



*Informations correctes et  
performantes sur les pensions*

5  
C H A P I T R E



# Informations correctes et performantes sur les pensions

---

*Un service de pension doit notifier et justifier ses décisions au pensionné. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un mineur de fond pour qui le SFP a examiné automatiquement ses droits à la pension à l'âge légal pour une activité en tant que salarié « ordinaire ». Toutefois, le montant de la pension de retraite ainsi attribué devait être déduit du supplément de pension en tant que mineur. Le résultat final donnait donc un montant de pension inchangé. Le SFP a décidé de ne pas envoyer de décision en matière de pension. L'intéressé s'est par conséquent inquiété de savoir si la pension de retraite pour son activité en tant que salarié « ordinaire » avait été examinée. La notification systématique d'une décision de pension permet de répondre aux inquiétudes concernant l'absence d'examen des droits. La notification d'une décision de pension permet également au pensionné de vérifier ses droits à la pension en toute connaissance de cause et l'avertit de la possibilité de recours devant un tribunal. À la suite de l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le SFP s'est engagé à notifier dorénavant de telles décisions de pension.*

*Une autre plainte montre l'importance de la qualité de la motivation des décisions de pension. Dans une décision, le SFP n'a pas mentionné que le salaire sur lequel les cotisations sociales ont été payées pour le calcul de la pension a été remplacé par le droit minimum par année plus avantageux pour le calcul de la pension de retraite. Bien que ce remplacement ait été indiqué lors de la déduction des revenus de l'ex-conjoint pour le calcul de la pension de divorcé(e), aucune explication claire n'a été donnée. Dès que le Médiateur pour les Pensions a relevé ce problème, le SFP s'est engagé à améliorer la motivation de ses décisions à l'avenir. Une bonne justification/motivation augmente la crédibilité, la légitimité et l'acceptation des décisions par les pensionnés.*

*Une bonne communication en matière de pension ne se limite pas à la notification et une bonne motivation, il est également important d'informer correctement le futur pensionné sur ses droits.*

*Une plainte a été introduite par un futur pensionné qui, ne sachant pas à partir de quand il pourrait prétendre à la pension anticipée en tant que salarié, avait introduit une demande de pension sans préciser la date de prise de cours souhaitée. Le SFP lui a notifié une décision de refus de la pension au 1<sup>er</sup> mars 2024, soit le premier jour du mois suivant la demande de pension, tout en indiquant que ses droits à la pension seraient examinés automatiquement à partir du 1<sup>er</sup> avril 2029, à savoir à l'âge légal de la pension. Cette communication n'était pas proactive sachant que la pension anticipée pouvait prendre cours dans l'année qui suivait la demande de pension, ce qui correspond à la période maximale pour demander au plus tôt la pension de salarié. La pension anticipée de salarié pouvait prendre cours deux mois plus tard, soit dès le 1<sup>er</sup> mai 2024.*

*Les informations relatives à la décision de pension donnaient l'impression - même s'il y avait une référence aux règles sur la pension de retraite anticipée - que la pension ne pouvait prendre cours qu'environ cinq ans plus tard. Après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, une nouvelle décision a été notifiée, celle-ci accorde la pension à partir du 1<sup>er</sup> mai 2024. Le SFP a déclaré qu'il procédait normalement de la sorte, mais qu'il avait oublié dans ce cas précis. Le Médiateur pour les Pensions invite le SFP à mentionner, dès la première décision relative à la pension, que l'on examine si la pension peut néanmoins prendre cours dans l'année suivant la demande de pension.*

*Les services de pension communiquent également des estimations des futurs droits à la pension à travers des outils comme [www.MyPension.be](http://www.MyPension.be), permettant aux futurs pensionnés de simuler l'impact de leurs choix de carrière sur leur pension. Les services de pension répondent ainsi à un besoin des futurs pensionnés. Les plaintes reçues par le Service de médiation Pensions peuvent servir de source d'inspiration afin d'améliorer la communication sur les pensions. Même si certaines informations sont correctement présentées par les services de pension, cette communication peut ne pas paraître claire pour certains pensionnés. Ces signaux*

peuvent être identifiés à partir des plaintes adressées au Médiateur pour les Pensions. Les suggestions du Médiateur pour les Pensions pour communiquer d'une manière différente (par exemple, mettre un mot en gras ou créer un lien cliquable) peuvent contribuer à améliorer la communication d'informations.

Ainsi, à la suite du traitement d'une plainte, le Médiateur pour les Pensions a suggéré d'ajouter une mention supplémentaire, afin d'améliorer la qualité des explications sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be). Cette mention apporterait sur la page du résumé de carrière, une précision supplémentaire selon laquelle le traitement des jours bruts (c'est-à-dire avant leur conversion en jours pris en compte pour le calcul de la pension, qui utilise toujours une semaine de six jours) peut avoir un impact non seulement sur le nombre de jours effectifs pris en compte pour le calcul de la pension, mais également sur le nombre de jours éligibles pour satisfaire à la condition de carrière nécessaire pour la pension anticipée. Le SFP a accepté cette proposition d'amélioration.

Une bonne information sur une activité professionnelle cumulée avec la pension est aussi essentielle, d'autant plus que la législation dans ce domaine est perçue comme complexe par les pensionnés.

Les informations sur les revenus complémentaires à la pension ont été mises à jour sur le site internet du SFP. À la suite d'une médiation menée par le Médiateur pour les Pensions, des informations incorrectes concernant les revenus complémentaires que le personnel roulant de la SNCB (entre autres, les conducteurs et contrôleurs de train) pouvait percevoir avant l'âge légal de la pension ont été corrigées dans la rubrique sur les revenus complémentaires à la pension sur le site du SFP (un montant trop élevé de revenus autorisés était précédemment mentionné).

Le Médiateur pour les Pensions a également reçu une plainte d'un pensionné qui s'est plaint qu'un montant correspondant à 80 % de la pension qu'il avait perçue en 2023 lui avait été réclamé, car il avait trop gagné en cumul avec sa pension. Le plaignant pensait pouvoir gagner un revenu illimité en complément de sa pension anticipée, car il croyait prouver 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension. En effet, il avait vu sur sa décision de pension la mention d'une fraction de carrière de 45/45. Le Médiateur pour les Pensions a expliqué que seules les années comprenant au moins 104 jours de travail à temps plein sont prises en compte pour vérifier si les 45 années de carrière requises ont été atteintes et que cela ne correspond pas nécessairement à toutes les années mentionnées dans le numérateur de la fraction de carrière. Lors de l'explication téléphonique des conclusions du Médiateur au plaignant, il a été découvert qu'une période de maladie d'un an n'avait pas été entièrement prise en compte. Après correction de ces données, l'année concernée atteignait bien les 104 jours requis, ce qui a permis d'atteindre les 45 années nécessaires à la date de prise de cours de la pension. Par conséquent, la décision de récupération a été annulée. Le Médiateur pour les Pensions a suggéré de préciser, lors de l'octroi de la pension, si des revenus complémentaires illimités sont autorisés ou non. Le SFP a répondu que cette information était désormais communiquée. De plus, le Médiateur pour les Pensions a suggéré la création d'un outil destiné aux personnes prenant leur pension anticipée. Cet outil, basé sur les données disponibles dans le dossier (par exemple, le nombre d'années de carrière à la date la plus proche possible de prise de cours de la pension, ou encore si la pension prend cours ou non après le 1<sup>er</sup> janvier de l'année où l'âge légal de la pension est atteint) et des données à remplir par le pensionné (comme la charge d'enfants, le statut professionnel – salarié, indépendant, fonctionnaire, emploi flexible, statut spécifique comme pompier volontaire), indiquerait le montant des revenus autorisés. Pour les statuts particuliers, comme celui de pompier volontaire, un lien renverrait vers la partie correspondante du site internet où ces informations sont communiquées. Le SFP a répondu qu'il ambitionnait de développer un tel outil sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be), permettant aux pensionnés (ou futurs pensionnés) de vérifier les revenus autorisés en cumul avec leur pension. Cependant, il précise que les éléments techniques nécessaires à sa mise en place ne sont pas encore disponibles, mais espère faire des avancées dans ce domaine d'ici 2025 ou 2026.

