



Des médiations réussies

4
CHAPITRE

Des médiations réussies

Le décès n'est pas une raison pour ne pas examiner le droit à la GRAPA qui n'a pas été entamé durant la période où le bénéficiaire de la GRAPA était encore en vie (avec paiement aux héritiers).

DOSSIER 39264

Les faits

Madame Vasseur est mariée. Elle et son conjoint bénéficient chacun d'une pension de retraite de travailleur salarié. En 2023, elle a été hospitalisée et ensuite placée en maison de repos. Son adresse a été modifiée au registre national. Étant mariée, elle a été considérée comme séparée de son conjoint, vu les adresses différentes inscrites au registre national à partir du 10/07/2023.

Ainsi, les droits à la pension de conjoint séparé de Madame Vasseur ont été examinés d'office par le Service fédéral des pensions à partir du 1/08/2023 (premier jour du mois suivant la date de séparation inscrite au registre national)¹.

Madame Vasseur est toutefois décédée le 5/01/2024.

Le Service fédéral des pensions a ouvert à partir de ce moment, en plus de l'examen des droits à la pension de conjoint séparé pour les deux conjoints, un examen d'office de la pension de survie à partir du 1/02/2024 et un examen d'office de la garantie de revenus aux personnes âgées à partir du 1/08/2023, soit à partir de la séparation, uniquement pour le conjoint de Madame Vasseur.

La fille des intéressés s'est alors adressée à la mutualité chrétienne, elle ne comprend pas pourquoi la GRAPA est examinée pour son papa et non pour sa maman. La mutualité chrétienne est donc intervenue auprès du Service fédéral des pensions pour demander l'examen des droits à la GRAPA pour Madame Vasseur. Elle a demandé au SFP pourquoi Madame Vasseur n'avait pas reçu les documents pour l'instruction de ses droits à la GRAPA au 1/08/2023 à la suite de la modification de son adresse.

Le Service fédéral des pensions refuse l'examen, Madame Vasseur étant décédée. La fille intervient auprès de notre Service de médiation Pensions.

Commentaires

À l'examen du dossier de Madame Vasseur, nous constatons qu'un examen d'office² des droits à la GRAPA aurait dû être entamé dès la connaissance de la modification de son adresse au registre national en même temps que l'examen du droit à la pension de conjoint séparé (démarré le 14/09/2023). Si l'enquête de ressources obligatoire pour l'octroi de la GRAPA avait été entamée à ce moment-là, Madame Vasseur aurait pu compléter et signer la déclaration de ressources.

Nous sommes donc intervenus auprès du SFP pour qu'ils examinent la possibilité de l'ouverture d'un examen de la GRAPA pour la période de son placement en maison de repos jusqu'au décès en mentionnant l'examen d'office qui aurait dû avoir lieu. Le Médiateur pour les Pensions suggère également au SFP de prendre en compte la déclaration de succession pour remplacer la déclaration des ressources que Madame Vasseur ne peut plus signer.

1 En application de l'article 74 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967

2 En application du principe de polyvalence de la demande

Conclusion

Le SFP a confirmé que les droits à la GRAPA pour Madame Vasseur auraient bien dû être examinés d'office à la séparation et marque son accord pour l'examen de la GRAPA.

La GRAPA a été octroyée par décision du 21/05/2024 pour un montant mensuel de 348,74 euros. Un montant d'arriérés de 2.120,34 euros bruts (2.094,90 euros net + 25,44 euros de précompte professionnel) a été payé à la succession.

Ne pas prendre en compte une déclaration de cumul faite par un pensionné est qualifiée d'erreur administrative après médiation, ce qui entraîne l'annulation de la décision de récupération de la pension

DOSSIER 39239

Les faits

Mme De Bruyne perçoit, depuis le 1^{er} janvier 2021, une pension de survie de salariée et une d'indépendante. Elle bénéficie également, à cette date, d'une indemnité de maladie. Lors de l'envoi de la notification, le service de pension a informé Mme De Bruyne qu'elle pouvait cumuler une indemnité de maladie qui est un revenu de remplacement avec sa pension de survie pendant un maximum de 12 mois calendrier, qu'ils soient consécutifs ou non. Mme De Bruyne a souhaité profiter de cette possibilité et a déclaré, sur l'annexe jointe, qu'elle continuerait à percevoir son indemnité de maladie à partir du 1^{er} janvier 2021. Elle n'a cependant pas mentionné de date de fin pour cette indemnité. Le service de pension l'a ensuite informée que la pension de survie serait suspendue à l'issue de cette période de 12 mois, sauf si elle renonçait à son indemnité. Il a également précisé que Mme De Bruyne n'avait aucune démarche à effectuer, car le service de pension la contacterait après l'expiration de cette période de 12 mois.

