be

Les internautes trouvent sur le site toutes les informations utiles sur les compétences et le mode d'intervention du Service de médiation.

De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur le site, tout comme une compilation par service de pensions et par thème de tous les commentaires marquants émis dans nos différents rapports annuels. Il en va de même des recommandations et suggestions et de leur suivi.

Du reste, la rubrique « Nouveautés » est régulièrement alimentée par de nouvelles informations à propos des activités du Service ainsi que par des « conseils » quand cela est nécessaire.

Relations externes avec les collègues ombudsmans

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues ombudsmans belges et étrangers. Ces relations soutenues et fréquentes l'aident à optimiser le service aux plaignants.

En Belgique

Il arrive que le Service de médiation Pensions soit amené à procéder à une instruction conjointe avec ses collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale, de cotisations sociales pour indépendants, d'introduction des données dans Capelo, ...), notre Collègue de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou le Vlaamse Ombudsman (surtout pour des problèmes en relation également avec Capelo) ainsi que les Collègues du secteur postal (problèmes liés à des paiements effectués par Bpost pour le SFP), du secteur de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux tels que le second pilier), voire du secteur des télécommunications (par exemple pour les problèmes liés à l'accessibilité téléphonique des services de pensions au départ de l'étranger).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive en effet que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple pour les carrières dans la fonction publique (au niveau régional ou communautaire) et pour des problèmes liés à des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales). Il arrive aussi que les instances locales comme les CPAS (revenu d'intégration, avances sur la pension) soient concernés.

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que

les médiateurs 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, voire par une recommandation, commune ou pas.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, est un autre exemple de la manière dont la bonne collaboration optimise notre prestation de service aux pensionnés. Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

La collaboration va même plus loin encore, puisque l'Ombudsvrouw de la Ville de Gand met ses locaux à notre disposition une après-midi par mois afin d'y tenir une permanence.

A l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent donc des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.

D'une manière générale, les colloques à l'étranger sont des opportunités pour le Collège permettant d'établir des contacts qui pourront ouvrir la porte à des solutions dans des dossiers transfrontaliers complexes.

Ces rencontres permettent aussi des échanges à propos de bonnes pratiques. Ainsi, le Collège a participé au Congrès de l'IOI-Europe à Bruxelles du 1er

au 3 octobre, où le 40ème anniversaire de l'IOI et le 20ème anniversaire de l'Ombudsman fédéral ont également été célébrés. Le thème de ce congrès était « L'ombudsman dans une société ouverte et participative ». Les médiateurs ont également participé au 10ème Congrès de l'AOMF, qui s'est tenu du 6 au 9 novembre 2018 à Bruxelles et Namur et a célébré le 20ème anniversaire de l'AOMF.



Mission de bons offices

Enfin, le Service de médiation ne manque pas, lorsque cela s'avère nécessaire, par exemple lorsqu'il n'y a pas de médiateur compétent, d'intervenir d'initiative dans le cadre d'une mission de bons offices.

Ce type d'intervention est quasi toujours accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

Le soutien consolidé par la nouvelle collaboration établie avec SOLVIT Belgium contribuera sans nul doute au déminage des problèmes impliquant un service de pension européen.



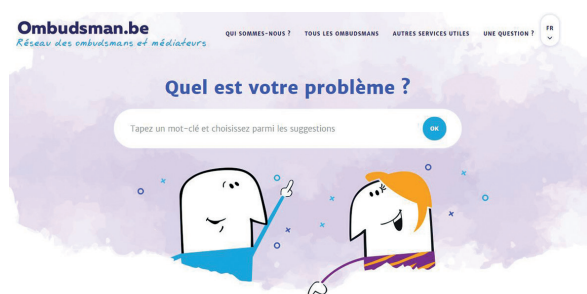
Adhésion aux organisations d'ombudsmans

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges. Plus encore, la CPMO 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.

La CPMO 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.



Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com) qui a tenu sa conférence mondiale en novembre 2016. 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.

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at). Cet Institut vise à promouvoir la fonction au tra-

vers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est membre de 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 lui 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.

Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

L'Ombudsman néerlandophone, Tony Van Der Steen, et le francophone, Jean Marie Hanneesse, forment le Collège des médiateurs. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général. Ils sont également en mesure de consulter et d'exploiter les fichiers et logiciels des principaux services de pension.

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.mediaturpensions.be).

Les collaborateurs

L'effectif du personnel du Service de médiation pour les Pensions comportait au 31 décembre 2018:



5 examinateurs, dont 2 francophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et 3 néerlandophones (1 bénéficiant d'une formation universitaire) et une collaboratrice (plurilingue) à 4/5ème d'un temps plein chargée des fonctions de secrétariat.

Le 1er février 2018, une examinatrice francophone a quitté le service.

En avril 2018, un appel aux candidatures a été lancé pour un poste vacant de spécialiste en matière de pension francophone ayant une connaissance approfondie des pensions du secteur public. Un autre appel a été relancé en octobre, sans succès.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, deux d'entre eux disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande. Quasi chaque collaborateur a une bonne connaissance de l'anglais, quelques-uns de l'espagnol et de l'italien.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais ont surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

La formation

La formation permanente couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service; elle offre aussi diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, nous cherchons à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics.

Les collaborateurs ou les ombudsmans ont ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- Séminaire d'actualité « L'introduction d'une pension mixte et la création d'un deuxième pilier pour les contractuels du service public » de la Leergang Pensioenrecht, le 20 mars 2018, à l'Université catholique de Louvain.
- Séminaire « Open Data et secteur public », donné par Manon Knockaert et organisé par les Editions Politeia le 25 septembre 2018 à Bruxelles.
- Assemblée générale IOI-Europe et 40ème anniversaire de l'IOI, Conférence IOI-Europe et 20ème anniversaire du Médiateur fédéral, « L'Ombuds-



man dans une société ouverte et participative », au Sénat belge à Bruxelles du 1er au 3 octobre 2018.

- « Conference on Pension Reforms in Europe », donné par Peter Diamond, Professor at the Massachusetts Institute of Technology, le 9 novembre 2018 à l'UCLouvain.
- « The Poldershop », avec comme thème « La communication des services de médiation », organisé par l'Ombudsman national néerlandais à la Johan de Witthuis, La Haye, Pays-Bas les 12 et 13 novembre 2018.
- Séminaire « Nationale wetgeving Privacy: de stand van zaken voor de publieke sector » donné par Frankie Schram, organisé par les Editions Politeia le 26 novembre 2018 à Bruxelles.
- « Sociale zekerheid grensarbeiders: Grensoverschrijdende Relatiemiddag 2018 van de Kenniscentra Bureau voor Belgische Zaken en Bureau voor Duitse Zaken », Kessel, Pays-Bas, 26 novembre 2018.
- Séminaire d'actualité « Het vernieuwde familiaal vermogensrecht en de gevolgen voor de pensioenvorming », KUL, Leergang Pensioenen, 11 décembre 2018.
- « La sécurité sociale et un marché du travail en mutation », organisé par le SPF Sécurité sociale dans le cadre de la « Happy Independent's Year », 12 décembre 2018.

Les moyens financiers

Le budget du Service de médiation pour les Pensions est inscrit au budget du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, le

Collège est naturellement tenu par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2018 également au suivi strict de ses dépenses.

Jusqu'à ce jour, le budget accordé était suffisant pour l'exécution de ses tâches dans le respect des principes de la fonction de médiateur.

Du reste, le Service de médiation se conforme aux mesures générales d'économie qui sont imposées à la fonction publique fédérale.

Les moyens matériels

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 27ème étage du World Trade Center III.

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 n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement idoine tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle à côté de l'adresse e-mail générale plainte@mediateurpensions.be et d'un accès à l'Internet.

Les médiateurs et leurs collaborateurs intéressés télétravaillent à concurrence de deux jours par semaine.



PARTIE 2

Analyse des plaintes

Les Chiffres de 2018
Analyse des plaintes
Plaintes à caractère général
et demandes d'informations

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'année calendrier écoulée.

Entre autres, on y trouve le top trois, par administration, des critères d'évaluation qui n'ont pas été respectés ainsi que les chiffres relatifs au fondement des plaintes recevables.

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants sont analysés par service. Parfois, il s'agit d'un seul dossier, parfois les dossiers intéressants sont discutés dans un commentaire transversal uniquement.

Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées, entre autres parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence.

A la lecture de cette deuxième partie, le lecteur gardera à l'esprit que les cas discutés et analysés au Chapitre 2 sont des cas ponctuels. Même s'ils sont significatifs, ils ne peuvent être envisagés sans tenir compte des chiffres (voir le Chapitre 1), ni de la masse de travail accomplie par les administrations en charge de pensions.

Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, il n'y a aucun doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

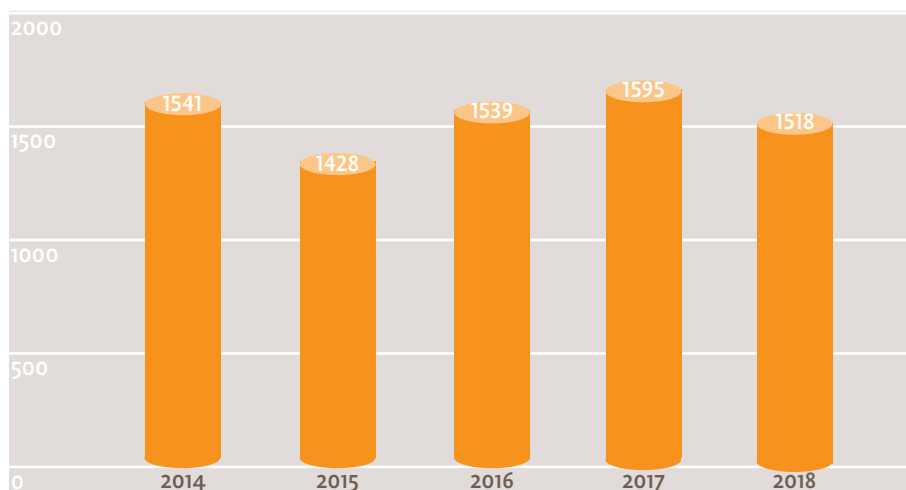
Les noms repris dans la discussion des dossiers sont fictifs.

Toute ressemblance avec une personne réelle existante serait un pur hasard.

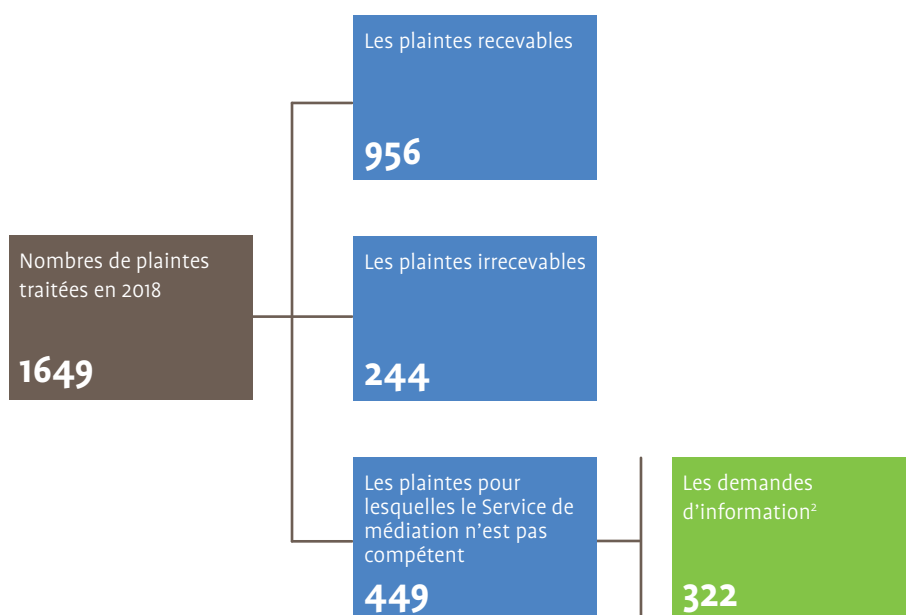
Les chiffres de 2018

Les requêtes

► L'évolution des requêtes des 5 dernières années



► Les plaintes traitées en 2018¹



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 demandes d'information ne constituent pas des plaintes

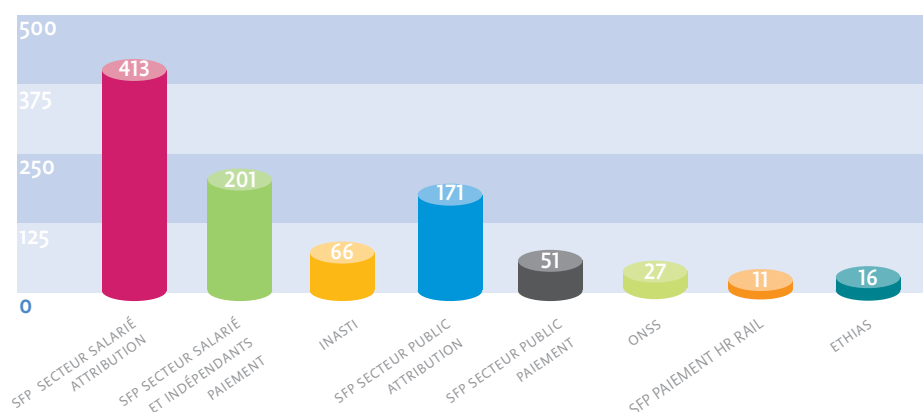
Les plaintes

► L'objet des plaintes recevables

1. Difficultés d'obtenir des informations pour une pension calculée ou payée par le SFP pour les personnes qui habitent à l'étranger
2. Plus de réception des fiches de paiement sur papier du SFP
3. Absence de date de pension la plus proche (Date-P) mentionnée dans Mypension

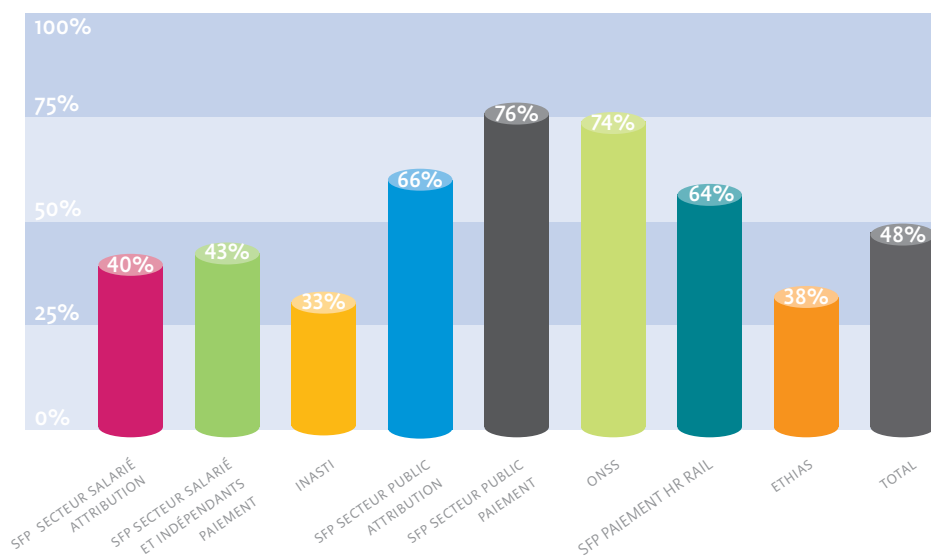
► Les Services de pensions concernés

Services de pensions concernés - chiffres absolus



► Le fondement des plaintes recevables par Service de pensions

Le fondement des plaintes recevables par administration

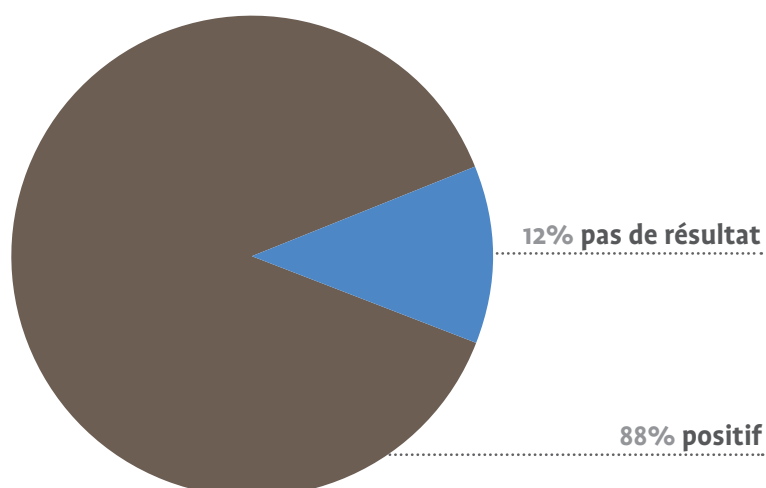


► Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative³

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur salariés Attribution	Le délai raisonnable L'information passive La gestion consciencieuse
SFP Secteur salariés Païement	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
INASTI	Le délai raisonnable La gestion consciencieuse L'information passive
SFP Secteur public Attribution	L'information passive Le délai raisonnable La gestion consciencieuse
SFP Secteur public Païement	L'information passive La gestion consciencieuse Le délai raisonnable
ONSS	Le délai raisonnable L'information active La gestion consciencieuse
SFP HR Rail Païement	Le délai raisonnable L'information active La gestion consciencieuse
Ethias	Le délai raisonnable L'information active Règles de droit

► Résultat de la médiation pour les plaintes fondées



³ 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 57 %	Femmes 41 %	Belgique 74 %	Par écrit ⁵ : 99 %
Francophone 39 %	Hommes 59 %	A l'étranger 26 %	Oralement ⁶ : 1 %
Germanophone 2 %			
Autres langues ⁴ 2 %			

Le traitement des plaintes

► La durée de traitement des requêtes

PLAINTES RECEVABLES	INCOMPÉTENCE ET PLAINTES IRRECEVABLES
65 jours	6 jours

► Requêtes en instruction au 31 décembre 2018

NOMBRE DE MOIS DE TRAITEMENT	REQUÊTE INTRODUITE EN	NOMBRE
Moins d'un mois	décembre 2018	15
Entre 1 et 2 mois	novembre 2018	11
Entre 2 et 3 mois	octobre 2018	11
Entre 3 et 4 mois	septembre 2018	7
Entre 4 et 5 mois	août 2018	5
Entre 5 et 6 mois	juillet 2018	3
Entre 6 et 7 mois	juin 2018	2
Entre 7 et 8 mois	mai 2018	2
Entre 8 et 9 mois	avril 2018	2
Entre 9 et 10 mois	mars 2018	0
Entre 10 et 11 mois	février 2018	1
Entre 11 et 12 mois	janvier 2018	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2018	1
TOTAL		60

4 Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

5 Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site web

6 Au bureau du Service de médiation ou à une permanence

Analyse des plaintes

Le Service fédéral des Pensions (SFP)

Le SFP remplit deux missions clés dans le secteur des pensions. Il attribue la pension aux anciens travailleurs salariés ainsi qu'aux fonctionnaires et il paie les pensions aux retraités salariés, indépendants et fonctionnaires.

HR-Rail, en tant que mandataire du SFP, exécute le paiement des pensions légales du personnel des chemins de fer. Le mandat se limite à l'exécution du paiement de la pension sur la base des instructions de paiement du SFP et aux retenues et déclarations fiscales et parafiscales.

L'octroi et le paiement de l'indemnité funéraire ne font pas partie du transfert d'autorité et demeurent la responsabilité de HR-Rail.

Analyse transversale

Contacter le Service fédéral des pensions de l'étranger : (encore pour une partie de 2018) mission impossible ?! – Amélioration après intervention de l'Ombudsman

Comme en 2017, le Médiateur pour les Pensions a reçu cette année différentes plaintes de pensionnés résidant à l'étranger. Ces derniers ne parviennent pas à contacter le Service fédéral des Pensions, ni via Mypension, ni via e-mail, ni via la ligne de pension +32 78 15 1765. Pour chacun de ces trois canaux, les causes du problème et les solutions possibles sont ici examinées.

Mypension

Dossiers 31842 – 31883 – 31893 – 31898

Mypension était accessible de l'étranger au moyen d'un token. Toutefois, pour des raisons de sécurité et de protection des données personnelles des citoyens, le SFP a décidé de mettre fin à cet accès.

Au départ, le SFP a communiqué que le token resterait valable jusqu'au 31 décembre 2018, et qu'aucun nouveau token ne serait encore émis à partir du 1er avril 2018. Il a aussi communiqué qu'à partir du 1er janvier 2019, toutes les clés d'identification seraient également désactivées. Le SFP a précisé à l'Ombudsman que les pensionnés concernés seraient informés par lettre.

Cette décision a été prise par le SFP à la suite des recommandations de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), qui est responsable de l'accès aux différents sites web dans le domaine de la sécurité sociale. La BCSS considère que les données consultables et modifiables via Mypension.be nécessitent un niveau de sécurité supérieur à celui garanti par le système de tokens.

M. Swarts a contacté le Médiateur pour les Pensions en juin 2018 à ce sujet. Il a en effet remarqué que sa pension n'avait pas été versée et a supposé que cela pouvait être dû au certificat de vie. Chaque année, le SFP envoie un certificat de vie aux pensionnés résidant à l'étranger afin de vérifier s'ils sont toujours en vie. Apparemment, M. Swarts ne l'avait pas réceptionné. Si le pensionné ne retourne pas son certificat de vie dûment complété endéans le délai prescrit, le SFP suspend le paiement de sa pension.

M. Swarts allègue avoir essayé de contacter le Service des pensions, à différentes reprises. Cependant, ses tentatives se révèlent sans succès. Dans sa plainte, il évoque le fait que le Service des pensions est inaccessible de Tunisie : « la communication téléphonique est coupée lors du transfert interne, le courrier électronique reste sans réponse, le site web Mypension requiert une clé d'identification que je n'ai jamais reçue et les lettres arrivent beaucoup trop tard (je parle de mois) ».

Dépit, il a recherché lui-même un modèle de certificat de vie sur Internet, l'a fait compléter par une

autorité habilitée et l'a envoyé au SFP. Toutefois, ceci ne suffisait que partiellement à le rassurer puisqu'il ne pouvait avoir la certitude du fait que le défaut de certificat de vie fût la seule raison de la suspension de sa pension. Sur ce plan, l'Ombudsman a pu le rassurer rapidement en confirmant que c'était bien l'unique raison de la suspension du paiement de sa pension et que celle-ci lui serait à nouveau payée sur la base du certificat de vie qu'il avait envoyé.

Mme Kofidis nous a également contacté en juin 2018 car elle n'avait pas accès à Mypension. En effet, elle n'avait ni code PIN ni lecteur de carte pour sa carte d'identité électronique, et encore moins de clé d'identification. De plus, l'ambassade de Belgique à Canberra ne disposait pas du logiciel nécessaire pour activer sa carte d'identité. Elle a demandé au Médiateur de l'aider car elle se trouvait dans une situation financière difficile.

Fin juin 2018, Mme Scheveningen contacte l'Ombudsman par e-mail. Elle s'y plaint de ne pas pouvoir accéder à son dossier via Mypension. Elle y mentionne également ne pas disposer d'une carte d'identité électronique belge (eID) – elle n'a pas la nationalité belge mais bien anglaise – et qu'elle n'a pas reçu non plus du SFP une clé d'accès bien qu'elle l'ait demandée. Or selon le SFP, il lui en fallait au moins une des deux pour se connecter. Etant donné qu'elle résidait à l'étranger (France) et que le SFP lui avait répondu que l'ambassade à Paris ne pouvait à ce moment-là jouer le rôle de bureau d'enregistrement, elle ne voyait pas comment elle pourrait encore accéder à son dossier en ligne, d'autant qu'un déplacement jusqu'en Belgique lui était impossible.

E-mail

Le SFP ne répond aux e-mails entrants que via Mypension ou par courrier postal. Il considère que le trafic e-mail est trop dangereux car il pourrait être piraté du côté du pensionné. Pour éviter un tel écueil, Mypension offre un « moyen de communication personnalisé et sécurisé » pour communiquer.

Le SFP indique sur son site Internet qu'il n'est plus autorisé à communiquer des données personnelles ou des détails du dossier de pension par courrier

électronique¹. Toujours selon le site web du SFP, lorsque le pensionné envoie un e-mail, il reçoit un e-mail lui notifiant que la réponse à sa question est disponible via Mypension. Il doit donc se connecter à Mypension pour lire la réponse à son courrier dans un environnement sécurisé. En outre, le site web précise que si le pensionné n'a pas encore enregistré son adresse e-mail sur Mypension et ne le fait pas, il recevra la réponse sur papier.

Ligne de pension +32 78 15 1765

Comme déjà mentionné dans le Rapport annuel 2017², l'accessibilité de la ligne de pension depuis l'étranger reste un problème en 2018. L'Ombudsman continue de réceptionner des plaintes à ce sujet, malgré les suggestions faites dans ce précédent Rapport annuel. Souvent, les fournisseurs étrangers peuvent bloquer le numéro d'appel des pensions au départ de l'étranger supposant qu'il s'agit d'un numéro de service international auquel le pensionné n'a dès lors pas accès via son abonnement.

S'il parvient malgré tout à se connecter, il pourrait être amené à devoir supporter de longs temps d'attente et payer, parfois à son insu, des frais d'appel élevés en conséquence. Parfois, la connexion sera même abruptement interrompue. Sans évoquer les conséquences possibles du décalage entre les différents fuseaux horaires. Certains retraités précisent en effet dans leur plainte qu'ils se lèvent spécialement la nuit pour appeler le service des pensions. L'Ombudsman peut entendre leur frustration lorsqu'ils n'ont personne en ligne ou qu'ils doivent attendre longtemps.

Selon le SFP, la déconnexion soudaine de la communication était due au programme informatique sur lequel fonctionnait la téléphonie. Il sera remplacé en 2019, ce qui devrait résoudre ce problème.

Le Médiateur pour les Pensions constate qu'il est particulièrement difficile pour certains pensionnés à l'étranger de contacter le Service des pensions. Imaginez que vous, en tant que pensionné, essayez

¹ « Votre question au Service Pensions » <https://www.onprvp.fgov.be/fr/about/pages/sendmail.aspx> Consulté le 16 juillet 2018

² Service de Médiation pour les Pensions, Rapport Annuel 2017, pp. 79-81

d'appeler le service des pensions, mais constatez que l'appel vers ce numéro est bloqué ... Vous décidez alors d'envoyer votre question par e-mail, mais recevez un message vous invitant à lire la réponse dans Mypension. Supposons alors que vous ne disposiez pas d'un token.... Pas de problème, le Service des pensions vous enverra la réponse par courrier postal. Tout ceci, sans compter sur la qualité (parfois désastreuse) du fonctionnement de la poste dans votre pays, de sorte que vous ne recevrez peut-être jamais votre courrier postal ou que vous ne le réceptionnerez que beaucoup plus (trop) tard. Vous ne pourrez alors que ressentir beaucoup de solitude et conclure au fait que vous êtes complètement coupé de tous les canaux de communication possibles utilisés par le Service des pensions. Et cela au XXIème siècle ...

Par conséquent, les retraités à l'étranger qui sont dans l'incapacité de contacter aisément le Service des pensions n'ont aucune idée de ce qui se passe dans leur dossier.

Toutefois, et accessoirement, le Médiateur constate que souvent, il s'agit simplement d'un problème de certificat de vie qui n'a pas été réceptionné ou dont le pensionné ignore qu'il doit le fournir pour éviter la suspension du paiement de sa pension. L'Ombudsman se demande si une telle information ne pourrait pas malgré tout être transmise lors d'un simple appel téléphonique, sous réserve bien sûr de pouvoir suffisamment identifier le pensionné concerné.

Le dossier De Rijcke, par exemple, a montré qu'à un moment donné, il fallait introduire une adresse e-mail unique avant de pouvoir consulter ses données sur Mypension.

Cela s'est avéré être le résultat d'une application stricte du nouveau General Data Protection Regulation (GDPR) par le SPF Stratégie et Appui (BOSA). Le GDPR est une nouvelle législation visant la protection de la vie privée en matière de traitement des données dans l'Union européenne, entrée en vigueur le 25 mai 2018. Le SPF BOSA est compétent pour autoriser l'accès à Mypension au moyen de la carte d'identité électronique. Dans le cadre de la

mise en œuvre du GDPR, le SPF BOSA a renforcé les procédures de sécurité et il est devenu nécessaire d'introduire une adresse mail électronique. Bien que le SPF gère le site Mypension, ce changement lui avait échappé.

Au cours de la médiation de ce dossier, le SPF a cependant informé l'Ombudsman du fait qu'au vu des réactions insatisfaites des utilisateurs, une adaptation du système de sécurité aurait lieu. A partir du 17 juillet 2018, il ne sera en effet plus nécessaire d'introduire une adresse mail pour se connecter avec une carte d'identité électronique.

Dans le cas de M. Swarts, cependant, le Médiateur ne pouvait que lui recommander de se connecter au site Mypension soit avec sa carte d'identité électronique et le code PIN y associé via un lecteur de carte, soit d'essayer d'y accéder via l'application « itsme »³. Il s'agit là des deux seules méthodes proposées comme solution par le Service de pensions aux retraités étrangers pour accéder à Mypension.

Pour pouvoir utiliser l'eID, le retraité doit cependant avoir la nationalité belge. Celui qui ne dispose pas d'une eID valide et activée, se voit obligé de se rendre à son poste consulaire pour demander une eID. L'eID doit alors encore être activée par un service connecté à Belpic, le helpdesk du Registre National. Les pensionnés qui disposent d'une carte d'identité électronique non activée, d'un passeport international valide ou d'un document d'identité européen valide doivent également demander un code d'activation auprès d'un bureau d'enregistrement de la Sécurité Sociale, pour ensuite demander ou activer l'une des autres méthodes d'enregistrement. Itsme ne peut être utilisé que si l'on dispose à la fois d'une carte d'identité électronique belge associée à une carte SIM belge également ainsi que d'un smartphone⁴.

Il est donc tout à fait possible que le pensionné doive se déplacer jusqu'en Belgique pour pouvoir activer et utiliser l'une de ces méthodes, comme ce

³ « Itsme » est une application mobile pour iOS et Android et permet de remplacer la carte d'identité électronique comme moyen de preuve de son identité. L'application peut être téléchargée gratuitement du App Store ou de GooglePlay. Plus d'informations à ce sujet sur <https://www.itsme.be/lang-splash>

⁴ <http://www.itsme.be/faq>

fut le cas pour Mme Scheveningen. L'Ombudsman estime que, pour certains pensionnés, il s'agit d'une procédure très lourde, irréalisable et coûteuse (frais de voyage).

L'Ombudsman n'a pas manqué d'interpeller le SFP, notamment, afin d'améliorer l'accès aux données de pension pour les pensionnés résidant à l'étranger, non sans émettre quelques suggestions à cet effet.

Tout en ne manquant pas de confirmer qu'il était bien au courant de cet écueil qu'il reconnaissait, le SFP s'est engagé à y rechercher une solution constructive et tout en examinant la faisabilité des suggestions faites par l'Ombudsman.

Premièrement, le SFP a informé le Médiateur que les tokens actifs n'expireraient pas au 1er janvier 2019, comme annoncé précédemment, mais resteraient utilisables au moins jusqu'en mai 2019.

Deuxièmement, le SFP a indiqué avoir obtenu l'accord de BOSA pour agir à l'avenir comme bureau d'enregistrement pour les citoyens étrangers qui souhaitent avoir accès aux applications belges d'e-government.

Troisièmement, le SFP a annoncé qu'il mettrait en place un système permettant aux citoyens de donner à d'autres citoyens ou professionnels le mandat de recevoir des informations. Ceci offrirait également la possibilité d'avoir une adresse de correspondance, non seulement en Belgique mais aussi à l'étranger.

Quatrièmement, le Médiateur pour les pensions a constaté que le Règlement européen 910/2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (eIDAS) énonce le principe de la reconnaissance mutuelle des moyens d'identification électronique. Ce Règlement européen est entré en application le 29 septembre 2018. La DG Transformation digitale du SPF BOSA travaille à sa mise en œuvre. Ceci devra également permettre à l'avenir à un certain nombre de citoyens de consulter Mypension depuis l'étranger.

Cinquièmement, le Médiateur pour les pensions ne comprend que trop bien qu'aucune information sensible relative à la vie privée, telle que les montants des pensions, ne peut être communiquée simplement par téléphone. Toutefois, le Médiateur a souligné le fait que, par le biais de questions judicieusement posées, il devrait être possible pour le SFP de détecter si c'est bien le pensionné concerné qui est en ligne et, de ce fait, lui permettre de fournir malgré tout plus d'informations par téléphone.

Le SFP y a réagi favorablement. Ainsi, dans la Note de service n° 23 relative à la communication de données sociales à caractère personnel, il est indiqué que si le pensionné qui téléphone dispose d'informations contenues dans la signalétique (par exemple, le lieu de naissance, l'ancienne adresse en Belgique, pour les couples mariés, la date du mariage, ou encore lorsque le numéro de téléphone de l'appelant apparaît sur l'écran du SFP et s'avère être le même que le numéro mentionné dans le dossier de pension, etc.) et que sa question porte sur une lettre reçue dont il peut communiquer la date, une phrase ou un montant y mentionné, ou encore sur la date ou le mode de paiement, sur la raison du changement du montant brut ou net, sur la raison de la suspension du paiement, une réponse peut lui être fournie. En outre, dans de tels cas, le SFP pourra également fournir des informations sur la pension étrangère (à l'exclusion de son montant), confirmer le droit ou pas au pécule de vacances et donner une série d'autres informations explicitement mentionnées dans la Note de service.

En bref, on a intégré deux éléments de contrôle, l'un relevant de préférence de la signalétique et l'autre provenant des données du dossier.

Sixièmement, afin d'atténuer le problème lié au fait que certains opérateurs étrangers bloquent l'accès aux numéros +32 78 ou facturent le retraité jusqu'à 1 euro par minute, le SFP a décidé, suite à la médiation de l'Ombudsman, de proposer une solution amiable s'il réceptionne des plaintes à ce sujet. Le plaignant est ainsi informé d'un numéro d'appel «normal» (00 32 529 30 01). Ce numéro permet non seulement à tous les pensionnés appelant de l'étranger d'avoir à nouveau accès au SFP par téléphone, quel que soit

leur opérateur, mais empêche également l'opérateur étranger de facturer des frais supplémentaires pour l'utilisation d'un numéro de service. Ce numéro donne en outre priorité aux appels des pensionnés résidant à l'étranger, ce qui contribue également à diminuer le temps d'attente, ce qui réduit en soi aussi légèrement les frais téléphoniques.

Enfin, septièmement, l'Ombudsman souligne le fait que les autres services de pension interprètent moins strictement la réglementation du GDPR. Ainsi dans sa pratique, l'ONSS oriente, dans un premier temps, le plus grand nombre possible de pensionnés vers l'e-Box, « une boîte aux lettres électronique sécurisée qui permet aux institutions de la sécurité sociale de transmettre des documents et des notifications aux entreprises »⁵. L'e-Box fonctionne grosso modo de la même manière que Mypension : « C'est dans cette e-Box que sont envoyés vos preuves, accusés de réception et autres formulaires relatifs à vos déclarations en ligne. »⁶ Et si le pensionné doit quand même recourir à l'e-mail, l'ONSS envoie des e-mails cryptés. Ensuite, le pensionné est appelé pour lui donner la clé lui permettant de décrypter le courrier⁷.

L'INASTI également interprète la réglementation GDPR de manière moins stricte. L'INASTI essaie également, dans la mesure du possible, d'orienter les pensionnés vers Mypension. Toutefois, à la demande écrite expresse de l'intéressé, qui assumera le risque d'un éventuel piratage de ses e-mails, l'INASTI poursuivra la communication par e-mail. L'Ombudsman a également suggéré ces pratiques au SFP.

Le SFP a confirmé que si l'intéressé a accès à Mypension, c'est vers là qu'il sera orienté. Toutefois, si l'intéressé dispose d'un certificat qualifié lui permettant de signer ou de crypter des courriers, l'échange de données à caractère personnel peut désormais

avoir lieu sous réserve d'être soumis au cryptage et à la signature du courrier. Le SFP souligne toutefois que tous ses collaborateurs n'ont pas nécessairement la possibilité d'y recourir.

Enfin, selon le SFP, toujours, l'interruption soudaine de la communication téléphonique serait due au logiciel qui gère la téléphonie. Ce logiciel sera remplacé en 2019: cela devrait résoudre ce problème.

Conclusion

L'attitude constructive et orientée vers le client du SFP à l'égard des diverses suggestions du Médiateur pour les Pensions a permis d'améliorer considérablement le problème de l'accès au SFP depuis l'étranger.

Malgré toutes les avancées (extension de l'utilisation du token, développements dans le cadre de l'eIDAS, autorisation d'utiliser une adresse de correspondance étrangère, autorisation de donner mandat à quelqu'un d'obtenir des informations, de fournir davantage d'informations par téléphone après avoir posé des questions pour identifier la personne concernée, rôle du SFP comme bureau d'enregistrement des demandes Egov belge), la communication au départ de l'étranger avec le Service des pensions reste parfois encore pratiquement impossible actuellement. Le Médiateur appelle donc à investir davantage dans la recherche de solutions.

5 « La boîte aux lettres électronique sécurisée de votre entreprise », https://socialezekerheid.be/site_fr/general/helpcentre/ebox/transit.htm, consulté le 18 juillet 2018

6 Tous au numérique. « À propos de la numérisation », <https://www.samendigitaal.be/fr/tous-au-numerique-campagne.html>, consulté le 18 juillet 2018

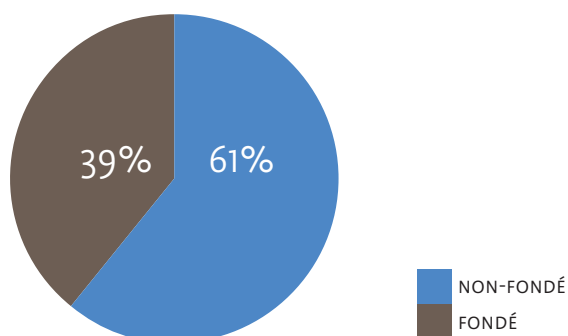
7 « Le chiffrement ou cryptage est un procédé de cryptographie grâce auquel on souhaite rendre la compréhension d'un document impossible à toute personne qui n'a pas la clé de (dé)chiffrement. »

Source : "Cryptage", <https://fr.wikipedia.org/wiki/Chiffrement> consulté le 18 juillet 2018

SFP – Service d'Attribution Secteur salarié

Ce premier chapitre est consacré au Secteur salarié, service d'attribution.