## Décision de pension manquante concernant le supplément des mineurs avec réduction - la décision de pension sera désormais notifiée à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions

DOSSIER 39616

### Les faits

M. Vandamme bénéficie d'une pension de retraite en tant que mineur de fond depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Cette pension lui a été octroyée sur base d'une fraction de carrière de 25/30<sup>e</sup>. Il estime qu'à l'âge légal de la pension de 65 ans, il a droit à une pension sur base d'une fraction de carrière de 30/30<sup>e</sup>.

Malgré des contacts répétés avec le Service fédéral des pensions, qui lui a, à chaque fois, répondu que le montant de pension actuellement versé était correct, il maintient qu'il a droit à une fraction de carrière plus importante et, par conséquent, à un montant de pension plus élevé.

### Commentaires

Au moment de la plainte, l'âge légal de la pension est toujours de 65 ans. Toutefois, les travailleurs qui ont une carrière suffisante peuvent prétendre à une pension anticipée au plus tôt à partir du mois qui suit leur 60<sup>ème</sup> anniversaire.

Une exception à cette règle générale a été prévue pour les mineurs. Les mineurs ayant travaillé dans les mines de fond peuvent bénéficier d'une pension pour leurs prestations en tant que mineur à partir de 55 ans au plus tôt. Cependant, s'ils peuvent prouver au moins 25 années d'activité habituelle et en ordre principal dans les mines de fond, ils peuvent bénéficier de cette pension quel que soit leur âge.

En outre, s'ils peuvent prouver au moins 20 années d'activité habituelle et en ordre principal en tant que mineur, ils bénéficient d'un calcul plus avantageux (calcul au prorata de 1/30 au lieu de 1/45)<sup>1</sup>. Toute occupation qui s'étend normalement sur 185 jours par année civile, avec au moins 4 heures par jour, ou toute occupation dans la même fonction atteignant au moins 1.480 heures par année civile, est considérée comme une activité habituelle et en ordre principal.

Les périodes d'activité salariée peuvent être assimilées à des périodes d'activité d'ouvrier mineur pour le calcul de la pension conformément au régime spécial des mineurs, si l'ouvrier mineur a cessé d'être affilié à la Caisse nationale de retraite des ouvriers mineurs en raison de l'arrêt de l'extraction du charbon dans une entreprise qui l'employait aux conditions suivantes :

- il a cessé de travailler dans la mine de charbon ou son affiliation à la Caisse nationale de retraite a cessé après le 1<sup>er</sup> juillet 1957 ;
- il justifie à la cessation d'activité d'au moins dix ans d'activité habituelle et en ordre principal dans les mines de charbon ;
- la condition visée au point 1 a été communiquée au Service fédéral des pensions dans les trois mois suivant la cessation.

Cela a d'énormes conséquences sur la carrière professionnelle de M. Vandamme. En appliquant cette règle, il a prouvé qu'il avait une activité habituelle et en ordre principal en tant que mineur de fond durant les années 1984 à 2008. En conséquence, sa pension de retraite de mineur de fond a été calculée sur base de la fraction de carrière plus favorable de 1/30<sup>ème</sup>. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009, il perçoit une pension de retraite d'ancien mineur de fond pour une carrière de 25/30 (13.117,18 euros bruts par an – montant au 1<sup>er</sup> janvier 2009).

Comme il n'a pu prouver que 25 années civiles comme mineur de fond et non 30 (périodes d'activité effective et périodes assimilées à une activité en tant que mineur de fond), le montant de sa pension a été majoré d'un supplément<sup>2</sup>. Ce supplément est égal à la différence entre le montant de la pension que M. Vandamme aurait perçu s'il avait effectivement été employé de manière habituelle et en ordre principal comme mineur de fond pendant 30 années civiles et la pension octroyée. Le supplément s'élève à 1.547,08 euros bruts par an (montant également en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2009).

1 Article 3 §2 de la loi du 20/07/1990

2 Article 3, §6, de la loi du 20/07/1990

En outre, il a également reçu une allocation de chauffage<sup>3</sup> d'un montant de 845,49 euros bruts par an à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

En résumé, M. Vandamme a perçu une pension brute annuelle totale de :

|   |           |
|---|-----------|
| € | 13.117,18 |
| € | 1.547,08  |
| € | 845,49    |
| € | 15.509,75 |

Ce montant total lui a été versé à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Toutefois, le supplément pour les mineurs a été réexaminé le 14 janvier 2021 en application de la loi du 15 juin 2020. Le SFP a recalculé le supplément avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2011. Le supplément de M. Vandamme est ainsi passé de 1.578,02 à 2.916,55 euros bruts par an.

|   | Ancienne méthode de calcul<br>(en EUR) | Nouvelle méthode de calcul<br>(en EUR) |
|---|--|--|
| <b>Pension complète de mineur</b>                         | 14 957,46                              | 16 295,99                              |
| <b>Pensions déduites de la pension complète de mineur</b> |  |  |
| Pension de mineur   | -13 379,44                             | -13 379,44                             |
| <b>Supplément mineur brut par an</b>                      | <b>= 1 578,02</b>                      | <b>= 2 916,55</b>                      |

Les arriérés qui en résultent (14.946,18 euros bruts) ont été versés sur son compte dans le courant du mois de janvier 2021.

Cette révision a permis d'adapter le montant mensuel de la pension de 1.572,85 euros bruts par mois à 1.706,20 euros bruts par mois.

Le 01.01.2025, M. Vandamme atteindra l'âge légal de la pension de 65 ans. À partir de cette date, il pourra également bénéficier d'une pension pour les années de carrière qui n'ont pas été prises en compte dans le calcul de sa pension de mineur. Il s'agit des années 1980 - 1984, à savoir les années antérieures à son activité de mineur. Il pourrait donc avoir droit à une pension de retraite supplémentaire de 5/45<sup>e</sup>, qui devrait être déduite du supplément mineur accordé<sup>4</sup>.

Il ressort du dossier et après contact avec le Service fédéral des pensions, que celui-ci a bien examiné ces droits à la pension, mais a clôturé le dossier sans suite. Le SFP a en effet constaté que la pension de retraite de salarié était inférieure au supplément mineur, ce qui signifie que le montant total de la pension à verser restait inchangé.

À la suite de notre intervention, le Service fédéral des Pensions a néanmoins envoyé, le 19 juin 2024, une notification relative à la pension de retraite de salarié à M. Vandamme. Cette notification a été suivie d'une clarification supplémentaire par courrier du 26 juin 2024, de sorte que M. Vandamme a finalement été pleinement informé.

## Conclusion

Bien qu'une étude de Brügger, Rohde & Van den Broeke<sup>5</sup> montre que les citoyens s'occupent trop peu de leur pension entre autres à cause de la complexité des pensions, cela ne doit pas être un obstacle à la diffusion de l'information.

3 Article 30 de l'arrêté royal du 28/05/1958

4 Article 3 §6, 3de alinéa de la loi du 20/07/1990.

5 Brügger, E.C., I. Rohde & M. van den Broeke (2013), "Different People, Different Choices : The Influence of Visual Stimuli in Communication on Pension Choice", Netspar Design Paper 15 (<https://www.netspar.nl/en/publication/different-people-different-choices-the-influence-of-visual-stimuli-in-communication-on-pension-choice/>)

Un service de pension doit toujours informer les citoyens de toute décision prise. Nous retrouvons cette obligation à plusieurs endroits dans la législation :

- Article 20 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 :  
*§ 1 L'Office national des pensions statue sur la demande dans les quatre mois après sa réception ou après qu'il ait eu connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office.  
Si la demande est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée, la décision doit être prise dans les huit mois après sa réception.  
Si une décision ne peut être prise dans les délai fixé aux alinéas 1<sup>er</sup> et 2, le demandeur en est informé et les raisons lui sont communiquées.*
- Article 7, al 1 de la loi du 11 avril 1995 - "Charte de l'assuré social" :  
*Les institutions de sécurité sociale et les services chargés du paiement des prestations sociales sont tenus de faire connaître aux personnes intéressées, au plus tard au moment de l'exécution, toute décision individuelle motivée les concernant. La notification doit en outre mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet.*

Il est donc clair que le service de pension ne peut pas évaluer lui-même s'il convient ou non de communiquer une décision de pension au citoyen. Il doit à tout moment informer le citoyen de toute décision (ou absence de décision) dans un dossier. Il y a plusieurs raisons importantes pour cela :

1. Tout d'abord, le mineur pensionné n'a plus à craindre que ses droits à la pension en tant que salariés ne soient pas examinés.
2. Permettre au pensionné de vérifier ses droits en toute connaissance de cause.  
Une décision de pension détaillant à la fois les faits et la base juridique sur laquelle elle s'est basée permet au pensionné de vérifier celle-ci et de formuler d'éventuelles remarques.  
En outre, une décision qualitative indique toujours la possibilité et la manière de signaler d'éventuelles observations ou omissions.
3. Recours en justice.  
En ne communiquant pas de décision aux citoyens, il est privé de la possibilité de contester celle-ci devant le tribunal.
4. Notification des changements à communiquer.  
Les citoyens sont tenus de communiquer certains changements au service de pension, tels qu'un changement d'état civil, la perception de prestations sociales ou d'une pension étrangère<sup>6</sup>, etc. Si le citoyen n'est pas informé de cette obligation, il lui sera impossible de s'y conformer.

