



Rapport annuel

2024

Editeur resp. : Bernard Fransolet pour le Collège des Médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.548

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

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

Rapport annuel
2024

INTRODUCTION

Sujets principaux en 2024

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

Le **chapitre 1** est consacré au travail en plus de la pension. Le rapport annuel 2023 comportait déjà un chapitre consacré au travail des pensionnés. En 2023, plus de 100.000 euros de pensions indûment récupérés auprès de pensionnés leur ont été remboursés après médiation du Service de médiation Pensions. Dans chaque cas, il s'agissait de situations exceptionnelles et d'erreurs ponctuelles, à l'exception de la question du travail des pensionnés en tant que pompier volontaire où le problème était plus général. En 2024, un nombre très limité de recouvrements effectués à tort par le SFP ont été remboursés aux pensionnés après médiation par le Service de médiation Pensions. Outre certains problèmes ponctuels, nous avons également découvert quelques erreurs structurelles. Par exemple, après avoir été interrogé par le Médiateur pour les Pensions, le SFP a découvert qu'en raison d'une erreur technique dans un dossier, le document à remplir concernant les revenus liés au coronavirus qui n'étaient pas pris en compte pour les règles de cumul n'avait pas été envoyé. Ainsi, les revenus acquis à la suite du lancement d'une activité de lutte contre le coronavirus et la pénurie de personnel dans l'enseignement n'ont pas été exonérés et la pension a donc été réclamée à tort dans son intégralité. Après médiation, la pension a été remise en paiement dans son intégralité.

Dans une deuxième plainte, le Service de médiation Pensions a découvert que, lors du contrôle du travail en plus de la pension, le SFP avait pris en compte, à tort, le montant de l'indemnité de rupture au lieu de l'indemnité moindre réellement versée par le Fonds de fermeture à un pensionné qui n'avait pas reçu son indemnité de rupture en raison de la faillite de son employeur. L'article de loi régissant le cumul de travail et de pension se réfère aux revenus professionnels dans le sens du droit fiscal. Ceci est également mentionné dans les travaux parlementaires de la loi. Le SFP a ajusté sa pratique après la médiation.

Dans un troisième cas, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP avait structurellement mal placé dans le temps le revenu payé en juillet à un agent non-nommé de l'enseignement sur la base des prestations fournies entre septembre et décembre de l'année scolaire en question. Il ne faut pas se baser sur l'année scolaire (de septembre à août), mais sur l'année de revenus (de janvier à décembre). Un paiement différé effectué au cours d'une année de revenus donnée doit être pris en compte dans cette année de revenus et non dans l'année de revenus au cours de laquelle les services ont été fournis. Là encore, le revenu professionnel doit être déterminé conformément à la législation fiscale. Après la médiation du Service de médiation Pensions, le SFP a adapté sa méthode de travail.

Nos conclusions sont largement identiques à celles de l'année précédente. Il convient d'être prudent lorsqu'il s'agit de réclamer aux pensionnés des dettes importantes. En effet, des dettes importantes peuvent frapper durement les pensionnés. Une dette de pension importante peut changer radicalement la vie du pensionné et est souvent source de surprise et/ou d'anxiété. Souvent, le fait de réclamer de l'argent de manière inattendue met même le pensionné en grande difficulté (financière). Lorsqu'un pensionné signale que quelque chose ne va pas selon lui ou exprime un doute, le Médiateur pour les Pensions souligne l'importance, dans de tels cas, d'enquêter minutieusement sur ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone, et de vérifier complètement le processus de recouvrement pour y déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Vu que le réexamen du dossier du pensionné qui signale une erreur prend moins de temps, nous n'avons plus reçu de plaintes cette année sur ce point : nous avons constaté que l'enquête de contrôle prend moins de temps. Cela met fin très rapidement à l'inquiétude du pensionné. C'est un progrès énorme.

Le **chapitre 2** porte sur la fourniture de services internationaux.

Chaque année, le Service de médiation Pensions reçoit généralement plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui ont une carrière non seulement en Belgique mais aussi à l'étranger et qui, de ce fait, éprouvent des difficultés à obtenir un aperçu complet de leur situation en matière de pension. En général, le Médiateur pour les Pensions estime que les services de pension belges ont effectué leur travail correctement. L'une des tâches essentielles du Médiateur pour les Pensions est de rétablir la confiance du pensionné dans les services de pension, lorsque celle-ci a été ébranlée ou menacée de l'être. En fournissant une confirmation motivée montrant que les services de pension ont effectué leur travail correctement, le Service de médiation Pensions tente d'atteindre cet objectif. Dans les cas de carrière à l'étranger, souvent le pensionné a du mal à avoir une vue d'ensemble de sa situation en matière de pension et prend une décision qu'il regrette par la suite.

Dans un premier cas, une dame a demandé au SFP, il y a 11 ans, quelle était la date la plus proche à laquelle elle pouvait prendre sa pension en Belgique. Selon la législation en vigueur à l'époque, elle pouvait prendre sa pension à l'âge de 60 ans. Cette information lui a été communiquée par le SFP. Elle prend donc sa pension autrichienne à l'âge de 60 ans. Cependant, lorsqu'elle demande sa pension belge avec prise de cours à 60 ans, il s'avère qu'elle ne peut pas prendre sa pension. Le Médiateur pour les Pensions a estimé que le SFP avait raison de lui refuser sa pension en Belgique à l'âge de 60 ans. La raison en est que la réforme des pensions en Belgique a durci les conditions d'accès à la pension de retraite anticipée. Le conseil du Médiateur pour les Pensions aux futurs pensionnés est donc le suivant : lorsque vous approchez de l'âge présumé de la retraite, alors que vous travaillez ou avez travaillé dans différents pays, informez-vous auprès des différents services de pension et services fiscaux avant de prendre votre pension de retraite.

Cependant, le Médiateur pour les Pensions indique qu'un certain nombre de futurs pensionnés rencontrent des difficultés à savoir à partir de quelle date de prise de cours le montant total de la pension sera suffisant pour subvenir à leurs besoins. À quelle date une telle personne peut-elle réclamer le paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quel est l'âge de la retraite par pays, par pension ? Ils obtiennent des informations fragmentées par pension et par pays. Les personnes qui sont moins à l'aise avec l'informatique rencontrent encore plus de problèmes. Pour y remédier, le SFP organise régulièrement des journées d'information avec les institutions de pension française, allemande et néerlandaise dans les bureaux du SFP, au cours desquelles des réponses sont apportées aux questions relatives à la pension. Chaque spécialiste répond alors aux questions relatives à son domaine, ce qui donne au (futur) pensionné un aperçu immédiat de sa situation en matière de pension. L'INASTI ne participe pas à ces journées d'information. Les choses peuvent parfois mal tourner du fait de cette absence, comme le montre une plainte reçue par le Service de médiation Pensions en 2022. L'employé de l'INASTI avait informé à tort le futur travailleur indépendant retraité que seule la période d'activité aux Pays-Bas ouvrait des droits à la pension dans ce pays et comptait donc lorsqu'il s'agissait de vérifier s'il pouvait prendre une retraite anticipée en Belgique. Aux Pays-Bas, les droits à la pension sont en principe ouverts sur la base de la résidence. Ne connaissant pas la législation néerlandaise en matière de pensions, l'employé de l'INASTI a communiqué à un futur pensionné une date de départ à la retraite anticipée incorrecte pour sa pension d'indépendant belge. Le Médiateur pour les Pensions a découvert que le pensionné pouvait déjà prendre sa pension de retraite six ans plus tôt que la date communiquée. Le Médiateur pour les Pensions a pu éviter au futur pensionné de perdre environ 85.000 euros. Ce cas de 2022 a donc incité le Médiateur pour les Pensions à suggérer à l'INASTI de participer également à la journée d'informations organisée conjointement par le SFP et l'institution de pension néerlandaise, la Sociale Verzekeringsbank ou SVB. Dans la recommandation du 18 juin 2022 du Parlement Benelux sur les pensions transfrontalières - où le Médiateur pour les Pensions a donné une explication à la commission des affaires sociales du Parlement Benelux - les gouvernements ont également été invités à organiser régulièrement des journées d'information des services de pension étrangers. Le 1^{er} juillet 2024, la Commission des affaires sociales, de la santé publique, de l'enseignement et des sports du Parlement Benelux a demandé à plusieurs médiateurs, dont le Médiateur pour les Pensions, s'il y avait des recommandations ou des suggestions concernant les services internationaux qui devaient encore être résolus. Dans ce cadre, le Médiateur pour les Pensions a rappelé qu'il avait suggéré à l'INASTI de participer aux journées d'information communes au cours desquelles il est donné réponse aux questions d'informations. L'INASTI a fait savoir au Médiateur pour les Pensions qu'il examinait la possibilité de participer aux journées d'information par le biais d'appels vidéos.

En outre, le Médiateur pour les Pensions identifie un autre cas où les lois nationales de sécurité sociale de différents pays ne correspondent pas toujours. Ces divergences signifient que dans des situations exceptionnelles, un (futur) pensionné est privé de la protection nécessaire en matière de sécurité sociale. Par exemple, le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'il existe un problème de protection en matière de sécurité sociale pour les personnes qui ont été brièvement employées en France mais dont la capacité de travail a été réduite de deux tiers, ce qui leur a ouvert une pension d'invalidité française. Cependant, à l'âge de 62 ans, la pension d'invalidité française est convertie en pension de retraite française, sur la base de ce court emploi. Si, à ce moment-là, ce retraité ne peut pas encore prétendre à une pension de retraite anticipée en Belgique - ce qui est souvent le cas dans de telles affaires et qui est aggravé par le fait que, selon la législation belge, les années pendant lesquelles l'intéressé a bénéficié d'une pension d'invalidité en France ne sont pas prises en compte pour la condition de carrière pour l'obtention d'une pension de retraite anticipée - il doit se contenter d'une petite pension française en attendant de recevoir aussi la pension de retraite belge à partir de l'âge légal de la pension. Le Médiateur pour les Pensions considère que lorsque les différences entre les législations des différents pays en matière de pensions peuvent entraîner des lacunes dans la protection sociale et plonger les travailleurs mobiles dans un vide social, des solutions devraient être apportées par le législateur.

Le **chapitre 3** montre que le Médiateur pour les Pensions ne cherche pas seulement à résoudre un problème de manière curative, mais qu'il s'efforce également d'agir de manière préventive. De nombreuses plaintes sont résolues de manière curative. Il peut s'agir de corriger une décision de pension lorsqu'une loi a été mal appliquée, de prendre rapidement une décision de pension, lorsqu'elle n'a pas été prise dans un délai raisonnable (éventuellement avec l'octroi d'intérêts comme le prévoit la Charte de l'assuré social), de répondre à une question lorsqu'elle n'a pas reçu de réponse dans un délai raisonnable, de convaincre les services de pension d'interpréter la loi d'une manière différente, car cette interprétation est plus juste pour le pensionné, pour ne citer que quelques exemples.

Mais il est encore plus important d'éviter les plaintes que de les résoudre. Lorsque la plainte du plaignant est fondée et que la médiation du Médiateur pour les Pensions a abouti à un résultat positif, la question se pose de savoir s'il s'agit d'un problème ponctuel ou structurel. Souvent, le Service de médiation Pensions le sait par expérience, mais lorsqu'il y a le moindre doute à ce sujet, les services de pension sont interrogés. Il arrive même de plus en plus souvent que le SFP signale spontanément au Service de médiation Pensions, à la suite de la médiation, qu'il doit adapter ses méthodes de travail : cela montre que le SFP est une organisation apprenante qui traite les plaintes de manière professionnelle. A l'aide d'une plainte et d'exemples, il est démontré qu'une médiation peut conduire à l'adaptation des méthodes de travail du service de pension ou que les méthodes de travail au sein du service de pension sont normalisées.

La première plainte concerne une médiation dans laquelle la question s'est posée de savoir si l'accomplissement d'une coopération au développement par laquelle une dispense de service militaire a été obtenue doit être considéré comme l'accomplissement d'obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. L'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule que les "périodes d'obligations de milice" dans l'armée belge peuvent être assimilées à des périodes de travail, pour autant que des conditions supplémentaires soient remplies. L'article 34 fait donc référence aux "obligations de milice". Cette notion n'est pas définie dans la législation sur les pensions. Le Médiateur pour les Pensions a fait valoir, en s'appuyant sur un arrêt de la Cour de cassation du 3 avril 2023, qu'il ressort de l'article 16 des lois coordonnées sur la milice du 30 avril 1962 qu'une personne a droit à une exemption du service militaire si elle s'engage à effectuer de la coopération au développement. En effet, cet article prévoit expressément qu'en accomplissant une coopération au développement, le service militaire n'est plus requis. Par conséquent, il est établi que le requérant a rempli ses obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal. Le SFP a suivi cette argumentation et a assimilé la période de coopération au développement à des périodes de travail, afin que des droits à la pension puissent être accordés dans le régime des travailleurs salariés. Dans le dossier en question, un montant net de 5.454,47 euros a été versé par le SFP à titre d'arriérés.

Dans une deuxième plainte, après médiation du Service de médiation Pensions, les méthodes de travail au sein du SFP ont été unifiées. Après médiation, le calcul de la pension de statutaire d'un plaignant francophone tient correctement compte de la bonification pour diplôme pour les droits acquis. Le dossier a été examiné au Service de médiation Pensions par un collaborateur néerlandophone.

Ce dernier a constaté que des dossiers similaires étaient traités différemment par le SFP du côté néerlandophone. L'article 35 de la loi du 9 juillet 1969 (déduction de la période d'études régularisée dans le régime salarié de la bonification pour diplôme dans le régime du secteur public) n'a pas été appliqué du côté néerlandophone, conformément à ce qui est prévu par la loi, dans les cas où l'article 36^{quater} de la loi du 9 juillet 1969 s'applique (droit acquis en matière de bonification du diplôme).

Une troisième plainte concerne les congés pénitentiaires prolongés, un régime qui, dans le cadre de la lutte contre la surpopulation carcérale, place un prisonnier dans un régime où il passe plusieurs semaines du mois en prison et plusieurs semaines du mois en dehors de la prison. Le SFP n'a pas versé la pension pendant tout le mois, bien que le pensionné dans le cas présent n'ait pas été en prison pendant la moitié du mois. En effet, selon la législation applicable, une pension est toujours payable par mois. Le Médiateur pour les Pensions a fait remarquer au SFP que le prisonnier devait avoir un logement et supportait des coûts fixes pour l'énergie, la nourriture, les boissons et des vêtements pendant les semaines où il n'était pas en prison. Le Médiateur pour les Pensions a également fait référence à un arrêt de la Cour de cassation du 3 juin 2024, selon lequel la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) est suspendue pendant l'incarcération - bien que la législation relative à la garantie de revenus aux personnes âgées contienne une disposition similaire pour l'incarcération. La Cour de cassation a jugé qu'une personne bénéficiant d'un congé pénitentiaire prolongé n'est pas considérée comme incarcérée et a donc droit à la GRAPA. Le Médiateur pour les Pensions note que le SFP est d'accord avec l'aspect principal de la question de la médiation, à savoir rendre la pension payable pendant le congé pénitentiaire prolongé. Cependant, le SFP ne rend la pension payable qu'à partir du mois suivant le congé pénitentiaire. Le SFP précise qu'il a pour pratique générale que, lorsqu'un événement ayant une incidence sur le paiement d'une pension de retraite se produit, la décision d'ajuster le paiement prend effet à compter du mois suivant l'événement. Le SFP se réfère à l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. Selon le Médiateur pour les Pensions, cela n'est pas défendable, car même pendant le premier mois du congé pénitentiaire prolongé, le prisonnier doit assurer sa nourriture et son logement pendant la période où il n'est pas en prison. Le Médiateur pour les pensions constate que l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui prévoit la suspension de la pension pendant la durée de la détention, a été inclus dans le « Chapitre XI Modalités de paiement ». À l'inverse, l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, auquel se réfère le SFP, figure dans le « chapitre II relatif aux procédures de demande, d'examen et de décision ainsi qu'aux droits et obligations du SFP et du demandeur », plus précisément dans la section « nouvelles décisions ». Ce chapitre, et particulièrement cette section, concerne la révision des droits, c'est-à-dire des décisions relatives à de nouvelles attributions. Ces décisions portent sur le recalcul du montant de la pension et non sur le paiement ou le non-paiement d'une pension accordée. En outre, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur plus fondamentalement de tenir compte de cette nouvelle modalité de sanction pénale dans la législation. Le Médiateur pour les Pensions note que, compte tenu de la pratique administrative actuelle, toute personne actuellement en congé pénitentiaire prolongé recevra sa pension pour le mois entier, à l'exception du premier mois. Cependant, le prisonnier se voit offrir des boissons et de la nourriture pendant une partie du mois.

Le **chapitre 4** est consacré aux médiations réussies.

Dans un premier cas, le SFP a omis, à tort, d'examiner le droit à la GRAPA du vivant du pensionné. Lorsque les héritiers réclament la GRAPA après le décès du pensionné, celle-ci est refusée en arguant que le bénéficiaire potentiel de la GRAPA n'a pas complété de déclaration de ressources. Après médiation, l'erreur du SFP (ne pas avoir entamé l'examen et donc ne pas avoir envoyé la déclaration des ressources, de sorte qu'elle n'a pas pu être remplie) a été rectifiée et la GRAPA a tout de même été accordée sur la base de la déclaration de succession, dans laquelle les ressources ont également pu être trouvées.