Le fondement des plaintes recevables



Dossiers

Pension de survie plafonnée – Situation la plus favorable en cas de cumul avec un autre revenu de remplacement – Proactivité

Dossier 31430

Les faits

M. J.-L. Debacker est veuf. Il perçoit un revenu de remplacement, à savoir une indemnité d'invalidité, payée par sa mutuelle.

M. Debacker est né le 16 juin 1958. Il est persuadé du fait qu'il pourra bénéficier de sa pension de retraite à partir du 1er juillet 2018. En effet, sa carrière de travailleur répond à toutes les conditions pour que sa pension de retraite anticipée de travailleur salarié puisse prendre cours le plus tôt possible⁸.

Le 28 novembre 2017, il contacte le SFP en lui demandant d'examiner ses droits à pension de retraite et à pension de survie, ou à défaut à une allocation de transition dans le régime des travailleurs salariés, et cela avec effet au 1er juillet 2018.

8 L'évolution de l'âge légal de la pension et des conditions de carrière en ce qui concerne l'âge de la pension anticipée ont déjà été discutées en détail dans notre RA 2014, p. 34, dans notre RA 2015, p. 29 et dans notre RA 2016, p. 31.

Le SFP réagit rapidement en lui transmettant une longue liste de questions dans le cadre de l'examen de ses droits à pension.

Le 12 décembre 2017, il renvoie déjà les « premières informations » dûment complétées et signées. Il y précise, entre autres choses, qu'au moment où il remplit ces documents, il perçoit des indemnités de maladie et d'invalidité qui lui sont versées par les Mutualités Chrétiennes.

Le 21 décembre 2017, le SFP attribue à l'intéressé une pension de retraite de 1.340,53 euros par mois à partir du 1er juillet 2018. La pension de survie par contre lui est toutefois refusée à compter de la même date en raison des dispositions relatives au cumul.

De plus, et comme détaillé plus loin, le paiement de la pension de retraite est lié à la condition de renonciation à l'autre revenu de remplacement, la loi ne permettant en principe pas de cumuler différents revenus de remplacement. Dans le cas de M. Debacker, cela signifie qu'il est obligé de renoncer à ses indemnités de maladie et d'invalidité s'il veut percevoir sa pension de retraite.

C'est pour cette raison que les documents de renonciation à ses indemnités de maladie afin d'obtenir le paiement de sa pension de retraite sont joints à la notification qui lui a été envoyée. L'intéressé doit renvoyer la demande en renonciation des indemnités de maladie au SFP, après l'avoir dûment complétée et signée, lui-même ainsi que sa mutuelle.

Le 11 janvier 2018, M. Debacker contacte sa mutuelle qui l'informe du fait que sa pension de survie, bien que limitée, pourrait, elle, bien être cumulée avec ses indemnités de maladie et d'invalidité.

Les déclarations nécessaires à cet effet, à savoir le formulaire Mod 74ter (voir ci-dessous), sont faites. Il y est bien indiqué que l'intéressé continuera à percevoir des indemnités de maladie à compter du 1er décembre 2017. En procédant ainsi, l'intéressé déclare qu'il souhaite bénéficier à partir du mois suivant (1er décembre 2017) de sa pension de survie. Le texte du formulaire à compléter est libellé de telle sorte qu'il

permette le cumul de ces indemnités de maladie invalidité avec la pension de survie durant une certaine période à partir de (ou après) la prise de cours de celle-ci.

1/2



Service fédéral des Pensions
 Contrôle des paiements - P3220
 Tour du Midi
 1060 BRUXELLES
 BELGIQUE

Modèle 74ter PSS-65ans - Déclaration de prestations de maladie ou d'invalidité
 (à remplir par le pensionné)

Número national:

Je déclare

☐ renoncer aux prestations de maladie et d'invalidité à partir de la date de prise de cours de ma pension, c'est-à-dire à partir du (jour mois année).

☒ continuer à bénéficier de prestations de maladie ou d'invalidité à partir du 10/12/2017 au 30/06/2018 inclus (jour mois année), c'est-à-dire à partir de ou après la date de prise de cours de ma pension de survie.

J'autorise le Service fédéral des Pensions à retenir sur les arrérages de ma pension les prestations que j'ai reçues depuis la date de prise de cours de ma pension.

Fait en deux exemplaires à (lieu) Bruxelles, le 10/11/18 (jour mois année)

Signature: Debacker JZ

Prénom NOM:
 Rue n°:
 CP LOCALITE:
 PAYS:

Attention: N'oubliez surtout pas de faire compléter l'Attestation de prestations de maladie ou d'invalidité par votre mutualité.
 Renvoyez-nous un exemplaire de ce formulaire. La mutualité conserve le deuxième exemplaire.

.be

2/2

Modèle 74ter PSS-65ans - Attestation de prestations de maladie ou d'invalidité
 (à remplir par la mutualité)

Número national:

Prénom Nom:

☐ ne perçoit plus, depuis le (jour mois année), de prestations de maladie-invalidité.

☐ Depuis la date de prise de cours de sa pension, l'intéressé(e) a perçu un montant de EUR. Ce montant doit être réservé sur les arrérages de la pension et doit être versé sur le n° de compte IBAN BIC avec renvoi au nom l'intéressé(e) et aux références n°

☐ L'intéressé(e) a remboursé le trop perçu à la mutuelle.

☒ L'intéressé(e) a continué à percevoir des prestations de maladie ou d'invalidité de la mutualité à partir du 01/12/2017 au 30/06/2018 inclus (jour mois année), c'est-à-dire à partir de ou après la date de prise de cours de la pension de survie. Montant journalier: 39,89 EUR.

Fait en deux exemplaires à (lieu) Bruxelles, le 10/11/18 (jour mois année)

Signature: Debacker JZ Cachet:

Prénom NOM:
 Fonction:

.be

Dès réception du Modèle 74ter, le SFP octroie le 18 janvier 2018 la pension de survie limitée à partir du mois suivant la demande, c'est-à-dire du 1er décembre 2017 jusqu'au mois de juin 2018 inclus.

BUREAU DE BRUGES

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles

brugge@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765

Appuyez ensuite 1-1-6260 (code de quatre chiffres)

Fax : 050 40 62 88

Site web : www.sfpd.fgov.be

Votre dossier sur www.mypension.be

Numéro de dossier

Date

18/01/2018

Cher Monsieur,

Le 28/11/2017 vous avez demandé votre pension de survie comme salarié.

La pension de survie est une pension qui est basée sur l'emploi de votre conjointe décédée, en tant que salariée.

Vous trouverez le calcul à l'annexe 1.

A partir de décembre 2017 vous avez droit à un montant brut mensuel de 978,67 EUR.

- A partir de 2018 vous recevrez, en plus de votre pension, votre pécule de vacances en mai.

Attention :

Si vous vous remariez, vous n'aurez plus droit à cette pension de survie à partir du mois suivant la date du nouveau mariage. Si le nouveau mariage était dissous, le droit à la pension de survie reprend cours.

Si dans le futur vous bénéficiez d'une pension de retraite, il est possible que votre pension de survie soit réduite si la somme de cette pension de survie et de votre pension de retraite était plus élevée que la limite de cumul. Dans votre cas cette limite de cumul est fixée à 15.789,17 EUR par an. Vous trouverez le calcul à l'annexe 2.

Si dans le futur vous bénéficiez d'une pension de retraite ou d'une indemnité d'invalidité de l'étranger, il est possible que votre pension de survie soit diminuée.

Que devez-vous encore faire ?

- La procédure standard est le paiement par virement sur un compte en banque. Si vous nous n'avez pas encore communiqué votre numéro de compte, vous pouvez le faire à la manière suivante :
- En ligne : par le biais de mypension.be, votre dossier de pension protégé et individuel sur www.mypension.be
- Par email : virements@servicepensions.fgov.be
- Par lettre : Service fédéral des Pensions

Virements

Tour du Midi

1060 BRUXELLES

BUREAU DE BRUGES

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles

brugge@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765

Appuyez ensuite 1-1-6260 (code de quatre chiffres)

Fax : 050 40 62 88

Site web : www.sfpd.fgov.beVotre dossier sur www.mypension.be

Numéro de dossier

Date

18/01/2018

Notification

Cher Monsieur,

Si vous bénéficiez uniquement d'une pension de survie et avez moins de 65 ans, vous pouvez cumuler cette pension avec votre indemnité de maladie ou d'invalidité pendant 12 mois civils, consécutifs ou non. Après cette période, la pension de survie sera suspendue, à moins que vous ne renonciez à ce moment à vos indemnités.

Durant la période de 01/12/2017 au 30/06/2018, vous bénéficiez (selon l'attestation de la mutualité datée du 10/01/2018) d'une indemnité de maladie ou d'invalidité.

Vous avez déclaré que vous ne renoncez pas à votre indemnité de maladie ou d'invalidité.

La décision en annexe, dans laquelle le Service fédéral des Pensions (SFP) vous a accordé une pension de survie en tant que salarié, sera donc revue.

Le SFP limite cette pension du 01/12/2017 au 30/06/2018 à 722,18 EUR par mois (index 141,59).

Si vous contestez cette décision :

- Vous faites appel et vous envoyez dans les 3 mois après cette notification votre requête au greffe du tribunal du travail de Bruges, Kazernevest 3, 8000 Bruges. Nous vous conseillons d'utiliser le formulaire à l'annexe 3.
- Vous envoyez la requête par lettre recommandée ou vous la déposez au greffe.
- L'action intentée devant le tribunal du travail n'interrompt pas l'exécution de la décision administrative.
- Vous trouverez le texte des articles 728 et 1017 du Code Judiciaire à l'annexe 4.

Téléphoner de 9h à 12h et de 13h à 17h, le vendredi à 16h.

Visites le matin de 9h à 11h30. Horaire de vacances : voyez notre site web.

Visites l'après-midi sur rendez-vous. Appelez le numéro 1765 et appuyez ensuite sur 1-1-6260.

Suite au conseil de sa mutuelle, l'intéressé remplit le formulaire de plainte dans lequel il déclare qu'il souhaite percevoir sa pension de survie limitée pendant 12 mois, c'est-à-dire la période maximale autorisée pour ce cumul :

2 Ma plainte

Ma plainte concerne :

Par décision du 18/01/2018, une pension de survie limitée a été accordée pour une période de 7 mois, à compter de décembre 2017. J'ai légalement droit à une pension de survie limitée pour un maximum de 12 mois. Veuillez accorder les 5 mois restants. Merci d'avance.

Date : 5/2/2017

Le service des plaintes du SFP répond par la négative :

PLAINTES

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles

plaintes@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765
Appuyez ensuite 1-1-6210 (code de quatre chiffres)

Site web : www.sfpd.fgov.be
Votre dossier sur www.mypension.be

Numéro de dossier	Votre message du	Date
	05/02/2018	18/01/2018

Cher Monsieur,

La possibilité de cumuler une pension de survie limitée avec une indemnité de maladie ou d'invalidité pendant douze mois existe effectivement.

Vous avez soumis une demande de pension le 28/11/2017 avec effet le mois suivant la demande, c'est-à-dire au 01/12/2017.

A partir du 01/07/2018, vous avez droit à votre propre pension de retraite et ne percevrez plus d'indemnités de maladie. C'est la raison pour laquelle le droit à la pension de survie limitée s'arrête à cette date.

Par nos décisions du 21/12/2017, nous vous avons informé du montant de votre pension de retraite ainsi que du calcul de la pension de survie. La principe du cumul est expliqué à la page 7 de ce calcul. Il n'est pas possible de payer une pension de survie à partir du 01/07/2018 vu que votre propre pension de retraite est plus élevée que le plafond du cumul.

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse, vous pouvez vous adresser au Collège des médiateurs pour les Pensions. Ce service est joignable à l'adresse suivante : WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30 boîte 5, 1000 Bruxelles, par mail plainte@mediateurpensions.be ou par le site internet www.mEDIATEURPENSIONS.BE.

Toujours aidé par sa mutuelle, M. Debacker dépose une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions. Dans sa plainte, l'intéressé souligne en particulier, d'une part, le fait qu'il perd 5 mois de cumul de pension de survie limitée en raison de son ignorance et, d'autre part, le fait que le SFP n'a pas fait démarrer d'office le droit à la pension de survie limitée.

Commentaires

Depuis 2007, le cumul temporaire d'une pension de survie avec des indemnités de maladie et d'invalidité est possible.

Une étude approfondie de la réglementation⁹ et du principe de cumul temporaire d'une pension de survie avec un revenu de remplacement a déjà été publiée par les Médiateurs. Le lecteur la retrouvera dans notre Rapport annuel 2013, pp. 130 - 132 (6. Cumul avec un revenu de remplacement).

La législation sur le droit à une pension de survie prévoit, entre autres, qu'une indemnité de maladie peut être cumulée avec la pension de survie pour une période de 12 mois. Dans ce cas, la pension de survie accordée doit être limitée.

Dans la situation spécifique de M. Debacker, il convient de noter qu'au moment du décès de son épouse (25 novembre 2000), aucun examen d'office¹⁰ des droits à pension de survie n'était possible. En effet, cela n'est pas prévu par la législation. Un examen d'office n'a lieu que lorsque le conjoint décédé avait lui-même droit à une pension de retraite (ou y avait renoncé au bénéfice d'une pension au taux de ménage au conjoint, ou qu'une demande de pension de re-

traite était en cours d'examen). Au moment du décès de sa femme, M. De-

backer travaillait encore. Lorsque M. Debacker est tombé malade en 2004, la loi ne prévoyait pas la possibilité de cumuler une pension de survie avec des indemnités de maladie et d'invalidité, fût-ce de manière limitée.

Depuis 2007, comme indiqué plus haut, cette possibilité de cumul a été prévue par le législateur, toutefois une demande de pension de survie reste nécessaire¹¹ à cette fin.

En outre, la législation prévoit que la pension de survie ne peut prendre cours au plus tôt que le mois suivant la demande si la demande n'a pas été introduite dans l'année suivant le décès. En conséquence, compte tenu de la date de sa demande, la pension de survie limitée de M. Debacker ne pouvait pas prendre cours avant décembre 2017, au plus tôt. Sans demande explicite de sa part, il n'y avait aucune possibilité ni alternative afin de cumuler la pension de survie limitée avec son revenu de remplacement 5 mois plus tôt.

Bien sûr, l'Ombudsman a conscience du fait que si M. Debacker l'avait su, il aurait introduit sa demande de pension de survie un an à l'avance, ou peut-être même encore beaucoup plus tôt : par exemple, en 2007, date à partir de laquelle la loi avait prévu la possibilité de cumuler la pension de survie avec une indemnité de maladie pour une période limitée d'un an. L'analyse de son dossier montre qu'il aurait effectivement déjà pu bénéficier du cumul à partir du 1er janvier 2007 (pour une période de 12 mois).

Au moment de sa plainte (mi-mars 2018), voici les avantages qui lui avaient déjà été notifiés :

Au 1er décembre 2017	Montant de la pension de survie	978,67 euros non payables indemnités de maladie plus avantageuses
	Montant de la pension de survie limitée (cumul avec les indemnités de maladie)	722,18 euros payables
Au 1er juillet 2018	Montant de la pension de retraite	1.340,53 euros
	Pension de survie	978,67 euros non payables

⁹ Arrêtés royaux du 20 décembre 2006 et du 17 août 2007

¹⁰ Article 9, § 4 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

¹¹ A noter que pour les pensions de survie qui prennent cours à partir de 2013, ce régime de cumul a été quelque peu adapté et étendu par l'arrêté royal du 28 mai 2013 (Moniteur belge du 20 juin 2013).

Grâce aux données consultées dans le dossier de l'intéressé, l'Ombudsman a pu facilement constater que les indemnités de maladie étaient moins avantageuses que le montant accordé de sa pension de retraite (si cela n'avait pas été le cas, il ne l'aurait pas demandée).

En clair, cela signifiait également que le cumul de la pension de survie limitée et de l'indemnité de maladie serait selon toute vraisemblance beaucoup plus avantageux que le montant de la pension de retraite au 1er juillet 2018.

Lors d'une conversation téléphonique avec M. Debacker afin de l'en informer, l'Ombudsman a toutefois clairement confirmé qu'il était impossible d'obtenir la pension de survie avant le mois suivant la demande.

L'Ombudsman lui a cependant ouvert la voie d'une solution alternative. En effet, s'il lui était possible d'obtenir le maintien de ses indemnités de maladie pendant au moins 5 mois après la date de prise de cours initiale de sa pension de retraite, et donc jusqu'au 30 novembre 2018, cela lui permettrait de postposer la date de prise de cours de celle-ci au 1er décembre 2018. Dans ce cas, il pourrait jouir pleinement de ses droits légaux à pension et ainsi bénéficier d'un cumul optimal pour une période totale de 12 mois de sa pension de survie limitée et de ses indemnités de maladie.

Fort des conseils de l'Ombudsman, l'intéressé a recontacté sa mutuelle afin qu'elle envoie un nouveau modèle 74ter au SFP, ce qui a été fait le 26 mars 2018. Pour faciliter la résolution de ce dossier un peu plus complexe, la mutuelle a également acquiescé à la suggestion de l'Ombudsman de transmettre une procuration pour agir au nom de son affilié.

Suite à ce contact avec la mutuelle, celle-ci a confirmé être régulièrement confrontée à ce problème, à savoir le non octroi éventuel d'une pension de survie limitée cumulée avec un revenu de remplacement.

Cette même problématique apparaît également en matière de cumul entre une pension de survie et le

régime de chômage avec complément d'entreprise RCC, anciennement prépension. Il s'agit de cas où l'octroi d'une éventuelle pension de survie limitée n'a pas été examiné d'office dans le cadre de l'examen des droits à la pension de retraite.

En d'autres termes, le SFP examine les droits à la date de prise de cours demandée et n'informe pas spontanément l'intéressé du fait qu'avant la date de prise de cours de la pension de retraite et de survie, il aurait pu bénéficier d'un éventuel cumul avec une pension de survie limitée pour une période de 12 mois.

Il va de soi qu'un futur pensionné a tout intérêt à bénéficier des informations et des conseils les plus complets possibles sur le fait qu'il pourrait cumuler, fût-ce temporairement, ces deux droits.

Dans ce contexte, rappelons la Charte de l'assuré social, qui dispose en ses articles 3 et 4 :

Article 3 : « *Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits (...).* ».

Article 4 :

« *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 de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.* »

Selon la doctrine¹², l'article 4 de la Charte de l'assuré social impose une attitude proactive de la part des institutions de sécurité sociale qui doivent, par exemple, informer les assurés sociaux quant à la meilleure façon d'exercer leurs droits.

Ainsi, le Tribunal du Travail de Bruxelles déclare qu'une lettre recommandée dans laquelle l'assuré

12 G. VAN LIMBERGHE, "Eerbied voor de procedures in de bestuurshandelingen die sociale reglementering toepassen", I.F.A., 2009, p. 36

social communique un changement de sa situation à une institution de sécurité sociale (en l'occurrence, la Direction générale chargée de l'aide aux personnes handicapées) peut être considérée comme une demande écrite d'information concernant l'impact de sa nouvelle situation sur le montant de ses allocations et indemnités.

Si la nouvelle situation ne provoque pas une révision d'office, l'institution de sécurité sociale est tenue d'informer l'assuré social du fait qu'il a la possibilité d'introduire une demande en révision. A défaut de respecter cet aspect de l'obligation d'information, l'institution de sécurité sociale doit, en guise de réparation, tenir compte de la nouvelle situation dès qu'elle en est informée (Tr. Trav. Bruxelles 28 janvier 2004, Soc. Kron. 2006, n° 10, 588, note; confirmé par Tr. Trav. Bruxelles 30 avril 2007, Soc. Kron. 2008, 566).

Le principe du raisonnable peut aider à déterminer jusqu'où le conseil doit aller. Ainsi, toujours selon la doctrine, l'obligation de fournir des conseils ne s'étend pas jusqu'à exiger de l'institution de sécurité sociale qu'elle informe l'intéressé en allant jusqu'au dernier carat du scénario technologique social, qui dépasserait les limites de l'interprétation traditionnelle ou de l'application des dispositions légales.

Les travaux préparatoires à la Charte de l'assuré social indiquent que l'objectif de la Charte est : « (...) de réaliser une meilleure prise en charge de l'assuré social dont l'exercice des droits requiert trois conditions préalables : connaître l'existence du droit, vouloir en bénéficier, pouvoir en demander l'application ».¹³

Selon l'introduction de la Charte de l'assuré social, « la clé de voûte de cette Charte est le souci de procurer un service public adapté aux besoins de chaque utilisateur ».

Dans la doctrine, on retrouve la citation suivante de Philippe Bouchat¹⁴ : « Octroi de droits et orientation 'clients' : tels sont donc les premiers principes de la

Charte que l'on découvre en contemplant l'architecture de la loi qui l'instaure. (...) »

Enfin, les travaux préparatoires nous apprennent que la Charte doit répondre à 5 exigences qui sont autant de valeurs qui la fondent, à savoir: la sécurité juridique, l'accessibilité, la transparence, la rapidité et la minutie, et enfin la simplification des charges administratives (...)

- l'accessibilité: citée en dernier lieu dans la liste, il s'agit pourtant probablement de l'objectif central de la Charte. L'assuré social doit pouvoir accéder aux droits sociaux qui lui sont théoriquement reconnus par les textes et, donc, accéder aux institutions qui en sont garantes. »

L'analyse de la demande de pension introduite par M. Debacker révèle clairement que celui-ci demande en réalité à actionner plusieurs droits : le droit à une pension de retraite, le droit à une pension de survie et/ou le droit à une allocation de transition dans le régime des travailleurs salariés.

¹³ Voir Doc. Parl., Ch., Session 1991-1992, n° 353

¹⁴ Ph. BOUCHAT, La Charte de l'Assuré social, 20 ans après : Stop ou encore ?, *Revue belge de Sécurité sociale*, 1er trimestre 2016, pp. 57 et suiv.



DEMANDE DE PENSION AUPRÈS DU SFP FORMULAIRE DE DEMANDE

ADMINISTRATION COMMUNALE DE :	Citoyen
DATE DE DEMANDE :	28/11/17
DEMANDEUR	
Numéro national	
Nom	
Prénom	
Date de naissance	16/06/1958
INFORMATIONS CONCERNANT LA DEMANDE	
Date de prise de cours souhaitée :	01/07/18
Nature des droits demandés :	Pension de retraite
Le demandeur exerce une activité professionnelle ou perçoit des allocations sociales :	Non
Activité professionnelle dans le secteur public :	Non
REMARQUES	
Veuillez envoyer toute correspondance par voie postale classique s.v.p. Merci.	

Toutefois, il faut bien constater que le formulaire de demande ne contient la mention « date de prise de cours souhaitée » qu'au mode singulier, ce qui laisse accroire qu'il ne pourrait y avoir qu'une seule et même date de prise de cours souhaitée, pour tous les avantages sollicités.

Il est clair que M. Debacker demande à bénéficier de ses différents droits, à savoir une pension de retraite, une pension de survie et/ou une allocation de transition comme salarié.

Préciser les dates différentes (éventuellement) auxquelles chaque pension pourrait commencer à courir permettrait déjà au pensionné de faire la distinction, par exemple, entre la date de prise de cours de la pension de survie et celle de la pension de retraite. A tout le moins, cela pourrait induire un doute chez le pensionné et l'amener à réfléchir plus avant aux conséquences possibles de ses choix dans les dates de prise de cours de ses droits à pension.

L'intéressé a effectivement demandé que ses droits soient examinés le 1er juillet 2018, mais bien sûr, c'est seulement parce qu'il ignore qu'il aurait déjà pu bénéficier d'un montant total de pension de survie de 8.666,16 euros sur une période de 12 mois.

Compte tenu du fait qu'une seule date de prise de cours souhaitée peut être complétée, l'Ombudsman a demandé au SFP si, à l'aune de la jurisprudence précitée du Tribunal du Travail de Bruxelles, il ne devait pas veiller à dispenser les informations et les conseils permettant à l'intéressé de savoir qu'il aurait pu déjà bénéficier d'une pension de survie limitée avant la date de prise de cours souhaitée mentionnée par lui (soit à partir du mois suivant celui de la demande).

En bref, l'Ombudsman a demandé si, dans ce cas et dans d'autres cas semblables, le SFP pourrait procéder à une interprétation plus large de l'obligation de fournir informations et conseils et d'agir de façon proactive.

Le SFP a répondu en ce qui concerne l'obligation de fournir des informations et des conseils dans ce dossier et dans d'autres situations similaires :

« Après en avoir discuté en comité de direction, nous sommes d'avis que la méthode de travail actuelle du SFP résiste à l'analyse de sa conformité à l'article 3 de la Charte :

L'intéressé demande que ses droits à la pension de retraite et à la pension de survie soient examinés le 01/07/2018. Sa demande a été traitée et toutes les informations nécessaires à l'enquête à cette date ont été fournies volontairement.

- *L'intéressé n'a pas initialement demandé que ses droits soient examinés avant cette date. Par conséquent, cela n'a pas été fait.*
- *L'intéressé conserve ses droits. L'intéressé les conserve encore à partir de la date de la demande. S'il en fait la demande, nous les examinerons tous, comme cela s'est produit dans le cas présent.*

Par conséquent, le SFP n'a pas l'intention de modifier sa méthode de travail actuelle. Merci de votre compréhension. »

L'Ombudsman peut en partie comprendre la position adoptée par le SFP.

D'une part, à l'analyse du dossier et cela uniquement sur le plan de la durée de traitement et de l'efficacité, l'Ombudsman constate que les décisions sont sans aucun doute prises très rapidement. Le système, ou plutôt le programme du SFP, est extrêmement efficace. Une fois que toutes les données sont connues, les notifications peuvent être faites à un rythme incroyablement rapide. Un examen plus approfondi des droits à pension possibles par le SFP nuirait en effet à la performance et à la rapidité.

La rapidité est également l'une des valeurs fondamentales sur lesquelles repose la Charte de l'assuré social : par exemple, la Charte fixe différents délais maximums (pour la prise de décision, entre autres), laissant aux différents secteurs de la sécurité sociale le soin de s'engager sur des délais encore plus courts. La rapidité avec laquelle une décision est prise est particulièrement importante en matière

sociale où les bénéficiaires d'allocations se trouvent généralement dans une situation qui justifie une décision rapide et même urgente.

D'autre part, et en revanche, si l'obligation d'information et de conseil est interprétée au sens large, l'intéressé qui est veuf et qui n'a jamais demandé l'octroi d'une pension de survie peut, compte tenu du fait qu'il indique percevoir une indemnité de maladie, se voir rappeler qu'il pourrait éventuellement avoir un droit supplémentaire à une pension de survie limitée de 8.666,16 euros, ce dont il n'est pas averti à l'heure actuelle.

Comme déjà précisé, l'accessibilité est une valeur fondamentale importante qui sous-tend la Charte de l'assuré social: l'assuré social doit avoir accès aux droits sociaux qui lui sont théoriquement reconnus par les textes et, donc, aux institutions qui en sont garantes.

En bref, lors de l'évaluation des valeurs de rapidité de traitement et d'accessibilité, le SFP opte pour la rapidité plutôt que pour l'accessibilité.

Soulignons clairement le fait que, in casu, le SFP applique correctement la législation sur les pensions. C'est indéniable ! Toutefois, le SFP appliquerait également la législation correctement si l'intéressé adhère au conseil d'opter pour l'octroi de la pension de survie limitée et si le SFP accordait donc la pension de survie limitée à partir du mois suivant la demande de droits¹⁵.

Quelles sont les conséquences du choix du SFP : rapidité versus accessibilité ?

Dès le moment où M. Debacker reçoit de la part d'un employé de sa mutuelle, les explications détaillées concernant tous les droits auxquels il peut prétendre, il n'hésite pas une seconde à demander la pension de survie le plus tôt possible. Cette infor-

¹⁵ Art. 16, § 1 de l'AR 50 : « (Sous réserve de la disposition du paragraphe 2 et pour autant que la demande d'allocation de transition soit introduite dans les douze mois qui suivent le décès du conjoint, l'allocation de transition prend cours le premier jour du mois au cours duquel le conjoint est décédé, s'il ne bénéficiait pas encore, à son décès, d'une pension, et le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le conjoint est décédé, s'il bénéficiait déjà, à son décès, d'une pension). Dans les autres cas, elle prend cours au plus tôt, le premier jour du mois qui suit cette demande.(...) »

mation dispensée par sa mutuelle est précisément la plus appropriée pour l'amener à revendiquer son droit légal.

Il n'en va pas de même du côté du SFP. Celui-ci choisit de n'examiner les droits sollicités qu'à la date de prise de cours souhaitée. Or, il s'avère que l'intéressé - la plupart des citoyens n'ont pas une connaissance approfondie de la réglementation des pensions - est généralement dépendant des conseils de tiers tels que, par exemple, le service des pensions d'une mutuelle ou d'un syndicat afin d'avoir accès et de pouvoir actionner tous les avantages auxquels il a droit.

Accessoirement, l'Ombudsman se demande également ce que le SFP aurait fait si la date de prise de cours souhaitée de la demande n'avait pas été précisée par l'intéressé : le SFP aurait-il alors examiné tous les droits à partir du mois suivant la demande ?

Le diable est dans les détails ...

Après médiation ... La troisième voie ?!

Le 24 mai 2018, le SFP prend finalement une décision selon laquelle la pension de retraite ne prendra effet qu'au 1er décembre 2018. Ainsi, l'intéressé peut encore bénéficier de sa pension de survie limitée pendant 5 mois supplémentaires jusqu'en novembre 2018, et donc cumuler celle-ci avec ses indemnités de maladie pendant 12 mois au total.

Voici les décisions définitives :

CONTRÔLE

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles

plaintes@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765
Appuyez ensuite 1-1-6210 (code de quatre chiffres)

Site web : www.sfpd.fgov.be
Votre dossier sur www.mypension.be

Numéro de dossier

Date
18/01/2018

Notification

Cher Monsieur,

Si vous bénéficiez d'une pension de survie et vous avez moins de 65 ans, vous pouvez bénéficier de cette pension en même temps que votre indemnité de maladie ou d'invalidité pendant 12 mois, consécutifs ou non. Après cette période, la pension de survie est suspendue, à moins que vous ne renonciez à votre indemnité sociale à ce moment.

Durant la période du 01/07/2018 au 30/11/2018, vous avez bénéficié d'une indemnité de maladie ou d'invalidité (selon l'attestation de votre mutuelle du 26/03/2018).

Vous avez déclaré que vous ne renonciez pas à votre indemnité de maladie ou d'invalidité.

C'est la raison pour laquelle la décision du 09/02/2018 par laquelle le SFP vous a octroyé une pension de survie comme salarié est revue.

Le SFP limite cette pension du 01/07/2018 au 30/11/2018 à 722,18 euros par mois (index 141,59).

Pour M. Debacker, l'octroi et le paiement de la pension de survie limitée signifie une augmentation financière de 722,18 euros bruts par mois qui lui sont payés en plus de ses indemnités de maladie et d'invalidité.

Concrètement, pour les 7 mois courant de décembre 2017 à juin 2018, et cela grâce aux conseils avisés de sa mutuelle, il a perçu 5.055,26 euros en plus de ses indemnités de maladie.

Le Médiateur pour les Pensions n'a pas demandé à M. Debacker de connaître le montant exact de ses indemnités de maladie. Approximativement, le montant mensuel des indemnités de maladie de M. Debacker devrait se situer entre la pension de survie moins favorable (978,67 euros) et la pension de retraite plus favorable (1.340,53 euros).

En supposant que les indemnités de maladie soient d'environ 1.150 euros, cela signifierait que, de juillet à novembre 2018, M. Debacker recevrait également environ 500 euros bruts¹⁶ supplémentaires de pension par mois¹⁷, soit un total d'environ 2.500 euros, grâce à l'intervention du Médiateur. En conséquence, le montant total de la pension de survie limitée payé s'élève à environ 7.500 euros.

Si la pension de survie limitée avait été attribuée (et payée) pendant la période légalement autorisée de 12 mois avant la date la plus proche possible de la date de prise de cours sa pension de retraite, un montant

¹⁶ Dans l'hypothèse où l'indemnité de maladie s'élèverait à environ 1.150 euros.

¹⁷ En fait, M. Debacker perd la pension de retraite la plus avantageuse sur le plan financier dans ce cas.

SERVICE D'ATTRIBUTION ADAPTATION

Service fédéral des Pensions – Tour du Midi – 1060 Bruxelles

Aanpassing.P313@sfpd.fgov.be

Numéro de téléphone gratuit : 1765
Appuyez ensuite 1-1-6201 (code de quatre chiffres)
Fax : 02 529 39 01

Site web : www.sfpd.fgov.be
Votre dossier sur www.mypension.be

Numéro de dossier

Date
24/05/2018

Cher Monsieur,

Nous avons examiné votre droit à la pension de salarié d'office, parce que vous ne percevez plus d'allocations sociales à partir de 01.12.2018 (cfr. Déclaration mod 74 datée du 26.03.2018).

C'est une pension qui est basée sur votre propre activité comme salarié.

Le montant de votre pension a été calculé au taux isolé. Votre pension a été calculée au taux isolé parce que vous n'êtes pas (plus) marié à la date de prise de cours de votre pension. Vous en trouverez le calcul à l'annexe 1.

A partir de décembre 2018 vous avez droit à un montant brut mensuel de 1.355,00 euros.

- A partir de 2019 vous recevrez en plus votre pécule de vacances en mai.
- La pension de survie dont vous bénéficiez peut être réduite si la somme de cette pension de survie et de votre pension de retraite est plus élevée que le plafond du cumul. Vous trouverez plus d'explications dans la décision de votre pension de survie.

total de 8.666,16 euros aurait pu être versé en plus de l'indemnité de maladie, comme cela se passe dans toutes les situations similaires. Il va donc sans dire que l'octroi de droits à pension légale, en l'occurrence l'octroi d'une pension de survie limitée, est un outil financier important pour la veuve ou le veuf disposant d'un revenu de remplacement.

Finalement, la perte subie par M. Debacker est encore relativement limitée et, en fin de compte, elle se trouve partiellement compensée par le montant de la pension légèrement plus avantageux du fait que la pension de retraite a commencé 5 mois plus tard.

Avec effet au 1er juillet 2018, le SFP lui avait accordé une pension de retraite de 1.340,53 euros par mois. A partir de la nouvelle et dernière date de prise de cours, soit au 1er décembre 2018, il a droit à un montant brut mensuel de 1.355,00 euros par mois.

Activité professionnelle en qualité d'employé – Assimilation d'une période de maladie – Absence d'assimilation pour le calcul de la pension des jours de vacances couverts par un pécule et qui n'ont pu être pris du fait de la période de maladie – Législation sur les vacances annuelles

Dossier 30770

Les faits

M. Placlet travaille en qualité d'employé et sa pension débute le 1^{er} mai 2017.

Il réceptionne sa décision de pension le 31 janvier 2017. Il pense que les années 2013 et 2014 n'ont pas été correctement prises en compte dans le calcul de sa pension. Cela serait dû au fait qu'à un moment donné en 2012, il était tombé malade et n'était plus en mesure de continuer à travailler à temps plein. Pendant les années 2013 et 2014, durant lesquelles il était encore malade, il avait repris partiellement le travail à concurrence de 2 jours par semaine. Peut-être que le problème se situait à ce niveau ?

M. Placlet, assisté de sa mutuelle, contacte le SFP par écrit et demande une révision de la période en question dans le calcul de sa pension.

Il reçoit d'abord une réponse du SFP selon laquelle le calcul doit être révisé parce qu'une erreur a dû être corrigée. Toutefois, même dans la décision révisée, il ne récupère pas la valeur totale du montant pour les années 2013 et 2014. Il contacte le Médiateur pour les Pensions. A l'appui de sa plainte, il lui transmet également deux attestations établies par sa mutuelle, qui détaillent clairement ses jours de maladie en 2013 et 2014.

Commentaires

L'Ombudsman constate qu'il s'agit d'un employé qui a toujours travaillé à temps plein et qui est tombé malade au cours de l'année 2012. Au cours des années 2013 et 2014, il a repris le travail à temps partiel, en accord avec le méde-

ATTESTATION

Date d'émission : 29 mai 2017
Au nom de :

NISS :

Le /la soussigné(e) déclare que :

Au nom de la personne concernée une incapacité de travail (+ 66 %) a été enregistrée : du 11-06-2012 jusqu'à présent et se prolongeant

Le/la susnommé(e) est reconnu(e) + 66 % invalide INAMI depuis 11-06-2013 (numéro d'ordre INAMI 67726)

Le/la susnommé(e) a reçu les indemnités suivantes suite à une incapacité de travail :

Du 01-12-2013 au 31-12-2013 = 26 jours à 24,88 EUR = 646,88 EUR
Du 01-11-2013 au 30-11-2013 = 26 jours à 8,95 EUR = 232,7 EUR
Du 01-10-2013 au 31-10-2013 = 27 jours à 9,74 EUR = 262,98 EUR
Du 01-09-2013 au 30-09-2013 = 25 jours à 19,62 EUR = 490,50 EUR
Du 01-08-2013 au 31-08-2013 = 27 jours à 13,52 EUR = 365,04 EUR
Du 01-07-2013 au 31-07-2013 = 27 jours à 27,69 EUR = 747,63 EUR
Du 11-06-2013 au 30-06-2013 = 17 jours à 15,34 EUR = 260,78 EUR
Du 01-06-2013 au 10-06-2013 = 8 jours à 40,11 EUR = 320,88 EUR
Du 01-05-2013 au 31-05-2013 = 27 jours à 34,04 EUR = 919,08 EUR
Du 01-04-2013 au 30-04-2013 = 26 jours à 41,59 EUR = 1.081,34 EUR
Du 01-03-2013 au 31-03-2013 = 26 jours à 47,05 EUR = 1.223,30 EUR
Du 01-02-2013 au 28-02-2013 = 24 jours à 46,15 EUR = 1.107,60 EUR
Du 01-01-2013 au 31-01-2013 = 27 jours à 30,52 EUR = 824,04 EUR

Total brut :	313 jours	8.482,75 EUR
--------------	-----------	--------------

Précompte professionnel :		-608,49 EUR
---------------------------	--	-------------

Total net :		7.874,26 EUR
-------------	--	--------------

Certifié conforme

CM MIDDEN-VLAANDEREN
MARTELAARSLAAN 17
9000 GENT

29 mai 2017

1/2

ATTESTATION

Date d'émission : 29 mai 2017
Au nom de :

NISS :

Le /la soussigné(e) déclare que :

Au nom de la personne concernée une incapacité de travail (+ 66 %) a été enregistrée : du 11-06-2012 jusqu'à présent et se prolongeant

Le/la susnommé(e) est reconnu(e) + 66 % invalide INAMI depuis 11-06-2013 (numéro d'ordre INAMI 67726)

Le/la susnommé(e) a reçu les indemnités suivantes suite à une incapacité de travail :

Du 01-12-2014 au 31-12-2014 = 27 jours à 52,64 EUR = 1.421,28 EUR		
Du 01-11-2014 au 30-11-2014 = 25 jours à 9,26 EUR = 231,5 EUR		
Du 01-10-2014 au 31-10-2014 = 27 jours à 21,30 EUR = 575,1 EUR		
Du 01-09-2014 au 30-09-2014 = 26 jours à 25,75 EUR = 669,50 EUR		
Du 01-08-2014 au 31-08-2014 = 26 jours à 7,74 EUR = 201,24 EUR		
Du 01-07-2014 au 31-07-2014 = 27 jours à 13,84 EUR = 373,68 EUR		
Du 01-06-2014 au 30-06-2014 = 25 jours à 17,17 EUR = 429,25 EUR		
Du 01-05-2014 au 31-05-2014 = 27 jours à 7,93 EUR = 214,11 EUR		
05-2014		308,09 EUR
Du 01-04-2014 au 30-04-2014 = 26 jours à 16,96 EUR = 440,96 EUR		
Du 01-03-2014 au 31-03-2014 = 26 jours à 21,30 EUR = 553,80 EUR		
Du 01-02-2014 au 28-02-2014 = 24 jours à 13,01 EUR = 312,24 EUR		
Du 01-01-2014 au 31-01-2014 = 27 jours à 13,84 EUR = 373,68 EUR		

Total brut :	313 jours	6.104,43 EUR
--------------	-----------	--------------

Pension :		-49,68 EUR
-----------	--	------------

Total net :		6.054,75 EUR
-------------	--	--------------

Certifié conforme

CM MIDDEN-VLAANDEREN
MARTELAARSLAAN 17
9000 GENT

29 mai 2017

1/2

cin conseil, avant de devenir définitivement inapte au travail à partir de 2015.