Il est évident qu'il est dans l'intérêt du citoyen, mais aussi du service de pension lui-même, de toujours notifier une décision (dans les délais).

Dans ce cas également, nous constatons une motivation incomplète lors de l'envoi final de la notification, comme en témoigne la demande de clarification de M. Vandamme. Cela démontre une fois de plus l'importance de la communication initiale, qui doit être claire et complète.

Nous avons donc demandé au SFP, dans les cas où une pension de mineur est déjà versée et que le citoyen atteint l'âge légal de la pension, de toujours notifier la décision finale au citoyen et de fournir les explications nécessaires.

Le SFP a accepté cette proposition et a confirmé avoir depuis adapté ses méthodes de travail. Désormais, tout examen donnera lieu à une notification au pensionné, quel que soit le régime dans lequel il se trouve (salarié, mineur, marin ou personnel navigant). L'objectif est de garantir que chaque citoyen soit pleinement informé de ses droits à tout moment et ait la possibilité de signaler toute omission ou de faire appel d'une décision.

6 Article 21quater de l'arrêté royal du 21/12/1967

## Après médiation, amélioration de la motivation quant au remplacement du salaire réel, fictif ou forfaitaire par le droit minimum par année lors de l'octroi de la pension de retraite, lorsqu'une pension de conjoint divorcé est également attribuée

DOSSIER 39217

### Les faits

Mme Verstappen reçoit, le 1<sup>er</sup> octobre 2023, une décision du Service fédéral des pensions concernant l'octroi d'une pension de retraite personnelle en tant que salariée et d'une pension de conjoint divorcé à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2024.

Comme elle estime que le calcul de sa pension en tant que conjoint divorcé n'est pas correct, elle contacte à plusieurs reprises le SFP pour soulever cette question. En ce qui concerne le salaire qu'elle a perçu au cours de l'année 1981, qui est pris en compte pour le calcul de sa pension, Mme Verstappen constate un montant différent lors du calcul de sa pension de retraite et de celui de sa pension de conjoint divorcé. Il en va de même pour les années de 1982 à 1985.

Comme elle est toujours convaincue que le calcul est erroné, même après avoir reçu des informations complémentaires de la part du SFP, elle s'adresse au Médiateur pour les Pensions le 7 mars 2024.

### Commentaires

En termes simplifiés, la pension de retraite de salarié est calculée sur la base du salaire qu'une personne a perçu au cours de sa carrière et sur lequel des cotisations sociales ont été prélevées. Si une personne ne travaille pas (maladie, chômage, etc.) et perçoit un revenu de remplacement, la pension est calculée sur la base d'un salaire fictif. Pour chaque année, ce salaire réel, fictif ou forfaitaire est plafonné et réévalué. Les salaires réels, fictifs ou forfaitaires sont ensuite additionnés pour chaque année de carrière. Chaque rendement par année de carrière est divisé par 45 (la durée normale d'une carrière de salarié) et multiplié par 60 % pour un isolé<sup>7</sup>. La somme de tous ces montants donne le montant annuel brut de la pension de retraite.

Lorsqu'une personne a été mariée à un travailleur salarié et que ce mariage s'est terminé par un divorce, une pension lui est accordée, tant qu'il n'y a pas de remariage. En principe, cette pension est calculée de la même manière que la pension de retraite de l'ex-conjoint du bénéficiaire. Toutefois, pour le calcul de la pension du bénéficiaire, il faut tenir compte, pour chaque année de mariage, de 62,5 % du salaire de l'ex-conjoint du bénéficiaire diminué du salaire du bénéficiaire pris à 100 %.

En examinant la décision reçue par Mme Verstappen, on peut effectivement conclure qu'il y a eu une erreur dans le calcul de la pension de conjoint divorcé. En effet, les salaires pris en compte dans le calcul de la pension de conjoint divorcé sont plus élevés que ceux pris en compte dans le calcul de la pension de retraite personnelle. Nous constatons dans la décision relative à la pension de Mme Verstappen :

|       | Colonne 1  | Colonne 2   |
|-------|--|---|
| Année | Salaire de Mme pris en compte pour le calcul de sa pension de retraite | Salaire de Mme pris en compte pour le déduire de 62,5 % du salaire de son ex-conjoint, lors du calcul de sa pension de conjoint divorcé |
| 1981  | € 9.137,56   | € 11.808,92   |
| 1982  | € 9.972,56   | € 12.839,50   |
| 1983  | € 10.736,62  | € 13.823,22   |
| 1984  | € 10.723,35  | € 14.412,35   |
| 1985  | € 12.097,82  | € 14.247,73   |

Toutefois, les différences de rémunération constatées dans la notification ne sont qu'apparentes, car ce sont les mêmes rémunérations qui sont utilisées pour les calculs de la pension de retraite (colonne 1) et de conjoint divorcé (colonne 2). La différence dans les montants communiqués dans les notifications

<sup>7</sup> ou par 75% pour un ménage.

des décisions provient du fait que le salaire mentionné pour la pension de retraite de Madame est le salaire effectif et que celui mentionné en déduction pour la pension de conjoint divorcé est celui du droit minimum, sans entraîner de différences dans le calcul des montants des pensions. En effet, dans les 2 cas, les calculs utilisent le droit minimum in casu. Dans la première colonne est mentionné le salaire avant son remplacement par le droit minimum. Dans la 2<sup>ème</sup> colonne, le droit minimum qui a remplacé le salaire.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1997, il existe un système de droit minimum par année de carrière pour les pensions de retraite. Ce système est principalement destiné à corriger les bas salaires du passé, ce qui représente une compensation importante principalement pour les femmes. En application de ce système, si le salaire réel réévalué, converti le cas échéant en activité à temps plein, est inférieur à 17.367,23 euros (indexés à 32.122,36 euros en juillet 2024) par an, la pension de cette année sera toujours calculée sur la base de ce montant, à condition que le bénéficiaire remplisse un certain nombre de conditions :

1. il doit prouver qu'il a travaillé en tant que salarié pendant au moins 15 années civiles (y compris les périodes assimilées) ;
2. pour chacune de ces années, l'activité doit correspondre à au moins un tiers d'un régime de travail à temps plein (104 jours). Pour preuve de cette activité, il est fait référence à la réglementation régissant la condition de carrière en cas de retraite anticipée ;
3. il ne peut prétendre à un montant de pension supérieur à 13.810,87 euros (indexés à 28.064,56 euros en juillet 2024) au taux ménage ou 11.048,69 euros (indexés à 22.451,64 euros en juillet 2024) au taux isolé par an. En d'autres termes, si le calcul normal de la pension donne un montant supérieur à ces montants limites, aucune année ne sera portée au droit minimum par année.

Si ces conditions sont remplies, la pension est en principe calculée sur la base d'un montant annuel égal à 17.367,23 euros (indexé à 32.122,36 euros en juillet 2024). Ce montant correspond à 12 fois le revenu mensuel minimum moyen.

Dans l'aperçu global du calcul de la pension de retraite, le "salaire réel", le "salaire fictif ou forfaitaire" et le "salaire total" sont indiqués sans l'augmentation du salaire du droit minimum garanti par année, bien que le salaire garanti ait été pris en compte dans le calcul. Lors du calcul de la pension de conjoint divorcé, le montant du salaire de Mme Verstappen (déduit de 62,5 % du salaire de l'ex-conjoint) a été indiqué avec l'augmentation du droit minimum par année.