À la fin des 12 mois de cumul autorisé, Mme De Bruyne constate qu'elle continue de percevoir la pension de survie, bien qu'elle n'ait pas renoncé à son indemnité de maladie. De plus, le service de pension n'a pas pris contact avec elle à ce sujet. Lors de plusieurs contacts téléphoniques au cours des 18 mois suivants, le service de pension lui assure que la pension de survie est payée à juste titre et qu'elle n'a aucune raison de s'inquiéter.

En août 2023, la mutualité de Mme De Bruyne contacte à nouveau le service de pension, en faisant référence au fait qu'elle perçoit toujours une indemnité de maladie. Le service de pension prend alors une décision de récupération, exigeant le remboursement de 14.723,30 euros au titre de la pension de survie de travailleur salarié, pour la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 août 2023. Une seconde décision de récupération est ensuite prise, réclamant le remboursement de 5.654,74 euros au titre de la pension de survie de travailleur indépendant.

Commentaires

Mme De Bruyne introduit une plainte justifiée auprès du Service de médiation Pensions. L'analyse de son dossier révèle qu'elle a toujours fait des déclarations correctes et qu'elle a, à plusieurs reprises, pris l'initiative de signaler sa situation et de vérifier sa conformité. Il est donc évident que Mme De Bruyne a toujours agi de bonne foi. La responsabilité de l'erreur incombe entièrement au service de pension, qui, après l'expiration de la période de cumul de 12 mois, n'a pas tenu compte des déclarations antérieures de Mme De Bruyne et n'a pas pris contact avec elle. Malgré les initiatives prises par Mme De Bruyne, le service de pension a continué à verser les deux pensions de survie.

Bien que Mme De Bruyne ait déjà remboursé l'intégralité des montants réclamés au service de pension, le Médiateur pour les Pensions demande la révision des deux récupérations et l'annulation totale de la dette. En effet, l'indu de paiement est entièrement imputable à une erreur ou un oubli du service de pension, sans que Mme De Bruyne ne soit en aucune manière responsable. Le service de pension reconnaît sa responsabilité dans ce dossier et applique en conséquence l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'Assuré Social). Cet article stipule qu'en cas d'erreur imputable à une institution de sécurité sociale, la nouvelle décision prend effet le premier jour du mois suivant la constatation de l'erreur.

Conclusion

Le service de pension annule la dette et rembourse les montants déjà récupérés à Mme De Bruyne.

Cela souligne une fois de plus l'importance, pour les citoyens, d'agir de manière proactive et de contacter le service de paiement en cas de doute. Les divers contacts initiés par Mme De Bruyne témoignent de sa bonne foi, ce qui a été un élément essentiel pour obtenir une issue favorable dans ce dossier.

Le principe de gestion consciencieuse, qui est un principe général de bonne administration, impose à l'autorité publique une obligation de s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Tous les éléments et aspects du dossier doivent être pris en compte. Ce principe se reflète dans la norme du Médiateur pour les Pensions, appelée "gestion consciencieuse".

En cas de mariage, examen d'office pour déterminer si la pension au taux isolé doit être convertie en pension au taux de ménage

DOSSIER 39758

Les faits

En février 2024, M. Goossens découvre que ni le Service Fédéral des Pensions (SFP) ni l'INASTI n'ont octroyé sa pension au taux de ménage à partir du mois suivant son mariage du 24 octobre 2022. Son épouse n'ayant aucun revenu, il introduit une demande de pension en mars 2024 pour rectifier la situation.

Par décision du 27 juin 2024, le SFP lui notifie l'octroi de la pension au taux de ménage à partir du 1^{er} mars 2024, soit le mois suivant sa demande. Cependant, M. Goossens estime qu'il aurait dû bénéficier de la pension au taux de ménage rétroactivement, à partir du mois suivant l'enregistrement de son mariage au Registre national. Il dépose une plainte auprès du SFP le 5 juillet 2024.