Dans un deuxième cas, tant le SFP que l'INASTI n'ont pas tenu compte, à tort, d'une déclaration de cumul faite par le pensionné (déclaration reprenant des indemnités d'incapacité). Après médiation du Médiateur pour les Pensions, l'absence de prise en compte de la déclaration de cumul du pensionné a été qualifiée d'erreur. Lorsque les services de pension commettent une erreur, le trop-perçu de pension par le pensionné résultant de l'erreur du SFP ne peut pas être récupéré pour le passé. Le recouvrement est donc annulé à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions.

Dans un troisième cas, tant le SFP que l'INASTI ont omis, à tort, de convertir une pension d'isolé en pension de ménage qui était due à la suite du mariage du pensionné dont le nouveau conjoint n'avait

pas de revenu professionnel ou de revenu de remplacement. Le SFP a maintenu, même après la plainte de l'intéressé auprès du service des plaintes, que cette conversion ne devait pas être automatique, mais nécessitait une demande. La pension du salarié n'a donc été initialement convertie en pension de ménage qu'à partir du mois suivant une nouvelle demande. Après médiation du Médiateur pour les Pensions, la pension de retraite en tant que salarié et la pension d'indépendant ont été accordées au taux de ménage avec effet rétroactif à partir de l'enregistrement du mariage dans le registre de l'état civil. Des arriérés d'un montant de 7.335,30 euros ainsi que 405 euros d'intérêts ont été payés.

Le **chapitre 5** aborde la question de l'information correcte et performante sur les pensions. Un service de pension doit communiquer et justifier ses décisions au pensionné. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un mineur pensionné dans laquelle le SFP avait automatiquement examiné ses droits à la pension pour son emploi en tant que salarié ordinaire, lorsqu'il a atteint l'âge de la pension de retraite. Cependant, le montant de la pension de retraite de salarié accordée devait être déduit du supplément en tant que mineur. Le résultat final aurait donc été un montant de pension inchangé. En conséquence, le SFP a décidé de ne pas envoyer de décision de pension de salarié. Toutefois, cela a eu pour effet d'amener le mineur pensionné à se demander si la pension de retraite pour son emploi en tant que salarié ordinaire avait été examinée. Le fait de toujours notifier une décision de pension permet de répondre aux inquiétudes concernant le fait que les droits n'aient pas été examinés. 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 d'introduire un recours devant le tribunal. À la suite de l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le SFP a promis de notifier dorénavant de telles décisions de pension.

Une autre plainte montre que la qualité de la motivation d'une décision en matière de pension est également importante. Dans une décision de pension, 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 de carrière plus élevé, pour le calcul de la pension de retraite. Lors de la déduction du salaire de l'ex-conjoint pour le calcul de la pension de conjoint divorcé, l'augmentation au droit minimum par année de carrière a été mentionnée, mais sans justification. Après que le Médiateur pour les Pensions a constaté cette situation, le SFP a promis d'améliorer la motivation de la décision relative à la pension. En effet, une bonne motivation contribue à accroître la crédibilité, la légitimité et le soutien des pensionnés.

Une bonne communication en matière de pension ne se limite pas à notifier et à motiver correctement les décisions en matière de pension. Il est également important d'informer correctement le futur pensionné sur ses droits à la pension.

Ainsi, une plainte a été introduite par un futur pensionné qui, ne sachant pas à partir de quand il pourrait prétendre à sa pension anticipée en tant que salarié, avait introduit une demande de pension sans préciser la date de prise de cours souhaitée. Une décision de pension a été notifiée, indiquant que la pension ne pouvait pas prendre cours à partir du 1^{er} mars 2024, soit le mois suivant la demande de pension. Il a été aussi indiqué que la pension serait automatiquement examinée le 1^{er} avril 2029 et il était renvoyé à une annexe communiquant les conditions pour accéder à la pension anticipée. Cela ne répond pas à une information proactive, sachant que la pension anticipée pouvait déjà commencer dans l'année qui suit la demande de pension, ce qui correspond à la période maximale pour demander à l'avance une pension de salarié. La pension anticipée de salarié pouvait déjà prendre cours deux mois plus tard, à savoir à partir du 1^{er} 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 anticipée - que la pension ne pouvait prendre cours qu'environ cinq ans plus tard. Après la médiation du Médiateur pour les Pensions, une deuxième décision a été notifiée, accordant la pension à partir du 1^{er} mai 2024. Le SFP a déclaré qu'il procédait normalement de la sorte, mais que cela avait été oublié dans ce dossier. Le Médiateur pour les Pensions a également demandé au SFP de mentionner à l'avenir dans la décision de refus qu'il sera examiné si la pension peut prendre cours dans l'année qui suit la demande de pension. Sans cette information supplémentaire, le futur pensionné risque de prendre des décisions inadéquates, en croyant sur la base de la première décision n'avoir droit à la pension qu'à l'âge légal de la pension.

Les services de pension fournissent également des estimations des futurs droits à la pension et permettent aux futurs pensionnés de simuler l'impact de leurs choix de carrière sur le montant de leur future pension grâce au site www.mypension.be. Ce faisant, les services de pension répondent à un besoin des futurs pensionnés. Les plaintes reçues par le Service de médiation Pensions peuvent

être une source d'inspiration pour améliorer cette communication sur les pensions. Même si certaines informations sont correctement présentées par les services de pension, il se peut que pour plusieurs pensionnés cette communication ne soit pas claire. Ces signaux peuvent être tirés des plaintes reçues par le Médiateur pour les Pensions. Les suggestions du Médiateur pour les Pensions visant à présenter une communication d'une manière différente (par exemple, mettre un mot en gras, créer un lien cliquable) peuvent conduire à une amélioration de la communication d'informations.

Par exemple, dans une plainte visant à améliorer la qualité de l'explication de www.mypension.be sur la page d'aperçu de la carrière, le Médiateur pour les Pensions a suggéré de mentionner en plus que le traitement des jours bruts (c'est-à-dire en semaines de 5 jours non encore converties en semaines de 6 jours pour le calcul des prestations sociales dont la pension légale) peut avoir un impact non seulement sur le nombre de jours effectifs pour le calcul de la pension, mais aussi sur le nombre de jours éligibles pour la condition de carrière pour la pension anticipée. Le SFP a indiqué qu'il allait mettre en place cette proposition d'amélioration.

Une bonne information sur le travail en plus de la pension est cruciale. 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 de la médiation du Service de médiation Pensions, une information erronée sur ce que le personnel roulant de la SNCB (entre autres les conducteurs et accompagnateurs de train) pouvait encore gagner avant d'atteindre l'âge légal de la pension a été corrigée dans la section remaniée sur les revenus complémentaires à la pension sur le site internet du SFP (à l'origine, le montant des revenus complémentaires était trop élevé sur le site du SFP).

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 pour le calcul du montant de pension. 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^{er} 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, 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.

Le **chapitre 6** souligne le fait que le Service de médiation Pensions peut offrir un service de qualité encore supérieure, car il dispose d'un accès numérique aux dossiers de pension à partir du moment où une plainte est introduite auprès des deux plus grands services de pension, le SFP et l'INASTI. Bien que cet accès soit en place depuis plus de 10 ans, il reste exceptionnel dans le monde des médiateurs. Grâce à l'accès numérique, il n'est plus nécessaire d'attendre que les services de pension transmettent un aperçu de la situation de la pension ou du dossier de pension. L'accès permet également de minimiser la charge de travail des services de pension : ils ne doivent pas s'occuper de transférer leurs dossiers

de pension ou d'expliquer la situation de la pension. Il permet également au Service de médiation Pensions de mieux comprendre les plaintes et de vérifier l'exactitude de leur description. En effet, il n'est pas toujours facile pour un pensionné de formuler exactement sa plainte. Tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Sans accès aux demandes de pension, le risque de confusion ou d'ambiguïté sur ce que le plaignant veut dire exactement est beaucoup plus élevé. Après tout, le Service de médiation Pensions a une vue d'hélicoptère de l'ensemble de la situation du plaignant en matière de pension. L'accès au dossier de pension du plaignant permet au Service de médiation Pensions d'utiliser pleinement son expertise : tous les détails du dossier de pension peuvent être consultés et examinés. Des problèmes peuvent ainsi être découverts. Cet accès évite également au plaignant de nombreux tracas administratifs : les plaignants ne doivent pas envoyer les décisions de pension, les formulaires à remplir, ... au Service de médiation Pensions à l'appui de leur plainte, car celui-ci peut consulter ces documents dans le dossier de pension numérique. Bien entendu, cela suppose que les gestionnaires de dossiers du Service de médiation Pensions aient une connaissance très approfondie des questions relatives aux pensions. Une plainte démontre que l'accès numérique peut fournir au Service de médiation Pensions un outil efficace pour le traitement des plaintes. Le plaignant s'est vu répondre par le service de pension qu'il était normal qu'il ne perçoive pas de pension, car aucun emploi n'était enregistré dans son dossier de pension. Or, le plaignant avait effectivement travaillé en Belgique pendant cinq années en tant qu'indépendant et avait cotisé. L'accès à la demande de pension a permis au gestionnaire du dossier du Service de médiation Pensions de découvrir que le plaignant, qui figurait dans la demande de pension sous son numéro d'enregistrement national (indiquant une carrière) avait été enregistré à tort par le SFP une deuxième fois par la suite sous un numéro bis, cette fois sans aucune mention de carrière, de sorte que sa pension inconditionnelle en tant qu'indépendant n'était plus versée. En accédant au dossier, le gestionnaire du Service de médiation Pensions a également découvert que seule la pension inconditionnelle d'indépendant avait été versée et non la pension ordinaire (lire conditionnelle) d'indépendant, plus élevée. Cela était exact car le plaignant, qui vivait à l'étranger, avait oublié d'introduire une demande de pension. Le Service de médiation Pensions a conseillé au plaignant d'introduire une demande de pension, afin que la pension ordinaire d'indépendant (qui était plus élevée que la pension inconditionnelle) puisse être accordée avec un effet rétroactif de 10 ans.

Le **chapitre 7** démontre l'importance d'aider les plaignants à formuler leur plainte. Il n'est pas toujours facile pour un (futur) pensionné de formuler correctement sa plainte. La législation sur les pensions est complexe. En outre, tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Après tout, poser une question qui n'est pas correcte, complète ou efficace comporte le risque que, sur la base de la réponse du service de pension, même si la réponse est correcte, le pensionné tire des conclusions erronées. Par conséquent, lorsqu'il transmet des questions aux services de pension, il est important que le Médiateur pour les Pensions comprenne d'abord le contexte de la question et, si nécessaire, clarifie ou reformule la plainte avant de la transmettre au service de pension. Il est également important de vérifier si la plainte est adressée au bon service (de pension). L'accès numérique aux dossiers de pension des plaignants aide beaucoup le Médiateur pour les Pensions à cet égard : l'accès au dossier de pension permet de (mieux) comprendre une plainte et d'en vérifier l'exactitude. Les connaissances et l'expertise dont dispose un service de médiation sectoriel tel que le Service de médiation Pensions constituent également un atout supplémentaire à cet égard. Un exemple illustratif : un futur pensionné souhaite savoir s'il peut bénéficier du régime fiscal plus favorable lors de la liquidation de sa pension complémentaire (qui est liée à la date de prise de cours de la pension légale). Les personnes qui, bien que n'ayant pas encore atteint l'âge légal de la pension de retraite, sont effectivement restées actives jusqu'à la liquidation de leur pension et ont accompli une carrière complète de 45 années au moment de la liquidation de leur pension, ont droit au régime fiscalement plus favorable pour leur pension complémentaire. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un futur pensionné qui n'avait pas reçu de réponse du service de pension sur la question de savoir s'il avait une fraction de carrière de 45/45 ans, alors que le plaignant souhaitait en fait savoir s'il avait prouvé un nombre d'années suffisant pour bénéficier du régime fiscal avantageux pour sa pension complémentaire. Pour obtenir une année de carrière dans les 45 années requises pour le régime fiscal avantageux pour les pensions complémentaires, il faut que cette année calendrier comporte au moins 104 jours en tant que salarié ou 2 trimestres en tant qu'indépendant. Le Médiateur pour les Pensions ne s'est pas contenté d'une simple médiation pour fournir une réponse au plaignant. Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions a reformulé la question du plaignant. En effet, sans la reformulation de la question par le Médiateur pour les Pensions, le plaignant aurait tiré des conclusions erronées sur la base d'une réponse correcte du service de pension.

Le **chapitre 8** traite de l'importance d'une bonne coordination entre les différents services de pension.

L'ONSS qui est chargé des pensions dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer demande au futur pensionné qui avait introduit une demande de pension par lettre de l'introduire sur un document de demande standard sans base légale pour cela. Le futur pensionné ne réagit pas à cette demande. Lorsque le SFP demande à l'ONSS des informations sur la pension de conjoint divorcé (date de prise de cours, montant, date de la décision de pension) dans le cadre de l'examen des droits à la garantie de revenus aux personnes âgées, l'ONSS signale qu'aucune demande de pension n'a été introduite. Le SFP refuse la GRAPA, car l'intéressé n'a pas épuisé ses droits à la pension dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer. En effet, la GRAPA est une prestation d'assistance. Par la suite, l'ONSS a accepté la demande de pension par lettre, mais n'en a pas informé le SFP. Le Médiateur pour les Pensions, qui a une vue d'ensemble des régimes de pension et qui interroge donc les deux services de pension, découvre le problème de coordination. En conséquence, le plaignant reçoit des arriérés de GRAPA s'élevant à plus de 33.000 euros. Plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions note que la législation de la GRAPA prévoit une polyvalence de la demande (la demande à la GRAPA compte également comme demande de pension à la sécurité sociale d'outre-mer), bien que cela puisse également impliquer que le bénéficiaire de la pension à la sécurité sociale d'outre-mer doit encore confirmer la date de prise de cours de sa pension, d'autant plus qu'il s'agit d'un régime de capitalisation. L'application de la polyvalence de la demande pourrait également apporter une contribution, certes minime, au non-recours aux droits à la pension de la sécurité sociale d'outre-mer. Beaucoup d'affiliés ne communiquent pas à l'ONSS leur changement d'adresse (surtout lorsque l'affiliation se situe dans un passé lointain), de sorte qu'en dépit des efforts d'investigation intenses de l'ONSS, un non-recours subsiste.

Cette affaire incite également le Médiateur pour les Pensions à rappeler la recommandation adressée sans suite actuellement au législateur ou à l'exécutif de mettre au point la procédure de demande dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer, afin qu'il n'y ait plus aucun doute sur la manière de demander une pension dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer et que les discussions sur la date de prise de cours soient évitées. Le Médiateur pour les Pensions constate que le département de la sécurité sociale d'outre-mer adopte une attitude très proactive pour guider l'introduction d'une demande, ce qui est tout à fait louable.

Le **chapitre 9** est consacré à l'impact du travail du Médiateur pour les Pensions. Tout d'abord, nous examinons les effets des recommandations et des suggestions du Service de médiation Pensions.

Le lendemain de la diffusion du communiqué de presse sur le rapport annuel 2023 du Service de médiation Pensions préconisant l'octroi automatique de l'allocation de transition, plus précisément le 18 avril 2024, cinq questions parlementaires sur l'octroi automatique de l'allocation de transition demandé par le Médiateur pour les Pensions ont été soulevées en séance plénière du Parlement. La ministre des Pensions a indiqué que le SFP travaillait à une attribution entièrement automatique d'ici à la fin de l'année 2024. La ministre a également indiqué que le SFP remontait d'un an en arrière pour vérifier si certaines personnes n'avaient pas fait valoir leurs droits au cours de l'année précédente.

Une des plaintes les plus courantes auprès du Service de médiation Pensions, à savoir les indépendants qui se trouvaient dans une situation financière difficile temporaire lors de leur activité passée et qui ont fait usage de la possibilité de demander une dispense du paiement des cotisations de sécurité sociale, les privant ainsi de leurs droits à la pension pour cette période, a également fait l'objet d'une attention politique. Le rapport annuel 2013, pages 136-140, aborde cette question en détail. Le Médiateur pour les Pensions a soulevé un certain nombre de questions de réflexion : est-ce vraiment un bon système que de donner aux indépendants en difficulté la possibilité de ne pas participer à l'assurance pension, éliminant ainsi le caractère obligatoire de l'assurance pension et son aspect social (après tout, le caractère obligatoire fait de l'assurance pension une assurance sociale et non une assurance ordinaire). Dans le domaine de l'assurance maladie, cela serait impensable. Dans ce cas, pendant les périodes de dispense la couverture maladie continue. Le Médiateur pour les Pensions a également soulevé la question réflexive de savoir si la régularisation ne pouvait pas avoir lieu : payer des cotisations de régularisation (également après une période plus longue que 5 ans et sans intérêts très élevés), faire en sorte que les dispenses accordées (progressivement) comptent également (en tout ou en partie) dans la condition de carrière pour la pension de retraite anticipée et/ou l'ouverture des droits à la pension, ... L'appel a été entendu en ce qui concerne la condition d'accès à la pension minimum pour la dispense de cotisations dans le contexte de la crise coronavirus. C'est ce qu'a fait l'arrêté royal du 30 mai 2024

modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, en ce qui concerne la pension minimum. A partir du 1^{er} janvier 2025, les périodes pour lesquelles une dispense de cotisations a été obtenue dans le cadre de la crise Covid-19 entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 mars 2022 pourront également être prises en compte pour la condition d'accès à la pension minimum, et ce tant pour la condition des 2/3 d'une carrière complète (= 30 années), que pour la condition supplémentaire de minimum 64 trimestres d'activité professionnelle effective.