Il est logique que, lorsque la pension de retraite est calculée sur la base du droit minimum par année, le Service fédéral des pensions mentionne également les salaires réels ; les citoyens peuvent ainsi établir que le SFP dispose des salaires corrects pour le calcul de la pension.

Toutefois, si, au vu des règlements susmentionnés, le droit minimum par année est pris en compte au lieu du salaire réel lors du calcul de la pension de retraite, il n'est pas justifié que cette étape de calcul - comme c'est le cas actuellement - ne soit pas mentionnée dans la décision relative à la pension.

En d'autres termes, bien que le calcul de la pension de conjoint divorcé soit correct, cela n'a pas été entièrement expliqué dans la décision de pension.

Le SFP admet que la communication des salaires dans l'aperçu global du calcul de la pension dans de telles situations est incomplète et donc peu claire, à savoir la communication des salaires réels/fictifs/forfaitaires, sans mentionner que ceux-ci ne sont pas utilisés mais remplacés par le droit minimum par année plus élevé, lors du calcul du montant de la pension.

En réponse à la demande du Médiateur pour les Pensions de motiver pleinement et correctement la décision de pension, le SFP nous a informés que la possibilité d'ajuster la communication des décisions de pension à l'avenir était à l'étude.

### **Conclusion**

Un service de pension doit motiver ses décisions. En effet, une bonne motivation contribue à accroître la crédibilité, la légitimité et l'adhésion des pensionnés.

C'est donc la raison pour laquelle une obligation formelle de motivation a été introduite par la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs. En vertu de l'article 2, la décision de pension doit faire l'objet d'une motivation formelle, comme tout autre acte administratif. En vertu de l'article 3, la motivation doit être adéquate. Une motivation adéquate est une motivation qui remplit son objectif, à savoir fournir à l'intéressé un aperçu suffisant des motifs de droit et de fait de la décision, afin qu'il puisse juger en connaissance de cause s'il est judicieux de contester la décision. En d'autres termes, la motivation doit être compréhensible pour la ou les personnes concernées par la décision. Ce n'était pas le cas ici.

La décision doit être motivée en fait et en droit. Dans ce cas, elle n'a pas été correctement motivée. En ce qui concerne la décision relative à la pension, lors du calcul de la pension de retraite, le SFP n'a mentionné que le salaire sur lequel les cotisations de sécurité sociale ont été payées, mais pas le montant du droit minimum par année qui a été utilisé à la place du salaire. Lors du calcul de la pension de conjoint divorcé, le montant de son salaire (déduit de 62,5 % du salaire de l'ex) mentionnait bien le droit minimum par année majoré.

La Charte de l'assuré social contient également des dispositions relatives à l'obligation de motivation. Plus précisément, nous tenons à souligner les obligations imposées par l'article 13. Cet article stipule, entre autres, ce qui suit : *« Les décisions d'octroi d'un droit, d'un droit complémentaire, de régularisation d'un droit ou de refus de prestations sociales [...] doivent être motivées. Lorsque les décisions portent sur des sommes d'argent, elles doivent mentionner le mode de calcul de celles-ci. La communication du mode de calcul vaut motivation et notification. »*

Le législateur a précisé ses intentions en ce qui concerne la Charte de l'assuré social : *« La Charte demande que les décisions concernant les bénéficiaires leur soient notifiées par écrit. L'intéressé doit pouvoir comprendre la décision et vérifier son exactitude. »*<sup>8</sup> La finalité de la Charte est donc la même que celle de la loi de motivation formelle.

Étant donné qu'une bonne motivation est très importante, le Médiateur pour les Pensions utilise à cet effet, une norme spécifique, à savoir la norme du Médiateur « motivation adéquate ». Le Médiateur pour les Pensions va plus loin dans son évaluation que la motivation purement formelle. Il met également l'accent sur la qualité de la motivation. Selon lui, une décision bien motivée est une décision compréhensible, claire et adaptée aux pensionnés. La norme du Médiateur de « motivation adéquate » n'a donc pas été respectée dans ce cas.

## Informer spontanément, en cas de refus, que la pension sera examinée à la première date de prise de cours la plus proche possible, si celle-ci est située dans l'année suivant la demande de pension

### DOSSIER 39576

#### Les faits

M. Dubois a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions concernant une décision de refus liée à sa demande de pension anticipée. Après avoir introduit une demande de pension en février 2024, M. Dubois s'est vu refuser la pension anticipée à partir du 1<sup>er</sup> mars 2024. La notification de refus mentionnait que le service de pension examinerait automatiquement le droit à la pension à partir du 1<sup>er</sup> avril 2029, date à laquelle M. Dubois atteindrait l'âge légal de la retraite. Cette réponse a surpris M. Dubois. En effet, en 2018, le service de pension lui avait indiqué qu'il pourrait prendre une pension anticipée dès le 1<sup>er</sup> mai 2024, s'il continuait à travailler au même rythme.

#### Commentaires

M. Dubois a introduit une demande de pension le 9 février 2024, en demandant que ses droits à la pension de retraite en tant que salarié soient examinés. Il n'a pas précisé de date spécifique pour la prise de cours de sa pension. Conformément à la législation<sup>9</sup>, dans une telle situation, la pension prend

<sup>8</sup> Voir l'exposé des motifs de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale : DOC 50 1603/001, page 28. <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/50/1603/50K1603001.pdf>.

<sup>9</sup> Article 2 de la loi du 20 juillet 1990

cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel l'intéressé en fait la demande. Le Service fédéral des pensions a donc examiné le droit à la pension au 1<sup>er</sup> mars 2024.

Lors de cet examen, il a été constaté que M. Dubois justifiait également d'une carrière professionnelle au Luxembourg. Le SFP a donc sollicité des informations sur cette carrière auprès de l'institution luxembourgeoise des pensions. Le 16 mai 2024, l'institution luxembourgeoise a répondu que M. Dubois avait exercé une activité professionnelle au Luxembourg durant la période du 1<sup>er</sup> mars 2000 au 31 mars 2024. À la suite de cette réponse, le SFP a refusé l'octroi de la pension de retraite en tant que salarié à partir du 1<sup>er</sup> mars 2024, au motif que M. Dubois ne justifiait pas d'un nombre suffisant d'années de carrière pour bénéficier de la pension anticipée.

La décision de refus mentionne ceci :

*“Nous ne pouvons pas vous attribuer de pension de retraite anticipée en tant que travailleur salarié à la date de prise de cours demandée, car vous n'avez pas suffisamment d'années de carrière et / ou n'avez pas atteint l'âge requis.*

*Vous retrouverez dans l'annexe “Justification des conditions d'âge et de carrière” les conditions auxquelles vous devez satisfaire pour prendre une pension anticipée en tant que travailleur salarié.*

*Votre droit à une pension de retraite de travailleur salarié sera examiné automatiquement à la date de prise de cours du 01/04/2029, si 13 mois avant cette date, votre lieu de résidence principal se situe en Belgique et si, vous avez été assuré au moins 1 jour comme travailleur salarié en Belgique. Vous n'êtes donc pas obligé d'introduire une demande.*

*Si vous souhaitez que votre pension de retraite anticipée de travailleur salarié soit à nouveau examinée, vous pouvez introduire une demande, au plus tôt, 12 mois avant la date de prise de cours souhaitée”.*

Le SFP indique qu'il examinera automatiquement le droit à la pension à partir du 1<sup>er</sup> avril 2029, date à laquelle M. Dubois atteindra l'âge légal de la pension.

Bien que cela ne soit pas explicitement mentionné dans les termes utilisés, cette décision a donné à M. Dubois l'impression qu'il ne pourrait bénéficier de sa pension qu'à partir de l'âge légal de la retraite.

Lors de l'examen de la plainte de M. Dubois, le Service de médiation Pensions a constaté que le dossier contenait un document généré par l'application [www.mypension.be](http://www.mypension.be) du SFP, sur lequel il était indiqué que l'intéressé souhaitait prendre sa pension de retraite le plus tôt possible. Le Service Fédéral des Pensions avait fixé la date de prise de cours au 1<sup>er</sup> mars 2024. Cependant, la législation<sup>10</sup> stipule que la demande de pension de retraite peut être introduite au plus tôt le premier jour du mois précédant d'une année la date de prise de cours choisie par le demandeur.