Le calcul de la pension est basé sur les données de carrière telles qu'elles apparaissent dans l'aperçu de carrière individuel. Voici, dans le tableau ci-dessous, le détail des données, transmises à Sigedis par l'ONSS¹⁸ et que Sigedis¹⁹ a collectées et transmises au SFP.

Année	Code C	Régime	Heures	JO	JA	Salaire
2013	015	38	851,2	134	0	22 396,99
	023		0	0	277	0,00
	026			0	0	776,39
	139		0	0	36	0,00
2014	015	38	752,4	118	0	32 761,33
	023		0	0	274	0,00
	026			0	0	1 963,10
	139		0	0	39	0,00

La troisième colonne indique un horaire de 38 heures par semaine, la quatrième colonne indique le nombre d'heures travaillées, la cinquième colonne indique les jours ouvrables (JO), la sixième indique les jours assimilés (JA) et la septième indique le salaire payé sur lequel les cotisations de sécurité sociale ont été retenues.

Les codes de carrière indiqués dans la deuxième colonne correspondent respectivement à :

015 : Travail adapté avec perte de salaire

023 : Maladie ou invalidité

026 : prime pour un travailleur à temps plein

139 : jours de vacances non couverts par des indemnités de maladie

¹⁸ L'Office national de sécurité sociale veille à ce que les cotisations de sécurité sociale soient perçues correctement et à temps. Par exemple, l'ONSS informe et guide les employeurs et les fournisseurs de services sociaux, et vérifie si les déclarations contiennent des erreurs. Les données recueillies par l'ONSS sur l'activité professionnelle, les salaires et les horaires de travail sont mises à la disposition des institutions de sécurité sociale sous forme électronique par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

¹⁹ Sigedis est l'acronyme de " Sociale Individuele Gegevens - Données Individuelles Sociales". Cette ASBL gère les données sociales relatives à la carrière. Sigedis collecte donc les données sociales individuelles et les stocke dans ses bases de données. Sigedis veille également, entre autres, à ce que les institutions publiques de sécurité sociale puissent utiliser ces données.

L'Ombudsman constate que les jours de vacances (repris sous le code 139) n'ont pas été pris en compte pour le calcul de la pension. Il demande des éclaircissements au SFP à ce propos.

Le service Paiement du SFP salarié répond que les différences se situent dans les vacances non prises : « Sur la base de l'art. 19, § 1, troisième alinéa de l'arrêté royal du 28 novembre 1969, les cotisations de sécurité sociale sont dues sur le montant du salaire normal pour les vacances. Toutefois, un arrêt du 28 mars 1984 de la 4^e chambre de la Cour du Travail d'Anvers, où l'Office national de sécurité sociale est établi, indique que le pécule simple de vacances versé aux salariés qui sont inaptes au travail en raison d'une maladie ou d'un accident et qui ne sont pas en mesure de prendre leurs vacances ne correspond pas à la rémunération normale des jours de vacances.

Ainsi, aucune cotisation de sécurité sociale n'est due sur le simple pécule de vacances légal (calculé sur la rémunération ordinaire et variable) payé aux salariés qui restent malades jusqu'à la fin de l'année et qui sont dans l'impossibilité de prendre leurs congés.

Comme aucune cotisation de sécurité sociale n'est due, il n'y a pas de droits à pension pour les vacances qui ne peuvent être prises. »

Conclusion

Si un salarié s'absente suite à une maladie de longue durée, il arrive parfois qu'il ne puisse pas prendre ses vacances avant le 31 décembre de l'année de vacances. Les congés que le salarié n'a pas pu prendre sont payés par l'employeur à la fin de l'année conformément à l'article 67 de l'arrêté royal du 30 mars 1967 déterminant les modalités générales d'exécution des lois relatives aux vacances annuelles des travailleurs salariés. Les jours de vacances seront « perdus » (puisque l'intéressé malade n'est pas en mesure de prendre ces jours de vacances dans l'année), mais le pécule de vacances y afférent, quant à lui, n'est pas perdu !

Même s'il est impossible pour un employé de prendre tous ses congés avant la fin de l'année de vacances (p. ex. dans ce dossier en raison d'une longue maladie), les jours de vacances ne peuvent pas être reportés à une autre année de vacances qui

suivrait.

L'article 14 de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs dispose que les cotisations de sécurité sociale sont calculées sur la base de la rémunération des travailleurs telle que déterminée par l'article 2 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs. Toutefois, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, élargir ou restreindre la notion ainsi déterminée.

L'article 2 de la loi du 12 avril 1965 exclut les pécules de vacances de la définition de la notion de salaire.

Toutefois, le Roi a fait usage de son pouvoir pour élargir la notion de rémunération et a stipulé à l'article 19, § 1^{er} de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 que la partie du pécule de vacances qui correspond à la rémunération normale des jours de vacances est considérée comme rémunération.

Ainsi, seul le pécule simple de vacances correspondant au salaire normal est soumis aux cotisations de sécurité sociale (de base).

Or, l'article 68 de l'arrêté royal du 30 mars 1967 déterminant les modalités générales d'exécution des lois relatives aux vacances annuelles des travailleurs salariés interdit expressément à l'employeur de prendre en compte les jours d'interruption de travail pour cause de maladie comme des jours de vacances (à moins que la cause n'en soit survenue pendant la période de vacances).

L'exception prévue à l'article 19, 1^o de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 doit être interprétée strictement. La condition « qui correspond à la rémunération normale des jours de vacances » n'est donc pas remplie pour le pécule de vacances qui serait versé avec l'indemnité de maladie.

Tout cela est confirmé par un arrêt de la Cour du Travail d'Anvers du 28 mars 1984.

Sur le plan des pensions, il n'y a pas eu de problème pour la période antérieure au 1^{er} janvier 1979. Avant cette date, en effet, les salariés malades de longue durée pouvaient bénéficier des prestations de maladie de l'assurance maladie tout en obtenant le paiement de leur pécule de vacances à charge de leur employeur. Aucune cotisation de sécurité sociale n'était due sur ce pécule de vacances, ce qui signifiait que le pécule de vacances n'ouvrait aucun droit à pension. Mais cela ne posait pas de problème pour leur pension puisque ces travailleurs salariés bénéficiaient des prestations de maladie qui, elles, ouvraient bien des droits à pension.

Cependant, à partir du 1^{er} janvier 1979, ce cumul des indemnités de maladie et d'invalidité avec le pécule de vacances n'a plus été autorisé ... et le problème s'est alors posé. L'arrêté royal du 6 juin 1979, par son article 230, a modifié l'arrêté royal du 4 novembre 1963 portant exécution de la loi du 9 août 1963 instituant un régime d'assurance obligatoire de telle sorte que « la période couverte par le pécule de vacances désigne également les jours de vacances qui coïncident avec une période d'incapacité de travail, ainsi que les jours de vacances que le titulaire est dans l'impossibilité de prendre avant la fin de chaque année de vacances du fait de son incapacité de travail. »

Etant donné qu'à partir du 1^{er} janvier 1979, l'employeur n'est plus autorisé à payer des indemnités de maladie ou d'invalidité pour les jours de vacances non pris, ces derniers ne peuvent pas être comptabilisés par le SFP sur le compte individuel comme des jours de maladie et ne peuvent, dès lors, pas non plus être assimilés pour le calcul de la pension. Pour bénéficier d'une pension pour un jour de maladie, il faut avoir bénéficié d'une indemnité de maladie ou d'invalidité pour ce jour.

L'employeur ne paie pas de cotisations sociales (de base) sur le pécule simple (payé sous la forme d'un pécule de sortie) à un travailleur qui n'a pas eu l'occasion d'épuiser ses jours de congé promérités parce qu'il est tombé malade. Comme aucune cotisation (ONSS de base) n'a été payée, ces congés spécifiques ne peuvent pas non plus ouvrir des droits à pension.

Une année de carrière complète (pour le calcul de la pension) compte 312 jours. Si la carrière d'une année donnée est supérieure ou égale à 285, elle sera portée à 312, conformément aux dispositions légales²⁰.

Dans les cas similaires, le calcul de la pension n'est donc affecté que dans l'hypothèse où le travailleur absent pour maladie se voit payer un pécule équivalant à plus de 27 jours de vacances au 31 décembre de l'année concernée.

Ainsi, un futur pensionné, dans une situation similaire, mais avec, par exemple, seulement 26 jours de congés payés, prouverait alors une carrière de 286 jours (jours de travail et éventuellement jours de maladie assimilés). La carrière de ce dernier pourrait alors être automatiquement portée à 312 jours pour cette année civile.

Si tel avait été le cas pour M. Placlet, cela aurait augmenté sa pension d'environ 80 euros pour l'année 2013 et de 86 euros pour 2014, soit un total de 166 euros par an ou encore environ 14 euros bruts par mois.

En conclusion, si M. Placlet avait pu reporter suffisamment de jours de vacances pour les années concernées au lieu d'en obtenir le paiement, il aurait eu une pension complète pour les années 2013 et 2014.

Cependant, la solution à ce problème de pension ne se trouve pas dans la législation des pensions elle-même, mais plutôt dans l'arrêté royal belge relatif aux vacances.

Au moment de rédiger ce Rapport annuel, la réglementation régissant les vacances annuelles ne prévoyait pas la possibilité de postposer ou de transférer des vacances sur une autre année civile (les vacances devaient être accordées et prises dans les 12 mois suivant la fin de l'année de vacances).

Lors de ses recherches²¹ cependant, l'Ombudsman a pu lire que cette réglementation (rendant impossible de transférer les congés) ne serait pas conforme à la directive européenne sur le temps de travail 2003/88/CE. En effet, dans l'arrêt KHS AG contre Schulte de 2011 (Affaire C-214/10), la Cour de justice européenne a souligné le fait qu'en cas de maladie, il doit être possible de reporter les jours non pris, sans que ce transfert ne soit pour autant illimité. Dans le jugement, une période de 15 mois après la fin de la période d'inclusion a été considérée comme adéquate.

En réponse à une question parlementaire de M. Wim Van der Donckt²², relative à l'adaptation de la réglementation en matière de récupération de jours de maladie durant une période de vacances par rapport à la réglementation européenne, le Ministre de l'Emploi a répondu le 24 octobre 2018 en Commission des Affaires sociales :

« (...) l'administration a rédigé un projet d'arrêté royal contenant plusieurs ajustements. Les jours de congé pour maladie qui tombent pendant les vacances du travailleur seront mués en jours de congé pour maladie «officiels».

Le travailleur disposera de quinze mois pour prendre ces congés (à compter de la fin de l'année de vacances).

En cas de congé de maternité ou de paternité, le travailleur pourra récupérer les jours perdus sans limite dans le temps.

Les jours de congé pour maladie (et congé de maternité ou paternité) qui n'ont pas pu être pris pendant les vacances seront payés en décembre. »

L'adaptation de cet arrêté royal qui permettrait de résoudre la problématique de pension précitée n'a pas encore été publié au moment de la rédaction du Rapport annuel.

²¹ Sociale wegwijzer, numéro 12, juin 2018 – "Vakantiewetgeving wat is er op til", pp. 8 à 10, plus spécifiquement point 8; Overdracht van vakantie; Nieuw Juridisch Weekblad (NJW), numéro 273, 19 décembre 2012, pp. 788 et suiv. ; De Juristenkrant, n° 239 – 7 décembre 2011; "Europa verwerpt Belgische vakantiewetgeving"

²² Rapport intégral de la Commission des Affaires sociales du 24 octobre 2018, CRIV 54 Com 987, p. 11

²⁰ Art. 36 bis de l'Arrêté royal portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « Lorsque le compte individuel visé par l'article 28 renseigne au moins 285 journées d'activité ou journées assimilées à des journées d'activité, les journées pour lesquelles aucune activité professionnelle n'est prouvée sont assimilées, pour la détermination des pensions prenant cours au plus tôt le 1er janvier 1981, à des journées d'activité jusqu'à concurrence de la différence entre 312 et le nombre de journées d'activité ou de journées assimilées à des journées d'activité figurant au compte individuel. (...) »

Période d'assimilation – Interrup- tion de carrière à temps partiel – Interprétation du SFP

Dossiers 30933 – 30937 – 31007 –
31200 – 31271

Les faits

La pension de retraite de Mme Vandewalle prend effet au 1er avril 2018. Au début de février, elle essaie encore de mettre de l'ordre dans sa carrière pour sa pension.

Dépitée, elle finit par contacter l'Ombudsman pour les Pensions par le biais du formulaire de plainte disponible sur le site Web :

Le formulaire de plainte ne permet pas de connaître directement et avec précision l'objet du litige. Suite à des contacts téléphoniques supplémentaires avec Mme Vandewalle et un examen approfondi du dossier, l'Ombudsman comprend mieux la situation.

De :	plainte@mediateurpensions.be
Envoyé :	vendredi 9 février 2018 20 :13
A :	Mediateurpensions
Sujet :	Formulaire de plainte
Prénom:	
Nom:	
Adresse:	
Code postal:	
Lieu:	
Pays:	
Téléphone travail:	
Téléphone privé:	
Dénomination du service de pensions*:	Service fédéral des Pensions, bureau Brabant flamand
Votre numéro de pension:	
Votre numéro de registre national:	
Votre date de naissance*:	25/03/1953
De quelle(s) pension(s) vous plaignez-vous ?:	Pension de retraite
De quel dysfonctionnement vous plaignez-vous ?:	Je ne reçois pas de réponse personnelle à mes questions portant sur ma carrière de pension incomplète et inexacte après avoir envoyé des mails répétitifs ou du courrier avec des documents annexés. Mes données de carrière restent inadaptées et on ne m'informe pas de ce qui est erroné ou de ce que moi je dois encore faire. On ne me pose pas de questions complémentaires non plus. Est-ce que je ne peux pas obtenir l'adresse mail de quelqu'un qui assurera le suivi, au lieu de remplir un formulaire ?
De quelle décision vous plaignez-vous ?	
Quel est le motif de la plainte ?	Ma pension prend cours le 1er avril 2018. Après de multiples efforts de ma part durant une année afin de faire corriger ma carrière de pension, rien n'a changé, et je ne connais même pas le montant de la pension légale qui m'est dû. Je ne sais plus comment procéder.
Avez-vous contacté le ou les services de pensions concernés pour régler le problème ?:	Par écrit
Quelle a été la réaction du ou des services de pensions ?:	J'ai essayé de poser mes questions tant par téléphone que par écrit (courrier et mails) et je me suis rendu à un Point Pensions... en vain. Rien n'a été changé dans ma carrière de pension inexacte. Quand j'envoie différents mails avec des documents annexés (il y a peu de place pour les annexes) relatifs aux données de carrière de pensions incomplètes, je ne reçois jamais une réponse personnelle ni un accusé de réception de mon courrier qui confirmerait que ces infos seront utilisées. En appelant j'ai toujours quelqu'un d'autre au bout du fil, qui ne paraît pas être au courant de mes questions et mails ni des documents que j'ai déjà transférés de multiples fois. Apparemment, je n'arrive pas à joindre la bonne personne ou le bon service et on ne peut pas m'informer de manière à vraiment m'aider ou à savoir combien de temps cela va encore durer.
Avez-vous encore d'autres remarques ou commentaires ? :	Quelle personne ou quel service dois-je contacter afin de faire corriger ma carrière de pension ? Comment puis-je revoir les mails que j'ai déjà envoyés ?

Il s'agit notamment de l'assimilation d'une interruption de carrière à temps partiel (50 %) prise par Mme Vandewalle dans le cadre juridique du congé prévu pour l'éducation de ses 3 enfants de moins de 6 ans pendant la période du 1er octobre 1987 au 30 septembre 1992.

L'Ombudsman pour les Pensions a réceptionné un certain nombre de plaintes de nature identique concernant la méthode d'assimilation des interruptions de carrière à temps partiel.

Ce type de période est réglé par l'article 34 de l'arrêté royal portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, et notamment ses paragraphes § 1, N et O.

Etant donné la complexité de cette réglementation, seul le cas précis de l'intéressée est analysé ici. La question porte sur la possibilité de prolonger, ou pas, les périodes d'interruption de carrière (à temps partiel) de plus de 12 mois.

Commentaires

A l'époque, Mme Vandewalle avait bénéficié d'une interruption de carrière (de 50 %) avec accord de l'ONEM et avait reçu les allocations correspondantes (voir ci-dessous 2 demandes avec accord et explication du montant à lui payer).

Mme Vandewalle a transmis tous les certificats ONEM originaux, de 1987 à 1991 inclus, au SFP.

En réponse à sa demande d'inclure la période d'interruption de carrière pour l'éducation de ses enfants dans le calcul de sa pension, le SFP lui écrit :

Dans sa réponse à Mme Vandewalle, le SFP se réfère à l'article 34, § 1, O du Règlement général et non à l'article 34, §1, N, qui indique

Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid
RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

28-10-1988

Verzendingsdatum
Verwijzing
Volgnr. kaart
Code 3

ONDERBREKINGSUITKERINGSKAART
K.B. dd. 4.8.86 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen (B.S. 28.8.86)

PERSONEEL- GEGEVENS VAN DE WERKNEMER

a. naam b. voornaam
c. straatnaam
d. postnummer e. fusiegemeente - vroegere gemeente
f. nr. indiv. persoonsnr. g. burg. staat
h. nationaliteit i. geboortedatum j. geboorteplaats k. man = 1 vrouw = 2 l. arbeider = 1 bediende = 2
m. benaming en adres kinderbijslagfonds werkgever
n. aansluitingsnummer werkgever
o. dossiernummer werknemer
p. postnaam/overschrijving (1)
q. gelijkstelling : ziekteverzekering - kinderopvang - pensioen (loopbaanonderbreking) - pensioen (vermindering) (1)

BESLISSING VAN DE INSPECTEUR / OBJECT : - volledige onderbreking/vermindering + 50/vermindering - 50 (1)
- van een voltijdse/deeltijdse arbeidsgeregeling (1)

A TOEKENNING/VERLENING (1) (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen wordt toegekend ten bedrage van 852 fr.
per volledige maand voor de periode van tot
Eventuele onvolledige maand van aanvang Bedrag voor die maand fr.
Eventuele onvolledige maand van beëindiging Bedrag voor die maand fr.
Eventuele toegestane activiteit :

B NIET TOEKENNING (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen, aangevraagd voor de periode van tot wordt niet toegekend.

C HERZIENING (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen, dat voorheen was toegekend voor de periode van tot gaat verloren vanaf De uitkeringen die ten onrechte werden ontvangen kunnen door een latere beslissing teruggevorderd worden.
Eventuele onvolledige maand van beëindiging Bedrag voor die maand fr.

D TERUGVORDERING (2) : De ontvangen onderbrekingsuitkeringen worden teruggevorderd voor de periode van tot Een omstandige opgave van de verschuldigde som en de nodige uittag omtrent de wijze van terugbetaling worden u afzonderlijk toegezonden.

E WIJZIGING PERSONEEL- GEGEVENS VAN DE WERKNEMER (2) :
De littera die bovenaan werden gewijzigd worden hier vermeld, gevolgd door de datum waarop de wijziging ingaat.

MOTIVERING : Indien de toegestane periode niet overeenstemt met de gevraagde periode (A), indien het recht niet wordt toegekend (B), indien het recht voortijdig verloren gaat (C) of indien een terugvordering plaats vindt (D).

Motivering : *Rechtspraak op 5.5.88 op 10.10.87*

Datum 28-10-1988 de Werkloosheidsinspecteur, L. HOLVOET Stempel van het G.W.B.

(1) schrappen wat niet past (2) de niet ingevulde stippenlijnen door kruisen xxxxxx

FORMULIER C 82

Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid
RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

08-11-1987

Verzendingsdatum
Verwijzing
Volgnr. kaart
Code 5

ONDERBREKINGSUITKERINGSKAART
K.B. dd. 4.8.86 betreffende de toekenning van onderbrekingsuitkeringen (B.S. 28.8.86)

PERSONEEL- GEGEVENS VAN DE WERKNEMER

a. naam b. voornaam
c. straatnaam
d. postnummer e. fusiegemeente - vroegere gemeente
f. nr. indiv. persoonsnr. g. burg. staat
h. nationaliteit i. geboortedatum j. geboorteplaats k. man = 1 vrouw = 2 l. arbeider = 1 bediende = 2
m. benaming en adres kinderbijslagfonds werkgever
n. aansluitingsnummer werkgever
o. dossiernummer werknemer
p. postnaam/overschrijving (1)
q. gelijkstelling : ziekteverzekering - kinderopvang - pensioen (loopbaanonderbreking) - pensioen (vermindering) (1)

BESLISSING VAN DE INSPECTEUR / OBJECT : - volledige onderbreking/vermindering + 50/vermindering - 50 (1)
- van een voltijdse/deeltijdse arbeidsgeregeling (1)

A TOEKENNING/VERLENING (1) (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen wordt toegekend ten bedrage van 250 fr.
per volledige maand voor de periode van tot
Eventuele onvolledige maand van aanvang Bedrag voor die maand fr.
Eventuele onvolledige maand van beëindiging Bedrag voor die maand fr.
Eventuele toegestane activiteit :

B NIET TOEKENNING (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen, aangevraagd voor de periode van tot wordt niet toegekend.

C HERZIENING (2) : Het recht op onderbrekingsuitkeringen, dat voorheen was toegekend voor de periode van tot gaat verloren vanaf De uitkeringen die ten onrechte werden ontvangen kunnen door een latere beslissing teruggevorderd worden.
Eventuele onvolledige maand van beëindiging Bedrag voor die maand fr.

D TERUGVORDERING (2) : De ontvangen onderbrekingsuitkeringen worden teruggevorderd voor de periode van tot Een omstandige opgave van de verschuldigde som en de nodige uittag omtrent de wijze van terugbetaling worden u afzonderlijk toegezonden.

E WIJZIGING PERSONEEL- GEGEVENS VAN DE WERKNEMER (2) :
De littera die bovenaan werden gewijzigd worden hier vermeld, gevolgd door de datum waarop de wijziging ingaat.

MOTIVERING : Indien de toegestane periode niet overeenstemt met de gevraagde periode (A), indien het recht niet wordt toegekend (B), indien het recht voortijdig verloren gaat (C) of indien een terugvordering plaats vindt (D).

Motivering : *08.11.1987*

Datum 08-11-1987 de Werkloosheidsinspecteur, L. HOLVOET Stempel van het G.W.B.

(1) schrappen wat niet past (2) de niet ingevulde stippenlijnen door kruisen xxxxxx

FORMULIER C 82

néanmoins qu'en cas d'interruption de carrière partielle située avant le 1er janvier 2012, les périodes visées aux alinéas précédents situées avant le 1er janvier 2012 peuvent être réparties sur plusieurs années civiles, et cela au prorata de la durée de l'interruption de la carrière par rapport à une interruption de carrière complète.

La réglementation relative à l'assimilation des interruptions de carrière a en effet été modifiée par l'arrêté royal du 27 février 2013 portant exécution de l'article 122 de la loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses et modifiant diverses dispositions en matière de périodes assimilées.

Une lecture littérale de l'article 3, point 4 de cet arrêté royal du 27 février 2013 conduit à la conclusion qu'une interruption de carrière à mi-temps avant le 1er janvier 2012 peut également être assimilée pour le calcul de la pension de retraite.

D'autre part, dans le « Rapport au Roi », il est précisé que « les points 4° et 5°, alinéa 1er de l'article 3 confirment que dans la réglementation antérieure à cette réforme, en cas de réduction des prestations (de moitié, d'un quart, d'un cinquième,...), ces limitations étaient réparties sur plusieurs années, au prorata de la durée de l'interruption de carrière par rapport à une interruption de carrière complète (...) ».

Selon la doctrine²³, il convient de toujours garder à l'esprit qu'une méthode d'interprétation ne peut être utilisée que lorsque le texte se prête réellement

²³ Voir H. COUSY et J. HERBOTS, Inleiding tot de bronnen en de beginselen van het recht, Acco, Leuven, p. 114

La période d'interruption de carrière du 1/10/1987 au 30/9/1992 ne peut pas être assimilée pour le calcul de votre pension.

Je fais référence aux dispositions de l'article 34, § 1. O de notre Règlement Général du 21/12/1967 qui dispose que ne sont assimilées qu'à partir de l'âge de 50 ans les périodes d'inactivité en vue d'exercer son droit au bénéfice d'une interruption de carrière, d'une réduction des prestations ou d'une réduction des prestations conformément aux conditions prévues à l'article 102 de la loi de redressement contenant des dispositions sociales du 22/1/1985.

Vu que vous n'aviez pas atteint l'âge requis de 50 ans à ce moment, cette période ne peut pas être prise en compte pour le calcul de votre pension.

à l'interprétation. Seul un texte qui n'est pas clair peut être interprété sur la base des travaux préparatoires. Ainsi, dans un arrêt du 11 décembre 1964 (11 décembre 1964, Pas., 1965, I, 366), la Cour de Cassation s'est prononcée sur la question de savoir si les biens immobiliers non bâtis pouvaient relever de la loi sur les baux commerciaux en précisant « que tous les biens immobiliers (bâtis et non bâtis) peuvent relever de la loi sur les baux commerciaux, puisque son article premier ne vise que les « biens immobiliers » sans distinction ni restriction ». En l'occurrence, la Cour de Cassation n'a pas recouru aux travaux préparatoires puisque la loi était suffisamment claire.

Pour cette même question, selon une autre partie de la doctrine juridique (entre autres selon De Page), en revanche, seuls les immeubles bâtis sont soumis à l'application de la loi sur les baux commerciaux. Cette lecture de la loi repose sur une déclaration explicite faite au cours des travaux préparatoires, selon laquelle la location d'un terrain pour y créer des baraquements n'entre pas dans le champ d'application de la loi sur les baux commerciaux.

Compte tenu de ces deux positions doctrinales possibles, l'Ombudsman a demandé au SFP pourquoi, malgré la formulation de la loi, une interruption de carrière à mi-temps n'était pas assimilée ici en l'espèce pour le calcul de la pension de retraite.

Le SFP a fait savoir :

« Après une enquête approfondie et une consultation du Service juridique, le SFP maintient sa position.

L'article 3, point 4 de l'arrêté royal du 27 février 2013 portant exécution de l'article 122 de la loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses et modifiant diverses dispositions en matière de périodes assimilées stipule que :

« En cas d'interruption de carrière partielle située avant le 1er janvier 2012, les périodes visées aux alinéas précédents situées avant le 1er janvier 2012 sont réparties sur plusieurs années civiles, au prorata de la durée de l'interruption de la carrière par rapport à une interruption de carrière complète. »

Nous lisons dans le « Rapport au Roi » que :

« Les points 4°, et 5°, alinéa 1er de l'article 3 confirment que dans la réglementation antérieure à la présente réforme, en cas de réduction des prestations (de moitié, d'un quart, d'un cinquième,...), ces limitations étaient réparties sur plusieurs années, au prorata de la durée de l'interruption de carrière par rapport à une interruption de carrière complète. »

L'AR du 27 février 2013 aurait pu être mieux rédigé. Mais il indique clairement qu'il confirme les règles existantes et qu'il était donc clair que le législateur avait l'intention de confirmer et d'étayer les règles antérieures (qui distinguaient les périodes d'interruption de carrière à mi-temps situées avant 1996 ou à partir de 1996 pour les personnes de moins de 50 ans), même si l'article lui-même ne le prévoit pas explicitement.

En outre, il y a un autre argument. Il n'y a pas de cas dans notre législation où des périodes que nous considérons comme assimilées ou assurées, ne le soient subitement plus à partir d'un certain moment et cela avec effet rétroactif. Et il n'arrive quasi jamais que des périodes que nous considérons comme non assimilées ou non assurées le soient subitement et rétroactivement.

La raison en est que, dans le premier cas, les « pension-

nés récents » se sentiront à juste titre désavantagés par rapport aux « pensionnés qui bénéficieraient déjà de leur pension depuis un certain temps, et dont la carrière comprenait des périodes identiques pour des mêmes années ». Ces pensionnés plus récents se plaindront du fait que les mêmes données de carrière pour des mêmes années, basculeront sous leurs yeux de la catégorie « assurées » à « non assurées ».

Une fois qu'une période est déclarée « assurée », on peut difficilement justifier qu'elle puisse par la suite ne plus l'être selon que l'on prenne sa pension rapidement ou pas. (On peut éventuellement encore changer la manière dont l'assimilation en sera calculée, mais même pour cela, les décideurs politiques sont frileux).

Et l'inverse est également vrai. Déclarer dans un premier temps qu'un événement qui a eu lieu au cours d'une année n'est pas assuré en matière de pension et par la suite déclarer qu'il l'est pour les pensions qui prendraient cours plus tard pénaliserait sérieusement les pensionnés qui auraient pris leur pension avant. »

Conclusion 1

La position du SFP s'appuie sur l'évolution de la législation relative à l'assimilation des interruptions de carrière à temps partiel. En d'autres termes, le SFP n'applique pas la loi telle qu'elle est littéralement formulée, mais bien en l'occurrence, en ayant recherché quelle interprétation lui donner à la lumière de la « volonté » du législateur.

Afin d'analyser la position du SFP, l'Ombudsman s'est également penché sur l'évolution de la législation dans ce domaine et, en particulier, sur les modifications pertinentes de l'article 34 du Règlement général.

La loi de redressement contenant des dispositions sociales²⁴ du 22 janvier 1985 a instauré un régime d'interruption de carrière avec effet au 1er janvier 1985.

²⁴ Art. 100. Une allocation est accordée au travailleur qui convient avec son employeur de suspendre totalement l'exécution de son contrat de travail, ou qui demande l'application d'une convention collective de travail prévoyant une telle suspension, ou qui fait appel aux dispositions de l'article 100bis. La convention, conclue dans le cadre de l'alinéa 1er, doit être constatée par écrit. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, le montant de l'allocation ainsi que les conditions particulières et les modalités d'octroi de cette allocation.

L'interruption de carrière devait apporter une solution au nouveau modèle familial, à savoir le passage d'un à deux soutiens de famille en fonction de la situation économique de l'époque, en particulier une crise économique accompagnée d'une hausse du chômage. En effet, le marché du travail avait subi de profonds changements depuis les années 1970, en particulier celui résultant du fait que beaucoup de femmes avaient investi le marché du travail. Les mesures d'interruption de carrière étaient alors utilisées comme un moyen, non pas de combattre les causes du chômage, mais de lutter contre ses conséquences.

A l'époque, il existait plusieurs formes d'interruption de carrière : parmi d'autres, l'interruption de carrière totale pour une période d'au moins 12 semaines à la naissance d'un enfant, durant laquelle le travailleur devait être remplacé par un chômeur complet indemnisé ou un travailleur assimilé. Le travailleur qui prenait cette interruption de carrière bénéficiait d'une allocation d'interruption à charge de l'ONEM.

Par la suite, la possibilité de bénéficier de l'assimilation de périodes d'interruption de carrière a été élargie aux travailleurs à temps plein qui, à partir du 1^{er} mars 1996, réduisaient effectivement leur temps de travail de 1/5, 1/4 ou 1/3, et bénéficiaient ainsi également des allocations d'interruption.

L'article 34, § 1, N du Règlement général a été adapté à cette nouvelle situation. L'adaptation dans la réglementation sur les pensions a été apportée par l'arrêté royal du 21 mars 1997 (avec effet au 1^{er} juillet 1997). Cet arrêté royal complète l'article 34, § 1, N du Règlement général par un nouvel alinéa rédigé comme suit : « En cas d'interruption de la carrière professionnelle conformément à l'arrêté royal du 14 mars 1996 (avec effet au 1^{er} mars 1996), les périodes visées aux alinéas précédents sont réparties sur plusieurs années civiles, et ce proportionnellement à la durée de l'interruption de la carrière par rapport à une interruption totale. ».

Toutefois, des recherches complémentaires montrent que l'arrêté royal du 10 juin 2001 relatif à l'harmonisation de certains arrêtés royaux concernant la sé-

curité sociale à l'arrêté royal du 10 juin 2001 portant définition uniforme de notions relatives au temps de travail à l'usage de la sécurité sociale, en application de l'article 39 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, avait déjà apporté une modification l'article 34 concerné :

« Art. 53 A l'article 34 du même arrêté, modifié par les arrêtés royaux du 12 novembre 1970, 3 décembre 1970, 21 décembre 1970, 11 août 1972, 10 mai 1976, 12 juillet 1976, 30 décembre 1982, 20 septembre 1984, 21 mars 1985, 8 août 1986, 19 mars 1990, 2 mai 1990, 4 décembre 1990, 21 mars 1997 et 9 juillet 1997, sont apportées les modifications suivantes :

(...)

11° le § 1^{er}, N, alinéa 1^{er}, est remplacé par le texte suivant :

« N. les périodes d'interruption de carrière complète ;

12° Le § 1^{er}, N, alinéa 6, est remplacé par le texte suivant : « En cas d'interruption de carrière partielle les périodes visées aux alinéas précédents sont réparties sur plusieurs années civiles, au prorata de la durée de l'interruption de la carrière par rapport à une interruption de carrière complète. ».

(...) »

Il est à noter que l'arrêté royal du 10 juin 2001 n'est entré en vigueur qu'au 1^{er} janvier 2003, et ceci en application de l'article 1, 5° de l'arrêté royal du 5 novembre 2002 fixant la date d'entrée en vigueur de divers arrêtés royaux.

Par ailleurs, en matière de pensions, l'article 2 de l'arrêté royal du 5 novembre 2002 précise qu'il ne s'applique qu'aux pensions qui prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2005.

« Article 1. Entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2003 (...) 5° l'arrêté royal du 10 juin 2001 relatif à l'harmonisation de certains arrêtés royaux concernant la sécurité sociale à l'arrêté royal du 10 juin 2001 portant définition uniforme de notions relatives au temps de travail à l'usage de la sécurité sociale, en application de l'article 39 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions ;

Art. 2. Le présent arrêté est applicable : (...) 6° aux pensions, attribuées en vertu de l'arrêté royal n° 50 du 24

octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, 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 et 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, qui prennent cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1er janvier 2005 et aux estimations des pensions des travailleurs salariés, en vertu de l'arrêté royal du 25 avril 1997 instaurant un Service 'Info-Pensions', en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, avec date de prise de cours à partir du 1er janvier 2005. »

Ce qui est un fait avéré c'est que Mme Vandewalle a bien continué à travailler à mi-temps pendant son interruption de carrière, comme le montrent les détails de sa carrière pour la période en question (du 1er octobre 1987 au 30 septembre 1992) et que celle-ci a bénéficié d'une demi-allocation d'interruption pour son interruption partielle de carrière.

L'Ombudsman en conclut que pour les pensions qui ont pris cours avant le 1er janvier 2005, les personnes de moins de 50 ans²⁵ (au moment où elles ont pris une telle interruption) ne bénéficient pas de la possibilité de voir répartir leur période d'interruption de carrière partielle sur plusieurs années, alors que cette possibilité existe bien pour les pensions qui ont pris cours au 1er janvier 2005.

Toutefois, selon le SFP, l'arrêté royal du 10 juin 2001 ne définit que des concepts et ne modifie donc pas l'application de la réglementation sur les pensions. Cela peut déjà se déduire du titre même de l'arrêté royal du 10 juin 2001.

Le Service de médiation pour les Pensions ne peut que constater que c'est bien la réglementation qui définit les modalités de prise en compte de la période d'interruption de carrière partielle et qu'elle exerce donc bien une influence sur le calcul de la pension.

Pour le surplus, il convient de noter que la nouvelle méthode d'assimilation d'une interruption de carrière partielle avant le 1er mars 1996 ne modifie la situation que pour les personnes âgées de moins de 50 ans: il en résulte que, sur le plan de la pension, la nouvelle méthode d'assimilation ne peut sortir ses effets qu'environ dix ans après l'interruption de carrière partielle dont ont bénéficié les intéressés. Par conséquent, aux yeux de l'Ombudsman, il paraît logique que cette disposition s'applique aux pensions qui prennent cours à partir du 1er janvier 2005.

Conclusion 2

Qu'en est-il de l'argument du SFP selon lequel il est presque impossible dans la loi que des périodes qui n'étaient pas considérées comme assimilées ou assurées auparavant, puissent l'être rétroactivement à partir d'un certain moment.

Le SFP déclare à juste titre que cela « ne se produit presque pas ». Toutefois, il existe en effet des cas dans lesquels une assimilation, qui n'était pas accordée dans le passé, le soit dorénavant pour le calcul de pensions à partir d'une certaine date de prise de cours.