Le Médiateur pour les Pensions a recommandé au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement destinée à compenser la différence de délai de préavis entre les ouvriers et les employés depuis 2014 ne devait pas être reprise dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 pour l'octroi du pécule de vacances à partir de l'année de prise de cours de la pension. En particulier, les personnes qui ont perçu une indemnité en compensation du licenciement l'année précédant celle où la pension prend cours et qui n'ont pas droit au pécule de vacances pour l'année où la pension prend cours (rapport annuel de 2022, p. 69). Dans une réponse à une question parlementaire, la ministre des Pensions, Madame Lalieux, a déclaré que l'introduction de l'indemnité en compensation du licenciement a un effet secondaire négatif pour les travailleurs en termes de pécule de vacances de pensionné et que cet effet ne semble pas défendable¹. Dans ce contexte, plusieurs options d'adaptation de la législation sont envisageables : de l'inclusion de l'indemnité en compensation du licenciement dans la liste des exceptions pour lesquelles le pécule de vacances est payé la première année de la pension, à l'élargissement de la liste des exceptions à toutes les personnes qui ne reçoivent actuellement pas de pécule de vacances la première année de la pension, en passant par le paiement du pécule de vacances la première année de la pension à tous, comme c'était le cas jusqu'au 31 décembre 1994.

La ministre des Pensions a donc demandé l'avis du Conseil national du travail. Le 22 octobre 2024, le CNT a rendu l'avis n° 2.430 qui n'est pas unanime. Entre-temps, le 14 février 2024, le tribunal du travail de Gand, division Saint-Nicolas, afin de mettre fin à l'inconstitutionnalité en matière de pécule de vacances, a ordonné au SFP de payer un pécule de vacances au cours de la première année de la pension à un pensionné qui avait reçu une indemnité en compensation du licenciement pendant toute l'année précédant sa pension. Le SFP a fait appel de cette décision.

En outre, nous constatons de plus en plus souvent dans les jugements que lorsque la médiation avec le Service de médiation Pensions ne produit pas l'effet escompté pour le plaignant, ce dernier saisit le tribunal et fonde sa défense sur des éléments de la lettre de conclusion (ou aussi, de plus en plus, sur des lettres intermédiaires) du Service de médiation Pensions, ce qui peut aboutir à un jugement favorable au plaignant.

Le **chapitre 10** concerne un plaignant dont le supplément mineur est réduit de manière disproportionnée en raison du dépassement de l'unité de carrière causé par un emploi dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer. Ici, le travail est pénalisé au niveau de la pension. Un mineur reçoit un supplément de mineur en plus de sa pension de mineur (ce qui vise à compenser le fait que, à la suite de la fermeture des mines, les mineurs qui avaient déjà de longues carrières, notamment 25 ans, ne pouvaient plus accomplir une carrière complète dans la mine, ce qui est utile pour compenser les travaux insalubres et pour compenser les cotisations sociales plus élevées payées par les mineurs). Le principe de "l'unité de carrière" signifie que, dans tous les régimes, une carrière ne doit jamais dépasser une carrière complète. Ce principe a été introduit pour maintenir les pensions à un niveau abordable. Il a été supprimé pour les pensions de retraite à partir du 1^{er} janvier 2019 pour les personnes ayant effectivement travaillé plus de 14.040 jours. L'intéressé qui a continué à travailler en tant qu'expatrié (paiement volontaire de cotisations à la sécurité sociale d'outre-mer) a vu la combinaison du principe de l'unité de carrière (tel qu'articulé dans la législation précédente toujours applicable puisque sa pension de mineur a pris cours avant le 1^{er} janvier 2019) avec le fait que le supplément mineur n'est accordé que pour ceux qui ont déjà eu une longue carrière (après avoir été réduit par l'unité de carrière, l'intéressé n'atteignait plus les 25 années d'activité habituelle et en ordre principal requises) entraîner la réduction de 175,59 euros par mois de son montant total de pension (pension de mineur y compris le supplément de mineur -397,55 euros et pension de la sécurité sociale d'outre-mer + 221,96 euros). Il s'agit d'un cas où le service de pension a correctement appliqué la législation. La législation est perçue

1 Questions et réponses écrites, Chambre 2019-2024 (législature 55), Bulletins des questions et réponses écrites n° 114, page 345, 15 mai 2023 (Question n° 613 de E. SAMYN)

comme injuste par le pensionné. Le Médiateur pour les Pensions recommande donc que la législation soit modifiée, afin d'éliminer la perte disproportionnée du supplément mineur due au dépassement de l'unité de carrière causé par une activité avec paiement de cotisations volontaires à la sécurité sociale d'outre-mer. Ceci afin de ne plus pénaliser le travail.

Dans le **chapitre 11**, l'attention est portée sur les personnes qui bénéficient avant 2025 d'une pension pour inaptitude physique sur la base d'une carrière courte, souvent en combinaison avec de faibles salaires, qui ont donc droit au supplément minimum garanti. Ces personnes sont restreintes dans la reprise du travail par différents obstacles (jusqu'en 2028). En effet, la combinaison du faible montant qui peut encore être gagné en plus du supplément minimum garanti (seulement 1.264,21 euros sur une base annuelle en 2025) et le fait que le supplément minimum garanti est totalement suspendu en cas de dépassement (pas de réduction proportionnelle à l'excédent comme dans le cas du travail à côté de la pension), une réduction sérieuse du montant de la pension se produit pour l'année entière (pas seulement la période d'emploi et le supplément minimum garanti). Dans le précédent rapport annuel, le Médiateur pour les Pensions a réitéré sa demande, déjà formulée dans le rapport annuel 2014, d'adapter la pension pour inaptitude physique, afin que le retour au travail ne soit pas rendu plus difficile. Cette demande a été satisfaite par la loi du 18 mai 2024 portant introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires. Cette loi instaure l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour les fonctionnaires pour les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025. La loi du 18 mai 2024 prévoit qu'une nouvelle règle de cumul s'applique au supplément minimum garanti pour les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025 : ainsi, à partir du 1^{er} janvier 2025, les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique sont autorisés à gagner jusqu'à 9.850 euros bruts en tant que salarié (avec charge d'enfant même 14.775 euros) sans perdre leur supplément minimum garanti. En cas de dépassement, la réduction annuelle est également proportionnelle. À partir du 1^{er} janvier 2028, lorsque l'allocation d'inaptitude temporaire de travail sera introduite, les revenus du partenaire marié ne seront plus pris en compte. Le Service de médiation Pensions a reçu une plainte d'une personne qui se dit lésée, car la nouvelle législation n'a pas d'effet sur les pensions ayant pris cours avant le 1^{er} janvier 2025, mais uniquement sur les pensions prenant cours ultérieurement. Les nouvelles règles de cumul, qui rendent moins difficile la reprise du travail, ne lui sont pas encore applicables. En effet, le législateur a choisi d'introduire progressivement la nouvelle législation sur l'inaptitude temporaire de travail des fonctionnaires. Ce n'est qu'avec l'introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire à partir du 1^{er} janvier 2028 qu'une transition sera possible. Le Médiateur pour les Pensions fait écho à la demande du plaignant de rendre cette transition possible plus tôt afin d'accélérer la levée de l'obstacle (combinaison des éléments suivants : un petit montant qui peut être gagné ; le montant qui peut être gagné se rapporte à un montant annuel et suspension totale, et non en pourcentage, de la pension pour l'année en question si la limite annuelle est dépassée) du travail en plus d'une pension d'inaptitude physique de courte durée qui est augmentée d'un supplément minimum garanti.

Le **chapitre 12** explique comment le Service de médiation Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'informations, les plaintes concernant des institutions de pension étrangères, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent.

Le **chapitre 13** est consacré aux données statistiques. Le nombre de personnes qui ont contacté le Service de médiation Pensions en 2024 (1526 demandes) est du même ordre de grandeur que le nombre de personnes ayant contacté le Service de médiation Pensions en 2023 (1533 demandes). Maintenant que le Service de médiation Pensions est également autorisé à traiter les plaintes soumises par téléphone, nous constatons que le nombre de demandes soumises oralement traitées est passé de 2 % du nombre total de demandes traitées en 2023 (30 demandes) à 17 % du nombre total de demandes traitées en 2024 (259 demandes). De cette façon, le Service de médiation Pensions est devenu plus accessible.

Le pourcentage de plaintes fondées en 2024 était le plus faible depuis la création du Service de médiation Pensions, soit 34 %. Cela montre que les services de pension en général font un très bon travail. Rassurer les citoyens et leur donner confiance dans le bon fonctionnement des services de pension a donc été la tâche principale du Service de médiation Pensions en 2024. Qui de mieux pour le faire qu'un organisme indépendant, composé d'experts en pension. Une tâche qui deviendra probablement encore plus importante, compte tenu de l'imminence d'une grande réforme des

pensions. Comme les années précédentes, la plainte la plus fréquente en 2024 concerne les doutes sur la carrière prise en compte pour le calcul de la pension.

Au **chapitre 14**, nous examinons le fonctionnement et les ressources du Service de médiation Pensions. Il couvre :

- les effectifs du personnel, les moyens financiers ;
- la collaboration avec le monde universitaire ;
- la publication du rapport annuel 2023 ;
- la participation à la conférence mondiale de l'Institut international du médiateur (IOI), qui avait pour thème "Agir ensemble pour notre avenir" et dont l'objectif était d'accroître l'impact des institutions de médiation par l'échange de connaissances et le partage de nouvelles idées entre elles, ainsi que de faire prendre conscience que ce que nous faisons aujourd'hui est important pour l'avenir.
- la participation à l'événement de consultation des médiateurs du Benelux, dont le thème central était le droit à l'erreur soulevé par le Médiateur pour les Pensions dans le rapport annuel 2022. Une réunion avec Koen Lenaerts, président de la Cour de justice de l'Union européenne, et Alexandra Prechal, présidente de la deuxième chambre de la Cour de justice de l'Union européenne, figurait également à l'ordre du jour. La réunion a donné lieu à un échange de vues sur l'enrichissement mutuel entre le travail de la Cour de justice de l'Union européenne et celui des médiateurs.
- la publication de la jurisprudence du Médiateur dans la revue juridique néerlandophone "Newsletter Leergang Pensioenrecht" afin de faire connaître les résultats de nos médiations.
- L'adaptation de notre arrêté d'instauration et l'adaptation du règlement intérieur du Service de médiation Pensions figurent parmi les autres sujets abordés.

Le **dernier chapitre** propose une liste d'adresses utiles.

Enfin, nous tenons à souligner que dans les discussions de dossiers, les noms utilisés sont bien sûr fictifs et que les textes doivent être lus de manière neutre du point de vue du genre.



Travail et pension

CHAPITRE

Travail et pension

Dans le rapport annuel 2023, un chapitre a été consacré au travail en complément de la pension. En 2023, plus de 100.000 euros qui avaient été indûment récupérés auprès des pensionnés leur ont été remboursés après l'intervention du Service de médiation Pensions. Il s'agissait dans chaque cas de situations exceptionnelles, liées au cumul d'une activité professionnelle avec une pension, notamment en tant que pompier volontaire, où des erreurs ponctuelles avaient été commises. En 2024, un nombre très limité de récupérations ont été annulées après intervention du Service de médiation Pensions. En plus de certains problèmes ponctuels, nous avons également découvert quelques erreurs structurelles. Ce chapitre fournit des explications sur ces dossiers.

Nos conclusions sont largement identiques à celles de l'année précédente. Le fait de notifier d'importantes dettes à des pensionnés doit se faire avec beaucoup de prudence. De telles dettes peuvent en effet avoir un impact important sur les pensionnés. Une dette importante de pension peut drastiquement changer la vie du pensionné et cause souvent de la surprise et/ou de l'inquiétude. Dans plusieurs cas, la demande inattendue de récupération d'un indu met même le pensionné dans des problèmes financiers graves. Lorsqu'un pensionné signale qu'il y a eu une erreur ou exprime un doute, le Médiateur pour les Pensions souligne l'importance d'examiner soigneusement ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone, et de vérifier en détail le processus de récupération, afin de repérer d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Cette année, nous n'avons plus reçu de plaintes concernant le fait que le réexamen du dossier prenait beaucoup de temps, lorsqu'une erreur était signalée par le pensionné. Cela met ainsi fin très rapidement aux inquiétudes du pensionné, ce qui constitue un progrès énorme.

Une raison technique empêche l'envoi du formulaire concernant les revenus liés au coronavirus qui sont exemptés des règles de cumul, ce qui entraîne une récupération incorrecte de la pension : le Médiateur pour les Pensions le remarque

DOSSIER 39443

Les faits

Le 29 mars 2024, Mme Dubois reçoit une décision de recouvrement du SFP concernant une pension de fonctionnaire indûment perçue (suspension de sa pension à 100%) pour l'année 2022. Le montant de la dette est supérieur à 47.000 euros, ce qui représente une charge importante, tant financière que mentale, pour Mme Dubois.

Mme Dubois travaillait dans l'enseignement et pensait que ses revenus professionnels n'étaient pas pris en compte pour les règles de cumul avec sa pension pour l'année 2022. Elle prend contact par téléphone avec le SFP, mais ne reçoit pas de réponse satisfaisante. Elle décide alors de contacter le Médiateur pour les Pensions afin d'exprimer son mécontentement et demander une solution rapide, compte tenu de l'ampleur de la dette.

Commentaires

Parmi les mesures liées à la crise du coronavirus, le législateur a décidé de permettre le cumul de la pension avec l'exercice d'une activité professionnelle sans limite pour l'année 2022 pour les revenus liés à la lutte contre le coronavirus et à la pénurie de personnel dans l'enseignement.

Étant donné que les données de carrière dans le dossier de pension de Mme Dubois¹ montrent qu'elle a exercé une activité professionnelle dans l'enseignement, le Service Fédéral des Pensions a, lors du contrôle de cette activité professionnelle le 10 octobre 2023, rédigé une lettre accompagnée d'un formulaire à remplir, demandant à Mme Dubois de déclarer que les tâches qu'elle avait effectuées étaient des tâches d'enseignement. Cependant, cette lettre n'a jamais été envoyée via son compte www.mypension.be, ni par courrier postal.

Le 23 mars 2024, la lettre contenant la déclaration demandée a finalement été envoyée via www.mypension.be. Dans le programme utilisé par le SFP, il était clairement indiqué que ce document n'avait pas été lu par l'intéressée. La décision de récupération de plus de 47.000 euros a été notifiée 6 jours plus tard, soit le 29 mars 2024.

Parce que la situation était urgente, nous lui avons nous-mêmes envoyé les déclarations nécessaires par mail. Madame Dubois nous les a retournées le 2 mai 2024, correctement remplies et signées. Nous avons immédiatement pris contact avec le SFP pour demander la rectification le plus rapidement possible, d'autant plus que Madame Dubois était très inquiète et bouleversée (ce qui est compréhensible vu le montant de la dette).

Étant donné qu'il semble qu'il y ait eu un problème avec les déclarations réclamées, nous avons demandé au SFP, si, dans ce cas, il serait également possible de lui présenter des excuses.

Conclusion

Le SFP a revu la décision de récupération sur la base de la déclaration concernant les revenus supplémentaires dans le cadre de la lutte contre le coronavirus et la pénurie dans l'enseignement exonérés de cumul pour l'année 2022.

Le SFP nous a également informés que le document à remplir pour déclarer les revenus exonérés liés à la pandémie (du 10 octobre 2023 – voir ci-dessus) n'avait apparemment pas été envoyé (ou pas été envoyé à temps) via www.mypension.be en raison d'un problème technique. Le Service fédéral des Pensions a présenté ses excuses à Madame Dubois pour cet incident.

Il est vrai qu'un problème technique peut survenir. Cependant, le gestionnaire de dossier n'a pas non plus remarqué ce dysfonctionnement technique. En général, nous estimons que le SFP devrait vérifier minutieusement le dossier avant de procéder à une décision de récupération de cette nature². De plus, nous pensons que lorsqu'il y a un contact téléphonique, le SFP doit tout mettre en œuvre pour rassurer la personne concernée le plus rapidement possible : cela permettrait de réduire considérablement les préoccupations du pensionné ainsi que la charge de travail pour le service de pension (nouvelle décision et annulation ultérieure de la récupération).

Dans le cadre du contrôle du cumul d'une activité avec la pension, après médiation, il est désormais tenu compte de l'indemnité du Fonds de Fermeture des Entreprises, plutôt que de l'indemnité de licenciement à laquelle le pensionné avait droit mais qu'il n'a pas reçue en raison de la faillite de l'entreprise

DOSSIER 38844

Les faits

M. Snoeckx a consulté www.mypension.be et a constaté qu'il pouvait bénéficier de la pension à partir du 1^{er} mai 2024. Étant donné qu'une pension peut être demandée un an à l'avance, il a introduit sa demande de pension le 27 septembre 2023.

Cependant, le SFP a refusé l'octroi de la pension au 1^{er} mai 2024 en invoquant le motif suivant : la demande a été soumise trop tôt. M. Snoeckx a tenté à plusieurs reprises, sans succès, de se faire entendre auprès du SFP. Il décide donc de prendre contact avec le Service de médiation Pensions.