Étant donné que la demande de pension a été introduite le 9 février 2024, cela signifie que la demande est valable pour une date de prise de cours comprise entre le 1<sup>er</sup> mars 2024 et le 1<sup>er</sup> mars 2025. Par conséquent, si l'attribution de la pension de retraite est possible avant le 1<sup>er</sup> mars 2025, il serait logique que le SFP examine cette possibilité. Adopter une attitude proactive implique que le SFP vérifie si, durant cet intervalle de temps, une attribution de la pension n'était pas possible.

On attend de chaque institution publique qu'elle adopte une attitude proactive tout au long de l'examen d'un dossier. Bien que les décisions prises dans ce dossier ne soient pas erronées, il manque ici une approche proactive. La vérification d'une décision de refus, en examinant si la raison du refus ne résulte pas de données incomplètes, devrait faire partie au moins des réflexions de base.

Ce principe ressort clairement de l'arrêt de principe rendu par la Cour de cassation le 23 novembre 2009 (Cass., 23 novembre 2009, n° S.07.0115.F). Selon cet arrêt, les institutions de sécurité sociale ne sont pas seulement tenues de fournir toutes les informations utiles à l'assuré social qui en fait la demande écrite, mais également de lui fournir, de leur propre initiative, toutes les informations complémentaires nécessaires à l'examen de sa demande ou à la préservation de ses droits.

<sup>10</sup> Article 9 §2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967

Dans ce cas précis, pour l'examen de la pension – étant donné que le pensionné n'avait pas mentionné de date de prise de cours – il aurait été opportun, conformément à cette jurisprudence, d'interroger le pensionné ou, mieux encore, de vérifier directement à partir de quelle date la pension pouvait être attribuée à la date la plus proche possible.

De même, dans un arrêt du 15 janvier 2020, la cour du travail de Mons<sup>11</sup> a jugé que « Les tribunaux exigent de la part des institutions une obligation de réactivité et de proactivité : le rôle des institutions est de faire en sorte que les assurés sociaux puissent obtenir les prestations sociales auxquelles ils ont légalement droit et ces institutions ne peuvent rester passives face à une information qu'elles reçoivent ou en présence d'un dossier incomplet. Il s'agit de la logique de « l'administration active » qui doit jouer un rôle actif dans le traitement des dossiers. »

La Charte de l'assuré social impose également une attitude proactive aux institutions de sécurité sociale<sup>12</sup>. L'institution de sécurité sociale qui doit examiner une demande recueillie d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social. Ainsi, contacter directement l'institution de pension étrangère afin d'obtenir une mise à jour de la carrière étrangère constituait une tâche que le service de pension aurait dû effectuer de manière autonome, après la décision de refus.

Ainsi, lorsque le futur pensionné ne mentionne pas la date de prise de cours la plus proche de la pension sur sa demande, car il ne la connaît pas, il peut être affirmé qu'une réaction normale et une attitude proactive de la part du service de pension implique que ce dernier prenne une décision de pension avec une date de prise de cours qui se situe dans les 12 mois suivant la demande (délai maximal pour soumettre une demande de pension) et en informe le futur pensionné. Cela peut par exemple se faire par une mention sur la décision de pension avec une date de prise de cours le mois suivant la demande, lorsque la pension a été refusée, ou par l'ajout d'une lettre d'accompagnement.

Pour bénéficier de la pension anticipée, il est nécessaire de prouver au moins 43 années de carrière à l'âge de 61 ans. M. Dubois a atteint cet âge le 19 mars 2024, alors qu'à ce moment-là, il justifiait de 42 années de carrière. En tenant compte de sa carrière continue au Luxembourg depuis le 1<sup>er</sup> mars 2000, il pouvait potentiellement atteindre les 43 années requises à partir de la date de prise de cours au 1<sup>er</sup> mai 2024. À cet effet, il était nécessaire de contacter l'institution de pension luxembourgeoise, qui devait confirmer sa carrière jusqu'au 30 avril 2024.

Nous constatons que le Service fédéral des pensions n'a entrepris les démarches nécessaires pour obtenir la mise à jour de la carrière luxembourgeoise qu'après l'intervention du Médiateur pour les Pensions. Cela a finalement abouti à l'octroi d'une pension de retraite de salarié à partir du 1<sup>er</sup> mai 2024, d'un montant brut mensuel de 722,11 euros.

Si M. Dubois s'était simplement conformé à la décision de refus concernant la date de début de sa pension, fixée au 1<sup>er</sup> mars 2024 et avait pris en compte la communication du Service Fédéral des Pensions, selon laquelle sa pension de retraite en tant que salarié lui serait attribuée d'office à partir du 1<sup>er</sup> avril 2029, il aurait potentiellement perdu un montant de 42.604,49 euros de pension de retraite belge.

Le service de pension a confirmé qu'il est effectivement dans leurs habitudes de vérifier s'il est possible de prendre une décision de pension avec une date de prise de cours dans l'année suivant la demande de pension. Cependant, dans ce cas précis, il s'agissait d'une erreur ponctuelle.

En revanche, lorsque la question a été posée de savoir si, dans la décision de refus de pension ou dans la lettre d'accompagnement de cette décision, il serait mentionné qu'une nouvelle décision de pension avec une date de prise de cours située dans l'année qui suit la demande est toujours en cours d'examen, le service de pension a répondu que cela ne serait pas fait.

Le Médiateur pour les Pensions estime en effet qu'adopter une attitude réactive et proactive en examinant spontanément la pension à la première date de pension dans les 12 mois suivant la demande n'aurait peut-être pas suffi dans le cas présent, si cela n'était pas aussi accompagné des informations

11 Cour du travail de Mons, le 15 janvier 2020, 2018/AM/364 : [https://www.terralaboris.be/IMG/pdf/ctm\\_2020\\_01\\_15\\_2018\\_am\\_364-2.pdf](https://www.terralaboris.be/IMG/pdf/ctm_2020_01_15_2018_am_364-2.pdf)

12 Article 11 de la loi du 11 avril 1995

nécessaires à ce sujet. Il est essentiel de fournir une communication correcte et claire sur les droits futurs à la pension.

Lorsqu'une décision de refus de pension est prise, avec une date de prise de cours fixée au mois suivant la demande, il convient également de communiquer que la pension sera réexaminée pour une date de prise de cours anticipée, située dans l'année suivant la demande. L'absence de cette information dans la décision de refus initiale peut induire en erreur le futur pensionné, qui pourrait conclure à tort qu'il n'a pas droit à sa pension de retraite dans les mois suivants.

Il ne suffit pas d'envoyer une décision de refus, dans laquelle on se réfère à un examen d'office à l'âge légal de la pension, avec une seule mention générale des règles relatives à la pension anticipée, puis d'envoyer une décision d'octroi plusieurs mois plus tard. Dans l'intervalle entre les deux décisions, le futur pensionné a peut-être déjà pris des mesures qui empêchent ou compliquent une retraite à la date de prise de cours la plus proche. En effet, le service de pension a une obligation active d'information, ce qui signifie qu'il doit fournir au futur pensionné des informations claires et aussi complètes que possible sur ses droits à la pension. Le traitement minutieux de chaque dossier de pension individuel fait partie des tâches essentielles du service de pension, d'autant plus en période de numérisation croissante.

Le SFP a initialement fait valoir qu'une telle mention ou lettre d'accompagnement comportait un risque juridique si l'intéressé ne remplit plus la condition de carrière à la première date de pension possible. Le Médiateur pour les Pensions n'est pas d'accord avec cet argument : en effet, les futurs pensionnés sont quotidiennement informés de leurs droits futurs à la pension (via [www.mypension.be](http://www.mypension.be), estimations manuelles ou contacts téléphoniques), en partant à chaque fois du principe que l'activité professionnelle exercée précédemment se poursuit sans changement. À condition d'une explication correcte et d'une mention explicite, il n'y a aucun risque juridique. D'autant plus que, pour pouvoir prendre une décision de pension en temps voulu, de SFP doit toujours travailler sur base d'une présomption en ce qui concerne la dernière période de travail avant la date de prise de cours de la pension.

## Correction d'une erreur dans la rubrique relative aux revenus complémentaires en plus de la pension sur le site du SFP

### DOSSIER 40123

#### Les faits

M. Staelens remarque sur le site du SFP que le personnel roulant de la SNCB, tout comme les pensionnés ayant été mis à la pension d'office avant l'âge légal de la pension de 65 ans, passé à 66 ans à partir de février 2025 (militaires et pensions pour inaptitude physique) serait soumis à un plafond annuel de revenus plus élevé en cumul avec la pension par rapport aux autres pensionnés fonctionnaires qui prennent leur pension de retraite à l'âge légal.