La législation, et pas seulement celle qui régit les pensions, évolue constamment en fonction des idées du législateur et des besoins de l'époque. Ces perspectives sont en partie déterminées par des facteurs sociaux et démographiques tels que la lutte contre le chômage en promouvant l'emploi (travailler plus longtemps), par des considérations d'économies budgétaires, par l'évolution de la famille, par la réduction du temps de travail, etc...

Étant donné qu'à l'origine, la réglementation sur les pensions n'était pas coordonnée à celle du chômage, il n'aurait pas été surprenant que, pour les pensions prenant cours au 1er janvier 2005, elle eût pu l'être.

²⁵ Les personnes âgées de 50 ans et plus peuvent, si elles remplissent les conditions, être éligibles pour l'application de l'article 34 § 1, O du Règlement général.

Il y a bien de tels cas : l'assimilation du service militaire^{26 27} en est un bel exemple.

Un travailleur salarié qui, après son service militaire, n'entamait une activité en qualité de travailleur salarié qu'après 4 années (et n'avait entretemps pas travaillé en tant que travailleur indépendant ou n'avait jamais été fonctionnaire pendant cette période) ne pouvait pas, à l'origine, bénéficier d'une assimilation de cette période de service militaire dans le calcul de sa pension.

Or, la période de service militaire qui, à l'origine (pour les pensions qui ont pris cours avant le 1er juillet 2017), ne pouvait pas être assimilée à une activité professionnelle en tant que salarié, peut dorénavant être assimilée pour le calcul des pensions prenant cours à partir du 1er juillet 2017 !

En outre, il convient de remarquer que la nouvelle manière d'assimiler une interruption partielle de carrière avant le 1er mars 1996 ne change que pour les personnes de moins de 50 ans : ceci implique que pour le calcul des pensions, la nouvelle manière d'assimiler ne peut sortir ses effets qu'environ dix ans plus tard lorsque les premières personnes de cette catégorie pourront obtenir une pension de retraite anticipée. L'argument selon lequel des périodes qui n'auraient pas précédemment été assimilées, le seraient subitement à partir d'un certain moment ne trouve pas à s'appliquer ici sur le plan de la pension de retraite.

Conclusion 3

Mme Vandewalle a choisi de bénéficier de l'occasion offerte de prendre une interruption de carrière partielle qui, comme indiqué plus haut, correspondait à l'esprit de l'époque.

²⁶ Notez, cependant, que la période de service militaire est une période obligatoire.

²⁷ Les conditions suivantes s'appliquent pour bénéficier de l'assimilation en tant que salarié : Pensions entrées en vigueur avant le 1er juillet 2017 : Cette période n'est pas validée dans un autre système de pension et le service militaire ou la période en tant qu'objecteur de conscience suit immédiatement une période d'emploi ou d'assimilation en tant que salarié ou il y a dans les 3 ans suivant la fin de ces périodes au moins 1 an d'emploi en tant que salarié avec au moins des prestations à concurrence d'1/3 d'un équivalent temps plein.

Pensions à partir du 1er juillet 2017 : Cette période n'a été validée dans aucun autre régime de pension et, après le service militaire, l'intéressé a été travailler pour la première fois en tant que salarié, quelle que soit la période entre la fin du service militaire et ce premier emploi.

Selon les chiffres de l'ONEM (relatifs à la Région flamande), ce sont surtout les femmes²⁸ (80 %) qui ont recouru à ce système. La raison en était surtout que celles-ci, comme Mme Vandewalle, assumaient principalement l'éducation des enfants à l'époque.

Il va sans dire que si la réglementation en matière de chômage et celle des pensions ne concordent pas, ce seront principalement les femmes parmi les travailleurs salariés qui en subiront les inconvénients.

Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Ancien réfugié politique – Activité professionnelle dans le pays d'origine

Dossiers 29335 – 32034

Les faits

Mme Litinski demande l'obtention de la Garantie de revenus aux personnes âgées.

A l'issue de cet examen par le Service fédéral des Pensions, elle reçoit la décision l'informant de ce qu'elle ne peut pas prétendre à la Garantie de revenus aux personnes âgées.

Après avoir interrogé le Service fédéral des Pensions, elle comprend que la Garantie de revenus aux personnes âgées lui est refusée parce qu'elle ne peut fournir un certificat ou une preuve du fait qu'elle bénéficie d'une pension à charge de la Russie ni du fait qu'elle n'a pas droit à une pension pour son activité professionnelle en Russie.

Suite à cela, elle informe le Service fédéral des Pensions du fait qu'elle a été reconnue par le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides comme réfugiée politique pour la période allant du 20 avril 2007 au 1er août 2013 inclus. Elle poursuit en précisant qu'elle a ensuite obtenu la nationalité belge. Elle a également précisé qu'elle n'osait toutefois pas prendre contact avec les autorités russes. Ceci par

²⁸ Voir J. NAGELS, Van loopbaanonderbreking naar tijdscrediet: een schot in of naast de roos? Het sociaal overleg versus de gezinnen (*De l'interruption de carrière au crédit-temps : un tir dans le mille ou à côté ? Le dialogue social face aux familles*), <http://www.ethesis.net> Tableau 11

peur de représailles à l'égard de sa propre famille ici et des membres de sa famille qui vivent encore dans son pays d'origine.

Malgré ces informations supplémentaires, le Service fédéral des Pensions campe sur sa position selon laquelle Mme Litinski ne peut pas prétendre à une Garantie de revenus aux personnes âgées.

En fin de compte, elle demande au service du Médiateur pour les Pensions de vérifier ce qu'il en est.

M. Yosef a également contacté le service du Médiateur pour les Pensions pour un problème analogue.

Comme M. Yosef atteindra l'âge de 65 ans le 1er mai 2018, il demande à obtenir la Garantie de revenus aux personnes âgées.

L'enquête auprès du Service fédéral des Pensions laisse apparaître qu'il se verra refuser la Garantie de revenus aux personnes âgées s'il ne peut fournir une attestation ou une preuve du fait qu'il reçoit une pension à charge de l'Iran ou au contraire une attestation du fait qu'il n'a pas droit à une pension à charge de l'Iran pour son activité professionnelle dans ce pays.

Le SFP le renvoie à l'ambassade d'Iran en Belgique.

Lors d'une communication téléphonique avec le Service fédéral des Pensions le 5 avril 2018, M. Yosef fait part du fait que l'ambassade iranienne lui a dit ne pas pouvoir l'aider ... car il a acquis la nationalité belge.

Lorsqu'il introduit sa plainte auprès de l'Ombudsman, M. Yosef déclare que le Service fédéral des Pensions l'a informé le 31 mai 2018, lors d'un nouvel entretien téléphonique, que, dans son cas, une décision de refus de GRAPA lui serait envoyée afin qu'il puisse éventuellement demander une intervention auprès du CPAS.

Même lorsqu'il est contacté téléphoniquement par le CPAS, le Service fédéral des Pensions maintient sa position.

M. Yosef réceptionne finalement une décision qui lui refuse le droit à une Garantie de revenus aux personnes âgées.

Découragé, il demande donc au service du Médiateur pour les Pensions d'intervenir afin d'enquêter à ce sujet.

Commentaires

La réglementation qui régit la Garantie de revenus aux personnes âgées²⁹ stipule effectivement que « La garantie de revenus ne peut être octroyée qu'après examen des ressources et des pensions. Toutes les ressources et pensions, de quelque nature qu'elles soient, dont disposent l'intéressé ou le conjoint ou cohabitant légal avec lequel il partage la même résidence principale, sont prises en considération pour le calcul de la garantie de revenus, sauf les exceptions prévues par le Roi. »

Et en effet, lors de l'examen de ses droits à pension (préalable à l'examen de ses droits éventuels à la Garantie de revenus aux personnes âgées), Mme Litinski a indiqué qu'elle avait exercé une activité professionnelle en Russie.

Suite à cette déclaration et conformément à la disposition légale susmentionnée, le Service fédéral des Pensions a décidé que la Garantie de revenus aux personnes âgées ne pouvait être accordée que si tous les droits à pension avaient d'abord été épuisés.

En conséquence, le Service fédéral des Pensions a informé Mme Litinski qu'elle était tenue de fournir un document certifié, traduit en néerlandais, par les autorités compétentes, attestant soit qu'une pension lui avait bien été accordée, ainsi que son montant, soit qu'elle n'ouvrait pas de droit à pension dans ce pays pour cette activité. A défaut d'une telle attestation, la Garantie de revenus aux personnes âgées lui serait refusée.

Sur ce point, la position du Service fédéral des Pensions s'appuie, entre autres, sur une décision du Tribunal du travail d'Anvers dans une affaire similaire³⁰.

²⁹ Article 7, § 1 de la loi de 22 mars 2001

³⁰ Tribunal du Travail d'Anvers, 21 mars 2013, RG 12/2635/A, inédit

Cependant, lors de son analyse de ce jugement, l'Ombudsman a constaté que, en l'espèce, la Garantie de revenus aux personnes âgées avait au final été refusée parce que la partie intéressée n'avait pas fourni les renseignements demandés au Service fédéral des Pensions.

Dans le cas de Mme Litinski, ce n'est toutefois pas le cas. Elle a en effet coopéré : elle a bien informé le Service fédéral des Pensions du fait qu'elle ne bénéficierait pas d'une pension à charge de la Russie et qu'elle n'en percevrait pas non plus à l'avenir, étant donné qu'elle n'ose pas introduire une demande de pension au Service des pensions russe.

La poursuite de l'analyse de l'Ombudsman a montré que dans un autre jugement (Tribunal du Travail d'Anvers du 7 février 2013, RG 12/2643/A), le juge a conclu qu'il était impossible pour une réfugiée de demander une preuve de ses droits à pension dans le pays d'origine. Dans son dispositif, le juge invoquait, entre autres, l'article 55/3 de la loi sur les étrangers.

En se référant à cet article, on peut constater qu'il est interdit de demander des documents aux autorités compétentes de son pays d'origine, sous peine de perdre son statut de réfugié. En vertu de cette même disposition, un réfugié cesse donc d'être un réfugié lorsqu'il est couvert par l'article 1, C de la Convention de Genève, qui interdit au réfugié de se replacer sous la protection des autorités nationales du pays. Cela implique que le réfugié ne peut plus avoir de contact avec les autorités du pays qu'il a fui, y compris pour demander des documents ».

Le Médiateur pour les Pensions était d'avis que les services de pension doivent prendre des décisions appropriées et équitables en corrélation raisonnable avec les faits.

Par exemple, l'Ombudsman considère qu'il n'est pas raisonnable qu'une demande d'attestation de pension ne puisse pas être imposée à un réfugié politique, alors que ce pût l'être s'il acquérait ultérieurement la nationalité belge.

En fait, même si le pensionné n'a plus le statut de

réfugié politique au moment de la demande de Garantie de revenus aux personnes âgées, il se trouve malgré tout dans une situation - en ce qui concerne l'obtention d'une attestation de pension du pays d'origine - qui requiert une protection similaire à celle requise par une personne ayant le statut de réfugié politique, parce que précisément, il a précédemment été reconnu comme réfugié politique.

Pour le surplus, l'Ombudsman estime que, dans de tels cas, la prudence nécessaire s'impose de sorte à considérer comme inopportune l'obtention d'une telle attestation pour les personnes qui ont bénéficié dans le passé du statut de réfugié politique.

L'Ombudsman a communiqué ses conclusions au Service fédéral des Pensions.

En réponse, le Service fédéral des Pensions a précisé que le droit de Mme Litinski à une Garantie de revenus aux personnes âgées ne sera pas refusé plus longtemps en raison de l'absence d'un certificat officiel concernant la pension russe.

Peu après, Mme Litinski réceptionne une nouvelle décision du Service fédéral des Pensions lui accordant une Garantie de revenus aux personnes âgées de 12.417,14 euros par an avec effet rétroactif au 1er août 2017.

Le dossier de M. Yosef est similaire à celui de Mme Litinski, sauf que dans son cas, le Service fédéral des Pensions n'a été informé qu'après l'envoi de la décision refusant son droit à une Garantie de revenus aux personnes âgées du fait que l'intéressé avait précédemment été reconnu comme réfugié politique en vertu de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 et du Protocole du 31 janvier 1967, pour la période du 4 juin 1992 au 10 juillet 1998 et que celui-ci avait ensuite obtenu la nationalité belge.

Après avoir réceptionné ces informations, qui n'étaient pas encore connues par le Service fédéral des Pensions, une nouvelle décision a donc été prise concernant la Garantie de revenus aux personnes âgées. A partir du 1er mai 2018, M. Yosef recevra donc une Garantie de revenus aux personnes âgées de 526,20 euros par mois.

Conclusion

Dans le cas de Mme Litinski, le principe du raisonnable est enfreint, dans la mesure où les services de pensions doivent remplir leur mission comme l'aurait fait n'importe quelle autre institution d'intérêt public normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

Même si Mme Litinski n'avait plus le statut de réfugié politique au moment de la demande de Garantie de revenus aux personnes âgées, elle se trouvait malgré tout dans une situation - en termes de demande d'attestation de pension du pays qu'elle avait fui - qui exigeait une protection similaire à celle d'une personne qui a le statut de réfugié politique, puisqu'elle avait précédemment été reconnue comme réfugiée politique.

Il ressort du dossier de M. Yosef que cette modification de la pratique administrative du Service fédéral des Pensions telle qu'obtenue par le service du Médiateur pour les Pensions dans le dossier de Mme Litinski, est bien effectivement appliquée à condition, toutefois, que le requérant informe le Service fédéral des Pensions, lors de l'examen de sa demande, qu'il a bénéficié du statut de réfugié politique.

L'Ombudsman ne peut que s'en réjouir. Toutefois, il se demande si le Service fédéral des Pensions n'a pas la possibilité d'obtenir l'information relative à cette reconnaissance en tant que réfugié politique par le biais d'un flux informatisé, et cela même si l'intéressé n'a plus cette reconnaissance à la date de la demande de pension, afin de garantir qu'aucun demandeur qui remplirait ces conditions, ne voie son droit à la GRAPA subordonné à l'obligation de présenter une attestation provenant du pays d'origine.

Coordination entre le Service fédéral des Pensions et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants – Traitement consciencieux des données existantes et disponibles

Dossier 31969

Voir le chapitre consacré à l'Institut national d'assurances sociales pour les travailleurs indépendants (INASTI)

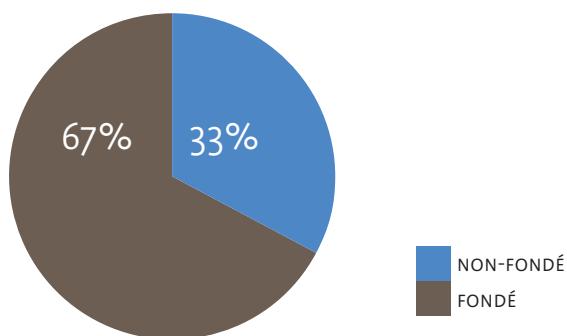
SFP Service d'Attribution Secteur public

Ce chapitre est consacré au Secteur public, service d'attribution.

Le fondement des plaintes recevables

Non-Fondé : 33 %

Fondé : 67 %



Détermination de la date de pension la plus proche possible (date P) – Bonification pour diplôme – Positionnement dans le temps d'une maîtrise – Départ en pension anticipée finalement possible un an plus tôt

Dossier 31531

Les faits

M. Aerts est né en avril 1957. Il vient d'atteindre l'âge de 61 ans et se plaint auprès du Service de Médiation pour les Pensions de la manière dont la date de pension la plus proche (date P) a été déterminée dans le secteur public. Il ne peut accepter la façon dont le SFP a « artificiellement » positionné dans le temps les périodes de ses études. Selon lui, cette manière de faire ne reflète pas la réalité de la situation, avec comme conséquence qu'il ne peut prendre sa retraite anticipée qu'à une date ultérieure.

M. Aerts entame ses études « TEW » (Sciences Economiques Appliquées) durant l'année académique 1975 – 1976. Il réussit ses deux candidatures et sa 1^{ère} licence durant les années 1975 à 1978. Au cours de sa deuxième licence, il interrompt ses études pour travailler et accomplir son service militaire (d'avril 1979 au 30 mai 1980). En octobre 1980, il reprend

ses études, obtient sa deuxième licence en 1981 et termine son mémoire en 1982. Ni pendant sa 2^{ème} licence, ni pendant son année de mémoire, il n'a exercé d'activité professionnelle.

Il constate dans Mypension que son diplôme ne compte que pour 2 années dans le calcul de sa carrière. L'employeur de M. Aerts ayant fourni au SFP secteur public des informations complémentaires (copies de diplômes), celui-ci procède à un nouveau calcul de carrière. Le diplôme permet maintenant de prendre en compte 32 mois au lieu de 24 mois, avec comme corollaire que la date P peut être fixée au 1^{er} mai 2020.

Commentaires

La date de pension la plus proche (date P) dans le secteur public est déterminée en tenant compte de la bonification pour diplôme accordée gratuitement à l'intéressé. Toutefois, depuis 2016, la prise en compte de cette bonification pour diplôme a été progressivement réduite conformément à l'article 36 bis de la loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation sur les pensions de retraite et de survie des fonctionnaires.

Dans le cas d'un diplôme obtenu après un minimum de 4 années d'études (soit un diplôme de licence comme pour M. Aerts), il y a lieu d'opérer une réduction de 6 mois par année civile de la condition de carrière pour la pension anticipée. Du fait que M. Aerts était déjà âgé de 59 ans en 2016, cette réduction ne peut toutefois conduire à reporter sa date P de plus d'un an par rapport à la date P calculée sans réduction de la bonification pour diplôme³¹.

Afin de déterminer la durée de la bonification pour diplôme, la durée de la période d'études doit être positionnée dans le temps. L'article 35, § 1^{er}, alinéa 4 de la loi du 9 juillet 1969 dispose en effet :

« Pour l'application des premier et deuxième alinéas, les études sont censées :

1^o être terminées le 31 août de l'année civile durant laquelle le diplôme a été obtenu ;

31 Loi du 10 août 2015 visant à relever l'âge légal de la pension de retraite, les conditions d'accès à la pension de retraite anticipée et l'âge minimum de la pension de survie, article 5

2° avoir débuté le 1er septembre de l'année civile dont le millésime est égal au millésime de l'année civile visée au 1° diminué du nombre minimum d'années d'études fixé, selon le cas, à l'article 34, alinéa 1er ou 2.

Par dérogation à l'alinéa 4, l'intéressé peut fournir la preuve que l'année calendrier visée au 1° de cet alinéa ne correspond pas avec l'année calendrier dans laquelle se situe la dernière année d'études. »

Interrogé sur la manière dont le SFP applique cet article dans le dossier de M. Aerts, le SFP a répondu : « (traduit par nous) L'intéressé a commencé ses études en 1975 et a obtenu son diplôme de candidature en 1977. Durant l'année académique 1977 - 1978, il a terminé la première année de sa licence. Puis il a démarré une activité professionnelle avant d'accomplir son service militaire obligatoire.

En octobre 1980, il reprend ses études et termine sa deuxième année de licence en 1981. Il termine son mémoire en 1982, ce qui fait de cette date, la date réelle de délivrance du diplôme. Cependant, ses années d'études (lire ici la période minimum d'années d'études pour obtenir le diplôme) ne peuvent compter que pour une durée de 4 années, et se situent du 1er septembre 1975 au 31 août 1978 inclus (2 années de candidatures + 1 année de licence) et de 1980 à 1981 inclus (dernière année de licence).

Etant donné que la loi n'autorise une répartition que sur la base des « diplômes partiels » (candidature/bachelor - licence/master) et non sur la base d'années d'études isolées, nous avons positionné l'obtention du diplôme de licence à la date du 31 août 1981 (date de fin des études - sans tenir compte de son année de mémoire, qui n'intervient pas pour la bonification du diplôme). C'est-à-dire, d'une part, les années de candidatures du 1er septembre 1975 au 31 août 1977 et, d'autre part, suite à l'obtention du diplôme de licence le 31 août 1981, les deux années précédentes qui sont considérées comme les années d'études de licence, courant du 1er septembre 1979 au 31 août 1981. Cela ne coïncide pas à la réalité, mais ces deux années de licence ne peuvent pas être fractionnées. »

Avant de revenir à la situation de l'intéressé, on constate que dans le cas d'un diplôme de licence

(aujourd'hui maîtrise ou master), le SFP suppose que la période d'études est composée de 2 périodes. Une première période est celle qui donne lieu à l'obtention du diplôme du candidat (maintenant baccalauréat) et une deuxième période est celle qui donne lieu à l'obtention du diplôme de maîtrise. Ceci est à l'avantage des pensionnés concernés.

Or, le positionnement de la période d'études auquel procède le SFP se fait toutefois ici au détriment de l'intéressé.

1975 : 4 mois d'études (du 1er septembre 1975 au 31 décembre 1975).

1976 : 12 mois d'études (du 1er janvier 1976 au 31 décembre 1976).

1977 : 8 mois d'études (du 1er janvier 1977 au 31 août 1977).

1978 : 0 mois

1979 : 12 mois, les 136 jours comme salarié sont valorisés pour 12 mois.

1980 : 12 mois, c'est-à-dire service militaire du 1er janvier 1980 au 30 mai 1980 et études du 31 mai 1980 au 31 décembre - en réalité les études ne recommencent que le 1er septembre 1980.

1981 : 8 mois d'études (du 1er janvier 1981 au 31 août 1981).

1982 : 0 mois, car l'année du mémoire ne compte pas + 80 jours comme salarié (< 104 jours = 0 mois).

L'Ombudsman est d'avis que ce positionnement des années d'études dans le temps n'est pas conforme au prescrit de l'article 35.

En effet, chaque année académique est présumée commencer le 1er septembre et se terminer le 31 août de l'année civile suivante. En outre, les études sont présumées se terminer le 31 août de l'année d'obtention du diplôme, à moins que l'intéressé ne prouve que l'année d'obtention du diplôme ne correspond pas à la dernière année d'études (année du mémoire). Cette mesure a été introduite spécifiquement pour les personnes travaillant pendant l'année du mémoire.

Etant donné que le plaignant n'a pas travaillé pendant l'année de son mémoire, l'année académique au cours de laquelle le diplôme a été obtenu devait,

selon nous, être positionnée du 1er septembre 1981 au 31 août 1982. L'exception relative à l'année du mémoire prévue à l'article 35 ne trouve pas à s'appliquer pas dans le cas de M. Aerts.

Si la période d'études pour l'obtention du diplôme du candidat s'étend bien du 1er septembre 1975 au 31 août 1977, tel qu'établie par le SFP, selon l'Ombudsman, la période d'études courant jusqu'à l'obtention du diplôme de licence s'étend, dans son cas, à la période du 1er septembre 1980 au 31 août 1982.

Conclusion

Le SFP souscrit finalement au point de vue de l'Ombudsman. La période d'études jusqu'à l'obtention du diplôme de licence est finalement positionnée du 1er septembre 1980 au 31 août 1982.

1975 : 4 mois d'études (du 1er septembre 1975 au 31 décembre 1975)

1976 : 12 mois d'études (du 1er janvier 1976 au 31 décembre 1976)

1977 : 8 mois d'études (du 1er janvier 1977 au 31 août 1977)

1978 : 0 mois

1979 : 12 mois, les 136 jours comme salarié sont valorisés pour 12 mois

1980 : 12 mois, service militaire et études

1981 : 12 mois d'études (du 1er janvier 1981 au 31 décembre 1981)

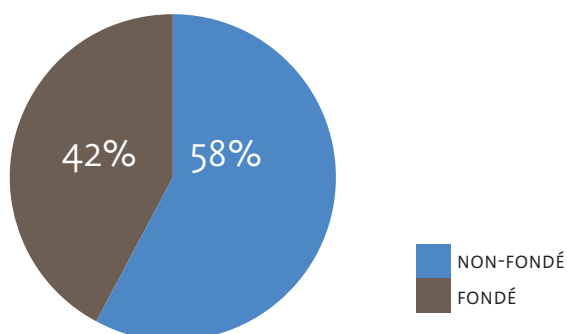
1982 : 8 mois d'études (1er janvier 1982 au 31 août 1982)

Suite à cette modification, la date de pension anticipée la plus proche dans le secteur public a été fixée au 1er mai 2019 au lieu du 1er mai 2020.

SFP Service de Paiement Secteur salarié

Ce chapitre est consacré aux services de paiement des travailleurs salariés et indépendants.

Le fondement des plaintes recevables



Garantie de revenus aux personnes âgées – Séjour à l'étranger – Jour de départ et jour de retour

Dossier 32216

Les faits

Le fils de M. Lenaerts se plaint par procuration auprès du Service de médiation pour les Pensions du fait que son père n'aurait pas droit au paiement de la garantie de revenus pour les personnes âgées pour le mois de septembre 2018 parce que, selon le SFP, il serait resté à l'étranger pendant une période de plus de 29 jours.

De ses contacts avec le service des réclamations de première ligne du Service fédéral des pensions, il ressort que, pour calculer la durée du séjour à l'étranger, en l'occurrence du 11 août 2018 au 9 septembre 2018, le SFP tient compte du 11 août 2018 (jour du départ) et du 9 septembre 2018 (jour de retour). Le SFP arrive ainsi à une durée totale de séjour de 30 jours.

Le fils de M. Lenaerts estime que cela n'est pas correct. Comme le Service fédéral des Pensions campe sur sa position, il s'adresse au Service du médiateur pour les Pensions.

Commentaires

La garantie de revenus aux personnes âgées n'est pas une pension, mais un régime d'aide sociale pour lequel aucune cotisation n'a été versée.

Contrairement aux pensions légales, le paiement de ce régime d'aide sociale est soumis à un certain nombre de conditions.

Ces conditions figurent à l'article 42 de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, modifié en dernier lieu par l'arrêté royal du 30 mars 2018. La formulation de cet article 42 tel qu'il a été appliqué pour le traitement de cette plainte dispose :

« Art. 42.1 § 1er. La garantie de revenus est uniquement payable pour autant que le bénéficiaire ait sa résidence effective en Belgique. A cet effet, le bénéficiaire doit avoir sa résidence principale en Belgique et y résider de manière permanente et effective.

En vue du paiement de la garantie de revenus, est assimilé à la résidence permanente et effective

1° le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf jours consécutifs ou non par année civile;

2° le séjour à l'étranger pendant trente jours consécutifs ou non par année civile ou davantage, par suite d'une admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins;

3° le séjour à l'étranger pendant trente jours consécutifs ou non par année civile ou davantage, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa 2, 2°, le paiement de la garantie de revenus est suspendu pour chaque mois civil au cours duquel le bénéficiaire ne séjourne pas de manière ininterrompue en Belgique et ceci à partir du mois au cours duquel la période visée à l'alinéa 2, 1° est dépassée.

§ 2. La garantie de revenus aux personnes âgées est supprimée dès que le bénéficiaire séjourne à l'étranger pour une période ininterrompue de plus de six mois ou n'est plus inscrit dans une commune belge.

Le séjour à l'étranger pour une période ininterrompue de plus de six mois est constaté soit sur la base de la radiation d'office en application de l'article 8 de la loi du 19 juillet 1991 relative aux registres de la population et aux cartes d'identité soit sur la base de faits. En cas de constatation sur la base de faits, le bénéficiaire peut fournir la preuve contraire qu'il a séjourné effectivement en Belgique.

A son retour, conformément aux dispositions des sections 1re et 2 du chapitre 2, il peut à nouveau introduire une demande.

§ 3. Le bénéficiaire de la garantie de revenus qui quitte le territoire belge est obligé d'en informer préalablement l'Office.

§ 4. Le contrôle des dispositions des §§ 1er, 2 et 3 s'effectue par l'envoi chaque mois d'un certificat de résidence par échantillonnage à une partie des bénéficiaires pour lesquels la garantie de revenus est payée sur un compte financier. De ce contrôle sont exclus les bénéficiaires:

1° qui sont admis dans une maison de repos, une maison de repos et de soins ou dans une institution de soins psychiatriques;

2° ou qui ont atteint l'âge de 80 ans.

Le bénéficiaire se présente en personne, en possession de sa carte d'identité, à l'administration communale de son lieu de résidence principale, où sa présence sur le territoire est confirmée par le fonctionnaire compétent sur le certificat de résidence mis à disposition par l'Office et ce, dans les 21 jours qui suivent la date de l'envoi du certificat de résidence.

Le bénéficiaire qui a séjourné à l'étranger plus longtemps que la durée visée au paragraphe 1er, alinéa 2, 1°, fournit la preuve de son retour sur le territoire belge en se présentant spontanément à l'administration communale de son lieu de résidence principale

afin d'y remplir les formalités visées à l'alinéa 2. »

Depuis la publication de l'arrêté royal du 7 février 2014, qui a introduit un nombre important de modifications en matière de conditions de paiement de la garantie de revenus aux personnes âgées, le Service fédéral des pensions a décidé que désormais, le jour du départ et le jour de retour seront également pris en compte pour déterminer la durée du séjour.

Sur la base de cette pratique administrative, le Service fédéral des Pensions a décidé que le « séjour » total de M. Lenaerts à l'étranger était de 30 jours et qu'il n'était donc pas dans les conditions requises pour demander le paiement de la garantie de revenus aux personnes âgées pour le mois de septembre 2018.

Lors l'analyse de cette plainte, il est toutefois apparu que cette pratique administrative du Service fédéral des Pensions avait déjà fait l'objet de plusieurs litiges devant les tribunaux du travail.

Bien que, dans la jurisprudence, un certain nombre de jugements confirment cette pratique administrative du Service fédéral des Pensions (par exemple le jugement du Tribunal du Travail d'Anvers RG 16/1282/A du 16 juin 2016), on y trouve également un jugement plus récent du Tribunal du Travail de Bruxelles (jugement du 31 octobre 2017 RG 16/11830/A) dans lequel, pour la première fois, le juge explicite de manière claire pourquoi le jour du départ et celui du retour ne doivent pas être pris en compte pour déterminer la durée du séjour à l'étranger.

Voici comment ce juge a justifié sa décision de ne pas prendre en compte le jour du départ ni celui du retour :

« La question posée est de savoir s'il faut inclure dans la comptabilisation des 29 jours maximum par année civile, les jours du départ vers l'étranger et de retour en Belgique.

Le Tribunal n'aperçoit pas dans les courriers annexés par le SFP à son rapport, une explication claire notifiée à Madame X sur cette question.

Il faut tout d'abord qu'il s'agisse d'un séjour à l'étranger : or, le séjour de Madame X au Maroc a commencé dans la journée du 13 août 2016 et s'est terminé dans la journée du 11 septembre 2016 comme en attestent les cachets apposés sur son passeport.

Plus délicate est la question de savoir s'il faut prendre en considération des jours entiers (de séjour à l'étranger) et/ou comment les comptabiliser si le séjour, pour le premier et le dernier jour, n'est que partiel.

Dès lors que le texte est clair sur ce point, le Tribunal estime qu'il convient de retenir des jours entiers de séjour à l'étranger.

Par ailleurs, le texte ne le prévoyant pas expressément, il n'est pas conforme à la réglementation d'additionner des "parties" de jour à l'étranger pour arriver à un jour entier au moins.

Il n'est en effet pas question d'heures mais de jours de séjour à l'étranger.

Un délai qui se compte en jours ne se compte pas en heures.

Il faudrait, du reste, par analogie avec l'article 52 du Code judiciaire, compter le délai de minuit à minuit en sorte qu'il n'y a pas lieu de comptabiliser une partie de la journée du 13 août 2016 et une autre partie de la journée du 11 septembre 2016.

Il n'est pas non plus prévu par la réglementation que toute journée commencée de séjour à l'étranger compte pour un jour.

Le Tribunal en conclut, avec le Ministère public, qu'il n'y a pas lieu d'inclure dans la comptabilisation des 29 jours maximum de séjour à l'étranger, les jours des 13 août 2016 et 11 septembre 2016 (dans le même sens Trib. Trav. Bruxelles, 10ème chambre (autrement composée) du 16 mai 2017, R.G. n° 16/8464/A, inédit).

Cette interprétation est conforme à l'intention du législateur qui a précisé, dans le rapport précédant l'adoption de la loi du 22 mars 2001, qu'« un bref

séjour à l'étranger est autorisé pour maximum un mois par an » et que « l'avant-projet d'arrêté royal d'exécution du texte proposé prévoit à cet égard une durée de 30 jours, consécutifs ou non (...) ».

Le Service de médiation Pensions constate de surcroît le fait que cette pratique administrative du Service fédéral des Pensions si elle était appliquée très strictement, pourrait déboucher sur des situations surréalistes. Il suffit d'imaginer la situation d'une personne, bénéficiaire de la GRAPA, résidant en région frontalière qui effectuerait quotidiennement ses achats dans le pays voisin.

En effet, chaque jour durant lesquels cette personne aurait quitté (déclarerait avoir quitté) le territoire pour faire des courses, etc ... devrait être comptabilisé comme séjour à l'étranger de sorte que, assez rapidement, elle n'aurait plus droit à sa GRAPA puisqu'elle ne remplirait pas la condition de « séjour », alors qu'en réalité cette personne aurait très bien pu dormir toutes les nuits de l'année dans son propre lit !!

Sur la base de ce jugement exceptionnellement motivé, l'Ombudsman a donc demandé au Service fédéral des Pensions s'il ne serait pas souhaitable d'adapter sa pratique administrative sur ce plan.

Par courriel du 11 octobre 2018, le Service fédéral des Pensions a informé l'Ombudsman du fait qu'il avait décidé à titre exceptionnel de suivre le jugement motivé du Tribunal du Travail de Bruxelles du 31 octobre 2017 et donc de payer à M. Lenaerts la garantie de revenus aux personnes âgées pour le mois de septembre 2018.

Le SFP a confirmé que son mode de calcul continuerait de s'aligner sur la tendance jurisprudentielle des tribunaux néerlandophones, c'est-à-dire de prendre en compte tant le jour de départ que celui du retour.

Le SFP a toutefois évoqué le fait qu'il élaborerait une proposition en vue d'amender l'arrêté royal concerné et l'adresserait aux instances compétentes.

Suite à cette information, l'Ombudsman pour les

Pensions souligne que, par analogie à l'article 52 du Code judiciaire où le dies a quo n'est pas compté, le délai pourrait donc également courir à partir du lendemain du jour suivant l'événement qui l'a occasionné. En bref, le jour du départ ne serait pas compté. Le jour du retour, par contre, le serait. Cette manière de compter permettrait notamment d'éviter des situations absurdes telles que celle décrite plus haut du résident frontalier retraité qui fait ses achats à l'étranger, etc...

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions constate que la réglementation ne définit pas de manière suffisamment précise comment un séjour à l'étranger d'une durée maximale de vingt-neuf jours calendrier, consécutifs ou non, doit être comptabilisé.

La pratique actuelle du SFP consistant à inclure tant le jour de départ que celui du retour peut conduire à des situations indésirables.

L'Ombudsman recommande de clarifier les choses et de préciser comment compter la durée du séjour à l'étranger pour les bénéficiaires de la GRAPA.

Informations relatives à une pension payée à un tiers – Procuration en matière de soins de santé (“Zorgvolmacht”) – Changement de position adoptée par le SFP après médiation

Dossier 32398

Les faits

M. Christiaens a écrit au SFP par courrier électronique pour demander des informations sur la pension de sa mère, Mme Hofkens. Il y joint une procuration en matière de soins de santé.

Le SFP envoie les informations demandées directement à Mme Hofkens par lettre. Malheureusement, cette lettre est perdue et ni Mme Hofkens ni M. Christiaens ne réceptionnent d'information.

M. Christiaens se tourne vers le SFP et demande que les informations lui soient envoyées directement et par e-mail.

Le service des plaintes du SFP répond immédiatement. Il précise que M. Christiaens pourrait recevoir directement la correspondance destinée à sa mère « s'il était nommé administrateur provisoire par décision de justice ». La procuration qu'il détient actuellement n'est pas suffisante pour cela. Le service des plaintes précise également que des informations sensibles ne peuvent pas être transmises par courrier électronique (pas même à un administrateur) dans le cadre des lois relatives à la protection de la vie privée.

M. Christiaens ne peut se ranger à cette idée ni à ce qu'il appelle « une attitude bornée » à l'égard de la valeur de sa procuration en matière de soins de santé. Le législateur « aurait pu s'épargner la peine de le créer » !

Commentaires

Sans aborder ici la problématique relative au fait que le SFP n'envoie pas d'informations sensibles par courrier électronique (qui est abordée en détail ailleurs dans ce Rapport), le refus du SFP de prendre en compte la procuration en matière de soins de santé nécessite une analyse plus approfondie.

La loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine crée la procuration en matière de soins de santé à partir du 1er septembre 2014.

Ce nouveau régime est un instrument simple pour assurer la continuité dans la gestion financière sans intervention judiciaire (protection extrajudiciaire) de ceux qui deviennent incapables. A cette fin, un mandat (privé ou notarié) doit être établi et enregistré dans le Registre central des contrats de mandat. La procuration notariale est nécessaire pour que le mandataire puisse accomplir les actes qui doivent être transcrits dans le registre des hypothèques (comme la vente d'un bien immobilier).³²

L'enregistrement de la procuration en matière de soins de santé signifie que le mandataire qui en bénéficie peut présenter cette procuration enregistrée à des tiers à l'égard de qui il ne devra ainsi plus démontrer que le mandant est devenu légalement incapable. Par ailleurs, le tiers qui agit de bonne foi avec le mandataire est ainsi également protégé contre les actes illégaux de celui-ci.

La procuration en matière de soins de santé peut être générale ou spéciale. Avec la procuration générale, le mandataire peut accomplir tous les actes de gestion concernant les biens et éventuellement aussi les actes de disposition (à préciser dans la procuration). La procuration spéciale renvoie à son tour à des actes de disposition spécifiques. Le mandataire de soins peut également fournir plusieurs procurations.

Pour le surplus, l'établissement d'une procuration en matière de soins de santé ne signifie pas que le mandant devient juridiquement incapable, dans la mesure où, bien entendu, ce mandant a conscience de la portée de ses actes. Il peut encore toujours lui-même poser des actes juridiques valables.

La procuration en matière de soins de santé présentée par M. Christiaens au SFP montre qu'elle a été conclue par acte notarié le 12 juillet 2017 et a un effet immédiat. Soit dit en passant, il est clair que ce mandat est général.

L'Ombudsman a demandé des éclaircissements au SFP. Il a notamment demandé qu'il soit tenu compte du fait que la procuration en matière de soins de santé est une convention de mandat visant à organiser une protection extrajudiciaire qui ne prend pas fin lorsque l'intéressé cesse d'avoir la capacité juridique ou le discernement nécessaire. Cela signifie que la nomination judiciaire en qualité d'administrateur provisoire ne constitue plus une nécessité pour la gestion des actifs à un moment où Mme Hofkens n'est plus juridiquement capable ou frappée d'incapacité.