¹ Mais également dans un courriel de Enseignement Flandre (onderwijs Vlaanderen) qu'elle a transmis au SFP le 30 mars 2022

² Considérant le montant ET considérant qu'il y avait pourtant une clarté assez certaine sur la nature de cette occupation en période de crise du coronavirus.

Commentaires

M. Snoeckx avait droit à une indemnité de licenciement de la part de son employeur d'un montant de 149.205,29 euros. En raison de la faillite de son employeur, il ne reçoit en réalité que 30.500 euros bruts du Fonds pour la Fermeture des Entreprises (FFE). M. Snoeckx a fourni la preuve de cette indemnité (le décompte FFE-ONEM).

Lors de plusieurs appels téléphoniques de M. Snoeckx au SFP, au cours desquels la faillite de son employeur a également été mentionnée, le SFP lui a indiqué que sa pension anticipée ne pourrait pas être versée à partir du 1^{er} mai 2024, car ses revenus professionnels (c'est-à-dire l'indemnité de licenciement) dépassaient le montant limite autorisé par la loi. Le SFP fait valoir également que l'article 3 bis de l'arrêté royal n° 50 stipule que : « Les pensions visées à l'article 1^{er} prennent cours effectivement et pour la première fois lorsque l'avantage est payé ».

En l'absence d'un premier paiement de la pension, la pension n'a donc pas pris cours. Le SFP prend en compte comme revenus provenant de son activité professionnelle, les revenus déclarés par le curateur chargé de la faillite de l'employeur via la déclaration DmfA, à savoir l'indemnité de rupture à laquelle M. Snoeckx avait droit.

Lors de l'examen de la plainte, le Service de médiation Pensions constate que la carrière de la personne concernée comptabilise suffisamment d'années de carrière au 1^{er} mai 2024, conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions et satisfait donc à la condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée.

En ce qui concerne la condition relative au paiement de la pension, le Médiateur pour les Pensions constate que, conformément à l'article 64, § 1, alinéa 3 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, une indemnité de départ est considérée comme un revenu provenant de l'exercice d'une activité professionnelle. L'activité professionnelle qui doit être prise en compte pour déterminer si la pension est ou non payable est définie fiscalement : en effet, l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 fait notamment référence à une activité susceptible de produire un revenu visé à l'article 23, 4^o du Code des impôts sur les revenus (CIR), à savoir les rémunérations d'un salarié. Cet article législatif contient une référence pour interpréter le revenu professionnel d'un point de vue fiscal. Dans les travaux parlementaires, en particulier le rapport de la Commission des affaires sociales du 24 juin 2013 sur la loi-programme du 28 juin 2013³, à la page 34, la Ministre des Pensions avait en outre précisé que : "seul le critère fiscal est désormais pris en compte pour déterminer le revenu professionnel."

L'administration fiscale prend en compte le montant de 30.500 euros versé par le FFE pour la période du 11 janvier 2023 au 22 août 2023. L'indemnité du Fonds pour la Fermeture des Entreprises doit donc être considérée comme un revenu pour vérifier si la pension est payable.

Sur le décompte du FFE, il est également indiqué que M. Snoeckx doit rembourser les indemnités de maladie reçues pour la même période. À partir du 23 août 2023, il reçoit à nouveau des indemnités de maladie, mais celles-ci sont moins avantageuses que sa pension anticipée. La mutualité (législation INAMI) considère donc l'indemnité de rupture comme étant nulle à partir du 23 août 2023.

Selon le Service de médiation Pensions, aucune disposition légale n'empêche le paiement et donc l'octroi de la pension. Le Médiateur pour les Pensions a également souligné que M. Snoeckx avait déjà subi une importante perte financière, à savoir environ 119.000 euros bruts, la différence entre l'indemnité de licenciement à laquelle il avait droit et l'indemnité qu'il a reçue du FFE. Il s'agit d'une raison supplémentaire pour que, lors de l'examen de la condition de "pension payable", on prenne en compte l'indemnité versée par le FFE au lieu de l'indemnité de licenciement à laquelle il avait droit. Cela permettrait d'éviter que M. Snoeckx ne soit victime deux fois de la faillite de son employeur.

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions a obtenu que le SFP accorde la pension anticipée à partir du 1^{er} mai 2024, étant donné que l'indemnité du FFE ne couvre que la période du 11 janvier 2023 au 22 août 2023, et que, de ce fait, la condition de paiement (cumul autorisé d'activité professionnelle) est bien remplie à partir du 1^{er} mai 2024.

3 <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2853/53K2853017.pdf>

Dans le cadre du contrôle des revenus provenant d'une activité professionnelle cumulée avec la pension : après médiation, des rémunérations différées dans l'enseignement sont situées correctement dans le temps

DOSSIER 38933

Les faits

Le 23 novembre 2023, le SFP informe Mme Debaere que les revenus provenant de son activité professionnelle pendant la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2021 ont dépassé de 54 % la limite autorisée. En conséquence, le SFP réduit sa pension pour cette période du même pourcentage et réclame un remboursement de 5.701,26 euros.

Mme Debaere occupait une fonction dans l'enseignement pendant cette période. Cependant, pendant la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2021, les règles dérogatoires temporaires concernant le travail en complément de la pension, dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, pour ceux qui ont commencé ou étendu une activité professionnelle, telles que prévues par la loi du 7 mai 2020, n'étaient plus applicables.

Elle demande au Médiateur pour les Pensions de revoir la décision de récupération, car elle estime que les revenus pris en compte par le SFP de 3.270,76 euros étaient trop élevés. En effet, elle a déclaré recevoir un salaire brut mensuel de 918,15 euros. Elle avait déjà exprimé cette réclamation auprès du service de plainte du SFP, qui lui avait confirmé que la décision de récupération était correcte.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP a pris en compte 3.270,76 euros comme revenus professionnels pour le 4^{ème} trimestre 2021, tels que déclarés par l'employeur dans les données de la déclaration à l'ONSS (DmfA).

L'activité professionnelle qui doit être prise en compte pour déterminer si la pension est payable ou non est définie fiscalement : en effet, l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 fait notamment référence à une activité générant des revenus visés à l'article 23, 4^o du Code des impôts sur les revenus (CIR), à savoir les rémunérations d'un salarié. Cet article de loi fait référence à l'interprétation fiscale des revenus professionnels. Dans les travaux parlementaires préparatoires, notamment dans le rapport de la Commission des affaires sociales du 24 juin 2013 sur la loi-programme du 28 juin 2013⁴, à la page 34, le Ministre des Pensions avait précisé à l'époque que : "seul le critère fiscal est désormais pris en compte pour déterminer le revenu professionnel."

Le Médiateur pour les Pensions a constaté que la déclaration DmfA pour le dernier trimestre de 2021 incluait également la rémunération différée qui a été versée en juillet et août 2022. Un membre temporaire du personnel dans l'enseignement reçoit en juillet un montant basé sur les prestations fournies entre septembre et décembre de cette année scolaire. En août, un montant est versé sur la base des prestations fournies entre janvier et juillet. Cette rémunération différée est donc, étant donné qu'elle est versée en 2022, un revenu au sens fiscal en 2022, même si cette rémunération est proméritée pour les mois de septembre à décembre 2021. Après déduction de cette rémunération qui appartient aux revenus de 2022 plutôt que de 2021, la rémunération au sens fiscal pour la période d'octobre 2021 à décembre 2021 (2.754,45 euros) est significativement inférieure au montant pris en compte par le SFP (3.270,76 euros)⁵.

4 <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/53/2853/53K2853017.pdf>

5 Les revenus provenant d'une activité professionnelle dans l'enseignement du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2023 ne sont pas pris en compte pour les règles de cumul, à condition que la personne ait entamé ou étendu une activité dans le cadre des mesures liées au coronavirus et l'ait poursuivie dans le cadre de la lutte contre la pénurie de personnel dans le secteur de la santé ou de l'enseignement ou qu'elle entame ou étende cette activité dans le cadre de la lutte contre la pénurie de personnel dans ces secteurs (loi du 7 mai 2020 portant des mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie COVID-19 en matière de pensions, pension complémentaire et autres avantages complémentaires en matière de sécurité sociale et loi du 20 novembre 2022 portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins). Il doit s'agir de tâches d'enseignement effectives dans l'enseignement maternel, primaire ou secondaire. Étant donné que la rémunération différée versée en juillet et août 2022 répondait à cette condition, elle ne devait en réalité pas être prise en compte pour l'examen des revenus en complément de la pension pour les revenus de l'année 2022.

Conclusion

La SFP a accepté l'argumentation du Médiateur pour les Pensions et n'a plus pris en compte la rémunération différée pour juillet et août 2022 comme revenus professionnels pour le 4^{ème} trimestre de 2021 dans le cadre du contrôle des revenus complémentaires à la pension. La décision de recouvrement a été révisée et notifiée à Mme Debaere le 2 mai 2024. La limite des revenus professionnels autorisés a seulement été dépassée de 28%. Le montant d'indu a donc été réduit de 5.701,26 euros à 2.783,76 euros.



Fourniture de services internationaux

2
C H A P I T R E

Fourniture de services internationaux

Chaque année, le Service de médiation Pensions reçoit traditionnellement plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui n'ont pas une carrière uniquement en Belgique, mais aussi à l'étranger, et rencontrent donc des difficultés à obtenir un aperçu complet de leur situation en matière de pension.

Le plus souvent, le Médiateur pour les Pensions constate que les services de pension belges ont effectué leur travail de manière correcte et appropriée. Une tâche essentielle du Médiateur pour les Pensions est de restaurer la confiance du pensionné dans les services de pension lorsqu'elle est rompue ou est sur le point de l'être. En fournissant une confirmation motivée que les services de pension ont bien effectué leur travail, le Médiateur pour les Pensions tente d'atteindre cet objectif. Dans les cas d'activité à l'étranger, c'est souvent le pensionné lui-même qui éprouve des difficultés à obtenir une vue d'ensemble de sa situation de pension, ce qui l'amène parfois à prendre une décision dont il peut regretter ensuite les conséquences.

Dans un premier cas, une dame a demandé au SFP, il y a 11 ans, quelle serait la première date possible de sa pension en Belgique. Selon la législation en vigueur à l'époque, elle pouvait prendre sa pension à l'âge de 60 ans. Cette information lui a été communiquée par le SFP. Elle prend donc sa pension autrichienne à l'âge de 60 ans. Cependant, lorsqu'elle a demandé sa pension belge à 60 ans, il s'avère qu'elle ne peut pas en bénéficier, en raison du durcissement des conditions légales d'accès à la pension anticipée. Le Médiateur pour les Pensions constate que le SFP a donc légitimement refusé de lui accorder la pension belge à 60 ans. Le conseil du Médiateur pour les Pensions aux futurs pensionnés est donc le suivant : renseignez-vous auprès des différentes autorités fiscales et de pension des pays dans lesquels vous avez travaillé avant de prendre votre pension de retraite.

Le Médiateur pour les Pensions constate que certains futurs pensionnés rencontrent des difficultés à savoir à partir de quelle date le montant total de leur pension sera suffisant pour subvenir à leurs besoins. À quelle date peuvent-ils prétendre au versement de toutes leurs pensions (légal et complémentaires) ? Quel est l'âge pour chaque type de pension dans chaque pays ? Les informations leur parviennent de manière fragmentée, pays par pays et pension par pension. Ceux qui ne sont pas familiarisés avec le numérique rencontrent encore plus de difficultés. Pour y remédier, le SFP organise régulièrement des journées d'informations en collaboration avec les institutions de pension françaises, allemandes et néerlandaises dans ses bureaux. Afin d'éviter que les (futurs) pensionnés indépendants ne soient laissés pour compte, le Médiateur pour les Pensions a suggéré à l'Institut national d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) de participer également à ces journées. L'INASTI a informé le Médiateur pour les Pensions qu'il examine la possibilité de participer à ces journées par vidéoconférence.

En outre, le Médiateur pour les Pensions constate que les législations nationales en matière de sécurité sociale des différents pays ne sont pas harmonisées. Ces divergences peuvent entraîner des situations exceptionnelles où un (futur) pensionné se trouve privé d'une protection en matière de sécurité sociale.

Ainsi, le Médiateur pour les Pensions a constaté un problème de couverture en matière de sécurité sociale pour une personne qui a été brièvement employée en France, mais dont la capacité de travail a été réduite de deux tiers, ce qui lui a ouvert le droit à une pension d'invalidité française. Cependant, à 62 ans, cette pension d'invalidité française est convertie en pension de retraite française sur base de la courte période d'activité. Si, à ce moment, le pensionné n'a pas encore droit à une pension en Belgique — ce qui est souvent le cas et est encore renforcé par le fait que les années pendant lesquelles la personne a bénéficié d'une pension d'invalidité en France ne sont pas prises en compte pour la condition de carrière pour obtenir une pension anticipée selon la législation belge — il doit se contenter d'une petite pension française. Le Médiateur pour les Pensions appelle à combler ces lacunes.

La date de pension la plus proche a été modifiée à la suite d'une réforme législative en Belgique : retraite possible à 60 ans en Autriche, mais plus en Belgique

DOSSIER 37423

Les faits

Madame De Bruyn s'est renseignée il y a 11 ans auprès du SFP sur la date la plus proche à laquelle elle pouvait prétendre à la pension en Belgique. Celui-ci l'avait alors informée qu'elle pourrait partir à la retraite à partir de ses 60 ans.

À l'âge de 60 ans, Madame De Bruyn introduit une demande de pension en Autriche et en Belgique. Elle obtient sa pension en Autriche, mais le SFP refuse de lui octroyer la pension de retraite belge.

Commentaires

Pour déterminer la condition de carrière, les années suivantes sont prises en compte :

- les années de travail dans un régime de pension légal belge (indépendant, salarié, fonctionnaire, mandataire politique, sécurité sociale d'outre-mer), dans une institution de l'Union européenne, dans un pays de l'Espace économique européen ou en Suisse et dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale.
- certaines périodes d'inactivité (périodes assimilées) telles que maladie, chômage, les périodes de crédit-temps motivé pour les salariés,... à condition que des prestations sociales prévues par la loi aient été perçues pendant ces périodes.
- Une interruption de carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans s'il n'y a aucune forme d'assimilation. Un maximum de 3 années est pris en compte si des allocations familiales ont été perçues pour cette période, si l'interruption a duré au maximum 5 ans et si l'activité professionnelle reprise dure au moins 1 an et donne droit à une pension.

Toutefois, une année n'est prise en compte que si vous avez travaillé à au moins 1/3 d'un régime de travail à temps plein (années d'au moins 104 jours).

La condition de carrière se présente comme suit depuis 2019 :

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

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

À la date de prise de cours de la pension demandée par Mme De Bruyn (1^{er} octobre 2022), elle a 60 ans et doit donc prouver une carrière de 44 années pour prétendre à une pension anticipée.

Cependant, à cette date, elle ne prouve que 40 années de carrière valables (les années 1980 à 2006 en Belgique et les années 2010 à 2022 en Autriche). Dès lors, elle ne répond pas à la condition de carrière pour bénéficier de la pension anticipée belge à 60 ans.

Le conjoint de Mme De Bruyn perçoit une pension de ménage en Belgique. La pension autrichienne de Mme De Bruyn est déduite de cette pension.

Conclusion

Nous constatons que la décision du Service fédéral des Pensions du 21 octobre 2022, refusant l'octroi de la pension de retraite anticipée belge, est conforme aux dispositions légales et réglementaires.

L'âge légal de la pension de retraite pour les femmes en Autriche est fixé à 60 ans.

Toute personne ayant travaillé dans différents pays de l'Union européenne perçoit une pension dans chaque pays conformément à la législation nationale relative aux pensions en vigueur dans ces pays.

Au sein de l'Union européenne, il n'existe pas d'âge de pension de retraite harmonisé. Cela signifie que le moment où une personne ayant travaillé dans différents pays de l'Union européenne peut percevoir l'intégralité de ses pensions est déterminé par le pays ayant l'âge légal de départ à la retraite le plus élevé.

Il n'est donc pas simple d'obtenir une vue d'ensemble complète des pensions légales et complémentaires, y compris des retenues fiscales et sociales sur ces pensions lorsqu'on a travaillé dans plusieurs pays, ou de déterminer à quel moment le niveau de vie jugé suffisant par le pensionné peut être atteint.

Des réformes des pensions ont eu lieu dans plusieurs pays européens. Il est donc important que le futur pensionné se renseigne dans les différents pays où il a travaillé avant de prendre des décisions définitives concernant la fin de sa carrière. Les réformes en matière de fiscalité et de retenues sociales peuvent également avoir un impact sur le montant total de la pension.

CONSEIL : Renseignez-vous auprès des différents services de pension des pays où vous avez travaillé à l'approche de l'âge présumé de la pension, avant de prendre votre retraite.

Journées d'information communes avec les services de pension des pays voisins, afin de répondre aux besoins d'informations et de fournir un aperçu complet de la situation de la pension au-delà des frontières

Le Service de médiation Pensions reçoit chaque année plusieurs plaintes de futurs pensionnés ayant non seulement une carrière en Belgique, mais aussi à l'étranger, et qui rencontrent des difficultés pour obtenir une vue d'ensemble de leur situation en matière de pension. Ceux ayant travaillé dans plusieurs pays de l'Union européenne reçoivent une pension dans chaque pays conformément à la législation nationale de ce pays.