Il a donc demandé plus d'informations au SFP le 10 octobre 2024. Il écrit :

« Le 1<sup>er</sup> octobre 2023, je suis parti à la pension en tant qu'accompagnateur de train à la SNCB (service roulant). Sur le site [sfpd.fgov.be](http://sfpd.fgov.be) (travailler pendant ma pension), il est mentionné sous le titre 'Je reçois une pension de retraite' et 'Je suis mis à la pension d'office avant l'âge légal (uniquement pour les fonctionnaires)'. Par exemple : militaires, personnel roulant de la SNCB, ... Montant limite des revenus professionnels pour un salarié, fonctionnaire ou mandataire : 28.450 euros. Cela signifie-t-il que cette année, je peux gagner 28.450 euros de revenus supplémentaires (en tant que flexi job ou éventuellement dans un autre type d'activité) sans que cela n'influence le montant de ma pension ? »

Le SFP répond ceci : (extrait)

« Le cumul d'une pension avec un revenu professionnel est régie par la loi-programme du 28 juin 2013 relative au cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement. Dans votre cas personnel, soit le cumul de votre pension de retraite avec un revenu professionnel en tant que salarié (ou Flexi-Job), la législation

actuelle stipule que le revenu brut professionnel ne doit pas dépasser le plafond autorisé de 9.850 euros pour l'année civile 2024. »

Bien que la réponse fasse référence à « votre cas personnel », M. Staelens reste dans l'incertitude. Pourquoi est-il mentionné quelque chose de différent sur le site internet ?

Le 14 octobre 2024, il s'adresse au Médiateur pour les Pensions.

### **Commentaires**

D'après les dispositions du titre 8 de la loi-programme du 28 juin 2013, il n'apparaît nulle part que la limite spéciale de 28.450 euros (montant 2024) s'appliquerait au personnel roulant de la SNCB qui prend sa pension de retraite avant l'âge légal de la pension.

Nous avons donc attiré l'attention du SFP sur la différence entre l'information figurant sur son site internet et l'information dans la lettre adressée à l'intéressé. Nous avons demandé de vérifier les informations mentionnées sur le site internet.

Le SFP a dès lors corrigé les informations sur son site. La mention erronée était apparue lors de la mise à jour de la page concernant le travail en cumul avec une pension sur le site du SFP.

En effet, le personnel roulant de la SNCB ne tombe pas sous le coup de la limite spéciale de 28.450 euros (montant 2024) en ce qui concerne le cumul d'une pension avec des revenus provenant d'une activité professionnelle. L'information erronée a été supprimée.

Par conséquent, M. Staelens doit respecter la limite de revenu normale de 9.850 euros bruts par an (montant 2024). Cela a également été confirmé par téléphone par le SFP.

### **Conclusion**

Bien que le SFP ait fourni à M. Staelens des informations correctes dans la lettre qui lui était adressée, tous ses doutes n'ont été dissipés que lorsque l'information erronée sur le site internet a été corrigée. Le SFP aurait dû mettre à jour son site internet immédiatement ou, à tout le moins, informer M. Staelens que des modifications seraient apportées au site, étant donné qu'il avait mentionné dans sa plainte que l'information qu'il avait reçue personnellement était en contradiction avec celle présente sur le site internet. Cela aurait permis d'éviter toute confusion supplémentaire pour M. Staelens.

L'implication de l'ensemble de l'organisation dans la communication d'informations par le biais de différents canaux est donc d'une importance capitale.

## **Plainte auprès du Médiateur pour les Pensions servant de base à l'amélioration des informations sur les pensions : par exemple, la clarification des jours pris en compte dans le cadre de la condition de carrière pour la pension anticipée.**

Le choix d'un futur pensionné concernant la date de prise de cours de sa pension peut exercer une énorme influence sur le montant de celle-ci.

En premier lieu, des événements de la vie, tels que le mariage, le divorce, la naissance d'un enfant ou un nouvel emploi, ont une incidence sur la pension.

Mais également, travailler un jour de plus peut parfois suffire à remplir la condition pour obtenir la pension minimum, ce qui peut entraîner une augmentation significative du montant de la pension.

Un indépendant qui sollicite et obtient une dispense du paiement des cotisations pour une période d'un an en raison de difficultés financières temporaires peut, du fait que cette année n'est pas prise en compte pour sa pension — sauf s'il a régularisé ces cotisations dans les cinq années — ne pas avoir suffisamment d'années de carrière pour bénéficier de la pension anticipée. Cela peut ainsi entraîner une perte de droits à la pension pour une ou plusieurs années.

Être informé de l'existence d'un bonus de pension peut constituer un incitatif à travailler plus longtemps, ce qui permettrait d'augmenter le montant de la pension.

Créer de l'engagement auprès des futurs pensionnés n'est pas une tâche facile, sachant qu'une étude menée par les assureurs de pensions Aegon et GFK aux Pays-Bas révèle que 29 % de la population préfère aller chez le dentiste plutôt que de se pencher sur leur pension. 64 % d'entre eux préfèrent même passer l'aspirateur ou repasser. Les gens n'aiment pas penser à leur pension et ne se préoccupent donc pas de leurs revenus futurs. Cela tient au fait qu'ils se concentrent davantage sur le court terme que sur le long terme.

Une bonne communication sur les pensions est donc essentielle. Les services de pension en sont conscients et ont fortement investi dans une communication proactive, avec [www.mypension.be](http://www.mypension.be) comme fleuron.

La présentation de la communication sur les pensions est importante pour accroître l'engagement.

Les plaintes que le Médiateur pour les Pensions reçoit peuvent être une source d'inspiration pour améliorer la communication sur les pensions. Bien que certaines informations soient correctement communiquées par les services de pension, il peut arriver que cette communication ne soit pas claire pour tous les pensionnés. De tels signaux peuvent être tirés des plaintes reçues par le Médiateur pour les Pensions. Dans d'autres cas, présenter la communication différemment (par exemple, mettre un mot en gras, ajouter un lien cliquable) pourrait améliorer la communication de l'information.

#### DOSSIER 39182

#### Les faits

Madame De Wit a droit à une pension de survie en tant que salariée depuis janvier 2009. Elle choisit de cumuler sa pension avec une activité professionnelle, qu'elle limite au montant annuel autorisé.

Au début de l'année 2022, Madame De Wit demande une estimation de sa pension de retraite au 1<sup>er</sup> janvier 2024 auprès du service de pension. À cette date, elle atteindra l'âge de 63 ans, ce qui lui permet de prendre sa pension anticipée, à condition de prouver 42 années de carrière, chacune comprenant au moins 104 jours d'activité. L'estimation reçue indique que, compte tenu de la carrière connue à ce moment-là et dans l'hypothèse d'une poursuite de cette carrière de manière identique, elle pourra bénéficier de la pension anticipée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

En août 2023, Madame De Wit introduit une demande de pension anticipée de travailleur salarié au 1<sup>er</sup> mai 2024. Selon l'estimation reçue, cela ne devrait pas poser de problème. Cependant, elle est très surprise lorsqu'elle reçoit une décision de refus de la part du service de pension. La pension anticipée lui est refusée, car elle ne prouve que 40 années de carrière.

#### Commentaires

Lorsque nous examinons l'estimation de 2022, nous constatons que le service de pension utilise des « hypothèses » et des « suppositions » pour déterminer la date de prise de cours de pension la plus proche possible en ce qui concerne les périodes futures ou qui n'ont pas encore été enregistrées. Sans ces suppositions, il serait en effet impossible de faire une estimation pour l'avenir. Le service de pension suppose que, pour les années futures, au moins autant de jours seront enregistrés que l'année de carrière la plus récente connue. Dans le cas de Madame De Wit, l'année de carrière la plus récente comprenait 110 jours, ce qui était suffisant pour remplir la condition de carrière<sup>13</sup>.