Conclusion

Le SFP a répondu à cette demande et informé M. Christiaens de ce que la correspondance de sa mère lui sera désormais adressée. L'adresse de M. Christiaens sera inscrite au dossier comme adresse de correspondance.

Le SFP examinera également si le mandataire de soins peut être valablement mentionné dans les fichiers puisque le SFP a conclu au fait que la portée du mandat de soins est aussi étendue que celle d'une administration provisoire.

Le SFP présente ses excuses à M. Christiaens pour l'incertitude entourant les informations qui lui ont été fournies, et dont il ressortait que la procuration en matière de soins de santé n'était pas acceptée comme un moyen suffisant pour lui transmettre la correspondance de sa mère.

³² La procuration en matière de soins de santé doit également être enregistrée. Pour ce faire, une copie certifiée conforme doit d'abord être obtenue auprès de l'état civil de la commune, puis présentée au greffe du juge de paix pour enregistrement.

Païement de la pension à une personne internée – Type d'institution non connue dans la réglementation des pensions

Dossier 30328

Les faits

Le paiement de la pension de M. Van Bakel a été suspendu en raison de sa détention en prison en février 1999.

Cependant, M. Van Bakel n'est plus « en prison ». En effet, en juin 2016, il a fait l'objet d'une mesure d'internement dans le service de long séjour du centre psychiatrique universitaire Saint Camille à Bierbeek.

Il considère que, de ce fait, sa situation ne relève plus des dispositions légales relatives à une « détention en prison » et que sa pension est donc redevenue payable.

Cependant, la réponse du service des plaintes du SFP à sa requête est négative: « D'après nos informations, vous êtes interné dans un établissement pénitentiaire. De ce fait, votre pension n'est pas payable. »

Aidé de l'assistant social de cette institution psychiatrique, il prend contact avec le Service de médiation pour les Pensions. Il rappelle qu'il a le statut d'un « article 19, personne internée placée ».

Il demande au Médiateur d'enquêter à ce sujet.

Commentaires

L'article 3, 4° de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement précise ce qu'il y a lieu d'entendre pour l'application de la présente loi, par :

« 4° l'établissement :

- a) l'annexe psychiatrique d'une prison;
- b) l'établissement ou la section de défense sociale organisé par l'autorité fédérale;
- c) le centre de psychiatrie légale organisé par l'autorité fédérale, désigné par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur la proposition des ministres qui ont la Justice, la Santé publique et les Affaires sociales dans leurs attributions;

d) l'établissement reconnu par l'autorité compétente, qui est organisé par une institution privée, une Communauté ou une Région ou par une autorité locale, qui est en mesure de dispenser les soins appropriés à la personne internée et qui a conclu un accord concernant le placement, tel que visé au 5° relatif à l'application de la présente loi; (...) »

La réglementation relative aux pensions des travailleurs salariés³³ dispose en son article 70 :

« Art. 70. § 1er. Les pensions de retraite et de survie sont suspendues pour la durée de leurs incarcération à l'égard des bénéficiaires détenus **dans les prisons** ou des bénéficiaires internés **dans les établissements de défense sociale** ou **des dépôts de mendicité**.

§ 2. La jouissance de leur pension peut cependant leur être maintenue aussi longtemps qu'ils n'ont pas subi de façon continue douze mois d'incarcération.

§ 3. Les bénéficiaires pourront prétendre à leur pension pour la durée de leur détention préventive, à condition pour eux, d'établir qu'ils ont été acquittés par une décision de justice, coulée en force de chose jugée du chef de l'infraction qui a donné lieu à cette détention.

Il en est de même dans les cas de non-lieu ou de mise hors cause. »

En effet, une lecture littérale de cet article révèle qu'il ne fait pas référence à un « établissement reconnu par l'autorité compétente, qui est organisé par une institution privée ». La réglementation des pensions dans le régime des travailleurs salariés n'utilise apparemment pas encore les mêmes concepts que ceux évoqués dans la loi du 5 mai 2014.

Le SFP a considéré « qu'un établissement reconnu par l'autorité compétente, qui est organisé par une institution privée, une communauté ou une région ou par une autorité locale, qui est en mesure de dispenser les soins appropriés à la personne internée et qui a conclu un accord concernant le placement » peut être assimilé à un « établissement de défense sociale ».

Afin de pouvoir statuer sur la plainte en toute connaissance de cause, le Médiateur a procédé à une enquête sur le statut exact de l'intéressé et a

³³ Arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

obtenu des informations sur la prise en charge des frais de séjour d'une personne internée dans un établissement reconnu par l'autorité compétente, qui est organisé par une institution privée. L'accent a été mis sur la question de savoir si une partie des coûts devait encore être supportée par l'intéressé.

En juillet 2017, l'Ombudsman pour les Pensions a fait appel au Médiateur fédéral et lui a demandé des précisions concernant le statut administratif exact de l'intéressé.

En ce qui concerne le statut de l'intéressé, le 18 janvier 2018, le Service de médiation pour les pensions a reçu la réponse suivante du Médiateur fédéral : « M. Van Bakel est interné depuis 1987 et placé au Centre Psychiatrique Universitaire (CPU) St. Camille à Bierbeek par la Chambre de Protection sociale dans le cadre du Tribunal de l'exécution des peines d'Anvers ».

De la réponse du Médiateur fédéral et de la législation pertinente, il ressort que M. Van Bakel est toujours une personne «internée».

Suite à notre demande d'informations complémentaires pour comprendre la raison de l'absence de reprise des paiements de la pension de l'intéressé, le Service fédéral des pensions précise que les frais de placement et/ou d'internement dans l'institution privée de M. Van Bakel sont pris en charge par le gouvernement fédéral.

Il renvoie en premier lieu à l'article 84 de la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement :

« Art. 84. § 1er. Les établissements agréés par l'autorité compétente, organisés par une institution privée, une Communauté ou une Région, ou par une autorité locale, qui sont en mesure de dispenser les soins appropriés aux personnes internées et qui ont conclu un accord concernant le placement au sens de l'article 3, 5° concernant l'application de la présente loi reçoivent, dans le cas d'un placement d'une personne internée, pour les activités administratives effectuées dans le cadre de la présente loi, une allocation à charge du budget de l'Etat fédéral. Le Roi fixe le montant de l'allocation et les modalités d'exécution.

§ 2. Les frais des soins médicaux nécessaires dispensés aux personnes qui sont internées et placées dans un établissement visé à l'article 3, 4°, sont à charge de l'Etat fédéral. Le Roi fixe la nature des frais non médicaux ainsi que les conditions de leur prise en charge par l'Etat fédéral en cas de placement dans un établissement visé à l'article 3, 4°, d). »

Le SFP fait également part de la manière dont cette facture est payée. Il se réfère à ce propos à une circulaire³⁴ que l'INAMI a envoyée aux maisons de soins le 12 décembre 2017.

La Circulaire précise notamment :

Dans le cadre de l'accord d'été, le gouvernement a décidé d'intégrer à partir du 1er janvier 2018 dans l'assurance obligatoire soins de santé les internés qui sont/seront placés dans des établissements de soins (à l'exception des CML et institutions de défense sociale qui dépendent du SPF Justice).

A partir du 1er janvier 2018, l'hôpital (ou l'institution privée) doit envoyer la « facture patient » ou « facture de soins ambulatoire dans l'hôpital » des personnes internées placées au Service Public Fédéral Justice.

Ces coûts comprennent :

- 1° les coûts pour le séjour, l'hébergement et les soins;
- 2° la quote-part personnelle visée à l'article 37 de la loi coordonnée dans les prestations de santé délivrées par ou dans une institution;
- 3° les médicaments qui ne font pas l'objet d'un remboursement en application de la loi coordonnée;
- 4° les activités thérapeutiques organisées par l'institution;
- 5° l'argent de poche à concurrence de 15 euros par semaine;
- 6° le coût de transport de malades;
- 7° les services et produits suivants mis à disposition par l'intermédiaire de l'institution :
 - a) l'achat, le nettoyage, l'entretien et la réparation des vêtements et chaussures;
 - b) l'achat et la réparation de prothèses, appareils et chaussures orthopédiques nécessaires médica-

³⁴ Circulaire aux établissements hospitaliers : CIRC. HOP. 2017/10 – PSY 2017/2 (entretemps adaptée par PSY 2017/2 Corrigendum)

lement pour la partie qui ne fait pas l'objet d'un remboursement en application de la loi coordonnée;

- c) les produits parapharmaceutiques nécessaires médicalement qui ne font pas l'objet d'un remboursement en application de la loi coordonnée;
- d) pédicure dans la mesure où elle est médicalement indiquée ;
- e) les accessoires de toilette;
- f) les services d'un coiffeur;
- g) la téléphonie et la télévision.

Aujourd'hui, les factures médicales sont payées par sa mutuelle. Les frais de subsistance supplémentaires ainsi que l'argent de poche de 15 € par semaine sont facturés au SPF Justice.

Les personnes internées en liberté probatoire ont droit aux prestations de l'assurance maladie obligatoire, sans aucune autre prise en charge de soins de santé par le SPF Justice.

Pour le surplus, l'arrêté royal du 26 janvier 2018 portant modification de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, concernant les internés³⁵, précise encore :

A partir du 1er janvier 2018, les personnes internées placées dans des établissements de soins seront intégrées dans l'assurance obligatoire soins de santé.

L'inscription d'une personne internée auprès d'un organisme assureur prendra effet au jour du placement. Donc, également quand cette inscription a lieu plus tard.

Les bénéficiaires qui ne paient pas de cotisations de sécurité sociale via leurs revenus professionnels doivent en principe payer une cotisation personnelle à leur mutuelle avant que l'assurance maladie puisse intervenir. Mais pour les internés dans des établissements de soins privés, il y a une

³⁵ Arrêté royal du 26 janvier 2018 portant modification de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, concernant les internés, M. B. 13 février 2018

exception à cette contribution. Elle est suspendue.

Conclusion

Le SFP reconnaît que l'intéressé est « interné » dans un « établissement reconnu par l'autorité compétente, qui est organisé par une institution privée ». Toutefois, l'intéressé n'étant pas tenu de payer lui-même ses factures, le SFP ne rend pas la pension payable.

L'Ombudsman est d'avis que la position adoptée par le SFP est conforme à ce qui est décrit dans la doctrine³⁶ comme la « méthode évolutive » d'interprétation d'un texte juridique.

Selon cette théorie doctrinale, l'interprétation d'une disposition légale permet d'en adapter librement le sens aux besoins sociaux de son époque. On se pose la question de savoir quel raisonnement le législateur tiendrait s'il devait rédiger à nouveau aujourd'hui cette même loi.

Toutefois, afin de lever toute ambiguïté sur le paiement ou le non-paiement d'une pension à une personne internée qui est détenue dans une institution reconnue par l'autorité compétente, qui est organisée par une institution privée, l'Ombudsman invite le législateur à examiner s'il est nécessaire de procéder à une adaptation de la réglementation des pensions dans tous les régimes (travailleurs salariés, indépendants, fonctionnaires, réglementation en matière de GRAPA) à la loi du 5 mai 2014 relative à l'internement.

³⁶ H. COUSY et J. HERBOTS, Inleiding tot de bronnen en de beginselen van het recht, Acco, Leuven, p. 115

Saisie sur pension – Adaptation annuelle des plafonds de saisie – Adaptation législative tardive empêchant le SFP d’agir à temps

Dossier 31174

Les faits

La pension de Mme Deville fait l’objet d’une saisie.

Malgré que les plafonds légaux aient changé à partir de janvier 2018, Mme Deville constate que le SFP applique encore toujours les « anciens » plafonds de 2017 sur sa pension de janvier 2018. De ce fait, le montant saisi est trop élevé.

Elle s’en plaint par le biais de « Mypension » le 16 janvier 2018.

Le 5 février 2018, le SFP lui répond que les nouveaux plafonds ne pouvaient plus être techniquement appliqués au paiement de la pension du mois de janvier 2018. Si le SFP y avait quand même procédé, cela en aurait compromis le paiement de la pension à la date normale.

Les nouveaux plafonds ne seront donc appliqués qu’à partir de février 2018.

Mme Deville ne peut accepter cette manière de faire et se plaint auprès du Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Un créancier peut saisir des biens mobiliers et/ou immobiliers dans des conditions particulières³⁷ et aux fins de rembourser une dette.

Il peut également faire procéder à une saisie-arrêt à l’encontre de tiers, c’est-à-dire que le créancier peut exercer une saisie, le cas échéant, sur la pension d’un pensionné. Le créancier peut donc réclamer la pension versée par un tiers.

L’organisme de paiement de la pension agira alors en tant que tiers saisi.

³⁷ Les dispositions légales relatives à la saisie et à la cession figurent dans le Code judiciaire du 10 octobre 1967, Partie V : saisies conservatoires, voies d’exécution et règlement collectif de dettes

Dans le dossier de paiement de Mme Deville, le SFP a bien été mis en demeure de transférer la partie saisissable de la pension sur le compte du créancier saisissant.

Il ressort du dossier que la saisie avait été effectuée correctement pour décembre 2017, mais que les nouveaux barèmes n’avaient pas encore été appliqués pour janvier, comme l’indique clairement la réponse du service des plaintes du SFP. Aux fins de clarification, les plafonds et les calculs sont présentés ci-dessous.

Les plafonds valables à partir du 1er janvier 2017

- 1/5 (avec un maximum de 16,20 euros) de la partie comprise entre 1.085,00 euros et 1.166,01 euros par mois ;
- 2/5 (avec un maximum de 96,40 euros) de la partie comprise entre 1.166,00 euros et 1.407,01 euros par mois ;

Les barèmes valables à partir du 1er janvier 2018:

- 11/5 (avec un maximum de 16,40 euros) de la partie comprise entre 1.105,00 euros et 1.187,01 euros par mois ;
 - 2/5 (avec un maximum de 98,00 euros) de la partie comprise entre 1.187,00 euros et 1.432,01 euros par mois ;
- Le montant total des prestations saisissables qui dépasse 1.432,00 euros par mois.

Le montant de la pension de Mme Deville en janvier 2018 était de 1.275,39 euros nets par mois³⁸.

Étant donné que les « anciens » plafonds étaient encore utilisés, le calcul était le suivant :

1/5ème de la partie comprise entre 1.085 et 1.166,01 plus 2/5ème de la partie comprise entre 1.166 et 1.275,39 euros par mois, soit 16,20 euros + 43,75 euros = 59,96 euros.

³⁸ La saisie est calculée sur la pension nette payable, après déduction des retenues légales.

Or, conformément aux plafonds adaptés, le calcul aurait dû se faire comme suit :

1/5ème de la partie comprise entre 1.105,00 euros et 1.187,01 euros plus 2/5ème de la partie comprise entre 1.187,00 euros et 1.432,01 euros par mois, soit 16,40 euros + 35,36 euros = 51,76 euros.

L'adaptation annuelle des barèmes de saisie a lieu conformément à l'article 1409, § 2 du Code judiciaire :

« § 2. Chaque année, le Roi adapte les montants fixés aux § 1er et § 1erbis compte tenu de l'indice des prix à la consommation du mois de novembre de chaque année.

L'indice de départ pour les montants visés aux trois premiers alinéas des § 1 et § 1bis est celui du mois de novembre 1989. L'indice de départ pour le montant visé à l'alinéa 4 des § 1 et § 1bis est celui du mois de la publication au Moniteur belge de la loi du 24 mars 2000 modifiant les articles 1409, 1409bis, 1410 et 1411 du Code judiciaire, en vue d'adapter la quotité non cessible ou non saisissable de la rémunération.

Chaque augmentation ou diminution de l'indice entraîne une augmentation ou une diminution des montants, conformément à la formule suivante : le nouveau montant est égal au montant de base, multiplié par le nouvel indice et divisé par l'indice de départ. Le résultat est arrondi à la centaine supérieure.

Le montant minimal ainsi adapté ne peut jamais être inférieur au montant déterminé à l'article 2, § 1er, 1°, de la loi du 7 août 1974 instituant le droit à un minimum de moyens d'existence, en vigueur au 1er janvier de l'année suivant celle de l'adaptation, arrondi au millier supérieur.

Dans les quinze premiers jours du mois de décembre de chaque année, les nouveaux montants sont publiés au Moniteur belge. Ils entrent en vigueur le 1er janvier de l'année suivant celle de leur adaptation. »

La modification des montants pour 2018 a été publiée au Moniteur belge du 27 décembre 2017 (arrêté royal du 17 décembre 2017), soit en dehors du délai légal des quinze jours prévus par le Code judiciaire. En effet, le législateur se réfère aux jours calendrier, de sorte que la publication aurait dû avoir lieu au plus tard le 15 décembre 2017.

Cependant, la législation est claire : les nouveaux barèmes sont valables à partir du 1er janvier de l'année concernée, le SFP n'a donc pas correctement appliqué la législation ... depuis 2011. Pour 2010 (ainsi que pour 2009), l'ajustement des barèmes a encore eu lieu correctement.

L'Ombudsman comprend qu'il est techniquement difficile d'insérer les nouveaux plafonds dans un délai fort court. Toutefois le SFP est également bien au courant du fait que les plafonds sont adaptés annuellement !

Aussi l'Ombudsman a demandé au SFP si cette adaptation ne pouvait pas être anticipée.

Voici ce que l'Ombudsman a demandé au service de paiement des pensions des travailleurs salariés du SFP :

- En ce qui concerne spécifiquement cette affaire, le SFP – service de paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants – peut-il rembourser à l'intéressé le montant déduit en trop de la pension pour janvier 2018 ?
- Est-il également possible que le SFP – service de paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants – procède au remboursement des montants saisis en trop auprès de tous les pensionnés concernés ?
- Le SFP peut-il garantir qu'à l'avenir, c'est-à-dire à partir de janvier 2019, chaque année, les nouveaux plafonds soient correctement applicables dès janvier ?
- Enfin, le SFP peut-il nous préciser comment ces plafonds ont été appliqués par le secteur paiement des pensions du secteur public depuis janvier 2018 ?

Conclusion

Le service de paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants a fourni la réponse suivante :

« La modification des montants pour 2018 a été publiée le 27-12-2017 (A.R. du 17-12-2017).

Cela va bien au-delà du délai légal de quinze jours. Comme il s'agit de jours civils, la publication devait être faite au plus tard le 15-12-2017.

La publication de ces montants le 27-12-2017 a eu lieu à un moment où le Service fédéral des Pensions n'était plus en mesure d'effectuer ces ajustements pour les paiements de janvier 2018.

Pour un certain nombre de dossiers, la date limite de rajustement était le 20-12-2017 (1ers paiements). Une méthode de calcul différente pour les 3ièmes et 4ièmes paiements au cours d'un même mois comporte des risques informatiques, de sorte que les calculs des déductions pour tous les dossiers n'ont lieu que sur la base correcte à partir de février 2018.

Cela s'applique à tous les avantages sociaux des salariés, des indépendants et des fonctionnaires.

Le dossier de Madame X sera corrigé manuellement. Il est impossible de corriger manuellement des milliers de dossiers.

Il convient également de noter que la différence en termes de déduction est minime (environ 10 euros) et sert à rembourser les dettes un peu plus rapidement (c'est-à-dire moins d'intérêts....).

La conclusion est donc simple : si les nouveaux montants sont annoncés au plus tard le 15 décembre, le Service fédéral des Pensions peut effectuer les déductions à partir du mois de janvier sur une base correcte.

Vous trouverez ci-dessous les dates de publication des années précédentes :

- 2011 : A.R. 8-12-2010; publication 16-12-2010
- 2012 : A.R. 12-12-2011; publication 16-12-2011
- 2013 : A.R. 13-12-2012; publication 19-12-2012
- 2014 : A.R. 15-12-2013; publication 23-12-2013
- 2015 : A.R. 19-12-2014; publication 24-12-2014
- 2016 : A.R. 14-12-2015; publication 17-12-2015
- 2017 : A.R. 11-12-2016; publication 16-12-2016
- 2018 : A.R. 17-12-2017; publication 27-12-2017. »

L'Ombudsman a également reçu une réponse explicative du service paiement des pensions du secteur public.

La méthode de travail s'y avère quelque peu différente. Dans le système de paiement des pensions du secteur public, les ordres de paiement devraient être donnés au plus tard le 22 décembre 2017 (dernier jour ouvrable du SFP) et, comme l'arrêté royal en question n'avait pas encore été publié à ce moment-là, on n'a pas tenu compte des nouveaux plafonds pour les pensions faisant l'objet d'une saisie et payées anticipativement (= le premier jour ouvrable du mois).

Le 8 janvier 2018, les nouveaux plafonds ont été pris en compte et introduits dans le système de paiement. Ainsi, les nouveaux plafonds ont été correctement appliqués aux pensions du secteur public payées le dernier jour ouvrable du mois de janvier.

Compte tenu de la publication « tardive » des nouveaux plafonds (en l'espèce, le 27 décembre 2017), il était donc techniquement et pratiquement impossible de les appliquer aux pensions du secteur public payées anticipativement.

Le service paiement des pensions des travailleurs salariés a choisi de traiter de la même manière tous les paiements (1er paiement jusqu'au quatrième paiement inclus) du mois de janvier 2018. Le service de paiement des pensions du secteur public, en revanche, a quant à lui déjà correctement exécuté la saisie sur les paiements exécutés à la fin du mois de janvier.

Il convient toutefois de noter que l'article 60 de la loi du 7 novembre 1987 établit également une distinction juridique entre les pensions du secteur public payables anticipativement (« pensions payées par anticipation ») et celles payables le dernier jour ouvrable du mois (« pensions payées à terme échu ») selon que la pension a été accordée avant ou après le 31 décembre 1987.

Aux yeux de l'Ombudsman, l'application incorrecte des plafonds de saisie ne peut être minimisée. Le

fait que la différence finale chiffrée n'est « que » d'environ 10 euros, ce qui signifie que la dette sera remboursée un peu plus rapidement, n'est pas un argument. Le paiement des pensions doit être correct et conforme aux dispositions législatives pertinentes, soyons clairs à ce sujet.

Bien sûr, l'origine de ce problème, de ce dysfonctionnement, est du ressort du pouvoir exécutif, et donc sa solution aussi.

Le Collège s'adresse donc au pouvoir exécutif pour que l'arrêté royal d'application de l'article 1409, § 2, du Code judiciaire, qui modifie les limites légales aux fins du calcul de la partie susceptible d'être saisie ou cédée chaque année, soit publié en temps utile et au moins comme indiqué au dernier alinéa dudit § 2, c'est-à-dire dans les quinze premiers jours du mois de décembre de chaque année³⁹.

La loterie des fiches de paiement : En obtenez-vous une ou non ?

Dossier 31565

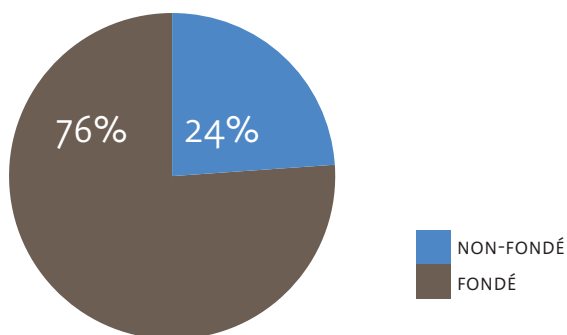
Voir le chapitre consacré au SFP Service de Paiement
– Secteur public

³⁹ Il est à noter que pour les saisies à partir du 1^{er} janvier 2019, l'Arrêté royal du 16 décembre 2018 a été publié le 28 décembre 2018.

SFP Service de Paiement Secteur public

Ce chapitre est consacré au service de paiement du secteur public.

Le fondement des plaintes recevables



La loterie des fiches de paiement : En obtiendrez-vous une ou non ?

Avertissement

Avant toute chose, l'Ombudsman souhaite rendre le lecteur bien conscient de l'énorme progrès réalisé par le SFP : depuis le 1^{er} janvier 2019, les pensionnés qui bénéficient de plusieurs pensions servies par le SFP sont dorénavant payés par le biais d'un paiement unique.

Il s'agit-là d'une avancée majeure que l'Ombudsman appelait de ses vœux depuis de longues années déjà. Le paiement unique est un des plus beaux résultats découlant directement de la fusion qui a eu lieu au 1^{er} avril 2016.

Il serait donc injuste de croire que les commentaires ci-dessous traduisent toute la réalité. Une fois encore, il convient d'insister sur le fait que globalement, le SFP assume avec un grand professionnalisme les paiements mensuels de quasi deux millions et demi de pensions ...

Certains aspects liés aux paiements peuvent toutefois encore être améliorés ...

En 2018, le Médiateur a régulièrement réceptionné des plaintes concernant l'interruption de l'envoi des

fiches de paiement. Dans une série de cas, le Service fédéral des Pensions n'établit dorénavant plus ces fiches, dans d'autres cas, il ne les expédie plus par la poste mais met désormais à disposition uniquement l'aperçu de paiement sur Mypension.be. La réponse aux questions de savoir si ces fiches sont encore établies et/ou si elles sont encore mises à disposition l'aperçu de paiement dans Mypension, dépend de la catégorie dont on relève.

L'analyse de l'Ombudsman porte sur trois types de cas : les adaptations dues à l'index, les modifications dans la partie de pension de travailleur salarié pour un fonctionnaire retraité et l'ajustement des barèmes de précompte professionnel pour les fonctionnaires retraités.

Adaptations de l'index

Dossiers 30459 – 30470 – 30520 – 31565

Jusqu'à l'indexation de juin 2016 incluse, une fiche de paiement était envoyée par courrier pour chaque indexation d'une pension (tant pour les travailleurs salariés que pour les fonctionnaires). Dès l'indexation suivante, en juillet 2017, plus aucune fiche de paiement n'est envoyée par la poste. Le SFP met encore toujours à disposition les fiches de paiement pour les pensions des travailleurs salariés en cas d'indexation via Mypension.be.

C'est au cours de l'enquête relative à la plainte de M. Renmans qu'il est clairement apparu aux yeux du Collège qu'aucune fiche de paiement n'est plus envoyée par la poste. M. Renmans n'a en effet subitement plus reçu de fiche de paiement pour sa retraite de fonctionnaire. En réponse à sa question au SFP, ce dernier l'a informé qu'aucune fiche n'était plus envoyée lors de l'indexation des retraites des fonctionnaires. M. Renmans a ensuite contacté le service du Médiateur pour les Pensions. Pour lui, cette nouvelle pratique posait un problème puisqu'il ne pouvait plus vérifier l'exactitude des données annuelles figurant dans le relevé de pension (brut, précompte professionnel, cotisation de solidarité, etc.) à soumettre à l'administration fiscale.

M. Herremans également a contacté l'Ombudsman parce qu'il n'a pas reçu de fiche de paiement pour sa pension de fonctionnaire lors de son indexation. Il se demande pourquoi les fiches de paiement ne peuvent plus être envoyées et pourquoi il ne peut pas consulter l'information sur l'évolution du montant de sa pension sur son relevé de compte bancaire comme c'est le cas pour les pensions des travailleurs salariés. Lui aussi s'est vu confirmer par le Service des pensions qu'il n'y avait plus d'envoi de fiches de paiement en cas d'indexation.

M. Frey introduit une plainte similaire. Lui aussi avait l'habitude de recevoir une fiche de paiement lors de l'indexation de sa pension de fonctionnaire. Lorsque cela ne s'est pas produit soudainement, il a contacté le Service des pensions, qui lui a également répondu qu'il n'y avait dorénavant plus d'envoi de fiches de paiement dans ce cas. M. Frey a ensuite contacté le service du Médiateur en demandant « où est la transparence dans l'administration publique (...) ? » Il a également mentionné qu'il n'avait pas accès à Internet et que cet accès n'était pas obligatoire.

Lors de son enquête, l'Ombudsman a constaté que c'est le Comité de Direction du SFP qui a décidé de cesser d'envoyer des fiches de paiement aux retraités du secteur public en cas d'indexation des pensions. En effet, le Comité de Direction part du principe que l'indexation est un fait récurrent (2 % d'augmentation de la pension) largement relayé par les médias et donc connu des retraités. L'indexation et son impact ne nécessitent donc pas de communication individuelle.

Selon les dispositions légales, les allocations et les salaires sont ajustés lorsque la moyenne des (4 derniers indices santé x 98 %) atteint ou dépasse l'indice-pivot⁴⁰. Les pensions des travailleurs salariés sont indexées dans le mois suivant le mois au cours duquel le dépassement a eu lieu. C'est également le cas pour les pensions du secteur public versées à la fin du mois. Pour les pensions du secteur public payées dans la première moitié du mois, et cela conformément aux dispositions légales en vigueur

⁴⁰ L'indice-pivot est un indice de référence qui est recalculé après chaque nouvelle indexation.

en 2017, l'indexation a eu lieu au deuxième mois suivant celui du dépassement de l'indice-pivot. Que prévoit la législation ? En application de la Charte de l'assuré social, l'article 3 de l'arrêté royal du 19 décembre 1997 dispose qu'aucune notification n'est exigée lorsque la décision porte exclusivement sur l'indexation.

Cela signifie que le SFP qui, pendant des années, a envoyé une fiche de paiement à toutes les parties concernées lors de l'indexation, n'était pas légalement tenu de le faire. Le SFP voulait fournir aux retraités les informations les meilleures et les plus détaillées possibles, ce qui relève d'un bon service et d'une bonne communication.

L'Ombudsman regrette la façon dont le SFP a brusquement aboli la procédure d'envoi d'une fiche de paiement pour chaque indexation. Il aurait pu en informer correctement le retraité. À son avis, le SFP aurait pu procéder à un ultime envoi de cette fiche, tout en précisant que c'était la dernière fois.

Dès le paiement unique en janvier 2019⁴¹, tous les pensionnés, travailleurs salariés et indépendants ainsi que fonctionnaires, seront informés de la même manière. Pour les fonctionnaires retraités, il y aura également dorénavant des informations sur leur extrait bancaire, à l'instar de ce qui se passe déjà actuellement pour les pensionnés salariés et indépendants reprenant : numéro national, cotisations AMI et de solidarité, précompte professionnel, droits spéciaux tels que le pécule de vacances ainsi que la mention « pour plus d'informations voir www.mypension.be ».

Toutefois, il est à remarquer que le motif d'un changement éventuel de montants n'est pas indiqué sur le relevé bancaire, en particulier s'il s'agit d'une indexation. C'est au pensionné qu'il revient de déduire la raison du changement, devinette d'autant plus ardue lorsqu'il y a concomitance de modifications !

⁴¹ Le paiement unique concerne uniquement les paiements effectués par le SFP (donc pas ceux de Ethias, de HR-Rail et de l'ONSS).

Modification dans la partie de pension de travailleur salarié pour un fonctionnaire retraité

Dossiers 31369 – 31831 – 31922

Un retraité qui perçoit une pension du secteur public, et dont la pension de salarié prend cours ou varie, ne reçoit plus de fiche de paiement de la pension du secteur public, que ce soit sur papier ou sur Mypension.be, si le montant brut de la pension du secteur public n'est pas modifié. Il n'en reçoit pas non plus même si le précompte professionnel (qui doit être recalculé sur la base du nouveau montant total imposable) change précisément suite à l'octroi ou à la modification du montant de la pension de travailleur salarié, ce qui modifie également le montant net de la pension du secteur public.

C'est lors de l'analyse du dossier de Mme Baerdemaecker que le Collège a constaté cet écueil. Mme Baerdemaecker se plaint auprès de l'Ombudsman de la modification des retenues de précompte professionnel sur sa pension et du fait qu'elle n'a reçu aucune nouvelle fiche de paiement à ce propos. L'intéressée a une carrière mixte et perçoit donc deux pensions, une pension en tant que fonctionnaire et une pension en tant que travailleuse salariée. En janvier, on a déduit 5,4 % de sa pension du secteur public. En février, toutefois, elle constate que cette déduction est soudainement passée à 20 %. Cela fait une différence de près de 800 euros pour elle. Horrifiée, elle contacte le service du Médiateur pour les Pensions.

De l'analyse effectuée par l'Ombudsman, il ressort que lors du paiement de sa pension du mois de janvier 2018, le SFP secteur public n'avait pas encore été informé via le Cadastre des Pensions du montant de sa pension dans le régime des travailleurs salariés. Le SFP secteur public a donc déterminé le précompte professionnel sur la pension du secteur public en ne tenant compte que de cette pension du secteur public. De son côté, pour la même raison, le SFP secteur salarié a également déterminé le montant net de la pension de salarié sans tenir compte de la pension du secteur public.

L'échange des données a finalement eu lieu en février 2018. Chaque service de paiement a donc alors pu prendre en compte le montant de l'autre pension à partir du paiement du mois de février. Bien que Mme Baerdemaecker ait pu consulter la modification des retenues sur sa pension de travailleuse salariée par le biais de ses relevés de compte – quoique sans aucune justification du motif de la modification –, cette même possibilité ne lui était pas ouverte pour sa pension du secteur public.

M. Messche a connu le même problème. Il perçoit une pension mixte en tant que fonctionnaire, salarié et indépendant. Lors du deuxième versement de sa pension, il a constaté que la pension du secteur public avait été soudainement réduite de 173,98 euros. Il a ensuite communiqué avec le SFP par téléphone. On lui a dit que le montant de la pension en tant que travailleur salarié n'avait pas encore pu être pris en compte pour le calcul du premier versement. Par conséquent, aucune déduction n'a été faite sur le premier montant.

M. Messche n'était pas satisfait de, selon lui, l'échange tardif d'informations entre le secteur public et le secteur salarié et s'est plaint au service du Médiateur pour les Pensions. Il a supposé que le montant final qui lui avait été communiqué était le montant auquel il aurait droit. « Nulle part », écrit-il, « n'a-t-il été mentionné que ces montants pouvaient encore être modifiés ». Il se demande pourquoi, le premier mois, ils étaient trop élevés, puis réduits par la suite. Il se plaint également de ne pas avoir été automatiquement informé de la réduction de sa pension. Entre-temps, le SFP secteur public avait effectué trois paiements, sans toutefois qu'il n'ait reçu de fiche de paiement.

Dans son cas également, le montant de la pension de salarié n'était pas encore disponible dans le Cadastre des Pensions au moment du premier paiement de sa pension du secteur public, de sorte qu'aucune déduction n'a été effectuée sur ses pensions. A partir du mois de juin, les données du Cadastre des Pensions étaient disponibles et les deux secteurs du SFP ont pris en compte toutes les prestations pour déterminer le montant net de ses pensions.

Selon le Service fédéral des Pensions, la décision de ne plus envoyer de fiche de paiement pour la pension du secteur public dans de tels cas s'inscrit dans le cadre de la fusion de l'ex-SdPSP et de l'ex-ONP en SFP. En effet, même dans le cadre du régime de pension des travailleurs salariés, le SFP secteur salarié n'envoie pas de fiche de paiement par la poste dans de tels cas.

Le fait que le service des plaintes du SFP, dans sa réponse aux plaintes de ces pensionnés, se réfère à la fusion de l'ex-ONP et de l'ex-SdPSP pour expliquer la nouvelle méthode de travail, est une chose que certains d'entre eux ne peuvent que modérément apprécier. Comme le précise M. Putmans, « nous aurons certainement besoin d'une fiche de paiement encore plus claire ».

A ce propos, le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'un aperçu des paiements du SFP secteur salariés est disponible sur Mypension.be et que le pensionné qui perçoit une pension de salarié peut également suivre les ajustements du montant de sa pension via ses relevés bancaires. Tant sur le relevé des paiements de la pension de salarié en Mypension que sur le relevé bancaire, seuls le montant brut de la pension, la retenue pour l'assurance maladie et invalidité, la cotisation de solidarité, le précompte professionnel et le montant net peuvent être consultés. Toutefois, la raison d'un changement éventuel n'est pas indiquée. Elle doit être déduite par le pensionné lui-même.

Le fonctionnaire retraité reçoit donc moins d'information sur les retenues sur sa pension que le travailleur salarié pensionné, qui reçoit encore des informations écrites sur son relevé bancaire.

Les fonctionnaires retraités ont également droit à des renseignements détaillés sur les retenues sur les pensions, tout comme les salariés.

L'Ombudsman a demandé⁴² au SFP s'il ne serait pas possible de mentionner les différentes retenues également sur le relevé bancaire des fonctionnaires. Le

42 Cette question avait déjà été posée au SFP (ex-SdPSP), il y a quelques années quand un fonctionnaire retraité s'en était plaint.

SFP secteur public a répondu que, avant la mise en route effective du paiement unique, cela était exclu car le programme informatique actuel utilisé pour le paiement des pensions du secteur public ne le permettait pas.

En outre, l'avis de paiement du SFP secteur public indique que tous les revenus de pension sont pris en compte dans le calcul du montant. L'Ombudsman est d'avis qu'il est déroutant pour les pensionnés de lire dans un avis de paiement qu'ils recevront un certain montant de pension à partir d'une certaine date. Alors que le mois suivant, c'est au contraire à une diminution substantielle des montants nets dont ils avaient été informés et auxquels ils s'attendaient qu'ils devront faire face ... parce que la pension de travailleur salarié, qui n'était pas connue le mois précédent, a finalement été prise en compte – et cela, régulièrement malgré le fait que cette pension de salarié ait déjà été mise en paiement. Il serait préférable de mentionner que tous les revenus de pension « disponibles » sont pris en compte. De son côté, le message de paiement du SFP secteur salarié qui mentionne la variation du montant net est à nouveau clair. Le message évoque le fait qu'il convient de prendre en compte les données du Cadastre des Pensions, qui influencent le calcul du montant net de la pension.

L'élément le plus fondamental des constatations de l'Ombudsman réside dans le fait que les messages de paiement actuels, tant dans le régime des travailleurs salariés que dans celui des travailleurs indépendants, n'indiquent pas suffisamment clairement ni sans ambiguïté la ou les raisons de modifications dans les montants. Par exemple, les messages de paiement actuels mentionnent les éléments qui sont pris en compte lors de la détermination du précompte professionnel, mais ne mentionnent pas explicitement le facteur déterminant qui a conduit à la modification du précompte professionnel sur les revenus professionnels. Cela conduit donc à de nombreux appels téléphoniques sur la ligne d'appel gratuit pour les pensionnés. La modification du montant net de la pension ainsi que la raison de cette modification sont les renseignements dont la plupart des pensionnés ont besoin.