Il n'existe pas de date de pension européenne au sein de l'Union européenne. Cela implique que le moment où une personne ayant travaillé dans différents états membres de l'Union européenne peut percevoir l'intégralité de son montant de pension est déterminé par le pays avec l'âge de la pension le plus élevé.

Il convient d'ajouter que ces dernières années, plusieurs pays européens ont procédé à des réformes des pensions. Il est donc important de s'informer dans les différents pays où l'on a travaillé avant de prendre des décisions définitives concernant la fin de la carrière professionnelle.

De plus, il arrive que, selon que l'on ait travaillé un jour de plus ou de moins, on puisse prétendre à des droits de pension totalement différents. Beaucoup de citoyens n'en sont pas conscients.

Il est également à noter que la législation sur les pensions en Belgique est devenue plus complexe au fil du temps.

En outre, ceux qui sont moins aptes numériquement rencontrent encore plus de problèmes, car les services de pension appliquent le principe du "digital by default". Sans demande explicite, les pensionnés qui ne maîtrisent pas le numérique restent privés d'informations.

Les réformes des prélèvements fiscaux et sociaux peuvent également avoir un impact sur le montant total de la pension. Il est donc important que le futur pensionné s'informe correctement à ce sujet.

En effet, un futur pensionné souhaite savoir si le montant total de sa pension sera suffisant pour subvenir à ses besoins. À quelle date peut-il prétendre au paiement de toutes ses pensions (légales et complémentaires) ? Quel est l'âge de la pension dans chaque pays et pour chaque type de pension ? Souvent, les personnes concernées ont du mal à obtenir des informations et celles-ci sont fragmentées par pension et par pays.

Avec l'internationalisation croissante, la mobilité et le travail transfrontaliers, le nombre de futurs pensionnés ayant besoin d'informations sur les pensions concernant plusieurs pays augmente également.

Pour répondre à ce besoin, le SFP organise régulièrement des journées d'informations en collaboration avec les institutions de pension françaises, allemandes et néerlandaises dans ses bureaux.

En ce qui concerne les Pays-Bas, le SFP collabore avec le Bureau des Affaires Belges. Ce département du service de pension néerlandais (Sociale Verzekeringsbank ou SVB) est un centre de connaissances dans le domaine de "la sécurité sociale intégrée" entre les Pays-Bas et la Belgique. Le Bureau des Affaires Belges organise des permanences où les citoyens peuvent poser des questions et obtenir des conseils personnalisés sur les questions liées à la retraite : allant des questions de pension, de fiscalité, d'assurance maladie en tant que retraité, etc. Les services fiscaux des Pays-Bas et de Belgique sont également impliqués dans ce projet. Certaines permanences ont lieu au sein du SFP et sont organisées en collaboration avec ce dernier. Le SFP y fournit des informations aux citoyens ayant des questions sur le calcul et le paiement de leur pension de salarié ou de fonctionnaire. Par exemple, des permanences ont lieu dans les bureaux du SFP d'Anvers et de Turnhout. Le SFP a confirmé au Médiateur que cette coopération était un succès.

En 2022, le Service de médiation Pensions a suggéré à l'INASTI, qui est responsable du calcul des pensions des travailleurs indépendants, de participer également à ces journées d'informations communes avec les pays voisins afin que les futurs pensionnés ayant une carrière d'indépendant en Belgique, mais également une carrière dans un pays voisin, puissent également bénéficier de ce service intégré. Cette suggestion a été formulée à la suite d'une plainte d'un futur pensionné, résidant dans la commune belge de Baerle-Duc, qui exerçait une activité en tant qu'indépendant en Belgique (dossier 33883).

Ce futur pensionné avait en effet demandé lors d'une journée d'informations organisée par l'INASTI à Turnhout à partir de quelle date il pourrait bénéficier de la pension en Belgique. L'agent de l'INASTI l'avait informé qu'il pourrait bénéficier de la pension à l'âge légal de 66 ans, et pas avant car il ne prouvait pas une carrière suffisamment longue. Seule sa carrière belge en tant qu'indépendant avait été prise en compte pour vérifier s'il avait suffisamment d'années pour bénéficier d'une pension anticipée. L'agent de l'INASTI avait informé l'intéressé qu'il n'avait pas de périodes d'assurance aux Pays-Bas donnant droit à la pension en Belgique. En raison d'un manque de connaissance de la législation néerlandaise sur l'AOW (pension de retraite néerlandaise), l'agent avait indiqué à tort que le principe général est que les droits à la pension sont accordés sur la base de l'activité aux Pays-Bas. Cependant, l'AOW est en principe attribuée sur la base du lieu de résidence. L'intéressé a donc reçu comme information que la première date de pension possible était le 1^{er} août 2027.

L'intéressé a résidé du 25 juillet 1978 au 30 septembre 1986 dans la partie néerlandaise du village, à savoir Baarle-Nassau. Pendant cette période, étant donné qu'il n'avait exercé aucune activité professionnelle, il était assuré pour l'AOW.

À la suite d'une intervention du Médiateur pour les Pensions, cette période d'assurance AOW a été prise en compte pour vérifier s'il avait suffisamment d'années pour bénéficier de la pension anticipée en Belgique. Ainsi, la date de pension la plus proche a été corrigée. Elle a été avancée au 1^{er} août 2021, soit 6 ans plus tôt.

L'intéressé a, après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, bénéficié de sa pension à partir du 1^{er} juillet 2022, moment où il pouvait également percevoir un revenu illimité en plus de sa pension. Si l'erreur n'avait pas été corrigée par l'intervention du Médiateur pour les Pensions et s'il avait dû attendre le 1^{er} août 2027 pour bénéficier de sa pension, il aurait perdu environ 85.000 euros.

Si lors de cette journée d'information, un membre du personnel d'INASTI et de la SVB avaient été présents, cette situation n'aurait pas eu lieu. C'est pourquoi le Médiateur pour les Pensions a suggéré à l'INASTI de participer aux journées d'informations conjointes avec la SVB.

Dans la recommandation du 18 juin 2022 du Parlement Benelux concernant les pensions transfrontalières, les gouvernements ont été invités à organiser régulièrement des journées d'informations sur les pensions étrangères.

Le 1^{er} juillet 2024, la Commission des Affaires Sociales, de la Santé Publique, de l'Éducation et des Sports du Parlement Benelux a demandé à plusieurs médiateurs, dont le Médiateur pour les Pensions, si des recommandations ou des suggestions émises concernant les services internationaux restaient à résoudre. Lors de la réunion de la Commission des Affaires Sociales, de la Santé Publique, de l'Éducation et des Sports du Parlement Benelux du 28 juin 2024, la lettre des points de blocage (« knelpuntbrief ») de la Sociale Verzekeringsbank néerlandaise¹, datée du 20 mai 2024, adressée aux États généraux néerlandais, composée de la Première et de la Deuxième Chambre, avait été abordée. Dans cette lettre, l'attention avait été attirée sur la pression croissante exercée sur la fourniture de services internationaux et les conséquences néfastes pour le citoyen. Plusieurs problèmes avaient été formulés.

Par exemple, la lettre de points de blocage a mentionné comme l'une des tâches de la Sociale Verzekeringsbank (SVB) en tant que prestataire de services internationaux, l'information et l'assistance aux citoyens, afin qu'ils puissent obtenir, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays, ce à quoi ils ont droit.

La question du Parlement Benelux a constitué pour le Médiateur pour les Pensions l'occasion idéale de rappeler à l'INASTI sa suggestion de participer aux journées d'informations communes avec les services de pension des pays voisins. L'INASTI a répondu au Médiateur pour les Pensions qu'il allait étudier la possibilité de participer à ces journées par vidéoconférence.

CONSEIL : Informez-vous auprès des différents services de pension lorsque vous approchez de l'âge de pension supposé, surtout si vous avez travaillé dans plusieurs pays, avant de prendre votre décision de départ à la retraite.

Appel pour combler les lacunes dans la protection en matière de sécurité sociale² entre les législations nationales de différents pays qui ne sont pas alignées les unes sur les autres

DOSSIERS 37309 - 37807

Les faits

Monsieur Capiou a résidé et travaillé en France durant les dernières années de sa carrière. Il a dû mettre fin à son activité professionnelle en France en avril 2020. Il y a obtenu le statut de RQTH³ (invalide) et a perçu une pension d'invalidité. Cette pension d'invalidité française a été automatiquement convertie en pension de retraite française à l'âge de 62 ans (le 1^{er} mai 2024). Cette pension de retraite, versée par la CARSAT, s'élève à 626 euros bruts par mois.

Selon l'estimation du Service fédéral des pensions, il ne pourra toutefois percevoir sa pension belge qu'à l'âge légal de la pension de retraite en Belgique (66 ans, soit à partir du 1^{er} mai 2028).

Monsieur Capiou avait déjà introduit une plainte à ce sujet auprès du Service fédéral des pensions. Le 22 septembre 2022, il a reçu une réponse du service des plaintes, qui lui a indiqué que sa carrière ne comptait que 37 années pour la condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée. Ces années incluent les périodes allant de 1982 à 2012 et de 2016 à 2020. Par conséquent, il ne pourra percevoir sa pension belge qu'à l'âge légal de la pension, qui est de 66 ans dans son cas.

En outre, il constate que le SFP n'a pas pris en compte les années 2013 à 2015. Il fait valoir qu'il était bien employé en France durant cette période, mais ces années n'ont pas été reconnues en France (et donc pas non plus en Belgique), au motif que ses revenus durant cette période étaient trop faibles.

En l'état actuel des choses, M. Capiou devra vivre durant une période de quatre ans avec une pension française mensuelle estimée à 626 euros. Il est très inquiet à ce sujet.

Il s'adresse au Médiateur pour les Pensions pour savoir si tout cela est correct.

1 La Sociale Verzekeringsbank (SVB) met en œuvre plusieurs lois et règlements concernant la sécurité sociale aux Pays-Bas. Cela inclut l'AOW, la loi générale sur les pensions de vieillesse (la pension de base néerlandaise).
2 En Belgique, il s'agit de la pension, ce qui rend le Service de médiation Pensions compétent
3 Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Commentaires

L'âge légal de la pension de retraite en Belgique était fixé à 65 ans jusqu'à fin 2024. À partir de 2025, cet âge passera à 66 ans, puis à 67 ans à partir de 2030.

Pour bénéficier d'une pension de retraite anticipée en Belgique, il faut justifier d'une carrière suffisamment longue. Ainsi, la pension de retraite anticipée peut être accordée en Belgique avant l'âge légal de la pension si les conditions suivantes sont remplies :

<p style="text-align: center;">Âge minimum et durée de carrière pour pouvoir prendre la pension anticipée</p> <p style="text-align: center;">60 ans et 44 années de carrière 61 ans ou 62 ans et 43 années de carrière 63 ans ou 64 ans et 42 années de carrière</p>

La carrière de M. Capiou prise en compte par le Service fédéral des pensions belge n'est pas suffisamment longue pour lui permettre de bénéficier de la pension de retraite à 62 ans.

Pour déterminer la condition de carrière, les années suivantes sont prises en compte :

- les années de travail dans un régime de pension légal belge (indépendant, salarié, fonctionnaire, mandataire politique, sécurité sociale d'outre-mer), dans une institution de l'Union européenne, dans un pays de l'Espace économique européen ou en Suisse et dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention bilatérale.
- certaines périodes d'inactivité (périodes assimilées) telles que maladie, chômage, les périodes de crédit-temps motivé pour les salariés, etc. à condition que les prestations sociales prévues par la loi aient été perçues pendant ces périodes.
- Une interruption de carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans s'il n'y a aucune forme d'assimilation. Trois années maximum sont prises en compte si des allocations familiales ont été perçues pour cette période, si l'interruption a duré au maximum 5 ans et si l'activité professionnelle reprise dure au moins 1 an et donne droit à une pension.

Toutefois, seules les années civiles au moins égales à 1/3 d'un régime de travail à temps plein (années d'au moins 104 jours de travail à temps plein ou assimilés) sont prises en compte.

Le SFP ne prend pas en compte les années 2013 à 2015 car, sur la base des informations transmises par le service des pensions français, ces années n'ouvrent pas de droit à la pension en France. Toutefois, l'intéressé affirme qu'il a bien exercé une activité professionnelle en France durant ces années, avec un minimum de 104 jours par an. Il précise que le service des pensions français a réduit la période d'emploi reconnue, en invoquant le fait que ses revenus étaient trop faibles.

Pour l'octroi, la détermination de la première date de prise de cours et le calcul de la pension belge, le SFP se base sur le total de la carrière de pension belge *et de la carrière de pension française communiquée par la France*.

La législation belge relative à la prise en compte de la carrière professionnelle dans un autre pays européen pour la détermination de la date de pension la plus proche se trouve à l'article 4, § 2, premier alinéa 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. Cet article stipule ce qui suit : « La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1^{er} 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 en vertu du présent arrêté, 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, de l'arrêté royal n° 50, d'un régime belge pour ouvriers, employés, mineurs, marins ou indépendants, d'un régime belge applicable au personnel des services publics ou de la Société nationale des Chemins de fer belges, de tout autre régime légal belge ou de tout régime étranger qui relève du champ d'application des règlements européens ou des conventions internationales par lesquelles la Belgique est liée et qui concernent la sécurité sociale. »

L'article 6 du règlement (CE) n° 883/2004 stipule également : "À moins que le présent règlement n'en dispose autrement, l'institution compétente d'un État membre dont la législation subordonne l'acquisition, le maintien, la durée ou le recouvrement du droit aux prestations, l'admission au bénéfice d'une législation, l'accès à l'assurance obligatoire, facultative continuée ou volontaire, ou la dispense de ladite assurance, à l'accomplissement de périodes d'assurance, d'emploi, d'activité non salariée ou de résidence tient compte, dans la mesure nécessaire, des périodes d'assurance, d'emploi, d'activité non salariée ou de résidence accomplies sous la législation de tout autre État membre, comme s'il s'agissait de périodes accomplies sous la législation qu'elle applique."

Sur cette base, le SFP reprend les données de carrière telles que communiquées par la France.

Cela est d'ailleurs confirmé au point 4 de la décision n° H6 du 16 décembre 2010 de la Commission administrative de l'UE relative à l'application de certains principes concernant la totalisation des périodes en vertu de l'article 6 du règlement (CE) n° 883/2004. Nous citons textuellement : "Toutes les périodes accomplies pour la branche considérée sous la législation d'un autre État membre pour un fait générateur donné sont exclusivement prises en compte par application du principe de totalisation des périodes inscrit à l'article 6 du règlement (CE) n° 883/2004 et à l'article 12 du règlement (CE) n° 987/2009. Le principe de totalisation exige que *les périodes communiquées par d'autres États membres soient totalisées sans que leur valeur soit remise en question*".

Ces données sont demandées (et obtenues) auprès de l'administration française des pensions au moyen de formulaires de liaison officiels.

Nous avons pu constater que l'administration française des pensions a transmis au SFP, les données suivantes concernant la carrière française pour la pension :

1980	1 trimestre	Non valable pour l'anticipation
1992 à 2012 : 21 années	4 trimestres (avec ou sans période assimilée)	Valable pour l'anticipation
2013	1 trimestre assimilé	Non valable pour l'anticipation
2014 à 2015	Aucun	Non valable pour l'anticipation
2016 à 2019 : 4 années	4 trimestres (avec ou sans période assimilée)	Valable pour l'anticipation
2020 : 1 année	3 trimestres (assimilés)	Valable pour l'anticipation
Carrière supplémentaire (bonus) en raison d'un handicap de l'enfant	2 trimestres	Valable pour l'anticipation
À partir de 2021	Aucun	Non valable pour l'anticipation

En ce qui concerne les années 2013 à 2015, il convient de noter que le calcul de la pension en France se fait sur une base trimestrielle. Or, pour valider un trimestre de retraite en France, il faut avoir gagné l'équivalent de 150 fois le SMIC horaire au cours de l'année⁴. En 2023, ce montant correspond à 1.690,50 euros. En 2023, il faut donc avoir gagné un revenu annuel de 6.762 euros pour valider 4 trimestres. Cette règle s'applique quel que soit le nombre de mois travaillés.

Par conséquent, il est effectivement possible que, bien que Monsieur Capiou ait travaillé de 2013 à 2015, seul un trimestre ait été pris en compte pour l'acquisition des droits à la pension en France. En conséquence, les années 2013 à 2015 ne sont pas prises en compte pour la condition de carrière requise pour la pension de retraite anticipée en Belgique.

Par ailleurs, nous constatons que les années à partir de 2021 ne sont pas non plus prises en compte en Belgique pour déterminer si l'intéressé dispose d'un nombre d'années suffisant pour bénéficier de la pension anticipée. En effet, l'administration française des pensions indique que M. Capiou bénéficie d'une pension d'invalidité. L'administration française des pensions n'assimile pas cette pension d'invalidité pour la pension de retraite légale française et elle ne compte pas non plus pour

⁴ SMIC : salaire minimum interprofessionnel de croissance

l'acquisition de droits à la pension en France. Par conséquent, elle n'est pas prise en compte pour remplir la condition de carrière pour l'accès à la pension anticipée belge.

Compte tenu des données fournies par l'administration française des pensions, le SFP ne prend en compte que les 27 années qui remplissent les conditions de la pension anticipée belge.