Lors de l'examen de la pension, le service de pension constate cependant que la carrière de Madame De Wit n'a pas été poursuivie dans la même mesure les dernières années. Le nombre de jours au cours des dernières années est le suivant : 2021 : 104 jours ; 2022 : 98 jours ; 2023 : 99 jours. Cela entraîne une perte de deux années de carrière pour satisfaire la condition pour bénéficier de la pension anticipée, car les années 2022 et 2023 ne comportant pas au moins 104 jours ne peuvent pas être prises en compte. Madame De Wit ne justifie pas les 42 années requises, mais seulement 40 années.

<sup>13</sup> Arrêté royal du 23/12/1996, Art. 4 §2 2° : La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1<sup>er</sup> est soumise à la condition que l'intéressé prouve une carrière constituée d'un nombre déterminé d'années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension... dans le régime des travailleurs salariés et dans d'autres régimes, les droits à la pension se rapportent à une occupation qui correspond au tiers au moins d'un régime de travail à temps plein.

L'examen révèle en outre que la diminution du nombre de jours de travail entre 2021 et 2023 est due à une règle sur laquelle Madame De Wit n'a aucun contrôle. Étant donné qu'elle cumule son activité professionnelle avec la pension de survie, elle doit limiter ses revenus aux plafonds autorisés. Toutefois, cette limitation des revenus entraîne une réduction naturelle du nombre de jours qu'elle peut travailler. Afin d'éviter que la prise de cours de sa pension anticipée ne soit compromise, Madame De Wit aurait dû volontairement dépasser le plafond autorisé, ce qui aurait entraîné un remboursement proportionnel de la pension de survie, en fonction du dépassement de ce plafond.

Bien que la situation de Madame De Wit soit regrettable, le service de pension n'a commis aucune erreur. Par l'estimation envoyée en 2022, le SFP a informé Madame De Wit des conditions de la pension anticipée pour les salariés. Il reste de la responsabilité du citoyen, éventuellement en concertation avec son propre service du personnel, d'organiser sa carrière de manière qu'elle réponde aux conditions de la pension anticipée.

Alors que l'estimation reçue par Madame De Wit en 2022 donne une image correcte du nombre de jours dans sa carrière, nous constatons des différences sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be). En effet, dans le récapitulatif de la carrière, le nombre de jours par année de carrière est affiché avant toute compression, ce qui signifie qu'une personne travaillant à temps partiel verra deux fois plus de jours inscrits que ceux qui seront pris en compte pour la pension anticipée. Pour Madame De Wit, cela signifie que sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be), elle voit les informations suivantes :

|             | Aperçu de carrière <a href="http://www.mypension.be">www.mypension.be</a> | Nombre de jours valables pour l'anticipation |
|-------------|---|--|
| <b>2021</b> | 208   | 104  |
| <b>2022</b> | 196   | 98   |
| <b>2023</b> | 198   | 99   |

Le service de pension indique en haut de la page qu'il s'agit de jours bruts (c'est-à-dire non encore convertis en jours à prendre en compte pour le calcul de la pension, qui utilise toujours une semaine de six jours). Il est précisé que le nombre effectif de jours peut encore changer pour le calcul de la pension. Cependant, sur cette page, aucune mention n'est faite de l'impact possible de ces jours sur la condition de carrière pour la pension anticipée. Nous comprenons donc que cela puisse être déroutant et peu clair pour le citoyen.

### **Conclusion**

Lors d'un premier contact avec le Service Fédéral des Pensions, il a été mentionné que la date de pension la plus proche possible peut à tout moment être consultée sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be), via l'onglet "Planifier ma pension". En cliquant sur le lien "Comment avons-nous calculé le montant de votre pension ?", il est également possible de consulter la carrière utilisée comme base pour la condition de carrière.

L'explication fournie par le SFP est effectivement correcte. Toutefois, dans un souci d'amélioration, nous avons suggéré au SFP d'affiner la communication sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be). Nous avons proposé d'ajouter, sur la page présentant l'aperçu de carrière, une mention précisant que le traitement des jours bruts peut non seulement avoir un impact sur le nombre de jours pris en compte pour le calcul de la pension, mais aussi sur le nombre de jours pris en compte pour la condition de carrière nécessaire pour bénéficier d'une pension anticipée.

Le Service Fédéral des Pensions a d'ores et déjà indiqué qu'il mettra en œuvre cette proposition dans le futur.

## Améliorer la communication d'informations concernant le cumul de revenus avec la pension, grâce à la création d'un outil permettant de vérifier combien il est possible de gagner en plus de sa pension.

DOSSIER 40148

### Les faits

M. Claessens a introduit une plainte par téléphone auprès du Médiateur pour les Pensions au sujet d'une récupération de 80 % du montant de sa pension dans le régime des salariés pour l'année 2023. Il pensait avoir une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension anticipée (1<sup>er</sup> juin 2019), condition requise pour cumuler de manière illimitée des revenus professionnels avec la pension anticipée. M. Claessens avait également contesté la décision de récupération auprès du SFP. Ce dernier lui avait répondu qu'il ne justifiait pas de 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension anticipée.

### Commentaires

Après vérification de la carrière de M. Claessens, nous avons constaté qu'il ne prouvait effectivement que 44 années répondant aux conditions pour un cumul illimité de revenus professionnels avec sa pension anticipée, à savoir les années de 1975 à 1978 et de 1980 à 2019.

Nous avons informé M. Claessens par écrit que la décision de récupération était correcte, en tenant compte des données de carrière figurant dans son dossier de pension. Nous avons également pris contact avec lui par téléphone pour lui expliquer en détail le contenu de notre lettre de clôture. Lors de cet appel, nous lui avons indiqué que l'année 1979 ne comptait pas les 104 jours équivalents temps plein requis, mais seulement 102 jours, et qu'en conséquence, cette année n'était pas prise en compte pour atteindre les 45 années nécessaires pour cumuler des revenus de manière illimitée avec sa pension anticipée. Au cours de cet échange téléphonique, M. Claessens nous a informés qu'il avait été longuement absent de son travail en 1979 en raison d'une maladie résultant d'un accident de travail. En réponse, le Médiateur pour les Pensions lui a conseillé de contacter sa mutualité, afin de demander les éventuels justificatifs pour l'année concernée. En effet, une période de maladie pour laquelle une indemnité de maladie a été perçue ouvre des droits à la pension. Cela revêt une grande importance pour M. Claessens : si l'année 1979 comptait finalement plus de 104 jours à temps plein, cela signifierait qu'il aurait atteint les 45 années nécessaires et aurait ainsi été autorisé à cumuler ses revenus de manière illimitée à partir de la date de prise de cours de sa pension anticipée (1<sup>er</sup> juin 2019).

M. Claessens suit notre conseil et contacte sa mutuelle, qui, heureusement, dispose encore des données pour l'année 1979. Le 18 octobre 2024, il nous transmet l'attestation fournie par sa mutuelle, indiquant qu'il a perçu des indemnités de maladie pour la période allant du 15 mars 1979 au 16 décembre 1979.

Nous transmettons ces informations au SFP avec une demande de réexamen du dossier.

### Conclusion

Le 21 octobre 2024, le SFP nous informe que le nombre de jours ouvrant des droits à la pension et pris en compte pour la pension anticipée en 1979 a été adapté. M. Claessens comptabilise désormais 25 jours de travail et 287 jours assimilés pour cause de maladie. Ce qui porte le total à 312 jours équivalents temps plein pour l'année 1979. En conséquence, la carrière de M. Claessens atteint désormais 45 années comprenant au minimum 104 jours équivalents temps plein à la date de prise de cours de sa pension anticipée. Il a donc le droit de cumuler des revenus de manière illimitée avec sa pension.

La récupération de l'indu est annulée et la somme de 16.554,40 euros est remboursée à M. Claessens.

Ce cas illustre parfaitement la valeur ajoutée d'un dialogue constructif avec un plaignant et de l'examen approfondi de ses droits.

### Conclusion générale

De manière générale, on peut conclure que la réglementation relative au cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle reste très complexe pour les pensionnés. Il incombe donc aux services de pension d'informer au mieux les pensionnés à ce sujet. Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions plaide déjà, dans le Rapport annuel 2010 (page 65), pour une information proactive des pensionnés concernant le montant qu'ils peuvent légalement cumuler avec leur pension.