Modification des barèmes de précompte professionnel du fonctionnaire retraité

M. Putmans a également contacté le Service du Médiateur pour les Pensions parce qu'il n'a pas eu de fiche de paiement pour sa pension du secteur public alors que le barème de précompte professionnel a changé. Au préalable, il s'était déjà plaint au SFP, qui lui avait répondu qu'il n'envoyait plus de fiche de paiement dans de tels cas, puisque le groupe pilote du SFP suppose que « l'indexation et, surtout, les barèmes du précompte professionnel sont connus du pensionné ». Or, selon lui, ce n'est pas le cas : « les retraités ne font pas partie du groupe pilote et n'ont donc pas accès à ces barèmes et aux autres déductions ».

Après médiation par l'Ombudsman, cette fiche de paiement de la pension du secteur public est finalement établie et disponible dans Mypension en cas de modification du barème du précompte professionnel. Ceci donc encore avant la réalisation du paiement unique.

Ce nonobstant, l'Ombudsman est d'avis que les détails de paiement disponibles dans Mypension ne sont pas faciles à trouver.

Le pensionné peut trouver un aperçu des paiements de sa pension de salarié en cliquant sur « Mes paiements de pension ». Toutefois, cet aperçu des paiements ne mentionne pas la raison de la modification du montant de la pension. Outre la modification du montant brut de la pension, le pensionné peut également bien y trouver l'évolution des cotisations maladie et invalidité, l'évolution de la cotisation de solidarité et l'évolution de son précompte professionnel. Mais, le pensionné n'y trouve aucun relevé de paiement de ses pensions du secteur public.

S'il veut retrouver la fiche de paiement de sa pension de salarié et du secteur public, il doit d'abord se rendre compte du fait que sur la page d'accueil, il convient de cliquer sur l'onglet « Ma pension légale », puis sur l'onglet « Mon dossier » afin de trouver cette fiche de paiement.

Les données de paiement et les fiches de paiement pour les pensions du secteur public et les pensions salariés se retrouvent donc réparties dans deux rubriques différentes dans Mypension.

Conclusion générale

Jusqu'au début de 2017, pour chaque modification du montant net de la pension du salarié et de la pension du secteur public, une fiche de paiement était envoyée par le SFP service de paiement du secteur public.

En 2017, le groupe pilote du SFP a décidé de n'établir les fiches de paiement de la pension du secteur public qu'en cas de modification du droit à pension (par exemple, modification du montant brut accordé, modification du complément de pension minimum garanti pour les fonctionnaires), en cas de modification du mode de paiement (chèque circulaire, compte), en cas de modification de la situation familiale pour la cotisation AMI et la cotisation de solidarité, ainsi qu'en cas de modification du code fiscal. Il n'y aura plus d'envoi de fiches en cas de simple modification du précompte professionnel à la suite d'un changement de barème ou de l'échange de données sur les pensions.

Tout d'abord, l'Ombudsman regrette la manière dont le SFP secteur public a brusquement aboli la procédure d'établissement d'une fiche de paiement pour chaque modification du montant net de la pension du secteur public. De plus, le SFP aurait pu au moins bien informer le retraité à propos de ce changement de pratique.

Deuxièmement, l'Ombudsman constate qu'en 2018, le pensionné du secteur privé pouvait quant à lui, bien consulter l'évolution des cotisations AMI et de solidarité ainsi que l'évolution du précompte professionnel dans Mypension. Ce n'était pas le cas en 2018 pour le pensionné du secteur public.

En 2018, encore, le pensionné du secteur privé trouvait également des informations sur son extrait bancaire : ce n'était pas le cas non plus pour un retraité du secteur public.

L'Ombudsman est d'avis qu'il aurait été préférable d'attendre la mise en route du paiement unique avant de modifier la communication des fiches de paiement. Néanmoins, l'Ombudsman ne peut qu'apprécier le fait que la fiche des paiements des pensions du secteur public relative à l'adaptation des barèmes du précompte professionnel soit chargée et disponible dans Mypension avant même la réalisation du paiement unique. Il apprécie par ailleurs surtout le fait qu'à partir du paiement unique en 2019, tous les pensionnés servis par le SFP recevront la même information relative aux montants qui leur sont payés.

Troisièmement, l'Ombudsman a également demandé en 2018 que toutes les données de paiement se retrouvent mentionnées sous une seule rubrique dans Mypension.

Quatrièmement, l'Ombudsman a dû constater que les fiches de paiement actuelles n'indiquent pas clairement et sans ambiguïté la ou les raisons du changement. Les fiches de paiement actuelles pour les pensions des travailleurs salariés, par exemple, mentionnent les éléments qui sont pris en compte dans la détermination du précompte professionnel, mais ne mentionnent pas explicitement l'élément déterminant qui a conduit à la modification du précompte professionnel. Cela a dû provoquer de nombreux appels téléphoniques sur la ligne d'appel gratuit pour les pensionnés. La modification du montant net de la pension ainsi que la raison de cette modification sont les renseignements dont la plupart des pensionnés ont besoin. L'Ombudsman demande donc au SFP de veiller à répondre à ce besoin.

Cinquièmement, ceux qui n'ont pas accès à Mypension ou qui ont des difficultés à consulter des données numériques ne peuvent désormais contacter le SFP que par téléphone ou par e-mail afin d'obtenir la fiche de paiement qui montre l'impact du changement de barème du précompte professionnel sur la pension du secteur public. Dans bien des cas, le pensionné doit réitérer cette question. Le Service du Médiateur pour les Pensions plaide pour ouvrir une option dans Mypension qui permettrait, pour

autant que cette option ait été sélectionnée, fût-ce une seule fois, de faire envoyer ultérieurement par la poste toute correspondance chargée dans Mypension.

L'Ombudsman constate en outre que de nombreux pensionnés sont malhabiles avec les outils internet ou, à tout le moins, ne peuvent pas facilement utiliser l'Internet et ses applications.

Les recherches menées par Le Gezinsbond⁴³ soutiennent ce constat : « Les recherches menées auprès de 1.000 Belges montrent que la fracture numérique est très importante : un peu plus de la moitié des répondants (55 %) aimeraient pouvoir régler davantage d'affaires en ligne avec les institutions gouvernementales, les banques et les services publics. Par contre, un tiers d'entre eux n'y est pas favorable. Ils préfèrent revenir à l'administration papier (...) ». Dans la tendance actuelle de l'Internet, cette catégorie tombe du paquebot numérique : « Pour un Belge sur cinq, la numérisation croissante engendre du stress. Jusqu'à 22 % disent qu'ils se sentent souvent impuissants et perdus parce que tant de choses sont réglementées par Internet de nos jours. »

Cette fracture numérique pose problème surtout en ce qui concerne la communication avec les pouvoirs publics (fédéraux) comme le SFP : « Selon le gouvernement fédéral, le numérique devrait devenir la nouvelle norme d'interaction avec les citoyens d'ici 2020. Cela exigera encore beaucoup d'efforts. En effet, nous restons particulièrement attachés aux contacts physiques dans nos contacts avec les administrations publiques. La majorité des répondants (53 %) disent ne jamais, ou alors rarement, traiter les demandes administratives en ligne - par exemple pour les subventions, les primes, les subsides, etc. Le nombre de déclarations d'impôts en ligne n'augmente également que lentement. 40 % des personnes interrogées se sont plaintes du fait qu'il y a trop peu de possibilités de régler une difficulté avec les administrations publiques, par téléphone ou au guichet. Ils indiquent aussi clairement qu'il faut plus d'information, de meilleurs manuels ou services d'assistance et encore plus de formation pour traiter

⁴³ La Ligue des Familles NI - Gezinsbond. « Une personne sur cinq se sent impuissante dans la société numérique » <https://nieuws.gezinsbond.be/een-op-vijf-voelt-zich-hulpeloos-in-de-digitale-samenleving> Consulté le 11 juillet 2018.

les demandes et les déclarations par voie numérique. » Cette recherche montre également que la communication numérique est principalement un problème pour la génération plus âgée, à laquelle appartient la grande majorité du public cible du SFP : « La maîtrise et l'activité numériques semblent dépendre fortement de l'âge et du niveau d'éducation. Plus on est jeune et instruit, plus on se sent à l'aise dans la société numérique. »

Ellen Ophalvens d'OKRA⁴⁴ en conclut que « tant que tout le monde ne sait pas ou ne peut pas rejoindre la révolution numérique, il est important de proposer des alternatives suffisantes. Même ceux qui n'ont pas d'ordinateur devraient pouvoir continuer à utiliser des contacts directs par téléphone ou au guichet et des documents papier. »

Le Service de médiation ne peut que souscrire à cette analyse, elle-même soutenue par le Médiateur National néerlandais qui, comme le Médiateur belge pour les Pensions, reçoit de plus en plus de plaintes concernant la transmission numérique des messages. Ces plaintes sont déposées par des personnes qui « ne peuvent pas communiquer avec les administrations de cette manière et risquent d'être exclues de leurs services publics »⁴⁵. Dans son rapport « Hoezo MIJNOverheid ? » (« Comment MONGouvernement ? ») dans lequel le collègue hollandais analyse les problèmes que les citoyens rencontrent avec la numérisation croissante des administrations, plus spécifiquement appliquée au Ministère des Affaires intérieures, le Médiateur National néerlandais conseille, en ce qui concerne le site web de MijnOverheid (Mon administration), de veiller à ce que les personnes qui ne veulent pas utiliser leur compte/dossier numérique puissent à nouveau recevoir leurs messages sur papier⁴⁶.

⁴⁴ OKRA est un mouvement chrétien qui défend les intérêts des personnes de plus de 55 ans (entre autres en fournissant des informations et des services sur les pensions).

⁴⁵ Nationale Ombudsman R.F.B. van Zutphen e. a., « 'Hoezo MIJNOverheid?' Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox », p. 3

⁴⁶ Ibidem, p. 20

Puisque MijnOverheid est un site web « où les citoyens peuvent accéder aux messages qu'ils ont reçus des administrations et consulter les informations qui y sont enregistrées les concernant » et puisque « un grand nombre d'administrations (sont) affiliées à MijnOverheid », le Collège est d'avis que la comparaison avec Mypension, où les citoyens belges peuvent consulter les documents et éléments concernant leurs pensions, est rapidement faite⁴⁷.

Le Médiateur national néerlandais conseille également au Ministère des Affaires intérieures concernant l'utilisation de MijnOverheid de « davantage partir de ce dont les utilisateurs ont besoin pour pouvoir communiquer avec le gouvernement ». Il note en outre que les citoyens ne peuvent pas se sentir « obligés d'utiliser un canal numérique s'ils ne peuvent ou ne veulent pas le faire ». Il avertit qu'il ne faut pas supposer que « créer un monde numérique est la même chose que numériser le monde du papier à l'échelle 1:1 »⁴⁸. Dans cet avis également, on peut établir des parallèles avec Mypension : là aussi, il y a des pensionnés qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser Mypension, mais qui sont maintenant obligés de le faire par le SFP. Ce dernier devrait donc davantage se placer dans leur perspective et leur faciliter l'accès à leurs fiches de paiement en les leur offrant sur papier.

Tout comme la Berichtenbox (une boîte aux lettres digitale) de MijnOverheid, Mypension n'est pas que « l'équivalent numérique de la boîte aux lettres physique dans la porte d'entrée de la maison du citoyen », même si le SFP utilise Mypension, tout comme le gouvernement néerlandais utilise la Berichtenbox de Mijn Overheid, de cette manière. Le Médiateur national néerlandais prévient qu'avec une telle attitude, l'administration ignore « que le monde numérique reste, encore à ce jour, pour le citoyen, une réalité différente de celle du monde physique. Dire simplement que la Berichtenbox numérique [dans ce cas : Mypension] est en fait la même chose que la boîte aux lettres de la porte d'entrée de la maison ne correspond pas à la manière dont

⁴⁷ Ibidem, p. 7

⁴⁸ Ibidem, pp. 3-4

le citoyen perçoit et expérimente les choses.»⁴⁹

Enfin, comme le formule le Médiateur National néerlandais, l'on peut « *attendre de l'administration qu'elle soit bien là pour le citoyen. (...) Les citoyens doivent pouvoir avoir confiance dans les services fournis par leurs administrations. Après tout, ils n'ont pas le choix. Il n'y a pour eux qu'une seule administration à laquelle ils peuvent s'adresser.* »⁵⁰

Le SFP doit donc assumer ses responsabilités et veiller à ce que tous les pensionnés aient accès à l'information dont ils ont besoin. Pour reprendre une ultime fois les termes du Médiateur National néerlandais, le SFP doit être « bien conscient du fait qu'il s'agit de se mettre au service des citoyens »⁵¹, plutôt que de pratiquer, comme trop souvent aux yeux de l'Ombudsman, la politique de *la quantité négligeable* ... qui doit subir les traitements de masse que le SFP est amené à privilégier de plus en plus systématiquement et structurellement, KPI et autres contrats d'administration obligent, et dont le traitement de la plainte lui « coûtera » beaucoup moins que de s'aventurer à tenter de répondre du mieux possible au maximum de besoins d'un maximum de catégories spécifiques d'administrés ou de pensionnés.

⁴⁹ Ibidem, p. 34

⁵⁰ Nationale Ombudsman R.F.B. van Zutphen e.a., « Overheid, digitaliseren doe je samen! De burgers centraal: 4 uitgangspunten. »

⁵¹ Ibidem

Changement de numéro de compte bancaire – Bankswitching – Un mois sans pension

Dossier 31545

Les faits

M. Haeck a changé de banque en mars 2018. Ce changement d'institution bancaire a lieu via Bankswitching.

Fin mars, M. Haeck constate que sa pension de fonctionnaire n'a pas été payée. Il contacte immédiatement le service de paiement du SFP secteur public par téléphone.

Il éprouve le désagréable sentiment que personne ne semble se sentir responsable du fait qu'il n'a pas perçu sa pension. Il s'adresse au Médiateur pour demander de l'aide. Il doit en effet comme chaque mois s'acquitter de ses charges et effectuer ses paiements mensuels ...

Commentaires

La loi du 22 décembre 2017 portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique insère un chapitre 9/1 dans le Code : « Service de changement de compte de paiement ». Cette loi entre en vigueur le 1^{er} février 2018.

Toutes les informations sur ce nouveau service sont disponibles sur le site <https://www.bankswitching.be>. Selon le site web, les particuliers qui souhaitent changer de banque en Belgique peuvent le faire rapidement, facilement et sans interruption de leurs ordres de paiement via le service gratuit de mobilité interbancaire.

Il suffit au client d'ouvrir un nouveau compte, de remplir et signer le formulaire de demande de service de mobilité interbancaire. Le client choisit entre le transfert des ordres de paiement et la clôture de l'ancien compte courant, ou uniquement le transfert des ordres de paiement ou encore uniquement la clôture de l'ancien compte courant. Le bankswitching garantit l'exécution de la demande dans un délai de

10 jours ouvrables, mais le client peut demander une autre date de transfert, avec un maximum d'un mois après la demande de changement de banque.

Ainsi, la brochure sur le bankswitching indique : « *De manière standard, le transfert d'une banque à l'autre prend 10 jours bancaires ouvrables à compter de l'introduction de votre demande, mais vous pouvez aussi choisir vous-même une date de transfert spécifique.* »

Un certain nombre de retraités déduisent – à tort – de cette formulation que s'ils utilisent le bankswitching, et qu'aucune date de transfert spécifique n'est choisie, la pension sera versée par le Service Fédéral des Pensions sur le nouveau numéro de compte dans un délai de 10 jours ouvrables.

Cependant, une clause de non-responsabilité a été prévue – mentionnée à un autre endroit dans la brochure que celui où les 10 jours ouvrables bancaires sont mentionnés – dans laquelle il est clairement indiqué : « *La nouvelle banque ne peut offrir aucune garantie que les créanciers ou donneurs d'ordre effectuent véritablement la modification (à temps) dans leurs systèmes. Elle les informe uniquement de votre nouveau numéro de compte.* »

Dans le cas d'un transfert de banque, la personne qui souhaite clôturer l'ancien compte peut choisir de le conserver pendant un mois environ. Cependant, lorsque la nouvelle banque annonce que toutes les transactions automatiques seront transférées sur son nouveau compte, on peut s'imaginer que beaucoup – voire la plupart ? – optent pour une fermeture immédiate de l'ancien compte.

Le paiement de la pension de M. Haec pour le mois de mars 2018 a été effectué sur l'ancien compte. Ce compte avait entretemps été clôturé. Pour l'Ombudsman, cela n'a rien d'étonnant, étant donné la clôture « quasi » automatique et immédiate de l'ancien compte lors de la signature du formulaire de demande de mobilité interbancaire !

Comment le SFP explique-t-il ce retard ? En tout premier lieu, il attire l'attention de l'Ombudsman sur le fait qu'il a réceptionné le formu-

laire de changement de banque le 20 mars 2018.

En principe, la nouvelle banque doit demander à l'ancienne banque, endéans les 2 jours ouvrables bancaires suivant la réception du formulaire de transfert, qui sont les donneurs d'ordre des virements récurrents. Le SFP, en tant que donneur d'ordre du paiement mensuel de la pension, relève de cette dernière catégorie.

Ensuite, dans les 3 jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de la nouvelle banque, l'ancienne banque doit alors lui envoyer la liste des donneurs d'ordre des virements récurrents. Enfin, la nouvelle banque informe les donneurs d'ordre des virements récurrents du changement.

La loi du 22 décembre 2017 prévoit à l'article 21, § 5 que la nouvelle banque informe les donneurs d'ordre des virements récurrents du nouveau numéro de compte dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception des informations fournies par l'ancienne banque via le service de mobilité interbancaire central.

Le SFP a informé le Médiateur pour les Pensions de ce que les délais prévus n'avaient pas été respectés. Le SFP a également souligné qu'il reçoit encore toujours les informations dans le cadre du bankswitching sur papier. Febelfin et le SFP sont en train d'examiner si le bankswitching pourrait prochainement se faire via des échanges électroniques.

En ce qui concerne le traitement, l'article VII. 62/7 du Code de droit économique inséré par la loi du 22 décembre 2017 stipule que dès que les payeurs de virements entrants récurrents ont reçu la liste de bankswitching de Febelfin, ils doivent effectuer les paiements sur le compte de paiement auprès de la nouvelle banque sans délai et au plus tard à la date de changement indiquée par le consommateur.

Dans le cas présent, le SFP a traité les nouvelles données quasi immédiatement.

Cependant, ce n'est pas toujours le cas. En effet, le SFP travaille avec des calendriers de paiement en vertu

desquels il existe un laps de temps entre le moment ultime où les données de paiement doivent se retrouver dans un fichier de paiement (« freezedate » ou date fixe) et le moment où la banque principale verse la pension. Les dates peuvent varier de mois à mois.

Les modifications apportées à un numéro de compte réceptionnées après la date fixe ne seront plus traitées au cours du mois courant. Cette procédure stricte a été mise en place afin d'éviter les erreurs de paiement.

La question se pose donc de savoir si le délai actuel entre le moment où les données de paiement doivent être saisies dans un fichier de paiement pour être transférées au banquier principal et le paiement effectif peut encore être considéré comme « immédiat ».

A titre de comparaison, on peut se référer aux travaux préparatoires de l'article 26 de la loi du 22 décembre 2017 portant modification et insertion de dispositions en matière de comptes de paiement et de services de paiement dans différents livres du Code de droit économique. Il y est mentionné que dans son avis 433 du 5 novembre 2010, le Conseil de la Consommation a « recommandé que le traitement du dossier de domiciliation par les créanciers soit exécuté dans les 5 jours ouvrables (...) », tout en ajoutant que cela n'est pas souvent réalisé en pratique.

Etant donné qu'il n'est pas possible à l'heure actuelle d'écourter cette procédure, le SFP a plaidé la cause des pensionnés auprès de Febelfin afin que dans ce cas-ci, le délai maximum actuel (d'un mois) soit pris en compte au titre de date souhaitée de transfert. Par ailleurs, le SFP s'est engagé à l'égard de l'Ombudsman à reprendre contact avec Febelfin en 2019 afin d'examiner ensemble si le délai maximum du bankswitching peut être porté à 2 mois, situation plus lente mais plus sécurisée pour le pensionné.

Conclusion

Le montant mensuel de mars 2018 a été remboursé au SFP par l'ancienne banque et remis en paiement le 18 avril 2018.

L'Ombudsman pour les Pensions se félicite de la nouvelle initiative qu'est le service de changement de banque. Cela permet au retraité d'éviter bien des soucis lorsqu'il change de banque. Pour le SFP aussi, le bankswitching constitue un avantage. Après tout, lorsque le SFP réceptionne le document de transfert, il n'a plus à vérifier auprès de la banque si le numéro de compte appartient effectivement à la personne concernée.

En revanche, à l'heure actuelle, le SFP n'est pas toujours en mesure d'effectuer les ajustements nécessaires à temps pour qu'il n'y ait pas d'interruption dans le paiement de la pension. Une telle interruption est un véritable problème pour de nombreux retraités, qui n'ont que leur pension comme revenu et qui ne sont pas en mesure de payer leurs charges parce qu'ils ne perçoivent pas leur pension. Les inquiétudes et les tracasseries administratives qui en résultent sont probablement éprouvantes pour beaucoup.

Pour les minimiser, l'Ombudsman conseille aux pensionnés d'être vigilants lorsqu'ils changent de numéro de compte en recourant au bankswitching et d'exploiter pleinement la possibilité de garder leur ancien numéro de compte encore ouvert pendant un certain temps (maximum 30 jours).

Par ailleurs, il leur conseille également en cas de recours au bankswitching d'informer eux-mêmes le plus rapidement possible le SFP de leur nouveau numéro de compte, d'autant qu'à l'heure actuelle, ce bankswitching a encore lieu sous la forme papier.

Enfin, pour les pensionnés qui ne recourent pas au service du bankswitching, et comme cela est clairement mentionné sur le site internet du SFP, l'Ombudsman les invite à ne pas clôturer leur ancien compte avant d'avoir obtenu un premier paiement de leur pension sur leur nouveau compte.

Cumul d'une pension avec les revenus d'une activité professionnelle – Pécule de vacances en cas de fin de contrat d'un travailleur ouvrier – Prise en compte des pécules durant l'année du paiement – Différence de traitement entre employé et ouvrier sur ce plan – Solution en utilisant les flux de la BCSS et en effectuant des contrôles plus stricts – Désormais, pratique administrative identique suivie tant par le SFP secteur public que par le SFP secteur salarié

Dossier 30986

Les faits

M. Torrekens a pris sa pension le 1er février 2014. Durant la période du 1er février 2014 au 30 mai 2014, il conserve toutefois encore une activité professionnelle. Les revenus de cette activité professionnelle s'élèvent à 7.140,90 euros bruts.

En juillet 2017, il se voit notifier une dette par le SFP secteur public. Il doit rembourser intégralement le montant de la pension qu'il a perçue en 2014 parce que ses revenus professionnels ont dépassé les limites autorisées.

M. Torrekens ne comprend pas la raison pour laquelle il doit rembourser ce montant et prend contact avec le SFP. Il apprend que le pécule de vacances qu'il a perçu en juin 2014 pour les prestations qu'il a eues auprès de son ancien employeur chez qui il travaillait juste avant sa pension, est à la base de la récupération.

M. Torrekens ne peut souscrire à ce raisonnement. De plus, les gens qu'il consulte sont tous surpris par cette façon de travailler. Il nous dit qu'au sein du SFP, il y a aussi des agents qui trouvent cela incompréhensible.

Le Médiateur peut-il l'aider ?

Commentaires

Le cumul d'une pension avec des revenus professionnels est, en principe, interdit. Toutefois, dans la mesure où ces revenus ne dépassent pas un certain plafond, le cumul est autorisé.

En 2014, le plafond de cumul pour un pensionné sans enfant à charge s'élevait à 7.718 euros bruts par an. Etant donné que la pension de M. Torrekens ne démarre qu'à partir du 1er février 2014, la limite annuelle doit être proratisée : $7.718 \times 11 / 12 = 7.075$ euros bruts par an.

Lorsque la limite annuelle est dépassée de moins de 25 %, la pension est réduite du même pourcentage pendant toute l'année civile, lorsque la limite est dépassée de 25 % ou plus, la pension est suspendue⁵².

Au cours du contrôle effectué en 2017 des revenus pour l'année 2014, le SFP a constaté qu'en juin 2014, M. Torrekens avait encore obtenu un pécule de vacances de 4.110,22 euros bruts, en plus des revenus perçus de février à mai 2014.

Comme les revenus de M. Torrekens ont donc dépassé la limite annuelle de plus de 25 %, le SFP a demandé le remboursement de la pension pour toute l'année 2014.

Une enquête plus poussée a révélé que ce pécule de vacances correspondait au pécule de vacances prômerité pour les prestations qu'il avait eues chez son employeur en 2013.

Lorsqu'il a arrêté ses prestations chez cet employeur, celui-ci a soldé le compte de M. Torrekens. Ce dernier pensait avoir perçu son dû et que tout était ainsi en ordre. Il a donc lui-même été surpris de percevoir en juin 2014 un pécule de vacances de l'Office national des vacances annuelles (ONVA), institution qui gère le pécule de vacances pour les ouvriers.

Lors de la vérification des revenus pour l'année 2014, le SFP secteur public prend en compte tous les salaires versés à M. Torrekens ainsi que le pécule (simple) de vacances qui lui a été versé par l'ONVA conformément à la loi.

En effet, en 2013, la législation sur le cumul d'une pension avec les revenus d'une activité professionnelle a été sensiblement modifiée. Ce faisant, il a été tenu

⁵² Depuis 2015, la pension n'est suspendue que lorsque la limite de cumul est dépassée de 100 % ou plus.

compte des suggestions et recommandations formulées par le Médiateur pour les Pensions au cours des années précédentes⁵³.

Entre autres choses, l'Ombudsman pour les Pensions avait suggéré dans ses Rapports annuels qu'il serait préférable pour les personnes concernées de tenir compte des montants réellement perçus durant cette même année plutôt que des montants se rapportant à une (autre) année d'exercice, comme c'était le cas pour les pécules de vacances.

Le pécule de vacances est payé dans l'année de vacances. Ce pécule de vacances est calculé en fonction de l'activité durant l'année d'exercice de vacances (l'année de référence pour les pécules est l'année précédente). Avant la modification de 2013, le SFP tenait compte du pécule de vacances (payé durant l'année de vacances) pour déterminer le revenu de l'année d'exercice de vacances⁵⁴.

Cette situation était très déroutante pour les personnes concernées et, en outre, il leur était difficile de contrôler leur revenu au cours d'une année civile donnée parce qu'elles ne connaissaient pas le montant du pécule de vacances qui leur serait versé l'année civile suivante.

Suite aux nouvelles dispositions de 2013, et cela à partir de cette année, le SFP prend dorénavant en compte les montants réellement payés au cours d'une année civile donnée, y compris pour le pécule de vacances⁵⁵.

C'est donc ce régime que le SFP secteur public applique en tenant compte, dans la détermination du revenu pour l'année 2014, du pécule de vacances perçu durant cette même année.

⁵³ Pour une meilleure compréhension, voir le Rapport Annuel 2013, p. 116 et suivantes.

⁵⁴ Ce pécule de vacances de l'exercice de vacances 2013 était donc payé pendant l'année de vacances 2014. La définition des termes « année de vacances » correspond à l'année dans laquelle le pécule de vacances est payé et est donc l'année pendant laquelle on prend réellement ses jours de congés. Par contre, le pécule de vacances ainsi que le nombre de jours de vacances est calculé sur la base de « l'année d'exercice de vacances ». Celle-ci est l'année qui précède l'année de vacances, dans ce cas 2013. Le calcul du pécule et des jours de vacances repose sur les prestations et les rémunérations de l'année d'exercice de vacances.

⁵⁵ N.B. Seul le simple pécule de vacances est pris en compte, RA 2013, p. 116 et suivantes.

Cependant, l'Ombudsman a constaté dans une note de service du SFP secteur salarié (2015/12, point 8.2) que le paiement d'un pécule de vacances anticipé n'était pas pris en compte.

Le pécule de vacances anticipé est le pécule versé par un employeur à son employé lorsqu'il est mis fin au contrat. L'employeur est tenu légalement de payer au moment de la fin de son contrat, les pécules (simple et double) de manière anticipée qui financeront ses vacances durant l'année de vacances.

Le mécanisme de paiement étant différent pour les ouvriers, l'Ombudsman ne pouvait que se demander si le pécule payé aux ouvriers par leur caisse de vacances à l'échéance normale de paiement (soit généralement au mois de mai de l'année suivante) ne devait pas également être considéré comme un paiement « anticipé », de nature équivalente à celui des employés ?

Le SFP secteur public a tout d'abord maintenu sa décision de recouvrer la pension pour l'année 2014.

L'Ombudsman a insisté davantage et précisé ses questions. De fait, en cas de départ d'un travailleur qui maintient ou reprend une activité professionnelle limitée après sa pension, cette attitude pourrait avoir un effet non désiré, comme dans le cas de M. Torrekens. L'Ombudsman était d'avis que, in casu, la volonté du législateur devait prévaloir.

Le montant perçu en juin 2014 au titre de pécule de vacances ouvrier de la part de l'Office national des vacances annuelles en application des dispositions légales pertinentes ne représentait-il pas, après tout, l'équivalent d'un pécule anticipé comme celui qu'aurait perçu un employé, et qui donc ne devrait pas être pris en compte ?

En effet, lorsqu'un employé quitte un employeur, ce dernier doit légalement lui payer, outre les pécules de vacances pour l'année en cours (pécule simple pour les jours qui n'ont pas encore été pris et, le cas échéant, le double pécule), le pécule de vacances « anticipé » pour l'année de vacances suivante. En cas de départ en pension, ces montants ne sont pas pris en compte pour le cumul.

Pour l'Ombudsman, la différence de traitement donnée par le SFP au pécule de vacances « anticipé » payé à un employé et au pécule de vacances « anticipé » payé à un ouvrier, n'était pas raisonnablement justifiée, et non conforme à la ratio legis, c'est-à-dire à l'intention du législateur.

Conclusion 1

Le SFP secteur public a finalement suivi le raisonnement de l'Ombudsman. Il a révisé le dossier de M. Torrekens. Après révision, il n'y a eu qu'une réduction limitée de la pension en raison d'un dépassement de la limite annuelle de 1 %.

L'Ombudsman a par ailleurs demandé au SFP secteur public comment il pouvait déterminer dans ses dossiers si le pécule de vacances payé était un pécule de vacances « anticipé ». Par cette question, l'Ombudsman voulait éviter que le pécule de vacances « anticipé » d'un ouvrier ne soit pris en compte dans la détermination de son revenu professionnel dans d'autres cas analogues.

Le SFP nous a informé de ce que, dans les flux de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale), il peut identifier l'année dont découle le droit au pécule de vacances. Cet outil n'était pas encore suffisamment connu en interne.

Suite au dossier de M. Torrekens, une attention particulière est désormais accordée à cette question lors de la détermination des revenus.

Conclusion 2

Dorénavant, suite à cette nouvelle pratique, le SFP secteur public traite de tels cas de la même manière que le SFP secteur salarié.

C'était déjà suite à une intervention antérieure de l'Ombudsman⁵⁶, que le SFP secteur salarié ne tenait plus compte, non plus, des pécules anticipés. La note de service mentionnée ci-dessus (2015/12) en était la preuve.

Attestations destinées à la couverture en matière d'assurance maladie invalidité (AMI) pour les fonctionnaires retraités ayant une carrière de moins d'un tiers d'une carrière complète : absence d'instructions claires de l'INAMI

Dossier 27812

Les faits

Le 3 décembre 2015, le Médiateur fédéral transmet au Médiateur pour les Pensions la plainte introduite par M. Verachtert concernant les cotisations que son épouse, Mme Van Laer, doit verser à sa mutuelle pour son assurance complémentaire. Selon l'intéressé, ces cotisations ne sont pas dues.

Mme Van Laer a été informée du fait qu'elle devait payer ces cotisations pour son assurance complémentaire (soit 90 euros par an), étant donné que le SFP (à l'époque encore dénommé SdPSP) avait émis un certificat AMI électronique transitant via la Banque Carrefour, mentionnant le code « + 1/3 » d'une carrière complète. M. Verachtert complète sa plainte d'une série de copies de courriels qu'il a déjà échangés avec le SdPSP (entretemps devenu le SFP) à ce propos.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions qui est compétent pour les plaintes relatives au bon fonctionnement des services de pension, entame par conséquent le 15 décembre 2015 une enquête pour vérifier l'exactitude du certificat AMI établi par le SFP.

Le Médiateur pour les Pensions constate que Mme Van Laer a une carrière de dix ans en tant que membre du personnel enseignant, nommée à titre définitif. Selon l'article 39 de la loi du 5 août 1978, « (...) les pensions de retraite visées à l'article 38 ne peuvent excéder les 3/4 du traitement qui sert de base à leur liquidation.(...) »

L'article 82 de la loi sur les dispositions sociales et diverses du 20 juillet 1990 dispose que « Pour la liquidation des pensions de retraite, chaque année de service prestée en qualité de membre du personnel de l'enseignement visé à l'article 77 est comptée à raison de 1/55 (...).

⁵⁶ Service de Médiation pour les Pensions, Rapport Annuel 2014, p. 38

Il semble donc logique de considérer qu'une carrière complète dans l'enseignement compte 41,25 ans, et donc qu'une carrière de 10 années représente donc moins d'un tiers d'une carrière complète.

Dès le 22 décembre 2015, le SFP informe le Médiateur pour les Pensions de ce qu'un code erroné a apparemment été communiqué via l'attestation AMI électronique. Pour résoudre le problème soulevé par le Médiateur pour les Pensions, le SFP fournit à l'intéressée une attestation papier qui ne fait que confirmer qu'elle bénéficie d'une pension de retraite du SFP (lire ici ex-SdPSP). Cette attestation ne contient aucune information permettant de savoir si l'intéressée a, ou non, une carrière de plus d'un tiers d'une carrière complète.

Le Médiateur pour les Pensions demande au SFP de compléter et de refaire adéquatement l'attestation papier en précisant bien si sa carrière compte moins d'1/3 d'une carrière complète.

Le SFP établit une nouvelle attestation, toutefois il mentionne que la carrière de l'intéressée est de « - d'1/3 d'une carrière complète ouvrant droit à pension » ! Il lui est demandé de transmettre cette attestation à sa mutuelle. Le 14 janvier 2016, M. Verchert informe le Médiateur pour les Pensions du fait que l'attestation papier n'a pas été acceptée par la Mutuelle Partena.

Le Médiateur pour les pensions ne manque bien sûr pas d'interroger le SFP sur les raisons qui l'empêcherait de transmettre des attestations AMI électroniques corrigées.

Le SFP signale que lors de la génération des attestations AMI électroniques pour les fonctionnaires retraités, il n'y a pas de lien avec la base de données dans laquelle la fraction de carrière des droits à pension en tant que fonctionnaire est enregistrée⁵⁷.

Les attestations AMI électroniques pour une personne titulaire d'une pension de fonctionnaire indiquent toujours «+ 1/3» d'une carrière de pension complète». Le SFP précise de plus que, selon lui,

⁵⁷ Pour générer les attestations AMI des pensionnés salariés et indépendants, il existe un lien avec la base de données qui contient les droits à pension en tant que salarié et indépendant.

cette question relève plutôt de la compétence de l'INAMI.

Selon le SFP toujours, la mention selon laquelle la carrière de fonctionnaire représente plus d'un tiers d'une carrière complète est apportée en application de l'article 124, § 1, 2° de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 selon lequel les titulaires visés à l'article 32, premier alinéa, 7° à 11^{ter} et 16° de la loi du 14 juillet 1994 peuvent choisir d'être inscrits comme personne à charge à l'assurance maladie s'ils bénéficient d'une pension correspondant à une carrière professionnelle qui est inférieure à un tiers d'une carrière complète ou considérée comme telle. Il s'agit d'un article de la réglementation relative à l'assurance maladie invalidité pour lequel, toujours selon le SFP, l'INAMI est compétent.

Par ailleurs, à l'époque, le SFP évoquait le fait que, dans le cadre de la fusion du SdPSP et de l'ONP, il visait à mettre en route un programme informatique (finalement réalisé au 1^{er} janvier 2019) permettant le paiement unique de toutes les pensions servies par le SFP, celles des travailleurs salariés, celles des travailleurs indépendants ainsi que celles des fonctionnaires.

Ce programme informatique générerait également automatiquement les attestations AMI. Malheureusement, celles-ci ne pourraient à court terme mentionner la fraction de carrière⁵⁸. Une alternative pourrait consister à établir des attestations papier à un moment donné au départ de la base de données relatives aux fractions de carrière dans le secteur public. Le SFP a également informé le Médiateur pour les Pensions de ce qu'il prendrait l'initiative de clarifier tout cela davantage et de contacter l'INAMI.

Début janvier 2016, le SFP s'adresse à l'INAMI, au service chargé de gérer le flux des attestations AMI. L'INAMI confirme démarrer une enquête plus approfondie (Direction des affaires juridiques et de l'accès-

⁵⁸ A noter qu'une partie des pensions des fonctionnaires est versée par Ethias : cette institution de retraite n'a pas encore été impliquée dans le débat à la date de rédaction.

sibilité). Aucune réponse immédiate n'est fournie. En l'absence d'une telle réponse, l'Ombudsman pour les Pensions recontacte son collègue le Médiateur fédéral compétent à l'égard du fonctionnement de l'INAMI, et cela en date du 30 mars 2016.

Ce dernier prendra contact avec l'INAMI le 4 avril 2016.

Le 24 juin 2016, le Médiateur fédéral reçoit la réponse de l'INAMI.

« Conformément à l'article 124, § 1, 2° de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, une personne, qui peut prétendre aux prestations de santé en qualité de titulaire sans paiement de cotisations, ne peut être considérée comme personne à charge.

La personne qui a donc droit gratuitement à des prestations de santé ne peut, en principe, être une personne à charge.

Étant donné que Mme Van Laer bénéficie d'une pension, elle est elle-même titulaire de droit aux prestations de santé en qualité de pensionné et peut en bénéficier gratuitement. Les pensionnés ont droit aux prestations de santé sans avoir à verser de cotisation personnelle.

Puisqu'elle ouvre ce droit gratuitement, elle doit être enregistrée comme titulaire et ne peut l'être comme personne à charge.

Toutefois, la réglementation prévoit des exceptions à ce principe : par exemple, les pensionnés titulaires peuvent malgré tout choisir d'être enregistrés comme personne à charge si leur pension correspond à une carrière professionnelle inférieure à un tiers d'une carrière complète ou équivalente.