Le SFP refuse d'octroyer la pension au taux de ménage avec effet rétroactif. Le service des plaintes du SFP répond comme suit : "Votre pension a été automatiquement examinée à l'âge légal de la retraite. À ce moment-là, vous n'étiez pas marié. C'est pourquoi une pension vous a été octroyée au taux isolé à partir du 01/09/2022. Le 24/10/2022, vous vous êtes marié avec Mme Geboers. Le droit à une pension au taux de ménage n'est pas examiné automatiquement si la pension a déjà pris cours. Si vous estimez avoir droit à une pension au taux de ménage parce que les revenus professionnels de votre conjoint sont limités, vous devez introduire une demande. Vous n'avez introduit votre demande que le 22/02/2024. Votre pension ne peut être révisée au plus tôt à partir du mois suivant votre demande. Par conséquent, la pension au taux de ménage ne peut pas être accordée rétroactivement à partir du 01/11/2022. La décision du 27/06/2024, avec une date de prise de cours au 01/03/2024, est correcte et sera maintenue."

Le 5 juillet 2024, le SFP a transmis à l'INASTI la plainte de M. Goossens datée du 4 juillet 2024.

M. Goossens, n'étant pas satisfait de la réponse du SFP, a contacté le Médiateur pour les Pensions le 7 juillet 2024.

Commentaires

Au moment où M. Goossens a déposé sa plainte auprès du SFP concernant l'absence d'effet rétroactif de la décision de pension, l'INASTI n'avait pas encore pris de décision sur sa pension ni répondu à sa plainte.

Le Médiateur pour les Pensions note dans la législation que le SFP est tenu d'examiner automatiquement, en cas de mariage, s'il est possible d'octroyer une pension au taux de ménage le mois suivant l'enregistrement du mariage au registre national.

L'article 21ter de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés stipule : "L'Office national des pensions prend d'office une nouvelle décision lorsque :

1° à la suite du mariage ou du divorce d'un bénéficiaire, le montant de la pension de retraite doit être calculé au taux de 75 % des rémunérations brutes réelles, fictives et forfaitaires dans le premier cas et au taux de 60 % de ces mêmes rémunérations dans le second cas. La nouvelle décision produit ses effets le premier jour du mois qui suit celui du mariage ou du divorce”.

La législation dans le régime de pension des travailleurs indépendants est analogue. L'article 154, 1° de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, stipule : *“L'Institut national prend d'office une nouvelle décision lorsque :*

1° suite au mariage ou au divorce d'un bénéficiaire, le montant de la pension de retraite doit être calculé au taux prévu à l'article 9, § 1^{er}, 1° ou 2°, de l'arrêté royal n° 72, selon qu'il s'agit du premier ou du second cas; la nouvelle décision prend cours le premier jour du mois suivant celui du mariage ou de la transcription du divorce”.

Le Médiateur pour les Pensions a demandé le 8 juillet 2024 au SFP ainsi qu'à l'INASTI d'appliquer la législation en la matière et de procéder, dans les plus brefs délais, à l'examen des droits à la pension au taux de ménage à partir du mois suivant le mariage, soit à partir du 1^{er} novembre 2022.

Conclusion

Les services de pension ont rapidement donné une suite positive. Dès le 10 juillet 2024, le SFP a notifié une décision octroyant la pension au taux de ménage avec effet rétroactif, c'est-à-dire à partir du mois suivant le mariage. L'INASTI a notifié, le 16 juillet 2024, une décision octroyant la pension au taux de ménage à partir du 1^{er} novembre 2022.

Des arriérés (différence entre pension au taux de ménage et pension au taux isolé) d'un montant de 7335,30 euros ont été versés à Monsieur Goossens.

Le fait qu'aucun examen d'office n'ait été ouvert immédiatement après le mariage était dû à une erreur humaine. D'après notre expérience, les conversions des pensions du taux isolé vers le taux ménage se font généralement d'office.

De plus, conformément aux articles 10 et 20 de la Charte de l'assuré social, des intérêts ont été accordés, soit un montant de 205,71 euros dans le régime des travailleurs salariés et de 200,33 euros dans le régime des travailleurs indépendants.