Au total, il prouve au total 37 années de carrière (10 années de carrière belges et 27 années de carrière françaises) valables pour la condition de la pension anticipée belge.

Cela signifie qu'il ne pourra bénéficier de sa pension belge qu'à partir de l'âge légal de la pension (66 ans).

Conclusion

Le Service de médiation Pensions a ici aussi constaté que le SFP avait correctement appliqué la législation. Nous avons donc dû en informer M. Capiou.

Le problème réside en réalité dans le passage obligatoire à 62 ans de la pension d'invalidité française à la pension de retraite française, alors qu'il ne peut pas percevoir la partie de sa pension belge relative à sa carrière belge au même moment.

Concernant cette problématique, à savoir la transition de la pension d'invalidité française vers la pension de retraite française et son impact sur la pension belge, nous avons transmis la plainte de Monsieur Capiou au Défenseur des droits français (<https://www.defenseurdesdroits.fr/>), étant donné qu'il est compétent pour l'administration française qui paie la pension d'invalidité française.

Nous avons transmis la plainte au Défenseur des droits français, afin qu'il puisse vérifier si d'autres prestations complémentaires existent en France, permettant à ceux qui disposent de moyens financiers insuffisants de bénéficier d'une aide, et ainsi éviter de devoir recourir à l'assistance sociale. Nous avons également demandé que Monsieur Capiou soit informé de ces options, le cas échéant. Nous n'avons reçu aucune notification indiquant que des prestations supplémentaires pourraient apporter une aide dans cette situation.

Nous soulignons qu'il ne s'agit pas du seul problème que le Médiateur pour les Pensions a identifié dans ce contexte. En effet, la transition d'un revenu de remplacement vers une pension, lorsque celle-ci est versée par un autre pays que celui qui verse le revenu de remplacement, peut parfois entraîner des problèmes de protection sociale. Un autre exemple de ce type de situation avait déjà été abordé dans deux rapports annuels précédents.

Le premier cas abordé est décrit dans le Rapport annuel 2016, pages 89-94 (transition de l'indemnité de chômage en Belgique vers une pension aux Pays-Bas pour un travailleur frontalier résidant en Belgique). Le Médiateur belge pour les Pensions, en collaboration avec le Médiateur fédéral belge et le Médiateur national néerlandais, a recommandé de sauvegarder la continuité des droits sociaux. Le législateur belge s'y est conformé. La législation belge sur le chômage a été modifiée. Un chômeur complet résidant en Belgique, qui a été travailleur frontalier pendant au moins 15 ans et qui ne peut pas encore prétendre à une pension étrangère, peut conserver son allocation de chômage⁵.

Un deuxième cas a été soulevé dans le Rapport annuel 2019, page 32. Il s'agissait de la transition d'une allocation de chômage en Belgique vers une pension aux Pays-Bas pour une personne ayant travaillé longtemps aux Pays-Bas avant de déménager en Belgique. À ce jour, cette lacune n'a pas été comblée. Il convient toutefois de noter que, dans de nombreux cas, le versement de la pension complémentaire néerlandaise de manière anticipée peut offrir une solution. Cela nécessite toutefois que la personne concernée puisse prétendre à une pension complémentaire aux Pays-Bas, ce qui n'est pas le cas dans environ 10 % des situations. Le nombre de personnes concernées est donc vraisemblablement très limité.

Dans tous ces cas, les problèmes sont causés par la différence d'âge de la pension de retraite entre les pays où l'activité a été exercée. Chaque pays dispose en effet de la compétence pour fixer son propre

⁵ Arrêté royal modifiant l'article 64 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage

âge de pension. Les règlements européens prévoient une coordination (c'est-à-dire indiquer quel pays est compétent), mais pas une harmonisation (la fixation de normes obligatoires de portée européenne relatives à la sécurité sociale auxquelles il faut obéir dans les différents états membres). Ce manque d'harmonisation implique que les travailleurs mobiles ne peuvent pas compter sur le fait que, grâce à l'exercice du droit de libre circulation, leur couverture sociale sera neutre dans toutes les circonstances.

De plus, aucun des systèmes nationaux ne peut être désigné comme la cause d'un préjudice simplement parce qu'il entraîne des conséquences défavorables lorsqu'il est appliqué en combinaison avec le système de l'autre État membre. Indépendamment de cela, les disparités entre ces systèmes nationaux peuvent néanmoins conduire à une pension incomplète.

La Cour de justice a conclu à plusieurs reprises que le droit européen ne garantit pas qu'un déménagement vers un autre État membre que son État membre d'origine soit neutre sur le plan social, car un tel déménagement, compte tenu des différences entre les régimes et les législations des États membres, peut, selon les cas, être plus ou moins avantageux pour la personne concernée⁶.

Le droit européen garantit uniquement que, pour les travailleurs exerçant une activité sur le territoire d'un autre État membre que leur État membre de résidence, les mêmes conditions s'appliquent que pour les travailleurs de l'État membre où ils travaillent (« état d'emploi »).

Cependant, selon une jurisprudence constante, cela ne change rien au fait que si une législation nationale est moins avantageuse, elle n'est conforme au droit communautaire que si elle ne désavantage pas le travailleur concerné par rapport à un travailleur "interne" dans l'État d'emploi, ou si elle ne se traduit pas simplement par le paiement de cotisations sociales sans aucune prestation en retour⁷.

Toutefois, la Cour de justice de l'Union européenne a jugé que le principe de coopération loyale oblige les États membres à utiliser tous les moyens à leur disposition pour atteindre l'objectif de la liberté des travailleurs^{8/9}.

Enfin, le Médiateur pour les Pensions estime que lorsque les différences entre les systèmes peuvent entraîner des lacunes dans la protection sociale et pousser les travailleurs mobiles dans un vide social, des solutions doivent être apportées par le législateur.

6 Suivant la Jurisprudence constante de la Cour de justice de l'Union européenne : notamment, Cour de justice de l'Union européenne 19 mars 2002, C-393/99 et C-394/99, ECLI:EU:C:2002:182 (Hervein), 51, Cour de justice de l'Union européenne 9 mars 2006, C-493/04, ECLI:EU:C:2006:167 (Piatkowski), 34, Cour de justice de l'Union européenne 16 juillet 2009, C-208/07, ECLI:EU:C:2009:455 (von Chamier-Glisczinski), 85, Cour de justice de l'Union européenne 1^{er} octobre 2009, C-3/08, ECLI:EU:C:2009:595 (Leyman), 45.

7 Suivant la CJUE 13 juillet 2016, C-187/15, ECLI:EU:C:2016:550 (Pöpperl), 24, faisant référence à la CJUE 21 janvier 2016, C-515/14

8 CJUE 5 octobre 1994, C-165/91, ECLI:EU:C:1994:359 (Van Munster), par. 32

9 Ces conclusions se basent sur KRAMER, S, NIESTEN H. et WEEREPAS M., « Belgische werkloosheidsuitkeringen tot buitenlandse pensioenen biedt slecht beperkte oplossing » dans Travail Transfrontalier, 8 mars 2019 : voir [Belgische-werkloosheidsuitkering-tot-buitenlands-pensioenen-biedt-slechts-beperkte-oplossing-Vakblad-Grensoverschrijdend-Werken-maart-2019.pdf](#)



*Effet préventif de la médiation
du Médiateur pour les Pensions*

3
C H A P I T R E

Effet préventif de la médiation du Médiateur pour les Pensions : changement structurel dans l'interprétation de la législation par le SFP

Ce chapitre montre que le Médiateur pour les Pensions ne cherche pas uniquement à résoudre un problème de manière curative, mais également à agir de manière préventive. De nombreuses plaintes sont résolues de manière curative, qu'il s'agisse de corriger une décision de pension dans laquelle la loi a été mal appliquée, de prendre rapidement une décision de pension lorsque celle-ci n'a pas été rendue dans un délai raisonnable (éventuellement avec l'octroi d'intérêts comme prévu par la Charte de l'assuré social), de répondre à une question qui n'a pas été traitée dans un délai raisonnable, ou encore d'inciter les services de pension à interpréter la loi de manière différente, si cette interprétation est plus équitable pour le pensionné.

Cependant, une fois qu'un problème est résolu pour le plaignant, le travail n'est pas terminé. Ce qui est encore plus important que la résolution des plaintes est leur prévention. À chaque fois qu'une plainte est jugée fondée et que la médiation du Service de médiation Pensions aboutit à un résultat positif, il est important de se demander s'il s'agit d'un problème ponctuel ou structurel. Souvent, grâce à son expérience, le Service de médiation Pensions connaît la réponse à cette question, mais en cas de doute, il interroge les services de pension. Il arrive de plus en plus fréquemment que le SFP informe spontanément le Service de médiation Pensions qu'en réponse à la médiation, il a décidé de modifier sa méthode de travail. Cela témoigne de l'approche apprenante du SFP, qui traite les plaintes de manière professionnelle.

Les exemples ci-dessous montrent que la médiation peut mener à une adaptation de la méthode de travail du service de pension, ou à une uniformisation des pratiques au sein de ce service.

Après la médiation, la période de coopération au développement, pour laquelle une exemption de service militaire est accordée, est désormais incluse en tant que "périodes de service militaire"

DOSSIER 38208

Monsieur Martens, dont la pension de retraite de salarié a pris cours le 1^{er} août 2020, a effectué une mission de coopération au développement du 1^{er} octobre 1981 au 30 septembre 1983 au Venezuela. Toutefois, il n'a pas constitué de droit à la pension pour cette période. Monsieur Martens affirme qu'il a effectué ce travail de coopération au développement en remplacement du service militaire.

Lorsqu'il s'est plaint auprès du SFP de ne pas recevoir de pension de salarié pour cette période, le SFP lui a répondu que, s'il avait versé des cotisations à l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS) dans le cadre de la Sécurité Sociale d'Outre-mer, il aurait droit à une pension pour son activité de coopération au développement dans ce régime. Monsieur Martens n'a cependant pas été affilié à la sécurité sociale d'outre-mer, ce conseil ne lui a pas été utile.

Monsieur Martens a donc déposé une plainte auprès du Service de médiation Pensions au cours de l'année 2020.

Le Médiateur pour les Pensions a vérifié le dossier et a constaté qu'il ne contenait pas d'attestation démontrant que Monsieur Martens était exempté du service militaire en raison de son travail de coopération au développement. Il a donc conseillé à Monsieur Martens de demander cette attestation au SPF Intérieur et de la transmettre au Service fédéral des Pensions en indiquant clairement qu'il avait été exempté du service militaire en raison de son travail de coopération au développement.

Monsieur Martens a obtenu le 7 juillet 2023 une attestation du SPF Intérieur¹, qui mentionnait que, conformément à l'arrêté ministériel du 2 juillet 1981, il avait été exempté du service militaire en vertu de l'article 16 des lois coordonnées sur le service militaire en raison de son travail de coopération au développement. Monsieur Martens a transmis cette attestation au Service fédéral des Pensions.

Cependant, le SFP a refusé de prendre en considération la période en question et, le 31 juillet 2023, Monsieur Martens a introduit une nouvelle plainte auprès du Service de médiation Pensions. Il nous a informés que le SFP lui avait répondu à nouveau négativement.

Le Médiateur pour les Pensions a examiné la plainte et est parvenu aux conclusions suivantes.

L'article 34, §1^{er}, F de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule que « les périodes d'obligations de milice dans l'armée belge » sont assimilées à des périodes de travail. Cette période peut être assimilée pour autant qu'aucun autre droit à la pension n'ait été accordé pour la même période.

L'article 34 parle donc « d'obligations de milice ». Cette notion n'est pas définie dans la législation sur les pensions.

L'accomplissement du service militaire ou du service de remplacement en tant qu'objecteur de conscience est considéré par le SFP comme une période d'obligations de milice.

En l'espèce, la question se pose de savoir si le travail de coopération au développement assortie d'une dispense du service militaire peut être considéré comme remplissant les obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

Le Médiateur pour les Pensions fait valoir ce qui suit : En vertu de l'article 16 des lois coordonnées du 30 avril 1962 sur la milice, une personne a le droit d'être exemptée du service militaire si elle s'engage à remplir une mission de coopération au développement. Étant donné que cet article prévoit expressément que l'accomplissement d'une mission de coopération au développement dispense de la réalisation du service militaire, il peut être établi que le requérant a satisfait à ses obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal.

Cela est également confirmé par le fait qu'en vertu de l'article 16 des lois coordonnées sur la milice, l'intéressé est repris dans la réserve de recrutement comme milicien dispensé du service en temps de paix et suit, en ce qui concerne la durée des obligations militaires, le sort des miliciens de la levée avec laquelle il a été exempté.

Le même raisonnement se retrouve dans l'arrêt de la Cour de Cassation du 3 avril 2023 (n° S.20.0046.N).

En nous référant à ce raisonnement et à l'arrêt de la Cassation, nous avons demandé au SFP, le 1^{er} août 2023, d'assimiler la période de mission de coopération au développement à des périodes d'obligations de milice dans l'armée belge conformément à l'article 34.

L'examen mené par le service juridique du Service fédéral des Pensions a pris beaucoup de temps.

Le Service de médiation Pensions a finalement reçu une réponse positive le 2 octobre 2024. Les périodes de mission de coopération au développement ont été assimilées à des périodes d'activité, puisque Monsieur Martens n'a pas bénéficié d'une pension pour cette période et qu'il a acquis le statut de salarié au cours des trois années suivant la fin de la période de coopération au développement et qu'en qualité de salarié, il a été exercé une activité habituelle et en ordre principal pendant au moins un an.

Concrètement, le SFP a recalculé les droits à la pension de salarié de Monsieur Martens en lui octroyant des droits à la pension pour la période de coopération au développement en remplacement du service militaire du 1^{er} octobre 1981 au 30 septembre 1983 (assimilation). La pension de Monsieur Martens a été augmentée de 90,45 euros par mois. Des arriérés ont été payés pour un montant de 5.454,47 euros nets.

¹ Service public fédéral Intérieur, Direction générale Identité et Affaires citoyennes, Service de la gestion des clients.

Le Médiateur pour les Pensions cherche non seulement à résoudre les problèmes de manière curative, mais aussi préventive.

Lorsque la plainte du plaignant est fondée et que la médiation du Service de médiation Pensions a abouti à un résultat positif, la question se pose de savoir si le problème est ponctuel (erreur d'attention) ou structurel. En effet, d'autres pensionnés pourraient bénéficier de la même solution. Souvent, le Service de médiation Pensions connaît la réponse à cette question par expérience, mais s'il y a le moindre doute, il interroge les services de pension à ce sujet.

Dans le cas présent, cela n'a même pas été nécessaire. Le SFP a spontanément signalé au Médiateur pour les Pensions que tous les dossiers similaires seraient examinés et revus conformément à l'interprétation de la Cour de cassation dans l'arrêt du 3 avril 2023 (n° S.20.0046.N). Cela démontre que le SFP est une organisation apprenante qui gère les plaintes de manière professionnelle.

Après médiation, la bonification pour diplôme sera désormais correctement prise en compte dans le calcul des pensions par les services francophones, en cas de droit acquis

DOSSIER 38799

Monsieur Martinez, qui est francophone, a reçu une décision réduisant sa pension de fonctionnaire rétroactivement au 1^{er} janvier 2022. Le SFP l'informe qu'il n'a pas appliqué la réduction de la bonification pour diplôme prévue par la loi.

Lors du calcul de sa pension, une bonification pour diplôme gratuite de 37 mois a été prise en compte (droit acquis en application de la loi du 2 octobre 2017).

En 1996, Monsieur Martinez a régularisé une période d'études de 32 mois dans le régime des travailleurs salariés, conformément à la législation en vigueur à l'époque.

La prestation correspondant à ces années d'études régularisées doit en principe être déduite de la prestation de pension du secteur public en application de l'article 35 de la loi du 9 juillet 1969.

Le SFP n'avait pas appliqué cette règle et revoit le dossier à partir du 1^{er} janvier 2022.

Cependant, l'article 36 quater de la loi du 9 juillet 1969, introduit par l'article 17 de la loi du 2 octobre 2017, stipule que cette réduction ne s'applique pas lorsque la bonification pour diplôme est établie conformément à la loi du 2 octobre 2017 (droit acquis)².

Monsieur Martinez n'étant pas d'accord avec la révision de sa pension a contacté le SFP. Nous constatons que dans sa réponse aux questions de Monsieur Martinez, le SFP a défendu sa position et a maintenu la réduction.

Après médiation, Monsieur Martinez a reçu une nouvelle décision sans application de la réduction de la bonification pour diplôme pour la période d'études régularisée dans le régime des travailleurs salariés.

Ce dossier francophone a été examiné par un employé néerlandophone du Service de médiation Pensions. Ce dernier avait constaté que des dossiers similaires étaient traités différemment par le SFP du côté néerlandophone. L'article 35 de la loi du 2 octobre 2017 n'était pas appliqué du côté néerlandophone, comme il se doit, dans les cas où l'article 36 quater de la loi du 2 octobre 2017 était d'application.