Dans le secteur public, cette distinction entre carrière de + d'1/3 et celle de - d'1/3 n'est pas faite. Une attestation de pension de + d'1/3 est toujours envoyé à la caisse d'assurance maladie, même si l'intéressé a une carrière professionnelle limitée. Cette pra-

tique s'est installée au fil du temps.

Par le passé (càd avant le 1er janvier 2008), les pensionnés du secteur privé (salariés et indépendants) ayant une carrière inférieure à 1/3, devaient payer une cotisation personnelle pour s'inscrire en qualité de titulaire dans le régime de l'assurance obligatoire en matière de soins de santé.

En conséquence, la possibilité leur était offerte de s'inscrire comme personne à charge (alors qu'elles ne bénéficiaient en réalité pas de ce droit gratuit au titre de personne à charge).

Pour les pensionnés du secteur public, par contre, il en allait autrement, puisqu'ils ne devaient pas payer de cotisations personnelles pour bénéficier du droit aux prestations de santé.

A partir du 1er janvier 2008, les cotisations personnelles dues par certains retraités titulaires ont été intégralement supprimées.

Afin de limiter les conséquences de cette suppression (de nombreux pensionnés ayant une carrière professionnelle de - d'1/3 étaient inscrits comme personnes à charge), il a été explicitement prévu à l'article 124, § 1, 2° que ceux-ci pouvaient néanmoins choisir d'être inscrits en qualité de personne à charge.

Les pensionnés du secteur public n'ont jamais eu à payer de cotisations personnelles pour leur droit aux prestations de santé et sont donc exclus de l'exception prévue à l'article 124, § 1, 2°, deuxième phrase, de l'arrêté royal du 3 juillet 1996.

Ils doivent s'enregistrer en tant que bénéficiaire d'une pension et ne peuvent donc pas revendiquer la qualité de personne à charge. »

Fort de sa connaissance de la réglementation en matière de pensions, l'Ombudsman pour les Pensions ne put qu'être interpellé par le contenu de la réponse de l'INAMI.

Auparavant, seule la loi générale sur les pensions civiles et ecclésiastiques du 21 juillet 1844 était ap-

plicable. Cette loi disposait en son article premier que les fonctionnaires et agents faisant partie de l'Administration générale en vertu d'une nomination à titre définitif ou d'une nomination y assimilée par ou en vertu de la loi, et rétribués par le Trésor public pouvaient être admis à la pension à l'âge de soixante-cinq ans et après vingt années de service. En conséquence, à l'époque, la carrière d'un fonctionnaire était mathématiquement toujours de plus d'un tiers d'une carrière complète.

Depuis la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, et plus particulièrement de son article 46, une pension publique peut être accordée aux fonctionnaires qui « ont terminé leur carrière après le 31 décembre 1976 et peuvent faire valoir des services admissibles postérieurs à cette date à la condition de compter au moins cinq années de services admissibles pour l'ouverture du droit à la pension à l'exclusion des bonifications pour études et des périodes bonifiées à titre de service admis pour la détermination du traitement. » En résumé, il suffit dorénavant de comptabiliser cinq années de service en tant que fonctionnaire et d'avoir cessé ses fonctions après le 31 décembre 1976, pour bénéficier d'une pension de fonctionnaire⁵⁹.

Le Médiateur pour les Pensions se demande donc si ce n'est pas sur la base de l'article premier de la loi du 21 juillet 1844 que l'INAMI a supposé que chaque fonctionnaire avait plus d'un tiers d'une carrière complète, loi entretemps devenue obsolète depuis la loi du 15 mai 1984.

Mme Van Laer informe également le Médiateur pour les Pensions de ce qu'elle ne doit pas payer de cotisations à sa mutuelle pour son assurance complémentaire si elle est reconnue comme personne à charge pour l'assurance maladie obligatoire.

L'article 124 § 1. 1° de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, dispose que « Ne peut toutefois

59 A partir du 1er mai 2019, la condition de 5 ans minimum pour avoir droit à une pension de fonctionnaire est abrogée (Loi du 30 mars 2018).

être considérée comme personne à charge: 1° (La personne qui dispose d'un revenu, pension, rente, allocation ou indemnité en vertu d'une législation belge ou étrangère, pour autant qu'au cours d'un trimestre civil, le montant global de ces revenus soit supérieur à 1762,82 euros. »

Toutefois, conformément à l'article 124 § 1, 2°, deuxième phrase de l'arrêté royal du 3 juillet 1996, « Les titulaires, (...) visés à l'article 32, alinéa 1er, 7° à 11°ter et 16° peuvent choisir d'être inscrits comme personne à charge lorsqu'ils bénéficient d'une pension correspondant à une carrière professionnelle inférieure au tiers d'une carrière complète ou considérée comme telle. »

L'article 32, 9° de la loi coordonnée du 14 juillet 1994 dispose « 9° les personnes bénéficiant d'une pension de retraite ou d'un avantage qui en tient lieu établi par ou en vertu d'une loi ou par un règlement autre que le régime de pension des travailleurs salariés et accordé en raison d'une occupation dans le secteur public ou dans le secteur public ou dans un établissement d'enseignement qui donne lieu à l'application de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, limitée cependant au régime d'assurance obligatoire soins de santé. »

Le Médiateur pour les Pensions se fait la réflexion que la pratique consistant à encore toujours mentionner « carrière de + d'1/3 » sur l'attestation AMI d'un fonctionnaire retraité ne pose actuellement pas de problème pour la couverture maladie obligatoire, puisque ce fonctionnaire pensionné ne doit pas payer de cotisations personnelles pour le droit aux prestations en soins de santé, mais cela a des conséquences sur le paiement des cotisations dans le cadre de l'assurance complémentaire.

Il se pose donc la question de savoir si les attestations AMI électroniques pour les fonctionnaires ne devraient pas être adaptées et mises en conformité avec les données réelles des pensions. Lorsque le Médiateur pour les Pensions a fait part de son analyse au SFP, ce dernier a déclaré qu'il devrait recevoir les instructions utiles de l'INAMI, puisque cet organisme est compétent pour l'assurance maladie.

De telles instructions claires éviteraient également toute discussion sur ce qu'il convient d'entendre par «plus d'un tiers d'une carrière complète». L'Ombudsman pour les Pensions a donc demandé à son collègue le Médiateur fédéral de soumettre cette analyse à l'INAMI.

Dans l'intervalle, l'intéressée a changé de mutuelle et s'est adressée aux Mutualités chrétiennes, qui lui ont également signifié qu'elle ne pouvait pas être enregistrée en qualité de personne à charge. Le Médiateur pour les Pensions a transmis la plainte à son autre collègue, l'Ombudsman des Mutualités chrétiennes.

Une semaine plus tard, le Médiateur des Mutualités chrétiennes revenait déjà avec un résultat positif : l'intéressée pouvait finalement être enregistrée comme personne à charge. Sur la base de l'attestation papier du SFP qui confirmait qu'elle bénéficiait bien d'une pension de fonctionnaire relative à une carrière inférieure à un tiers et du fait que ses revenus de pension ne dépassaient pas 2.419,97 euros par trimestre, elle a en effet pu être reconnue au titre de personne à charge.

De ce fait, elle ne doit plus payer de cotisations pour bénéficier de l'assurance complémentaire et les montants indus lui sont remboursés.

Entretemps, l'analyse du dossier se poursuivait auprès du Médiateur fédéral qui a alors demandé à l'INAMI si les attestations électroniques AMI pour les fonctionnaires ne devraient pas être adaptées et mises en conformité avec les données réelles sur les pensions. L'INAMI a alors fait part du fait qu'en décembre 2017, un projet d'arrêté royal modifiant l'article 124 de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 était en préparation. Ce projet d'arrêté royal prévoit que le droit d'option pour les personnes ayant une carrière inférieure à 1/3 sera supprimé.

Les pensionnés et les veuves devront toujours être enregistrés en tant que titulaires et le droit personnel aux prestations de santé aura la priorité sur le droit dérivé en tant que personne à charge.

Toutefois, une mesure transitoire est prévue, de sorte que les titulaires de droits qui sont déjà enregistrés en qualité de personne à charge conservent la situation acquise.

En conséquence, la question cruciale s'est posée de savoir si, selon les instructions de l'INAMI, les fonctionnaires retraités ayant une carrière réelle inférieure à 1/3 d'une carrière complète devraient ou non figurer sur l'attestation AMI «moins d'1/3 d'une carrière complète». Or, ces personnes ne sont toujours pas actuellement enregistrées (et en fait, n'ont jamais pu l'être) dans le système en tant que personne à charge car les attestations délivrées mentionnent qu'elles ont eu une carrière de plus d'un tiers (ce qui n'est en réalité pas le cas).

Dans ce contexte, des échanges ont eu lieu entre l'INAMI et le SFP en date du 3 mai 2018. L'INAMI a annoncé que le SFP ne délivrera pas systématiquement ces attestations AMI sur papier.

Entre-temps, l'arrêté royal du 30 juillet 2018 modifiant l'article 124 de l'arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 a été publié au Moniteur belge du 14 août 2018.

A partir du 1er janvier 2019, les fonctionnaires retraités, mais aussi les pensionnés du secteur privé (travailleurs salariés et travailleurs indépendants) qui bénéficient d'une pension correspondant à une carrière professionnelle inférieure au tiers d'une carrière complète (ou considérée comme telle) ne pourront plus choisir d'échanger leur qualité de titulaire contre celle de personne à charge.

Toutefois, conformément à l'arrêté royal du 30 juillet 2018, les bénéficiaires qui auraient déjà été enregistrés comme personnes à charge avant le 1er janvier 2019 conserveront ce statut, pour autant qu'ils remplissent les autres conditions réglementaires à cette fin et que leur situation ne change pas.

L'INAMI a encore ajouté : « Le service de contrôle administratif est responsable des pièces justificatives des différentes qualités et de l'échange des éven-

tuelles attestations d'ouverture de droits. Le service est donc responsable de l'échange des attestations AMI en matière de pension. »

Étant donné que l'Ombudsman pour les Pensions n'est pas compétent pour l'INAMI et en l'absence d'instructions de l'INAMI, il n'est pas habilité à poursuivre sa médiation auprès du SFP sur ce plan.

Conclusion

Il n'en reste pas moins que, durant plusieurs années, quelques huit cents pensionnés⁶⁰ ont été indûment considérés comme titulaire alors qu'ils auraient pu être considérés comme personne à charge.

S'ils avaient été reconnus en qualité de personne à charge, comme la loi l'autorisait, ils auraient ainsi pu éviter d'avoir à acquitter les frais de cotisations (parfois élevés) pour l'assurance complémentaire⁶¹. Et ceci aurait aussi valu pour l'avenir !

En l'absence d'une définition claire dans le chef de l'INAMI de la notion de «pension correspondant à une carrière professionnelle de moins d'un tiers d'une carrière complète (ou considérée comme telle)», le SFP disposait d'un (solide) argument pour ne pas devoir adapter sa programmation.

A ce jour, les mutuelles continuent de percevoir les cotisations de ces personnes qui pourraient peut-être en être dispensées, à l'exception bien sûr de celles qui, comme Mme Van Laer, se sont adressées au Médiateur pour les Pensions et qui par la suite ont bénéficié d'un résultat positif auprès de leur mutuelle.

⁶⁰ Il s'agit d'une approximation sur la base des chiffres fournis par le SFP. Le nombre réel de cas concernés pourrait être plus bas, mais également plus haut selon la définition que l'on donnerait au concept de carrière de moins d'1/3.

⁶¹ Les cotisations varient d'une mutuelle à l'autre. Elles s'élèvent en moyenne à 87 euros par an en 2019, soit une augmentation de 6 % par rapport à 2018.

Fiches fiscales – Codes 211 et 228 – Différence d'imposition – Codification des données – Ajustement à la demande du retraité

Dossier 31679

Les faits

M. Thomas s'est adressé au Médiateur pour les Pensions le 14 mai 2018 parce qu'il n'a pas reçu de réponse du SFP.

Suite à son appel téléphonique au SFP où il n'a pas pu être aidé immédiatement, il lui a donc été conseillé d'envoyer un courriel. Il envoie ce courriel au SFP le 19 mars 2018. N'ayant pas reçu de réponse au 5 mai 2018, il envoie un rappel de sa question. Celui-ci reste également sans réponse.

M. Thomas a en effet constaté que, sur sa fiche fiscale, sa pension était reprise sous le code 211. Or, la fiche fiscale de sa femme reprend sa pension sous le code 228. Selon M. Thomas, tous les deux ont été admis en pension à la limite d'âge correspondant à leur grade militaire.

Commentaires

Dans le Code des impôts sur les revenus, le code 228 correspond aux pensions légales perçues à l'âge légal de pension. Les autres pensions, rentes et autres allocations y assimilées, etc... qui sont imposables conjointement doivent être mentionnées sous le code 211.

Dans ce contexte, on entend par autres pensions les pensions acquises avant l'âge légal de la pension.

Cette distinction a été introduite par un amendement à l'art. 147, al. 1, 2°, CIR 92⁶². Par cet amendement, le législateur a voulu introduire un incitant fiscal afin de rester actif après l'âge légal de pension ou dans le cas où l'on bénéficie d'une pension de survie.

Cet incitant a pris la forme d'une réduction d'impôt pour les pensionnés.

⁶² Article 37 de la loi du 17 mai 2007, portant exécution de l'accord interprofessionnel pour la période 2007-2008 (M. B. du 19 juin 2008)

Les pensionnés bénéficient d'une réduction d'impôt lorsque le revenu net imposable est constitué exclusivement de pensions. Pour l'exercice d'imposition 2018, cette réduction (montant de base de la réduction d'impôt) s'élevait à 2.024,12 euros.

Afin de stimuler à rester actif au-delà de l'âge de la pension, le calcul de la réduction d'impôt pour les pensions a été modifié afin d'exclure du calcul certains revenus d'une activité professionnelle dont un contribuable bénéficie, en même temps, qu'une pension légale à l'âge légal de la retraite (si sa pension légale ne dépasse pas un certain montant) ou qu'une pension de survie, afin précisément de limiter cette réduction.

Comme elles peuvent donc bénéficier d'un traitement fiscal favorable, les pensions légales obtenues à partir de l'âge légal de la retraite doivent être mentionnées sous le code 228.

En outre, pour des raisons pratiques, toute pension légale payée dans le courant du mois au cours duquel le pensionné atteint l'âge légal de la pension peut être considérée comme une pension légale payée à partir de l'âge légal de la retraite et donc incluse sous le code 228. Le fait que ce paiement ait lieu plus tôt ou plus tard, n'a pas d'incidence.

M. Thomas a pris sa retraite en tant que militaire à l'âge légal de la retraite. Pour lui et son épouse, cet âge légal de la retraite était antérieur à l'âge de 56 ans (entre 50 et 54 ans).

C'est à tort que le dossier de M. Thomas a été encodé comme « pensionné avant l'âge de la retraite ». Par conséquent, le montant de la pension figurant sur la fiche fiscale a été inscrit sous le code 211 au lieu du code 228. Le dossier de son épouse était, quant à lui, correctement encodé et sa pension figurait automatiquement sous le code 228 de sa fiche fiscale.

Conclusion

Suite à l'intervention du Médiateur, M. Thomas a reçu une nouvelle fiche fiscale. La pension a bien été encodée sous le code 228.

Heureusement, M. Thomas n'a pas repris d'activité professionnelle en plus de sa pension. Le code sous lequel la pension figurait sur la fiche fiscale (211 ou 228) n'a donc eu aucune conséquence dans son cas.

Si, en revanche, il avait exercé une activité professionnelle, il n'aurait pas obtenu la réduction d'impôt prévue pour les retraités, et aurait ainsi subi un préjudice fiscal.

Dans sa réponse à l'Ombudsman, le SFP a confirmé que M. Thomas n'était pas le seul militaire à la retraite (qui a pris sa retraite entre 50 et 54 ans) dont la retraite avait mal été encodée à l'origine.

Le SFP a cependant également confirmé que tous les dossiers dans lesquels le pensionné avait signalé l'erreur, avaient été corrigés.

Malheureusement, les militaires qui ont pris leur retraite entre 50 et 54 ans ne connaissent pas tous les codes fiscaux mentionnés sur la fiche de pension 281.11 et ne sont donc pas nécessairement en mesure de détecter l'erreur. C'est la raison pour laquelle le SFP a promis que son service ICT tracerait et ferait la liste de ces dossiers afin de pouvoir les corriger par la suite.

On a également constaté que dans certains dossiers, malgré le fait que le code avait été corrigé, le code erroné était malgré tout encore réapparu au cours d'une année fiscale ultérieure. Ce fut le cas, par exemple, avec M. Thomas. Ce problème est également étudié par le service ICT.

Entretemps, le SFP a confirmé que le service ICT avait pu retrouver tous les dossiers concernés (96 dossiers néerlandophones, 468 francophones et 8 germanophones) et que tous ces dossiers avaient été corrigés. Le SFP gardera un œil sur ce problème pour éviter toute récurrence.

Ce dossier montre l'importance d'un suivi et d'un encodage corrects et attentifs des dossiers de pension. Après tout, tous les retraités ne sont pas conscients de l'importance du code fiscal sous lequel leur pension est mentionnée dans leur fiche fiscale.

Saisie sur pension – Adaptation annuelle des plafonds de saisie – Adaptation législative tardive empêchant le SFP d’agir à temps

Dossier 31174

Voir le chapitre consacré au SFP Service de Paiement – Secteur salarié

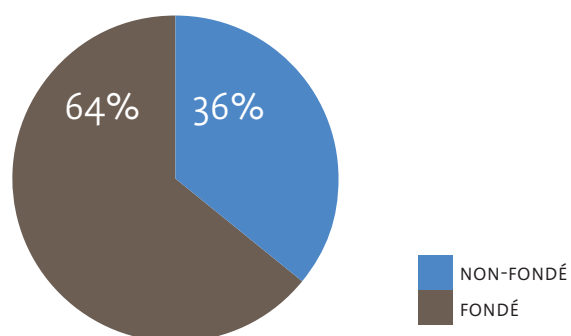
SFP Service de Paiement – HR-RAIL

Le SFP est compétent pour l’attribution, le paiement et la gestion des pensions de retraite et de survie des agents statutaires des Chemins de fer belges.

L’attribution et le paiement des frais de funérailles ne font pas partie du transfert de compétences et restent une compétence d’HR-Rail.

HR-Rail en assurera le paiement en tant que mandataire du SFP. Le mandat se limite à l’exécution :
Du paiement de pension sur la base des instructions de paiement du SFP
Des retenues et déclarations fiscales et parafiscales

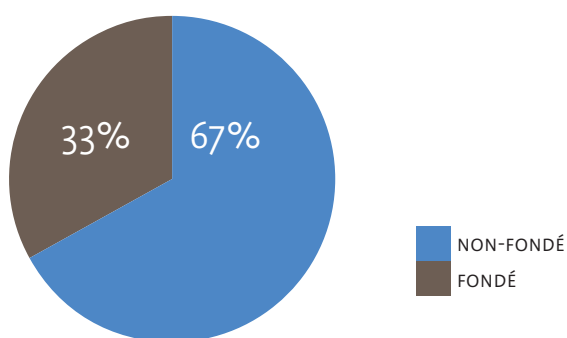
Le fondement des plaintes recevables



L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)

Ce service de pension examine le droit à la pension des anciens travailleurs indépendants. Le SFP assure le paiement des pensions des travailleurs indépendants.

Le fondement des plaintes recevables



La pension minimum garantie dans le régime des travailleurs indépendants – En tenant compte des conditions d'octroi et non des règles de calcul

Dossier 30673

Les faits

Étant donné que M. Janssens a eu 65 ans en mai 2016, ses droits à la pension ont été examinés d'office, à la fois en qualité de travailleur indépendant et en qualité de travailleur salarié, pour le 1er juin 2016.

Lorsqu'il reçoit ses décisions, il constate que sa pension de retraite en tant que travailleur indépendant est calculée sur la base d'une carrière professionnelle prouvée de travailleur indépendant de 29 ans et que sa pension de retraite en tant que travailleur salarié est calculée sur la base de son activité d'employé d'une journée en 2000.

Étant donné que ni sa carrière de travailleur indépendant, ni l'ensemble de sa carrière (salarié et indépendant) ne remplit les conditions légales, il ne peut prétendre à la pension minimum garantie. En effet, celle-ci n'est allouable que si la carrière profession-

nelle est égale à deux tiers au moins (30 ans) d'une carrière complète. Un seul jour d'activité comme salarié n'est pas suffisant pour que l'année soit reconnue dans le cadre de la pension minimum (il faut au moins prouver 104 jours équivalent temps plein).

Vu cette situation, qui le pénalise fortement, M. Janssens informe les services de pensions qu'il ne veut pas prendre ses pensions à la date du 1er juin 2016.

Il se procure une série d'informations utiles sur la base desquelles il décide de reprendre une activité professionnelle à partir du 2 janvier 2017 en tant que salarié pendant au moins 104 jours. Il est convaincu du fait que si cette activité en tant que salarié prend fin le 31 mai 2017, il pourra prétendre à la pension minimum garantie dans le régime des travailleurs indépendants, puisqu'à ce moment-là, il prouvera une carrière totale de 30 ans (29 ans dans le régime des indépendants et 1 an (2017) dans le régime des salariés.

Le 16 août 2017, il réceptionne la nouvelle décision du Service fédéral des Pensions lui accordant une pension de retraite mensuelle en tant que travailleur salarié à compter du 1er juin 2017 de 0,03 euros pour son emploi en l'an 2000 (1 jour). Par contre, il ne trouve aucune trace de son activité professionnelle au premier semestre 2017.

De son côté, à partir du 1er juin 2017, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants lui accorde une pension calculée sur la base de ses revenus professionnels, mais sans augmentation de la pension minimum garantie.

Il est surpris par le fait que, bien qu'il ait travaillé en tant que travailleur salarié en 2017 et que les cotisations de sécurité sociale aient bien été prélevées de son salaire, il ne perçoit pas de pension pour son emploi en 2017 et contacte le service des plaintes du Service fédéral des pensions : il est convaincu du fait qu'il y a une erreur dans le programme informatique du SFP ou que ses données de carrière n'ont pas encore été entièrement enregistrées. Le service des plaintes du SFP lui confirme que sa pension a été cal-

culée correctement. Son mandataire, le service des pensions de sa mutuelle, contacte l'Ombudsman pour les Pensions muni d'une procuration.

Commentaires

Sa pension en tant que travailleur salarié

Lors du calcul de la pension en tant que salarié, il est en effet possible, pour les pensions prenant effet au 1er janvier 2015, de tenir compte également des prestations de l'année civile au cours de laquelle la pension débute en tant que salarié (ceci suite, entre autres, à une recommandation du Médiateur pour les Pensions)⁶³.

L'article 23 de la loi du 27 février 2013 dispose que :

- le salaire à prendre en compte pour le calcul de la pension de retraite en tant que salarié au titre de la dernière année civile précédant immédiatement la date d'effet de la pension est égal au salaire de l'année civile précédente, à condition qu'il existe au cours de cette année une preuve d'emploi habituel et principal⁶⁴. Dans ce cas, le salaire pour l'année civile au cours de laquelle la pension prend cours est déterminé en multipliant par une fraction le salaire de l'année civile précédant celle au cours de laquelle la pension prend cours. Le numérateur de cette fraction est le nombre de mois de l'année civile précédant le mois au cours duquel la pension commence et le dénominateur est de 12 ;
- s'il n'y a pas eu d'emploi habituel et principal au cours de l'avant-dernière année, les salaires bruts enregistrés dans le compte individuel sont pris en compte pour l'année précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de la pension. Dans ce cas, le salaire pour l'année civile au cours de laquelle la pension commence est déterminé en multipliant par une fraction le sa-

⁶³ Loi du 19 avril 2014 (Moniteur belge du 7 mai 2014) modifiant l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Cette loi a complété l'article 7 de l'arrêté royal n° 50 par un septième paragraphe avec les mots « ainsi qu'à celle afférente à l'année au cours de laquelle la pension prend cours ».

⁶⁴ Il s'agit d'un emploi en tant que salarié qui correspond à un minimum de 104 jours équivalents temps plein.

laire de l'année civile précédant celle au cours de laquelle la pension commence. Le numérateur de cette fraction est le nombre de mois de l'année civile précédant le mois au cours duquel la pension commence et le dénominateur est de 12.

Cette méthode de calcul de la pension pour l'emploi pendant l'année de prise de cours est motivée par le fait que c'est la seule façon d'éviter tout retard dans le calcul de la pension. En effet, les données relatives aux prestations et aux périodes assimilées ne sont pas enregistrées immédiatement sur le compte individuel.

Pour M. Janssens, cela signifiait concrètement (pour une date d'entrée en vigueur de sa retraite en tant que salarié le 1er juin 2017) :

- année de prise de cours (2017) :
108 jours d'activité comme salarié
- dernière année avant l'année de prise de cours (2016) :
Ni activité, ni assimilation
- avant-dernière année avant l'année de prise de cours (2015) :
Ni activité, ni assimilation

Étant donné que le calcul de la pension pour l'activité professionnelle relative à l'année de prise de cours de la pension (2017) repose sur la dernière année avant l'année de prise de cours (2016) et qu'il n'y a ni activité professionnelle ni périodes assimilées en qualité de travailleur salarié pendant cette année, il n'y a donc pas de base légale pour prendre en compte l'activité en qualité de salarié pendant les premiers mois de 2017 pour le calcul de la pension de salarié.

Sur la base de ces dispositions légales, l'Ombudsman ne peut que confirmer la décision du Service fédéral des Pensions du 16 août 2017.

Afin de tenir compte également de l'activité professionnelle de 2017 dans le calcul de sa pension de retraite, l'Ombudsman a examiné avec le mandataire l'opportunité de postposer la date de prise de cours

de sa pension de salarié au 1er janvier 2018.

A cette date, la situation se présente ainsi :

- année de prise de cours (2018) :
Ni activité, ni assimilation
- dernière année avant l'année de prise de cours (2017) :
108 jours d'activité comme salarié
- avant-dernière année avant l'année de prise de cours (2016) :
Ni activité, ni assimilation

Conformément aux dispositions légales évoquées, à la nouvelle date de prise de cours (1er janvier 2018), l'année civile 2017 peut être prise en compte pour le calcul de sa pension de retraite de salarié⁶⁵.

M. Janssens a estimé que cette option était préférable et a informé le SFP du fait qu'il prendrait sa pension en tant que salarié à partir du 1er janvier 2018.

Le 14 novembre 2017, le Service fédéral des Pensions l'a informé de ce qu'à partir du 1er janvier 2018, il pourrait prétendre à une pension de retraite de salarié d'un montant de 10,49 € bruts par mois (au lieu de 0,03 € bruts par mois à partir du 1er juin 2017).

Sa pension de retraite en tant qu'indépendant

Comme M. Janssens avait également exercé une activité en qualité de travailleur indépendant, ses droits à pension de travailleur indépendant ont été examinés par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.

Le 12 mai 2017, M. Janssens a reçu sa décision concernant ses droits à cette pension à compter du 1er juin 2017.

A partir de cette date, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants lui accorde

⁶⁵ « (...) s'il n'y a pas eu d'emploi habituel et principal au cours de l'avant-dernière année, les salaires bruts enregistrés dans le compte individuel sont pris en compte pour l'année précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de la pension »

une pension brute annuelle de 5.700,12 euros (= 475,01 € bruts par mois).

Cette pension est la pension calculée sur la base du revenu professionnel en tant qu'indépendant pendant la période du 1er juillet 1971 au 30 juin 2000⁶⁶.

Étant donné que ni sa carrière d'indépendant ni l'ensemble de sa carrière (salarié et indépendant⁶⁷) ne correspond aux deux tiers d'une carrière complète au 1er juin 2017, sa pension calculée sur la base du revenu professionnel ne peut être calculée sur la base du montant forfaitaire de la pension minimum⁶⁸.

L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants a pris en compte les informations reçues du Service fédéral des Pensions (la décision du 16 août 2017 - voir ci-dessus - et le fait que M. Janssens a reporté au 1er janvier 2018 la date de prise de cours de sa pension en tant que salarié).

En modifiant la date de prise de cours de sa pension de salarié au 1er janvier 2018 (octroi de sa pension de salarié à compter du 1er janvier 2018, y compris son emploi en 2017), sa carrière totale correspond bien aux deux tiers d'une carrière complète et sa pension d'indépendant peut être calculée sur la base du montant forfaitaire de la pension minimum.

En conséquence, à partir du 1er janvier 2018, l'INAS-TI a porté sa pension mensuelle d'indépendant de 475,01 euros par mois à 986,80 euros par mois, soit une augmentation de quelques 511,79 euros par mois.

⁶⁶ La pension d'indépendant est calculée par année civile sur la base du revenu professionnel. Cela peut se faire sur la base de trois types de revenus professionnels :

- Le revenu professionnel forfaitaire : un montant légalement établi pour le calcul des années de carrière avant 1984;
- Le revenu professionnel effectif : le revenu professionnel comme indépendant sur lequel les cotisations comme indépendant pour l'année en question sont calculées par la caisse d'assurances sociales ;
- Le revenu professionnel fictif : le revenu professionnel calculé pour chaque année assimilée à une période d'activité professionnelle indépendante sur la base du revenu professionnel effectif ou forfaitaire de la période précédente.

⁶⁷ Pour déterminer la carrière professionnelle totale, seules les années en tant que salarié correspondant à au moins 104 équivalents journaliers temps plein sont prises en compte.

⁶⁸ Veuillez également vous référer à la discussion sur la question des pensions minimums dans notre Rapport annuel 2009 (pages 114 à 120).

L'Ombudsman s'est par ailleurs demandé pourquoi l'INASTI n'a pas accordé la pension minimum à partir du 1er juillet 2017.

En guise d'argument, l'attention de l'INASTI a été attirée sur un arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 13 septembre 2002⁶⁹.

Dans cet arrêt, la Cour précisait : « *Il n'est pas requis que la pension équivalente au moins aux deux tiers de la pension complète soit payable au pensionné pour que s'ouvre le droit à la pension minimum. Il convient d'opérer une distinction entre les conditions d'octroi d'une prestation et le calcul de celle-ci.* »

En conséquence, la question s'est posée de savoir si, dans le dossier de M. Janssens, à l'instar de l'arrêt, les conditions de calcul n'ont pas été utilisées à tort ici aussi, afin de ne pas porter sa pension d'indépendant au montant de la pension minimum garantie au 1er juin 2017 au lieu d'y appliquer les conditions d'octroi.

Le 1er juin 2017, la pension de salarié peut être accordée pour l'année 2017 (condition d'attribution), mais ne peut pas être calculée (conditions de calcul).

L'Ombudsman était donc d'avis que, pour déterminer la pension minimum, il convenait de tenir compte de la carrière professionnelle réelle prouvée, plutôt que de la carrière après application des règles de calcul.

Selon l'Ombudsman, cette interprétation est conforme à la ratio legis et récompense les intéressés qui bénéficient ainsi d'un supplément de pension pour des prestations avérées.

L'Ombudsman a fait part de son analyse à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.

Le 12 mars 2018, la Direction des Pensions de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs

⁶⁹http://jure.juridat.just.fgov.be/view_decision.html?justel=N-20020913-4&idxc_id=155424&lang=NL

indépendants l'informait marquer son accord à cette lecture et portait la pension de travailleur indépendant de M. Janssens au montant de la pension minimum garantie pour la période du 1er juin 2017 au 31 décembre 2017.

Le 30 octobre 2018, cependant, le mandataire de M. Janssens a de nouveau dû contacter le Médiateur pour les Pensions parce que le paiement des arriérés (différence entre le montant de la pension sur la base de la pension minimale garantie et la pension sans augmentation de la pension minimale) pour la période du 1er juin 2017 au 31 décembre inclus, n'avait toujours pas eu lieu.

Des informations obtenues, il ressortait que l'ordre de paiement de l'INASTI avait été rejeté par les services de paiement du SFP.

Conclusion

Suite à l'interrogation du SFP par l'Ombudsman, il est apparu que l'ordre de paiement électronique de l'INASTI de la pension de retraite d'indépendant, daté du 18 mai 2018 par le service «Conformité des droits» avait été renvoyé à tort à l'INASTI parce que le SFP avait considéré que la condition des deux tiers de carrière pour le droit au minimum garanti au 1er juin 2017 n'était pas remplie.

Le 6 décembre 2018, ce service a ensuite demandé à l'INASTI de transférer un nouvel ordre de paiement afin de payer les arriérés pour la période du 1er juin 2017 au 31 décembre 2018.

Le 16 janvier 2019, le SFP a liquidé à l'intéressé une somme d'arriérés de 3.365,07 euros.

Principe de l'unité de carrière dans le régime des travailleurs indépendants – Application de la loi à partir du 1er janvier 2015 – Limitation de la réduction lorsqu'une réduction est déjà appliquée dans le régime des travailleurs salariés – Modification de la législation avec effet rétroactif

Dossier 28870

Les faits

Le 25 juillet 2016, Monsieur Beyens contacte le Service de médiation pour les Pensions car il n'est pas d'accord avec l'application par l'INASTI du principe de l'unité de carrière.

Selon Monsieur Beyens, du fait des modifications introduites dans le principe de l'unité de carrière par la loi du 19 avril 2014, en vigueur à partir du 1er janvier 2015, la carrière ne peut plus être réduite que de 1.560 jours au maximum. Le plaignant constate que sa carrière a été réduite au total de 2.178 jours (857 jours dans le régime des travailleurs salariés et 1.321 jours dans le régime des travailleurs indépendants).

Il prend son téléphone et demande des explications à l'INASTI. On lui répond que la limitation vaut pour chaque régime séparément. Monsieur Beyens trouve que cela n'est pas correct.

Commentaires

Une remarque préalable : la loi du 19 avril 2014 à laquelle se réfère Monsieur Beyens est uniquement applicable dans la réglementation des travailleurs salariés⁷⁰. Dans le régime des travailleurs indépendants, c'est la loi du 24 avril 2014 qui apporte les modifications au principe de l'unité de carrière⁷¹.

Monsieur Beyens a eu une carrière de fonctionnaire de 10.427 jours équivalent temps plein (ETP). En outre, il a travaillé 4.470 ETP dans le régime des travailleurs salariés. Ces deux carrières ensemble dépassent l'unité de carrière qui, depuis le 1er janvier 2015, est fixée à 14.040 jours équivalent temps plein (soit 45 ans de 312 ETP).

⁷⁰ Loi du 19 avril 2014 modifiant diverses dispositions relatives au régime de pension des travailleurs salariés compte tenu du principe de l'unité de carrière

⁷¹ Loi du 24 avril 2014 modifiant diverses dispositions relatives au régime de pension des travailleurs indépendants compte tenu du principe de l'unité de carrière

Le SFP secteur salariés doit donc limiter la carrière prise en compte pour le calcul de la pension de travailleur salarié en éliminant 857 jours ETP (10.427 + 4.470 – 14.040). En conséquence, la pension de travailleur salarié est accordée pour 3.613 jours ETP.

Dans le régime des travailleurs indépendants, Monsieur Beyens a eu des prestations pour un total de 1.326 jours ETP (période de janvier 1999 à juin 2003 inclus).

En application du principe de l'unité de carrière qui est inscrit dans la réglementation pour travailleurs indépendants, la carrière en tant qu'indépendant doit également être limitée lorsque la carrière prise en compte comme indépendant et celle(s) dans un (des) autre(s) régime(s) dépassent 14.040 jours ETP (article 19 de l'AR n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, tel que modifié par la loi du 24 avril 2014). La carrière est en principe réduite de sorte que l'unité de carrière n'est plus dépassée.

Une autre disposition prévoit toutefois une exception à ce principe en stipulant que le nombre de jours ETP qui est porté en déduction ne peut pas être supérieur à 1.560 (article 6, § 5 de l'AR du 30 janvier 1997 relatif au régime de pension des travailleurs indépendants en application des articles 15 et 27 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pensions et de l'article 3, § 1er, 4°, de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne).

L'article 60 de l'AR du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants dispose que la réduction dans le régime des indépendants est limitée si une autre réduction est appliquée à la pension du régime des travailleurs salariés en vertu de l'article 10 bis de l'AR n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Et c'est ici que le bât blesse. La limitation maximale

de la réduction de la carrière comme indépendant est fixée selon notre analyse à 15 ans. En d'autres termes, vu le fait que la réduction dans le régime des travailleurs indépendants ne peut pas en soi être supérieure à 1.560 jours ETP, cet article 60 serait devenu sans objet.

En voici l'explication. En ce qui concerne les dispositions en vigueur avant le 1er janvier 2015, il existait dans le régime des travailleurs salariés une limitation de la réduction de la carrière de maximum 15 ans en application du principe de l'unité. La même règle existait dans le régime des travailleurs indépendants. De plus, dans ce dernier régime, il était prévu que dans le cas où la réduction totale de la carrière (de salarié et d'indépendant) dépassait 15 ans, la réduction dans le régime des indépendants était limitée.

Par les modifications intervenues à partir du 1er janvier 2015, la réduction dans chaque régime séparément a été limitée à 1.560 jours ETP, tandis que la réduction totale possible est restée de 15 ans. De ce fait, jamais aucune limitation de la réduction ne pourrait avoir lieu dans le régime des travailleurs indépendants.

Selon l'Ombudsman, le législateur ne peut pas avoir eu l'intention, lors des changements apportés à la réglementation à partir du 1er janvier 2015, de rendre inutile la limitation de la réduction de la carrière de travailleur indépendant dans le cadre de l'unité de carrière, lorsqu'en application de ce principe une réduction de la carrière de travailleur salarié a déjà eu lieu. La nouvelle réglementation avait précisément comme objectif d'encourager la poursuite du travail et corollairement, d'assouplir le principe de l'unité de carrière.

Par application des règles décrites ci-dessus, la carrière de Monsieur Beyens avait été réduite de 1.321 jours dans le régime des indépendants. L'intéressé avait obtenu une pension d'indépendant de 4,11 euros bruts par an.

Conclusion 1

L'INASTI a suivi l'analyse de l'Ombudsman et a décidé de revoir le calcul de la pension de Monsieur Beyens. En date du 6 septembre 2016, une nouvelle décision a été notifiée par laquelle la pension d'indépendant a été fixée à 551,57 euros bruts par an. La carrière d'indépendant a été finalement réduite de 458 jours ETP au lieu de 1.321 jours ETP.