Le SFP en est conscient et a essayé d'y remédier. En 2024, le SFP a entièrement revu les informations concernant le cumul de revenus avec la pension, ce qui a conduit à une meilleure information générale sur ce sujet. Grâce à un système interactif basé sur quelques choix cliquables, les citoyens peuvent désormais accéder aux limites de cumul applicables à leur situation spécifique. Par ailleurs, une adresse URL raccourcie a été créée : [www.travaillerpendantmapension.be](http://www.travaillerpendantmapension.be), afin d'améliorer l'accessibilité de ces informations.

De plus, à chaque décision de pension, un dossier contenant toutes les informations nécessaires concernant le cumul de revenus avec la pension est remis au futur pensionné. Cependant, comme l'a démontré la plainte de M. Claessens, ces informations pouvaient encore être améliorées en 2019. À la suite de cette plainte, le Service de médiation Pensions a suggéré au SFP d'améliorer encore l'information proactive sur le cumul de revenus avec la pension.

Le Service de médiation Pensions a notamment suggéré de préciser, dès l'envoi de la décision de pension, si le (futur) pensionné est autorisé ou non à cumuler des revenus de manière illimitée (soit le pensionné bénéficie de la pension à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année où il atteint 65 ans, soit il prouve 45 années de carrière comportant chacune au moins 104 jours équivalents temps plein à la date de prise de cours de la pension anticipée). Dans les informations fournies avec les décisions de pension en 2019, la condition des 45 années de carrière (comportant au moins 104 jours à temps plein chacune) pour pouvoir cumuler des revenus de manière illimitée était bien expliquée. Cependant, M. Claessens a dû lui-même effectuer les calculs nécessaires pour déterminer s'il remplissait cette condition. Ce type de calcul n'est pas une tâche simple pour le citoyen.

Les décisions de pension contiennent une multitude d'informations. Par exemple, dans la décision de pension de M. Claessens, il était indiqué, dans le cadre du droit minimum par année de carrière, que le calcul basé sur le salaire minimum avait été limité. Dans les explications accompagnant ce calcul, il était fait mention d'une fraction de carrière de 45/45. Sur la base de cette information, M. Claessens a supposé qu'il remplissait les 45 années de carrière requises pour être autorisé à cumuler des revenus de manière illimitée.

Le Service de médiation Pensions a suggéré de créer un outil spécifique pour les personnes prenant une pension anticipée. Cet outil, basé sur les données disponibles dans le dossier de pension (comme le nombre d'années de carrière à la date de la pension anticipée ou le fait que la pension ait débuté au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier de l'année où le pensionné atteint l'âge légal de la pension), pourrait fournir des informations précises sur les possibilités de cumul. L'outil intégrerait également des informations que le pensionné doit fournir lui-même comme la charge d'enfants éventuelle, le statut de l'activité professionnelle exercée en plus de sa pension (salarié, indépendant, fonctionnaire, travailleur flexi-job ou statut spécifique tel que pompier volontaire). Sur cette base, l'outil indiquerait le montant exact de revenus pouvant être cumulés avec la pension. Pour les statuts spécifiques (comme les pompiers volontaires) : une redirection vers la section appropriée du site internet où ces informations sont communiquées.

Le SFP a répondu que les informations concernant les revenus supplémentaires pendant la pension, qui sont jointes à la décision de pension, ont été modifiées. Celles-ci ont été améliorées par rapport à celles que M. Claessens avait reçues en 2019. Afin de pouvoir bénéficier du paiement de sa pension, le futur pensionné doit fournir une déclaration concernant son activité professionnelle future et d'éventuelles prestations sociales. Ces annexes ont été rebaptisées : "Déclaration de Pension, Activité Professionnelle et Revenus de Remplacement" et "Annexe Options, Pension - Activité Professionnelle - Revenus de Remplacement" au lieu de l'intitulé générique "modèle 74". Dorénavant, le citoyen reçoit un formulaire personnalisé, selon qu'il puisse ou non cumuler des revenus illimités.

Vous trouverez ci-dessous des exemples.

**Exemple 1 : Formulaire de choix pour les citoyens qui ne sont pas autorisés à percevoir des revenus supplémentaires illimités.**

Service fédéral des Pensions - Tour du Midi - Esplanade de l'Europe 1 - 1080 Bruxelles

**DOCUMENT À CONSERVER**

**Déclaration Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement**

Anonymisé

Afin de compléter votre dossier, vous devez nous renvoyer la *Déclaration Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement*, complétée et signée avant le 13/03/2024. Si vous ne nous renvoyez pas la déclaration à temps, nous ne pourrions pas payer votre pension.

Vous trouverez les explications et conditions détaillées pour chacune des options dans l'annexe *Options - Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement*.

Si vous avez des enfants à charge, vous trouverez les montants plafonds adaptés en annexe. À la dernière page du formulaire, vous trouverez un lexique alphabétique expliquant les notions qui sont en gras et soulignées dans la déclaration.

**Options**

**Option 1 : Vous voulez recevoir votre pension complète.**

Alors vous devez remplir les conditions suivantes :

- Vous ne recevez pas de revenu de remplacement.
- Vous ne constituez plus aucun droit supplémentaire pour votre pension de retraite salarié.
- Vous ne constituez plus aucun droit supplémentaire pour votre pension de retraite indépendant.
- Vous ne travaillez plus ou vous continuez à travailler comme :
  - salarié / fonctionnaire mais vous limitez vos revenus professionnels bruts à 9 236,00 EUR par an ;
  - indépendant mais vous limitez vos revenus professionnels nets à 7 389,00 EUR par an.

**Option 2 : Vous voulez recevoir votre pension préventivement réduite.**

Alors vous devez remplir les conditions suivantes :

- Vous ne recevez pas de revenu de remplacement.
- Vous ne constituez plus aucun droit supplémentaire pour votre pension de retraite salarié.
- Vous ne constituez plus aucun droit supplémentaire pour votre pension de retraite indépendant.
- Vous travaillez comme :
  - salarié / fonctionnaire et vos revenus professionnels bruts se situent entre 9 236,00 EUR et 18 472,00 EUR par an ;
  - indépendant et vos revenus professionnels nets se situent entre 7 389,00 EUR et 14 778,00 EUR par an.

**Option 3 : Vous ne voulez pas encore recevoir votre pension.**

Alors vous pouvez :

- recevoir votre revenu de remplacement;

60021800550BAVVI - 000000141368752

## *Exemple 2 : Formulaire de choix pour les citoyens qui peuvent cumuler des revenus illimités<sup>14</sup>*

### **Déclaration Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement**

Anonymisé

Afin de compléter votre dossier, vous devez nous renvoyer la Déclaration Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement, complétée et signée **avant le 26/01/2025**. Si vous ne nous renvoyez pas la déclaration à temps, nous ne pourrions pas payer votre pension.

Si vous avez des enfants à charge, vous trouverez les montants plafonds adaptés en annexe. À la dernière page du formulaire, vous trouverez un lexique alphabétique expliquant les notions qui sont en **gras et soulignées** dans la déclaration.

#### **Options**

##### **Option 1 : Vous voulez recevoir votre pension complète.**

Alors :

- Vous ne pouvez pas recevoir de **revenu de remplacement** ;
- Vous ne **constituez plus aucun droit supplémentaire** pour votre pension de retraite salarié ;
- Vous ne **constituez plus aucun droit supplémentaire** pour votre pension de retraite indépendant ;
- Vous pouvez travailler sans limiter vos **revenus professionnels**.

##### **Option 2 : Vous ne voulez pas encore recevoir votre pension.**

Alors, vous pouvez :

- recevoir un **revenu de remplacement**.
- travailler sans limiter vos **revenus professionnels**. Tenez compte du fait qu'à partir de l'âge légal de la pension il est possible que vous n'ayez plus droit à certains revenus de remplacement. Pour de plus amples informations, vous pouvez vous adresser à votre organisme de paiement.

L'exemple 2 montre que désormais, le SFP informe clairement le citoyen s'il est autorisé ou non à cumuler des revenus illimités avec sa pension.

Enfin, le SFP indique qu'il a l'ambition de mettre en place un outil sur [www.mypension.be](http://www.mypension.be) permettant aux futurs pensionnés de consulter les revenus qu'ils peuvent gagner en complément de leur pension. Le SFP précise que les éléments techniques nécessaires ne sont pas encore disponibles, mais espère progresser à ce sujet d'ici 2025 ou 2026.

<sup>14</sup> À défaut d'un tel formulaire en français dans un dossier de plainte, un exemplaire en néerlandais a été traduit.