Le Service de médiation Pensions a interrogé la section francophone d'attribution des droits à la pension, département des pensions des fonctionnaires. Celle-ci a reconnu que l'application de la législation était différente du côté néerlandophone et francophone. Étant donné que la méthode du côté

² La loi du 2 octobre 2017 supprime (sauf exceptions) la bonification pour diplôme gratuite pour les fonctionnaires pour les pensions qui prennent cours à partir du 1^{er} décembre 2018. Cependant, le fonctionnaire nommé avant le 1^{er} décembre 2017 conserve une partie de la bonification pour diplôme. Ce droit acquis correspond au nombre total d'années de carrière au 1^{er} décembre 2017 divisé par 45.

néerlandophone est conforme à la loi, elle sera désormais également appliquée du côté francophone. Ainsi, la méthode de travail a été uniformisée.

Après médiation, une pension sera désormais versée pendant un congé pénitentiaire prolongé (dès le premier mois suivant)

DOSSIER 40023

Le 20 septembre 2024, le Service de médiation Pensions reçoit une plainte téléphonique de l'épouse de Monsieur Baeten - un détenu - concernant la suspension du paiement de sa pension pendant la période où un congé pénitentiaire prolongé lui avait été accordé.

La réglementation relative au paiement de la pension de salarié aux pensionnés incarcérés figure à l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Nous citons :

“Art. 70. § 1^{er}. Les pensions de retraite et de survie sont suspendues pour la durée de leur 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 mois³ 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”.

Le régime pour les travailleurs indépendants est similaire et figure à l'article 147 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants.

Par conséquent, la pension n'est donc pas versée après une période ininterrompue de 12 mois de détention, ce qui est logique puisque lorsqu'une personne est incarcérée, elle n'a pas de dépenses à faire et reçoit le gîte, le couvert et les soins de base.

Dans l'application informatique du SFP (THESEOS), il était mentionné pour différentes périodes que Monsieur Baeten était en congé pénitentiaire. Il s'agissait généralement d'un congé d'un jour. Toutefois, pour la période à partir de juillet 2024, il s'agissait chaque fois de 14 jours.

Les données dans THESEOS ne mentionnaient pas qu'il s'agissait d'un congé pénitentiaire prolongé (CPP). Au contraire, il était indiqué dans le dossier de pension électronique “congé pénitentiaire”. On pouvait toutefois soupçonner, même si c'était indiqué ainsi, qu'il ne s'agissait pas d'un congé pénitentiaire ordinaire, car les dates mentionnées indiquaient un congé d'environ 14 jours, ce qui était donc significativement plus long que les 36 heures correspondant à la durée d'un congé pénitentiaire classique durant le week-end.

Le congé pénitentiaire est régi par les dispositions de la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine. Conformément à l'article 6, § 3 de la loi précitée, l'exécution de la peine privative de liberté se poursuit pendant la durée du congé pénitentiaire accordé.

Le choix du terme « congé pénitentiaire prolongé » (CPP) est source de confusion, car cette modalité présente peu de similitudes avec le congé pénitentiaire tel qu'il est prévu par la loi du 17 mai 2006 relative au statut juridique externe des personnes condamnées à une peine privative de liberté et aux droits reconnus à la victime dans le cadre des modalités d'exécution de la peine. Concrètement, cette

³ En pratique, cela signifie que pendant les 12 premiers mois d'incarcération, la pension est due.

mesure (en vigueur pour lutter contre la surpopulation carcérale) consiste à permettre à certaines catégories de détenus, qui bénéficient déjà d'un congé pénitentiaire légal, de passer alternativement en détention et en dehors des périodes de maximum un mois (de maximum 30 jours)⁴. Le directeur de la prison décide de l'octroi du congé pénitentiaire prolongé. Il peut décider d'octroyer des périodes de congé plus courtes, si c'est dans l'intérêt du détenu ou de ses cohabitants.

Le congé pénitentiaire diffère des modalités d'exécution de la peine à accorder par le ministre, telles que définies par la loi du 17 mai 2006, et est en réalité comparable à un changement de nature de la peine, puisque la personne condamnée à une peine privative de liberté est partiellement mise en liberté. Sur le fond, la mesure de congé pénitentiaire prolongé est plus proche d'autres modalités d'exécution de la peine, telles que la libération conditionnelle ou la surveillance électronique. Le ministre de la Justice aurait en ce sens pu qualifier le congé pénitentiaire prolongé de libération à temps partiel⁵.

Étant donné que l'exécution de la peine privative de liberté se poursuit pendant la durée du congé pénitentiaire accordé, il y a une raison de ne pas verser la pension. En revanche, pendant la durée du congé pénitentiaire prolongé, selon le Médiateur pour les Pensions, il n'y a plus de raison de ne pas verser la pension, car l'exécution de la peine privative de liberté ne se poursuit pas. Le Médiateur pour les Pensions plaide donc en faveur d'une lecture littérale du concept juridique « pendant la durée de l'incarcération ».

Étant donné que nous avons constaté à plusieurs reprises dans THESEOS que le congé pénitentiaire avait été accordé pour plus de 36 heures, ce qui suggère probablement qu'il s'agissait dans ces cas d'un congé pénitentiaire prolongé, nous avons demandé à l'intéressé, le 24 septembre 2024, de faire certifier la nature du congé par le directeur de la prison. L'intéressé a réagi rapidement à nos constatations et nous a envoyé le même jour les attestations, accompagnées d'un mail explicatif de la direction de la prison, qui démontrait clairement que les périodes d'absence de plus de 36 heures constituaient bien des congés pénitentiaires prolongés.

Nous avons transmis ces attestations au Service fédéral des Pensions le 25 septembre 2024 et avons demandé que, compte tenu des preuves effectives du congé pénitentiaire prolongé, le paiement de la pension soit repris. La première attestation mentionnait que Monsieur Baeten était en congé pénitentiaire prolongé du 1^{er} juillet 2024 à 8 heures au 15 juillet 2024 à 10 heures. Les autres attestations mentionnent du 26 août 2024 à 9 heures au 9 septembre 2024 à 21 heures, du 23 septembre 2024 à 9 heures au 7 octobre 2024 à 21 heures et du 21 octobre 2024 à 9 heures au 4 novembre 2024 à 21 heures.

Le SFP nous a informés que le paiement de la pension ne serait pas repris, car il ne s'agissait pas d'un congé continu.

Ce congé pénitentiaire permet au condamné de quitter la prison, mais l'article 6, §3 de la loi du 17 mai 2006 précise que « l'exécution de la peine privative de liberté se poursuit pendant la durée du congé pénitentiaire accordé ». Le SFP nous a répondu que la pension ne pouvait être mise en paiement, car les attestations ne remplissaient pas les conditions nécessaires, à savoir :

1. *Les périodes ne sont pas consécutives, ce qui signifie qu'il ne s'agit pas d'une période ininterrompue.*
2. *La période de congé pénitentiaire prolongé n'est pas consécutive et ininterrompue préalablement à la surveillance électronique ou la libération.*
3. *L'administration ne mentionne nulle part que c'est pour des raisons de surpopulation carcérale.*

Le Médiateur pour les Pensions n'est pas d'accord avec cette réponse. Il se base sur l'arrêt de la Cour de Cassation du 3 juin 2024.

Dans cet arrêt, la Cour de Cassation a déclaré qu'en application de l'article 14, § 2, 5^o, d), de la loi du 22 mars 2001 instaurant la garantie de revenus aux personnes âgées et de l'article 43, premier alinéa, de l'arrêté royal du 31 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, que la garantie de revenus n'est pas payée pendant la durée de leur détention ou de

4 Congé pénitentiaire prolongé surpopulation, note du 6 mars 2024, version actualisée du 13 septembre 2024

5 https://ctrq.belgium.be/wp-content/uploads/2024/04/N_AV_2024_01_Advies-maatregelen-overbevolking.pdf

leur internement à l'égard des bénéficiaires détenus dans les prisons ou internés dans un établissement de défense sociale. Cependant, ces dispositions n'impliquent pas que le versement de la garantie de revenus reste suspendue pendant une période où l'incarcération du bénéficiaire est interrompue, jusqu'à ce qu'il ait purgé sa peine privative de liberté dans son intégralité et qu'il ait été libéré sans condition, comme dans le cas d'un congé pénitentiaire prolongé.

L'arrêt de la Cour de cassation du 3 juin 2024 concerne certes le paiement de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) à un détenu en congé pénitentiaire prolongé (CPP) et se rapporte à « l'ancienne » mesure du 20 juin 2017. Dans cet arrêt, il est affirmé que la garantie de revenus aux personnes âgées ne peut être totalement suspendue, si le congé pénitentiaire prolongé est effectivement basé sur la mesure adoptée par la Direction générale des Établissements pénitentiaires le 20 juin 2017 pour lutter contre la surpopulation carcérale. Cette mesure a été appliquée entre 2017 et 2018 dans le but de réduire la surpopulation et a été utilisée pour la dernière fois en mars 2020, lors de la première vague de la crise du coronavirus⁶.

Cependant, le Médiateur pour les Pensions estime que la vision exprimée dans l'arrêt de la Cour de cassation (qui concerne la suspension qui ne peut être totale pendant la durée du CPP) peut être étendue à ce dossier. Nos recherches⁷ ont en effet révélé que le législateur a, en 2024, de nouveau pris des mesures similaires pour réduire la surpopulation carcérale. Une fois encore, le congé pénitentiaire prolongé (CPP) a été introduit. Ce régime de congé est octroyé pour des périodes alternées sans aucune base légale, autrement dit, indépendamment du congé pénitentiaire réglementé par la loi. Les détails sur ce CPP peuvent être consultés dans la note du 6 mars 2024 émise par la Direction générale des Établissements pénitentiaires (EPI) du SPF Justice et actualisée le 13 septembre 2024.

Nous avons également constaté que l'INAMI a donné instruction aux mutualités de payer les allocations de maladie en cas de CPP, à l'instar, par exemple, du régime de surveillance électronique.

En outre, le Médiateur pour les Pensions a souligné que la législation relative à la GRAPA (article 14 §2, 5°, d) et celle relative aux pensions des travailleurs salariés (article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967) sont similaires pour les périodes d'incarcération en prison, à cette différence près que la suspension du paiement de la GRAPA débute immédiatement, alors que la suspension de la pension des travailleurs salariés ne commence qu'après une période ininterrompue de détention de douze mois. Étant donné que Monsieur Baeten était déjà incarcéré depuis plus de douze mois, cette différence n'est pas pertinente dans son cas.

Conformément à l'article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui prévoit que les pensions des travailleurs salariés sont payées mensuellement, le Médiateur pour les Pensions soutient que la pension doit être payée pour le mois entier, même si le congé pénitentiaire prolongé ne couvre qu'une partie du mois. En effet, durant le congé pénitentiaire prolongé, le détenu doit subvenir à ses besoins en matière de logement (par exemple, le loyer ne peut être payé pour un demi-mois) et couvrir ses frais fixes pour le mois entier. De plus, les dépenses alimentaires, pour les boissons et les vêtements doivent également être prises en charge par le détenu en congé pénitentiaire prolongé. La Cour de cassation a également jugé, dans son arrêt du 3 juin 2024, que la GRAPA devait être accordée au moins partiellement pour le mois de congé pénitentiaire prolongé.

Le 30 septembre 2024, dans le cadre de notre médiation, nous avons demandé que la pension soit de nouveau versée intégralement à partir du 1^{er} juillet 2024, compte tenu des arguments susmentionnés.

Nous avons également attiré l'attention du SFP sur le fait que la première plainte de l'intéressé datait déjà du 30 juillet 2024 et avons insisté pour obtenir une réponse rapide.

Le SFP a répondu en acceptant que la pension soit versée pendant la période de congé pénitentiaire prolongé. Il a ajouté qu'il avait été décidé, dans l'intérêt du pensionné, de payer le montant mensuel intégral, quel que soit le nombre de jours de congé pénitentiaire.

Le 30 octobre 2024, le SFP a décidé de verser la pension rétroactivement pendant le congé pénitentiaire prolongé, mais seulement à partir du 1^{er} août 2024, c'est-à-dire le mois suivant le début du congé

6 https://ctrq.belgium.be/wp-content/uploads/2024/04/N_AV_2024_01_Advies-maatregelen-overbevolking.pdf

7 https://ctrq.belgium.be/wp-content/uploads/2024/04/N_AV_2024_01_Advies-maatregelen-overbevolking.pdf

pénitentiaire prolongé. Le SFP a précisé que la même réglementation était appliquée pour le paiement de la pension après une libération conditionnelle ou sous surveillance électronique. Il a également indiqué que cela s'applique de la même manière en cas de détention, où le paiement est suspendu le mois suivant l'incarcération.

Le Médiateur pour les Pensions a répondu en arguant que l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 parle d'une suspension de la pension pendant la durée de l'incarcération.

Le premier congé pénitentiaire prolongé a été accordé à partir du 1^{er} juillet 2024 à 8 heures. Le Médiateur pour les Pensions a rappelé que le congé pénitentiaire prolongé diffère des modalités d'exécution des peines accordées par le ministre, telles que définies par la loi du 17 mai 2006, et est en fait comparable à une modification de la nature de la peine, qui commence donc le 1^{er} juillet 2024. Le Médiateur pour les Pensions a également rappelé que, dans l'arrêt de la Cour de cassation, le paiement de la GRAPA est repris à partir du mois où le premier congé pénitentiaire prolongé a eu lieu. De plus, dans la doctrine juridique, il est mentionné que le paiement de la pension de retraite est suspendu pendant la période où le titulaire de la pension est incarcéré⁸.

Le Médiateur pour les Pensions fait également valoir que le SFP répond en acceptant de payer la pension pendant une période de CPP, quel que soit le nombre de jours de CPP. Étant donné que le congé pénitentiaire prolongé a été accordé en juillet 2024, il est logique que la pension soit payée à partir du 1^{er} juillet 2024. Le paiement à partir du mois d'août 2024 contredit la position adoptée par le SFP selon laquelle la pension est payable pendant la période de CPP.

De plus, il est également possible que l'attribution du CPP puisse être modifiée ou même interrompue à tout moment. Cela signifie que nous pourrions nous retrouver dans une situation où le CPP serait annulé après une première attribution. Selon la position actuelle du SFP, cela signifierait que, même s'il existe une période de CPP, la personne concernée ne recevrait jamais le paiement de sa pension. Cela ne constitue pas un traitement égal des personnes se trouvant dans une situation identique (une partie du mois en prison et une autre partie en dehors de la prison en raison du CPP à un moment où un changement de la nature de la peine est intervenu), sans qu'un objectif légitime puisse être invoqué, ce qui, selon nous, constitue une discrimination. Le Médiateur pour les Pensions constate que le SFP est d'accord avec l'aspect principal de la demande de médiation, à savoir que la pension soit versée pendant un congé pénitentiaire prolongé. Cependant, la mesure selon laquelle le paiement débute à partir du mois suivant le congé pénitentiaire n'est pas défendable, selon le Médiateur pour les Pensions.

En ce qui concerne l'application de la suspension, le Médiateur pour les Pensions note également ce qui suit.

Monsieur Baeten est en prison depuis le 30 octobre 2019. Le SFP a notifié une décision de pension indiquant « Votre pension est suspendue à partir du 1/11/2020 ». En guise de justification, il a déclaré : « Nous suspendons le droit au paiement de votre pension après 12 mois d'incarcération ininterrompue. Ces 12 mois commencent le mois suivant l'incarcération ».

Cette justification est erronée. Un droit qui n'a pas encore été accordé ne peut pas être suspendu. En effet, la décision d'attribution indiquait que la pension était attribuée à partir du 1^{er} mars 2022 (examen d'office à l'âge légal de la pension avec octroi à partir du mois suivant l'âge de la pension). De fait, Monsieur Baeten n'a pas reçu le paiement de sa pension à partir du 1^{er} mars 2022, ce qui est correct.

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé de réexaminer le début et la fin de la suspension et d'ajuster la motivation.

Le Médiateur pour les Pensions avait également demandé au SFP pourquoi le dossier de pension de Monsieur Baeten mentionnait, pendant les périodes de congé pénitentiaire prolongé, que l'intéressé était en congé pénitentiaire ordinaire.

Concernant cet aspect, le SFP a confirmé que le flux d'information entre le SFP et le SPF Justice ne fait pas de distinction entre le congé pénitentiaire ordinaire et le congé pénitentiaire prolongé.

8 VAN LIMBERGHEN, G., VAN DER PLANCKE, V., La sécurité sociale des (ex-) détenus et de leurs proches, Bruxelles, la Charte, 2008, p. 335 et VANDERLINDEN, C., Travail pénitentiaire et sécurité sociale du détenu, Rev.dr.pén. 2003, vol. 5, 667.

Pour remédier à cette situation, les pensionnés dont les pensions ont été suspendues en raison d'une incarcération doivent envoyer une demande au SFP, accompagnée des attestations nécessaires, afin que le paiement de leur pension soit rétabli. En effet, la décision de suspension précise qu'il convient d'informer le SFP en cas de libération, de transfert dans une autre prison, dans un établissement psychiatrique externe ou de changement de situation, par exemple en cas de surveillance électronique ou d'interruption de la peine.

Le SFP a également répondu que sa pratique générale consiste, lorsqu'un événement se produit et affecte le paiement d'une pension de retraite, à faire en sorte que la décision d'adaptation du paiement prenne cours à partir du mois suivant cet événement. Le SFP se réfère à cet égard à l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

Le SFP soutient que l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 ne contient pas d'éléments spécifiques qui justifieraient une approche différente de leur pratique générale, à savoir que le paiement d'une pension suspendue prenne cours à partir du mois suivant le début d'un congé pénitentiaire prolongé.