Conclusion 2

La législation dans le régime des travailleurs indépendants a été adaptée. Cette adaptation n'a seulement eu lieu que le 16 décembre 2018 par un arrêté royal modifiant, en ce qui concerne la réforme du principe de l'unité de carrière dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

L'article 4 de cet arrêté remplace l'article 60 de l'AR du 22 décembre 1967. Dans le paragraphe 4, il est entre autres prévu que lorsque la pension de salarié a déjà été réduite d'un nombre de jours ETP suite au cumul avec une pension dans un autre régime que celui des indépendants, la réduction applicable à la pension d'indépendant doit être diminuée d'un nombre égal au nombre de jours portés en déduction du nombre de jours ETP en qualité de travailleur salarié. Il est maintenant clair que la réduction totale (dans les deux régimes ensemble) ne peut pas dépasser 1.560 jours ETP.

Le Rapport au Roi mentionne :

« Les dispositions du présent arrêté s'appliquent aux pensions qui prennent cours effectivement et pour la première fois à partir du 1er janvier 2015 et ont été effectivement déjà appliquées par l'INASTI lors de l'établissement des droits à la pension lorsque la pension de retraite, la pension de survie ou l'allocation de transition de travailleur indépendant prend cours au plus tôt au 1er janvier 2015 et que la carrière dépasse une carrière complète.

La rétroactivité donnée à l'arrêté royal garantit le maintien en l'état des droits de pension tels qu'accordés depuis le 1er janvier 2015 aux travailleurs indépendants dont l'octroi de la pension tombe sous

l'application de l'unité de carrière telle qu'instaurée par la loi du 24 avril 2014. »

Le Conseil d'Etat précise par ailleurs dans ses commentaires :

« (...) le fait que le projet d'AR n'a été que récemment finalisé est dû à des problèmes de personnel au sein des services de pension de l'INASTI et également aux très gros efforts qui ont été déployés pour résoudre les problèmes informatiques survenus à l'occasion de l'implémentation de la nouvelle réglementation dans le programme de calcul de l'INASTI. A côté de cela, il fallait aussi mettre à exécution de nombreuses autres mesures prenant effet au 1er janvier 2015. La première priorité a été donnée au service en faveur du client, autrement dit l'accent a été mis sur le calcul des pensions et la notification des décisions au citoyen. »

L'INASTI a appliqué la réduction à 1.560 jours ETP sans attendre la publication de l'adaptation planifiée de la disposition légale. L'Ombudsman ne peut qu'approuver le choix de l'INASTI d'avoir fait primer le service au citoyen.

Conclusion 3

Depuis le 1er janvier 2019, le principe de l'unité de carrière dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants a été encore assoupli pour les personnes qui poursuivent leur activité au-delà d'une carrière complète. Pour ces travailleurs, toutes les prestations exercées après avoir atteint la carrière complète compteront pour la fixation de la pension⁷².

⁷² Loi du 5 décembre 2017 modifiant diverses dispositions relatives aux régimes de pension des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, en ce qui concerne le principe de l'unité de carrière et la pension de retraite anticipée

Coordination entre le Service fédéral des Pensions et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants – Traitement conscientieux des données existantes et disponibles

Dossier 31969

Les faits

Depuis le début de l'année 2018, Mme Leenders demande régulièrement à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) pour quelle raison ses droits à une pension de retraite en tant qu'indépendante n'ont pas été accordés à partir du 1er mai 2014.

Comme ni elle ni son mandataire ne reçoivent de réaction, quasi en désespoir de cause, elle contacte le Service du Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

De l'examen du dossier de pension de Mme Leenders, il ressort que ses droits à pension ont été examinés à l'époque pour une date de prise de cours au 1er janvier 2013.

Tant le Service fédéral des Pensions (encore ONP à l'époque) que l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ont confirmé qu'à partir du 1er janvier 2013, elle pourrait prétendre aux prestations suivantes :

- pension de retraite personnelle du secteur des travailleurs salariés ;
- pension de conjoint divorcé du secteur des travailleurs salariés ;
- pension de retraite personnelle du secteur des travailleurs indépendants.

Étant donné que sa carrière professionnelle personnelle en tant qu'indépendante était concomitante à une période pour laquelle elle pouvait également prétendre à une pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés (du fait de l'activité professionnelle de son ex-époux) et que cette pension de conjoint divorcé dans le régime des salariés était plus avantageuse que sa pension de retraite personnelle en tant qu'indépendante, sa pension de

retraite personnelle d'indépendante n'a donc pas été accordée, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

A partir du 1er janvier 2013, elle a donc bénéficié de sa pension de retraite personnelle en tant que salariée et de sa pension en tant que conjoint divorcé dans le régime des salariés (soit 1.048,90 € bruts par mois au 1er janvier 2013).

Mme Leenders se remarie le 25 avril 2014.

Le Service fédéral des Pensions doit donc revoir ses droits à pension. En raison de ce nouveau mariage, elle ne peut plus ouvrir de droit à la pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés.

Suite à une nouvelle décision du Service fédéral des Pensions prenant cours au 1er mai 2014, elle percevra une pension de retraite personnelle mensuelle de 1.023,48 euros bruts par mois en qualité de travailleur salarié.

Par conséquent, à partir du 1er mai 2014 également, les années d'activité en qualité d'indépendante qui n'avaient pas été prises en compte – parce que l'intéressée avait pu bénéficier d'une pension plus avantageuse de conjoint divorcé pour ces années – devraient l'être pour l'octroi d'une pension de retraite en tant qu'indépendante.

L'Ombudsman a constaté que le gestionnaire de dossier du Service fédéral des Pensions a omis cet aspect du dossier. Il n'a donc pas informé l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants du fait qu'une nouvelle décision avait été prise selon laquelle la pension du conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés était supprimée.

De ce fait, l'INASTI n'était pas au courant du fait que la pension de retraite personnelle en tant qu'indépendante pouvait être accordée à partir du 1er mai 2014 pour les années qui n'avaient pas été prises en compte parce qu'elles coïncidaient avec des années plus favorables en tant que conjoint divorcé d'un travailleur salarié.

Le 29 juin 2017, Mme Leenders réceptionne une nouvelle décision relative à sa pension personnelle de retraite en tant qu'indépendante à l'issue d'un examen d'office de ses droits à pension à l'âge légal de la retraite.

Son mandataire, le service de pension de sa mutualité, souligne dans sa plainte le fait que l'INASTI n'octroie sa pension de retraite personnelle en tant qu'indépendant qu'à partir du 1er janvier 2018⁷³.

Son mandataire dûment muni d'une procuration, précise dans sa plainte adressée au Service du Médiateur pour les Pensions, qu'après avoir reçu la décision de pension de l'INASTI, il a demandé au SFP si ce dernier avait bien à l'époque informé l'INASTI de la disparition des années comme conjoint divorcé.

Dans le dossier électronique de l'INASTI, l'Ombudsman constate qu'à la suite d'une nouvelle lettre du 30 novembre 2017 du mandataire, un ordre de travail a été créé qui a toutefois été bouclé le 6 décembre 2017, sans donner lieu à une nouvelle décision de pension.

Le mandataire de Mme Leenders rapporte encore qu'au cours d'un contact téléphonique avec l'INASTI le 3 janvier 2018, il a appris que le SFP avait donné suite à sa conversation téléphonique et fourni les informations nécessaires à l'INASTI.

Le mandataire indique également qu'il a par la suite contacté l'INASTI à plusieurs reprises, sans recevoir une quelconque réponse.

A l'analyse, l'Ombudsman constate que l'examen d'office des droits à pension effectué par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants n'a pas été mené avec la rigueur nécessaire.

Dès le début de cet examen d'office, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants disposait de toutes les informations nécessaires pour, au moins, s'informer auprès du Service

⁷³ Cette décision a été prise par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants à la suite d'un examen d'office à l'âge normal de pension. Mme Leenders a eu 65 ans le 15 décembre 2017.

fédéral des Pensions quant à savoir si la date de prise de cours du droit ne pouvait être fixée au 1er mai 2014 :

de fait, les données relatives au remariage en 2014 étaient bien enregistrées au Registre national ; les données de sa carrière d'indépendante (et le fait que ce droit n'a pu lui être accordé à partir du 1er janvier 2013 en raison du cumul avec une pension de retraite de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés) se retrouvaient bien dans son dossier de pension d'indépendante.

Par ailleurs, lors de ses consultations du dossier électronique de pension de Mme Leenders, l'Ombudsman s'est aperçu du fait qu'il n'y avait aucune trace des différents courriers électroniques et lettres envoyés par son mandataire ni des conversations téléphoniques avec celui-ci à ce propos⁷⁴.

Le 23 juillet 2018, l'Ombudsman informe l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants de ses conclusions et demande l'octroi de la pension de retraite personnelle d'indépendante avec effet rétroactif au 1er mai 2014.

Le 14 septembre 2018, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants confirme qu'une nouvelle décision sera prise. Mme Leenders la réceptionne le 20 septembre 2018.

Ses droits à pension personnels en tant qu'indépendante lui sont octroyés à partir du 1er mai 2014 (659,52 euros bruts par an).

En outre, l'ombudsman a également demandé à l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants de vérifier si Mme Leenders ouvrait le droit aux intérêts en application de l'article 20 de la Charte de l'assuré social. En effet, le délai fixé aux articles 10 et 12 de la Charte n'avait manifestement pas été respecté.

Conclusion

L'Ombudsman constate que différents gestionnaires de ce dossier n'ont pas eu l'attention attirée par le fait qu'il y avait eu un remariage, que ce remariage avait pu provoquer la perte d'une pension de conjoint divorcé dans le régime des salariés, plus intéressante que la pension de travailleur indépendant pour ces années, et donc précisément, qu'après ce remariage, il fallait réexaminer le droit à la pension de travailleur indépendant pour ces années.

Était-ce un concours de circonstances défavorables, une succession de négligences de la part de plusieurs personnes ? Ou faut-il en conclure que la réglementation n'est pas suffisamment connue ?

Quoi qu'il en soit, l'Ombudsman ne soulignera jamais assez que lorsqu'un dossier de pension est examiné, il convient de prendre en compte toutes les données disponibles ... à plus forte raison, si l'intéressé ou son mandataire posent des questions réitérées et pertinentes.

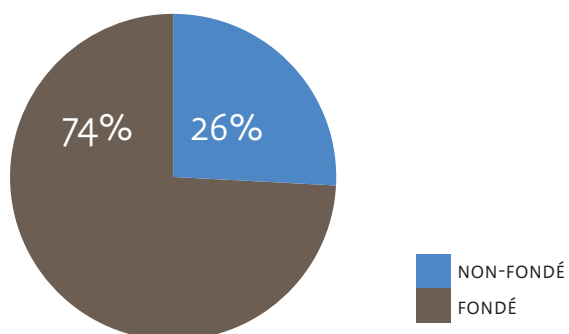
Enfin, l'enregistrement fidèle et correct de toute la correspondance entrante et sortante (courriels, lettres, appels téléphoniques, etc.) dans les dossiers de pension électroniques existants est également de nature à contribuer à un suivi plus précis du dossier.

⁷⁴ Le Service du Médiateur pour les Pensions dispose de l'autorisation et de l'accès nécessaire pour consulter ces informations (application Theseos dans le régime des travailleurs salariés et application Sequoia dans le régime des travailleurs indépendants).

L'Office national de la Sécurité sociale (ONSS)

Depuis le 1er janvier 2017, l'Office national de la sécurité sociale (ONSS) a repris les compétences relatives au calcul et au paiement des pensions de la sécurité sociale d'Outre-Mer.

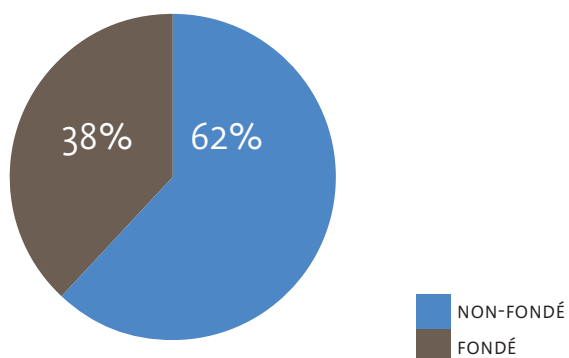
Le fondement des plaintes recevables



ETHIAS

Ethias calcule et paie des pensions du secteur public pour un ensemble d'autorités locales.

Le fondement des plaintes recevables



Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents, mais qu'en outre, il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Dans ce chapitre, ces plaintes sont réparties en 4 catégories :

- les plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- les demandes d'informations ;
- les plaintes portant sur un service de pension étranger ;
- les plaintes à propos desquelles nous ne sommes pas compétents.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Traitement par le Collège

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la

législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du Gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait inmanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions ou encore le Ministre des Classes moyennes compétent pour les travailleurs indépendants, et le cas échéant, vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

Un exemple

Régularisation des périodes d'études dans le secteur public

La loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension introduit la possibilité de régulariser les périodes d'études par le paiement de cotisations personnelles en ce qui concerne les pensions dans le secteur public. Pour les pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, cette loi modifie les modalités de régularisation des périodes d'études.

Dans le secteur public, conformément à l'article 32 de la loi du 9 juillet 1969 modifiant et complétant la législation relative aux pensions de retraite et de survie des agents du secteur public, une bonification pour diplôme gratuite est accordée pour les

pensions qui prennent cours au 30 novembre 2018 au plus tard, pour autant que le diplôme de l'enseignement supérieur constituât une condition à la nomination définitive ou à une promotion ultérieure.

Étant donné que pour les pensions prenant effet à partir du 1^{er} décembre 2018, la bonification pour diplôme est supprimée, le législateur a introduit une mesure transitoire pour les personnes qui avaient déjà été nommées à titre définitif à la date du 1^{er} décembre 2017⁷⁵. Ils conservent l'avantage de la bonification pour diplôme gratuite. Toutefois, elle n'est accordée que pour la durée correspondant au rapport entre la carrière totale au 1^{er} décembre 2017 et la durée d'une carrière complète (45 ans).

En revanche, les personnes nommées à partir du 1^{er} décembre 2017 ne seront plus éligibles pour l'obtention d'une bonification pour diplôme. Ces personnes peuvent régulariser leurs périodes d'études au même titre que les travailleurs salariés et les travailleurs indépendants.

Comme l'indique le titre de la loi du 2 octobre 2017, cette loi vise ainsi à harmoniser la prise en compte des périodes d'études dans le calcul des pensions.

Le service de Médiation pour les Pensions a reçu une demande d'un membre du personnel de l'Hôpital Universitaire de Gand. Cette personne a en effet reçu une réponse négative à sa demande de pouvoir régulariser ses périodes d'études.

Les pensions des contractuels nommés à titre définitif sont régies par le régime de pension de la Caisse de pensions de l'Hôpital Universitaire de Gand. Il s'agit de la base juridique du régime de pension applicable à cette personne.

Ce régime de pension prévoit que seuls les services prestés dans le cadre statutaire ou dans celui de l'admission au stage à l'Hôpital Universitaire de Gand peuvent être pris en compte pour le calcul de la pension.

D'autres services ou d'autres périodes (comme le service militaire ou les études) n'entrent pas en ligne de compte.

Cela signifie que la bonification pour diplôme gratuite qui prévaut dans le secteur public ne s'applique pas non plus au personnel de l'Hôpital Universitaire de Gand.

La loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension ne modifie en rien cette situation.

Cette loi s'applique exclusivement aux pensions à charge d'une des autorités ou institutions publiques visées à l'article 1^{er} de la loi du 14 avril 1965 établissant certaines relations entre les divers régimes de pensions du secteur public.

Cette loi prévoit que tous les services admissibles dans un régime de pension du secteur public sont repris dans une pension unique du secteur public. La charge de cette pension unique est répartie entre les différents régimes du secteur public dont l'intéressé a relevé. Cette loi ne s'applique pas aux pensions de l'Hôpital Universitaire de Gand.

Étant donné que la loi du 14 avril 1965 ne s'applique pas aux pensions imputées au fonds de pension de l'Hôpital Universitaire de Gand, la question se pose de savoir si et de quelle manière les membres du personnel de l'Hôpital Universitaire de Gand pourraient régulariser leurs périodes d'études.

Étant donné que le régime de pension du fonds de pension de l'Hôpital Universitaire de Gand constitue la base légale pour la détermination des pensions du personnel de l'Hôpital Universitaire de Gand, un système de régularisation pourrait être introduit dans ce régime qui serait comparable à celui de la loi du 2 octobre 2017. Les modalités de ce processus doivent être déterminées à ce moment-là. C'est toutefois une possibilité et non une obligation.

Selon le SFP, une initiative éventuelle relève de l'au-

⁷⁵ L'article 17 de la loi du 2 octobre 2017 introduit l'article 36 quater dans la loi du 9 juillet 1969.

torité de tutelle de l'Hôpital Universitaire de Gand, à savoir le Gouvernement flamand⁷⁶.

La décision de créer ou non une possibilité légale pour le personnel de l'Hôpital Universitaire de Gand de régulariser ses années d'études (par le biais d'une modification du règlement de pension) est donc une décision politique.

Les besoins d'informations

En moyenne, plus de la moitié des appels téléphoniques concernent des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières. Il en va de même pour environ un cinquième des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, sur les conditions d'octroi et le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension et la ventilation du montant de pension, sur les retenues appliquées sur ce montant, sur les estimations de pensions ainsi que sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Traitement par le Collège

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. Le cas échéant, la requête est orientée vers les services de plaintes de première ligne mises en place par les services de pensions.

76 Sur la base de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, la compétence pour déterminer le régime de pension de l'Hôpital Universitaire de Gand relève de la compétence exclusive du Parlement flamand. Le Parlement flamand l'a fait pour le personnel statutaire par le biais du décret du 21 décembre 1994 relatif à l'enseignement VI.

En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre. Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au service compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les médiateurs. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Le Collège a délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet,

nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de l'expérience acquise au fil des années d'exercice, le Collège constate que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact après avoir été invités à contacter directement les services de pension par téléphone ou après avoir transmis leurs demandes écrites d'informations.

Plaintes portant sur un service de pension étranger

Ces plaintes portent sur les agissements et le fonctionnement des services de pensions étrangers ou sur la législation des pensions à l'étranger. Un grand nombre de ces plaintes concerne l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères aux services belges de pensions, de sorte que ces derniers ne peuvent pas déterminer la date de pension la plus proche ou ne peuvent pas prendre de décision de pension.

Traitement par le Collège

Les Médiateurs transmettent ces plaintes à un collègue Ombudsman étranger – s'il existe un collègue de l'IOI compétent pour la matière – qui peut ainsi les traiter. Dans d'autres cas, ils font usage des contacts de leurs réseaux auprès des services de pensions étrangers et ils renvoient le plaignant vers le service de pension étranger compétent. Si le plaignant résidant dans un autre Etat de l'UE rencontre des obstacles supplémentaires qui font penser qu'une pension étrangère n'est pas conforme à la réglementation européenne, les Médiateurs envoient la plainte à Solvit.

Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent

Ces requêtes ne peuvent pas être reprises dans les plaintes à caractère général, ni parmi les demandes d'informations, ni dans les plaintes visant les institutions de pension étrangères.

Le pensionné est confronté à un réel problème et ne sait pas à qui il doit s'adresser.

Traitement par le Collège

Le Médiateur recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.



PARTIE 3

Recommandations et suggestions

Les recommandations 2018
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.

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

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.

Cette année, le Collège des médiateurs a formulé une recommandation générale.

La liste de toutes nos recommandations de 1999 à 2017, 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 2018.

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 2018

Les recommandations générales

Recommandation générale 2018/1

En matière de Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) : clarifier les choses et préciser comment compter la durée du séjour autorisé pour 29 jours à l'étranger par année civile pour les bénéficiaires de la GRAPA (Pour une étude détaillée voir pp. 57 et suiv.)

La garantie de revenus aux personnes âgées est uniquement payable pour autant que le bénéficiaire ait sa résidence effective en Belgique, c'est-à-dire qu'il doit avoir sa résidence principale en Belgique et y résider de manière permanente et effective. Le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf jours consécutifs ou non par année civile est assimilé à une « résidence permanente et effective en Belgique ».

Si le séjour à l'étranger dure plus longtemps, le paiement de la garantie de revenus est suspendu pour chaque mois civil (à partir de mois du dépassement) au cours duquel le bénéficiaire n'a pas séjourné de manière ininterrompue en Belgique.

Le Médiateur pour les Pensions constate que la réglementation ne définit pas de manière suffisamment précise comment un séjour à l'étranger d'une durée maximale de vingt-neuf jours calendrier, consécutifs ou non, doit être comptabilisé.

La pratique actuelle du SFP consistant à inclure tant le jour de départ que celui du retour peut conduire à des situations indésirables.

L'Ombudsman recommande de clarifier les choses et de préciser comment compter la durée du séjour à l'étranger pour les bénéficiaires de la GRAPA.

Les recommandations officielles

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

Recommandations générales suivies après la publication du Rapport annuel 2017

Recommandation générale 2011/1

Concernant le délai dont dispose l'INASTI pour prendre une décision : adapter les dispositions légales de sorte que, tout comme le SFP (ex-ONP), l'INASTI ne dispose plus que d'un délai de quatre mois pour prendre une décision (Voir Rapport annuel 2011 aux pp. 80-84 pour une étude détaillée)

L'arrêté royal du 15 décembre 1998 a prévu la possibilité de disposer d'un délai de huit mois, si la demande est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée. Il s'agissait d'une mesure temporaire, prise dans le cadre de l'article 10, 4ème alinéa de la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'assuré social).

Dans le régime des travailleurs, la durée de cette période temporaire avait été fixée à deux ans au maximum.

En conséquence, le Collège des médiateurs avait recommandé aux autorités compétentes de modifier l'article 133 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, de façon à ne plus autoriser qu'un seul délai pour prendre une décision de pension, à savoir le délai de quatre mois tel que prévu à l'article 10 de la loi du 11 avril 1995 de sorte à lever ainsi la différence de traitement entre

régimes de pensions, qui n'était plus raisonnablement justifiée, loin s'en faut.

L'arrêté royal du 30 mars 2018 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général des pensions de retraite et de survie des travailleurs indépendants en ce qui concerne les délais de prise de décision dispose dorénavant que l'Institut national statue dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou après avoir pris connaissance du fait qui donne lieu à un examen d'office.

Le délai de huit mois pour statuer sur une demande de pension qui est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours de la pension est ainsi supprimé.

Recommandation générale 2009/2

En matière de cotisations volontaires de régularisation en vue de l'assimilation des périodes d'études payées après la prise de cours de la pension : rendre possible la révision d'office des droits à la pension dans le régime des travailleurs indépendants (Voir Rapport annuel 2009 aux pp. 104-107 pour une étude détaillée)

En vertu du règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, l'INASTI est tenu de prendre une décision d'office lorsque la régularisation de cotisations sociales a une incidence sur le droit aux prestations.

Cette révision d'office ne visait que les cotisations obligatoires prévues au statut social des travailleurs indépendants.

Dans les autres cas de régularisation des cotisations, comme la régularisation volontaire pour assimiler des périodes d'études à une activité professionnelle et dont le paiement n'a été effectué qu'après qu'une décision de pension définitive ait été notifiée, il n'y a pas d'examen d'office. Dans ces cas, une demande explicite était nécessaire.

Cette question devait également se poser lorsqu'une assimilation était reconnue sans paiement

de cotisations après la prise de cours effective de la pension.

Afin de mettre fin à cette différence de traitement non raisonnablement justifiée, le Collège des médiateurs a recommandé aux autorités compétentes d'adapter la loi et d'inclure, dans la procédure de décision d'office déjà prévue pour les cas d'assimilations avec paiement de cotisations sociales, ceux où l'assimilation est accordée avec retard et où cette assimilation n'est pas subordonnée à un paiement de cotisations.

L'arrêté royal du 7 février 2018 modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif aux pensions de retraite et de survie des travailleurs indépendants en ce qui concerne l'impact des cotisations sur les pensions, complète l'article 154 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 (article 154, 9°).

L'INASTI prend d'office une nouvelle décision d'assimilation si des cotisations volontaires ont été versées après la date de prise de cours de la pension afin de régulariser certaines périodes (telles que les périodes d'études) ou si une nouvelle décision d'assimilation est prise après la date de prise de cours de la pension sans que des cotisations soient dues.

La pension est révisée à compter du premier jour du mois suivant celui au cours duquel les cotisations ont été versées ou si aucune cotisation n'est due à compter de la première date effective de prise de cours de la pension.

Ce nouveau règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Recommandation générale 2001/1

Concernant l'indexation des pensions dans le secteur public : examiner si l'inégalité de traitement entre pensionnés payés anticipativement et pensionnés payés à terme échu, peut/doit être maintenue (Pour plus de détails voir Rapport annuel 2001, pp. 126 et suiv.)

A l'époque déjà, le Collège avait constaté que la loi-programme du 19 juillet 2001 créait dès l'exercice 2001, une discrimination entre les pensionnés payés anticipativement et les pensionnés payés à terme échu. Un pensionné payé anticipativement perdait le bénéfice de l'indexation pendant un mois pour chaque indexation comparativement à un pensionné qui était payé à terme échu.

Le Collège, dès 2001, était convaincu du fait que cette différence de traitement n'était pas raisonnablement justifiée. Il avait donc recommandé de vérifier si la différence pouvait/devait être maintenue.

La loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public modifie cette situation. Désormais, toutes les pensions du secteur public seront indexées dans le mois suivant celui où le dépassement d'index est constaté.

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 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.

Les services de paiement du SFP

Dans son Rapport annuel 2008 (p. 113), le Collège a exprimé l'espoir que des progrès similaires à ceux réalisés dans l'octroi automatique des droits entre 1999 et 2009 seraient réalisés dans le domaine des paiements, en particulier en ce qui concerne le calcul des différentes retenues.

Le Collège avait alors déclaré : « En effet, 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. »

La question qui se posait alors était de savoir si, dans un avenir (proche), une adaptation quotidienne des données du Cadastre des pensions serait possible ou si une simplification du paiement des pensions pourrait encore être envisagée ?

La loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public met en œuvre ce paiement unique. L'introduction du principe du paiement unique garantit désormais que chaque pensionné recevra toutes les pensions dues par le Service fédéral des Pensions à la même date. Ainsi, il ne devrait plus y avoir qu'une seule date de paiement et qu'un seul mode de paiement par titulaire. Cela signifie qu'en ce qui concerne les retenues sur la pension, tous les montants de pension disponibles auprès du SFP seront immédiatement pris en compte. (RA 2008, p. 110 et suiv.)

La loi susmentionnée répond également à diverses suggestions et propositions formulées par le Collège au fil des ans en ce qui concerne le paiement des pensions des fonctionnaires. Voir ci-dessous pour des explications plus détaillées à ce propos.

SFP Secteur public - Paiement 1

En raison d'une modification de la législation, depuis le 1er avril 2004, les pensionnés travailleurs salariés et indépendants n'ont plus à signer de formulaire d'engagement¹.

Dans le secteur public, par contre, cette obligation de signer le formulaire d'engagement était encore toujours en vigueur.

L'article 5 de la loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public renvoie expressément aux dispositions prévues dans le régime des pensions de retraite et de survie des travailleurs salariés en ce qui concerne le paiement de la pension sur un compte courant personnel. La présentation d'un formulaire d'engagement n'est donc plus une obligation légale. (RA 2004, p. 120)

1 En signant ce formulaire d'engagement à l'égard de sa banque, le pensionné autorise cet organisme financier à rembourser au SFP, sur simple requête, toutes les sommes perçues indûment. Cette autorisation reste valable après le décès de l'intéressé.

SFP Secteur public - Paiement 2

L'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 de contrôle postal et de virement, (M. B. du 9 février 1935, tel que modifié par l'arrêté royal du 9 juillet 1986, M. B. 5 août 1986 et l'arrêté royal du 19 mai 1993, M. B. 12 juin 1993) dispose que le fonctionnaire qui souhaite recevoir sa pension sur un compte étranger doit présenter chaque mois un certificat de vie.

Sur ce plan également, la loi du 11 juillet 2018 modifie les modalités. Compte tenu du fait qu'il est fait référence au régime des salariés en ce qui concerne le paiement sur compte courant, le fonctionnaire ne doit plus présenter un certificat de vie chaque mois. Un certificat de vie annuel suffit dorénavant (voir les modalités décrites à l'article 7, § 1 de l'arrêté royal du 13 août 2011 relatif au versement des prestations versées par le Service fédéral des Pensions). (RA 2015, pp. 64 et suiv.)

SFP Secteur public - Paiement 3

Du fait de la suppression de l'obligation de présenter chaque mois un certificat de vie, la pension versée sur un compte étranger sera désormais également payée à temps, c'est-à-dire endéans le mois.

Auparavant, le paiement sur un compte étranger était effectué par l'intermédiaire du Comptable du Contentieux, qui n'effectuait le paiement qu'après avoir réceptionné le certificat de vie. Étant donné que ce certificat de vie ne pouvait pas être daté avant le jour où le paiement normal était prévu, l'ordre de paiement n'était émis au plus tôt que le dernier jour ouvrable du mois et la pension n'était donc structurellement disponible pour le pensionné qu'au plus tôt au début du mois suivant.

SFP Secteur public - Paiement 4

Conformément à l'article 60 de la loi du 7 novembre 1987, la pension du fonctionnaire payée à terme échu n'était versée, pour le mois de décembre, que le premier jour ouvrable du mois de janvier de l'année suivante. Le Service de l'Ombudsman pour les Pensions continuait de recevoir chaque année des plaintes à ce sujet.

L'article 4 de la loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public dispose que les pensions périodiques sont payables par mois, chaque montant mensuel étant payé au cours du mois auquel il se rapporte.

A compter du mois de décembre 2018, la pension du mois de décembre sera payée dans ce même mois, tout comme les autres montants mensuels qui sont payés dans le mois courant. (RA 2015, pp. 64 et suiv.)

ONSS

ONSS 1

Dans le cadre de l'enquête sur les plaintes réceptionnées en 2017 concernant le retard pris par l'ONSS dans le traitement des dossiers de pension, le Médiateur avait également posé la question de l'octroi spontané d'intérêts.

Il a fait remarquer que lors de l'examen de l'application de la Charte de l'assuré social à la pratique administrative de l'ONSS, selon laquelle la demande de pension peut être présentée au plus tôt trois mois avant la date d'entrée en vigueur, un problème structurel se pose puisque les intérêts ne peuvent être accordés qu'au terme de quatre mois après la demande².

De ce fait, les intérêts ne commencent au plus tôt à courir qu'à partir du deuxième mois de la pension. Et donc, aucune compensation pour le paiement tardif du premier mois n'est possible.

En réponse à une question parlementaire³, le Ministre des Pensions a annoncé qu'à compter du 1^{er} mai 2018, le délai pour introduire une demande de pension dans ce régime passerait de trois mois à

² L'article 10 de la Charte de l'Assuré social dispose que l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les quatre mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office. L'article 12 de la même Charte dispose qu'il est procédé au paiement des prestations au plus tard dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies. Quant à l'article 20, il prévoit à son tour que les prestations portent intérêt de plein droit, uniquement pour les (bénéficiaires assurés sociaux), à partir de la date de leur exigibilité et au plus tôt à partir de la date découlant de l'application de l'article 12. Toutefois, si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à (une institution) de sécurité sociale, les intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai visé à l'article 10 et au plus tôt à partir de la date de prise de cours de la prestation.

³ Chambre des Représentants, 5^{ème} session de la 54^{ème} législature, Commission des Affaires sociales, CRIV 54 COM 932, 20 juin 2018, Question de Madame Sonja Becq, pp. 32-33

quatre mois avant la date de prise de cours de la pension.

ONSS 2

Toujours dans le contexte des retards que l'ONSS a connu dans le traitement des dossiers en 2017, la suggestion du Médiateur d'accorder spontanément des intérêts a été suivie d'effet.

Dans sa réponse à la même question parlementaire, le Ministre des Pensions indique que, dorénavant, pour les demandes de pension introduites à partir du 1er mai 2018, l'ONSS paiera spontanément des intérêts en vertu de la Charte de l'assuré social en cas de retard dans le paiement de la pension.



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 temps, 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
- www.bacquelaine.belgium.be/fr
- E-mail: info@bacquelaine.fed.be

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

Denis Ducarme

- Avenue de la Toison d'Or 87
1060 Bruxelles
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- www.ducarme.belgium.be
- E-mail: info@ducarme.fgov.be

Conseil Consultatif Fédéral des Aînés

- Centre administratif Jardin Botanique
Finance Tower
A l'attention de Mme Alexandra Labreux (FR)
Bd Jardin botanique 50 bte 115
1000 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 528 60 74
- www.conseildesaines.belgium.be
- E-mail : favo-ccfa@minsoc.fed.be

Pour demander sa pension en ligne

- www.demandepension.be

Pour accéder à son dossier de pension

- 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)

- Tour du Midi
1060 Bruxelles
- Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- www.sfpd.fgov.be

Formulaire de contact : 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

- E-mail : cc@sfpd.fgov.be
- Paiement: ccpay@sfpd.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 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 «CAR-SAT» et la Caisse de pension des Pays-Bas « SVB » tiennent des permanences dans les bureaux du SFP.

Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants

- Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles
- Téléphone gratuit uniquement à partir de la Belgique : 1765
- De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765
- www.inasti.fgov.be
- E-mail : info@inasti-rsvz.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 sous la rubrique « contact »

ONSS

- Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles

Visites : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h

- Téléphone : +32 2 509 59 59
- E-mail : contact@onss.fgov.be
- 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.

- Rue de France, 85
1060 Bruxelles
- Tél. : + 32 2 525 94 40
- www.hr-rail.be/home-fr.html#hrrail
- E-Mail : h-hr352@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

Pour tout autre Ombudsman institutionnel

- www.ombudsman.be

Table des matières

Introduction	3	intervention de l'ombudsman	25
PARTIE 1		Sfp – service d'attribution	
Le service de médiation pour les pensions	5	secteur salarié	30
Les activités du service de médiation pour les pensions et les moyens mis à sa disposition	9	► Pension de survie plafonnée – situation la plus favorable en cas de cumul avec un autre revenu de remplacement – proactivité	30
Les activités du service de médiation pour les pensions	9	► Activité professionnelle en qualité d'employé – assimilation de la maladie pour le calcul de la pension – absence d'assimilation pour le calcul de la pension des jours de vacances couverts par un pécule et qui n'ont pu être pris du fait de la période de maladie – législation sur les vacances annuelles	42
► La vision 2019	9	► Période d'assimilation – interruption de carrière à temps partiel – interprétation du sfp	46
► Information et communication	10	► Garantie de revenus aux personnes âgées (grapa) – ancien réfugié politique – activité professionnelle dans le pays d'origine	52
► Relations externes avec les collègues ombudsmans	14	► Coordination entre le service fédéral des pensions et l'institut national d'assurances sociales pour les travailleurs indépendants – traitement consciencieux des données existantes et disponibles	55
► Adhésion aux organisations d'ombudsmans	16		
Les moyens à la disposition du service de médiation pour les pensions	16	Sfp service d'attribution – secteur public	56
► Les ressources humaines	16	► Détermination de la date de pension la plus proche possible (date p) – bonification pour diplôme – positionnement dans le temps d'une maîtrise – départ anticipé finalement possible un an plus tôt	56
► Les moyens financiers	18		
► Les moyens matériels	18	Sfp service de paiement – secteur salarié	59
PARTIE 2		► Garantie de revenus aux personnes âgées – séjour à l'étranger – jour de départ et jour de retour	59
Analyse des dossiers	19	► Information relatives à une pension payée à un tiers – procuration pour « crédit-soins » (« zorgvolmacht ») – changement de position adoptée par le sfp après médiation	62
les chiffres de 2018	21		
► Les requêtes	21		
► Les plaintes	22		
► Le traitement des plaintes	24		
Analyse des plaintes	25		
Le service fédéral des pensions (sfp)	25		
Analyse transversale	25		
► Contacter le service fédéral des pensions de l'étranger : (encore pour une partie de 2018) mission impossible ?! – Amélioration après			

► Paiement de la pension à une personne internée – type d’institution non connue dans la réglementation des pensions	64	► Principe de l’unité de carrière dans le régime des travailleurs indépendants – application de la loi à partir du 1er janvier 2015 – limitation de la réduction lorsqu’une réduction est déjà appliquée dans le régime des travailleurs salariés – modification de la législation avec effet rétroactif	95
► Saisie sur pension – adaptation annuelle des plafonds de saisie – adaptation législative tardive empêchant le sfp d’agir à temps	67	► Coordination entre le service fédéral des pensions et l’institut national d’assurances sociales pour les travailleurs indépendants – traitement consciencieux des données existantes et disponibles	97
► La loterie des fiches de paiement : en obtiendrez-vous une ou non ?	70		
Sfp service de paiement – secteur public	71	L’office national de la sécurité sociale (ONSS)	100
► La loterie des fiches de paiement : en obtiendrez-vous une ou non ?	71	Ethias	100
► Changement de numéro de compte bancaire – bankswitching – un mois sans pension	78	Plaintes à caractère général et demandes d’informations	101
► Cumul d’une pension avec les revenus d’une activité professionnelle – pécule de vacances en cas de fin de contrat d’un travailleur ouvrier – prise en compte des péculs durant l’année du paiement – différence de traitement entre employé et ouvrier sur ce plan – solution en utilisant les flux de la bcss et en effectuant des contrôles plus stricts – désormais, pratique administrative identique suivie tant par le sfp secteur public que par le sfp secteur salarié	81	► Plaintes à caractère général	101
► Attestations destinées à la couverture en matière d’assurance maladie invalidité (ami) pour les fonctionnaires retraités ayant une carrière de moins d’un tiers d’une carrière complète : absence d’instructions claires de l’inami	83	► Les besoins d’informations	103
► Fiches fiscales – codes 211 et 228 – différence d’imposition – codification des données – ajustement à la demande du retraité	88	► Plaintes portant sur un service de pension étranger	104
► Saisie sur pension – adaptation annuelle des plafonds de saisie – adaptation législative tardive empêchant le sfp d’agir à temps	90	► Autres requêtes pour lesquelles le service de médiation n’est pas compétent	104
Sfp service de paiement – HR-Rail	90	PARTIE 3	
L’institut national d’assurances sociales pour travailleurs indépendants (inasti)	90	Recommandations et suggestions	105
► La pension minimum garantie dans le régime des travailleurs indépendants – en tenant compte des conditions d’octroi et non des règles de calcul	90	Les Recommandations 2018	107
		Recommandations générales suivies après la publication du rapport annuel 2017	107
		Les suggestions	110
		Les services de paiement du sfp secteur public	110
		L’ONSS	111
		PARTIE 4	
		Annexe	113
		adresses utiles	114



WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be