Cette approche est également appliquée lors du passage à la surveillance électronique, de l'interruption de l'exécution de la peine et de la libération de prison.

Enfin, le SFP précise que la suspension de la pension ne commence également qu'à partir du mois suivant la période de 12 mois d'incarcération continue.

En réponse, le Médiateur pour les Pensions fait valoir que l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui prévoit la suspension de la pension pendant la durée de l'incarcération, est inclus dans le « Chapitre XI Modalités de paiement ». La suspension est donc une condition de paiement d'un droit déjà octroyé. C'est donc la raison pour laquelle la décision - lire la décision de paiement - notifiée par le SFP indiquait « nous suspendons le droit au paiement de votre pension après 12 mois d'incarcération continue » et non « nous suspendons le droit à votre pension après 12 mois d'incarcération continue ». La suspension d'une pension est une décision de paiement et non une décision d'attribution. En revanche, l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 auquel se réfère le SFP est intégré dans le « Chapitre II - Des modalités de demande, d'examen et de décision et les droits et obligations de l'ONP et du demandeur », plus précisément dans la section « Nouvelles décisions ». Ce chapitre, et particulièrement cette section, concerne la révision des droits, c'est-à-dire des décisions relatives à de nouvelles attributions, notamment la recalcul des montants de pension. Cela ne concerne pas une décision visant à lever une suspension de paiement. En invoquant cet article pour justifier la reprise du paiement à la suite d'une suspension, le SFP applique une règle relative aux décisions d'attribution à une décision de paiement. Cette référence à l'article 21 est donc juridiquement incohérente avec la structure de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

La référence au fait que la suspension de la pension n'intervient qu'après 12 mois d'incarcération ininterrompue, soit à partir du mois suivant, est correcte. En effet, les termes « aussi longtemps qu'ils n'ont pas subi de façon continue douze mois d'incarcération » impliquent d'eux-mêmes que la suspension ne commence qu'à partir du 13^{ème} mois, c'est-à-dire le mois suivant l'élément déclencheur. Cependant, cet argument ne peut pas être invoqué pour justifier la suspension de la GRAPA à partir du mois suivant le début du congé pénitentiaire prolongé.

Le Médiateur pour les Pensions réaffirme également que, lorsque la suspension de la GRAPA prend fin à compter du mois suivant la fin de la période de CPP, il n'est pas garanti que pendant la partie du mois où le détenu ne se voit pas offrir un toit et de la nourriture, il ait accès à l'argent de sa pension pour subvenir à ses besoins. C'est ce que permettrait la fin de la suspension du paiement à partir du mois de congé pénitentiaire prolongé, comme le défend le Service de médiation Pensions.

L'interprétation du SFP selon laquelle la suspension prend effet à partir du mois suivant le nouvel événement, c'est-à-dire le CPP, contredit également la position du SFP selon laquelle la pension est versée pendant la période de CPP.

L'interprétation du Médiateur pour les Pensions est également conforme à celle adoptée par la Cour de cassation en ce qui concerne la suspension de la garantie de revenus aux personnes âgées, à savoir

la fin de la suspension du paiement à partir du mois du début du congé pénitentiaire prolongé et non à partir du mois suivant, comme l'applique le SFP.

Le fait que la même pratique administrative soit également appliquée en cas de fin de détention ou d'interruption de l'exécution de la peine démontre, selon le Médiateur pour les Pensions, la pratique administrative actuelle n'est pas conforme à la structure de l'arrêté royal du 21 décembre 1967.

Enfin, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur d'adapter la législation pour prendre en compte cette nouvelle modalité d'exécution de la peine. Le Médiateur pour les Pensions constate que, toute personne se trouvant actuellement en congé pénitentiaire prolongé, compte tenu de la pratique administrative actuelle – sauf pour le premier mois –, perçoit sa pension pour le mois entier, bien qu'elle soit nourrie et logée par le gouvernement pendant une partie du mois. Comme cela a été dit, le fait de ne pas payer la pension pour le mois entier n'est pas logique. Toutefois, le couvert et le gîte du détenu sont pris en charge pendant une partie du mois, ce qui soulève la question de savoir si, au lieu de payer la pension dans son intégralité pendant le mois de congé pénitentiaire prolongé, il ne serait pas plus logique que le législateur en tienne compte.

Le Médiateur pour les Pensions souligne que le pouvoir de suspendre la pension en cas d'incarcération a été accordé au Roi par la loi du 12 juillet 1957. Cette loi rompait pour la première fois avec le principe de la capitalisation individuelle des pensions légales. On peut en déduire que le législateur n'estimait pas justifié à l'époque que les détenus puissent encore prétendre à une intervention de l'État sous la forme d'une pension pendant l'incarcération puisque, du fait de l'incarcération, ils constituaient une charge pour l'État⁹.

Dans le cadre du contrôle du travail à côté de la pension, après médiation, l'indemnité du Fonds de fermeture des entreprises sera désormais prise en compte à la place de l'indemnité de licenciement à laquelle le retraité avait droit mais qu'il n'a pas perçue en raison de la faillite

Voir p. 16

Dans le cadre de la vérification des revenus du travail en plus de la pension, la rémunération différée dans le domaine de l'éducation est située correctement dans le temps après la médiation

Voir p. 18

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

Voir p. 55

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

Voir p. 58

⁹ Zie VAN LIMBERGHEN, G., VAN DER PLANCKE, V., Sociale zekerheid van (ex)-gedetineerden en hun verwanten, Brugge, die Keure, 2008, p. 288



Des médiations réussies

4
C H A P I T R E

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 qualifié 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 7.335,30 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.



*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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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, 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. 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^{er} 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, 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^{er} janvier 2009. Cette pension lui a été octroyée sur base d'une fraction de carrière de 25/30^e. 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^e.

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^{ème} 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)¹. 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^{er} 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^{ème}. À partir du 1^{er} 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^{er} 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 supplément². 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^{er} 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 chauffage³ d'un montant de 845,49 euros bruts par an à partir du 1^{er} 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^{er} 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^{er} 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 (en EUR)	Nouvelle méthode de calcul (en EUR)
Pension complète de mineur	14 957,46	16 295,99
Pensions déduites de la pension complète de mineur		
Pension de mineur	-13 379,44	-13 379,44
Supplément mineur brut par an	= 1 578,02	= 2 916,55

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^e, qui devrait être déduite du supplément mineur accordé⁴.

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 Broeke⁵ 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, 3^ede 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 délais fixés aux alinéas 1^{er} 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 étrangère⁶, 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^{er} 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^{er} 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 isolé⁷. 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

⁷ 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^{ème} colonne, le droit minimum qui a remplacé le salaire.

Depuis le 1^{er} 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. »*⁸ 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^{er} mars 2024. La notification de refus mentionnait que le service de pension examinerait automatiquement le droit à la pension à partir du 1^{er} 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^{er} 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 législation⁹, dans une telle situation, la pension prend

⁸ 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>

⁹ 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 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^{er} mars 2024. Cependant, la législation¹⁰ 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^{er} mars 2024 et le 1^{er} mars 2025. Par conséquent, si l'attribution de la pension de retraite est possible avant le 1^{er} 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.

¹⁰ 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 Mons¹¹ 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 sociale¹². 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^{er} mars 2000, il pouvait potentiellement atteindre les 43 années requises à partir de la date de prise de cours au 1^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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

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, 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^{er} 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 (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 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^{er} 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^{er} janvier 2024.

En août 2023, Madame De Wit introduit une demande de pension anticipée de travailleur salarié au 1^{er} 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 carrière¹³.

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.

13 Arrêté royal du 23/12/1996, Art. 4 §2 2° : La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1^{er} 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. 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, elle voit les informations suivantes :

	Aperçu de carrière www.mypension.be	Nombre de jours valables pour l'anticipation
2021	208	104
2022	196	98
2023	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, 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. 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^{er} 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 mutuelle, 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^{er} 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, 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^{er} 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^{er} 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 - 1060 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 pourrons 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 illimités¹⁴

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 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.

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



*Accès numérique aux
dossiers de pension des plaignants*

6
C H A P I T R E

Accès numérique aux dossiers de pension des plaignants

Depuis 2013, le Service de médiation Pensions a accès aux dossiers de pension des plaignants auprès des deux principaux services de pension, le SFP et l'INASTI, dès le moment où une plainte est introduite. Ce chapitre met en lumière les avantages de cet accès numérique, qui permet au Service de médiation Pensions d'offrir un service de qualité supérieure. Bien que cet accès existe depuis plus de 10 ans, il reste exceptionnel dans le monde de la médiation. Nous reprenons les avantages de l'accès digital ci-dessous.

Tout d'abord, l'accès numérique aux dossiers de pension permet de gagner beaucoup de temps. Par exemple, le Service de médiation Pensions n'a pas besoin d'attendre que les services de pension transmettent un aperçu ou le dossier de pension.

L'accès permet également de réduire la charge de travail des services de pension : ils n'ont plus à préparer et transférer les dossiers de pension ni à expliquer la situation.

L'accès aux dossiers de pension des plaignants permet au Service de médiation Pensions d'utiliser pleinement son expertise : tous les détails du dossier de pension peuvent être consultés et examinés. Des problèmes détaillés peuvent ainsi être découverts. Bien entendu, cela implique que les gestionnaires de dossiers du Service de médiation Pensions aient une connaissance approfondie des questions relatives aux pensions.

Cela permet également une meilleure compréhension des plaintes et la vérification de l'exactitude de leur description. En effet, il n'est pas toujours facile pour un pensionné de formuler correctement sa plainte. Tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Sans accès aux applications de pension, le risque de confusion ou d'ambiguïté quant à ce que le plaignant veut réellement dire est beaucoup plus élevé.

L'accès permet également aux agents du Service de médiation Pensions de mieux comprendre la situation du plaignant : en effet, il a une vue d'ensemble de la situation du plaignant en matière de pension.

Enfin, cet accès réduit les démarches administratives des plaignants : ces derniers n'ont pas besoin d'envoyer les décisions de pension, les formulaires à remplir, etc. pour appuyer leur plainte, car le Service de médiation Pensions peut les consulter directement dans le dossier de pension numérique.

La plainte ci-dessous démontre l'importance de l'accès du Médiateur pour les Pensions au dossier de pension du Service fédéral des pensions.

DOSSIER 40024

Les faits

Le 25 septembre 2024, Monsieur Diaz, de nationalité chilienne, a adressé une plainte au Médiateur pour les Pensions. Il expliquait recevoir une petite pension belge, qui n'a pas été payée depuis plusieurs années (depuis 2015). Selon lui, chaque fois qu'il contactait le SFP, une raison différente était donnée pour expliquer le non-paiement de sa pension : une fois, le chèque aurait été perdu, une autre fois que le banquier intermédiaire par lequel il est payé n'existait plus, une autre fois encore, qu'il devait remplir un document pour le paiement de sa pension, mais lorsqu'il l'a fait, il n'a toujours pas reçu le paiement de sa pension.

La dernière réponse reçue du SFP, datée du 24 septembre 2024, mentionnait que Monsieur Diaz n'avait pas droit à une pension belge, parce qu'il n'avait pas travaillé en Belgique.

Commentaires

Dès réception de la plainte, le Médiateur pour les Pensions a utilisé son accès numérique pour examiner le dossier de pension de Monsieur Diaz. Un plaignant attend une réponse à sa plainte dans les plus brefs délais : grâce à l'accès numérique, aucun transfert de dossier de pension n'est nécessaire, ce qui représente un gain de temps considérable en évitant les délais liés à la transmission de documents par le SFP.

L'accès numérique a permis un examen approfondi du dossier de pension par le gestionnaire des plaintes du Service de médiation Pensions. L'analyse du dossier de pension de l'intéressé par le Médiateur pour les Pensions a révélé qu'un numéro bis (dans le registre national belge) avait été créé pour Monsieur Diaz lors de son mariage avec une citoyenne belge en 2023. Un numéro bis est un numéro d'identification unique pour les personnes qui ne sont pas enregistrées dans le Registre national. Toutefois, M. Diaz était déjà inscrit au Registre national belge et disposait donc déjà d'un numéro de Registre national. La création du numéro bis avait conduit à l'ouverture d'un nouveau dossier de pension, sans y associer les droits issus de l'ancien numéro.

À la suite de la création de ce numéro bis, un nouveau dossier de pension a été ouvert à son nom. Étant donné qu'aucune activité n'était enregistrée sous le numéro bis, aucune pension ne pouvait lui être octroyée. Lors de la création du numéro bis, le SFP n'a pas tenu compte du fait que M. Diaz était déjà connu du Service fédéral des pensions sous son numéro de registre national d'origine. C'était donc la cause première du problème de non-paiement de la pension.

Nous avons donc demandé au SFP de procéder aux corrections nécessaires et au paiement de la pension de M. Diaz dans les plus brefs délais.

Grâce à la grande expertise du Service de médiation Pensions, il a été constaté que le plaignant mentionnait dans sa plainte une "petite" pension alors que le dossier de pension numérique indiquait que M. Diaz avait été indépendant de 1974 à 1978. M. Diaz recevait une pension de 76,94 euros par mois. Le Service de médiation Pensions a découvert qu'il ne s'agissait pas de la pension de retraite ordinaire d'un travailleur indépendant, mais d'une pension de retraite inconditionnelle d'un travailleur indépendant. Une pension d'indépendant inconditionnelle est une pension qui ne dépend pas de conditions telles que la cessation de l'activité professionnelle. Cette pension ne doit pas non plus être demandée. Contrairement à la pension « conditionnelle » de travailleur indépendant, qui doit être demandée si l'intéressé réside à l'étranger.

Conclusion 1

Le Service fédéral des pensions a réagi très rapidement. Un nouveau certificat de vie a été réclamé à M. Diaz et son nouveau numéro de compte a été intégré dans son dossier de paiement. Les paiements de pension ont repris quelques jours après la plainte introduit auprès du Service de médiation Pensions avec un effet rétroactif, incluant des arriérés de 8.463,40 euros.

Conclusion 2

Le Service de médiation Pensions a également informé M. Diaz qu'il avait intérêt à demander une pension « conditionnelle » en tant qu'indépendant. La Belgique a conclu une convention de sécurité sociale avec le Chili permettant le paiement de ce type de pension.

Dès réception de la demande, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants peut examiner les droits à la pension de retraite conditionnelle en tant que travailleur indépendant, qui peut être accordée à la place de la pension inconditionnelle.



*Le Médiateur pour les Pensions aide les
plaignants à (re)formuler leurs plaintes*

7
C H A P I T R E

Le Médiateur pour les Pensions aide les plaignants à (re)formuler leurs plaintes

Ce chapitre met en lumière l'importance d'aider le plaignant à formuler correctement ses plaintes. Pour un (futur) pensionné, il n'est pas toujours aisé de formuler sa plainte de manière adéquate. La législation relative aux pensions est complexe et, de surcroît, tous les pensionnés ne maîtrisent pas la terminologie des pensions. Une question mal formulée, incomplète ou incorrecte comporte le risque que, même si le service de pension fournit une réponse correcte, le pensionné en tire des conclusions erronées. C'est pourquoi, avant de transmettre les questions aux services de pension, il est essentiel pour le Médiateur pour les Pensions de bien comprendre le contexte de la demande et, si nécessaire, de préciser ou reformuler la plainte avant de la transmettre. Il est également important de vérifier si la plainte est bien adressée au service (de pension) compétent. L'accès numérique aux dossiers de pension des plaignants permet au Médiateur pour les Pensions de mieux comprendre une plainte et d'en vérifier la pertinence. Les connaissances et l'expertise d'un service tel que le Service de médiation Pensions constituent un atout supplémentaire à cet égard.

L'exemple de plainte ci-dessous montre que, sans une reformulation de la plainte, il est très probable que le plaignant aurait tiré des conclusions erronées qui lui auraient causé un préjudice financier.

DOSSIER 40216

M. Vermeulen, âgé de 61 ans, adresse une question par mail au SFP le 24 avril 2024, dans laquelle il demande, nous citons : « À partir de quelle date exacte aurai-je une carrière complète 45/45 si je continue à travailler actuellement ? ».

Le 2 mai 2024, il reçoit du SFP une première réponse préliminaire l'informant que sa demande a été transmise au service compétent.

M. Vermeulen patiente, mais le 7 novembre 2024, il introduit une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions, considérant que l'attente de la réponse du SFP est devenue déraisonnablement longue.

Dès réception de la plainte de M. Vermeulen, nous constatons que le délai de réponse de 45 jours, prévu par l'article 3 de la Charte de l'Assuré social, est largement dépassé. Cependant, nous nous interrogeons également sur l'intention exacte¹ derrière la question posée par M. Vermeulen.

Que signifie pour lui une carrière « 45/45 » ? Quelle est la véritable question qu'il souhaite clarifier ?

Les possibilités auxquelles nous pensons directement :

- M. Vermeulen souhaite-t-il une carrière complète pour le calcul de sa pension ?
- Sa question concerne-t-elle une éventuelle prise de pension anticipée ?
- Est-ce dans le but de continuer à exercer une activité professionnelle avec des revenus professionnels illimités après sa pension anticipée ?
- Ou cela concerne-t-il un taux fiscal plus avantageux sur le capital de son deuxième pilier de pension (pension complémentaire) ?

Lors de l'examen de sa carrière, nous avons constaté que M. Vermeulen avait régularisé 2 années d'études qui sont intégrées dans sa carrière de salarié. Ces années d'études régularisées comptent pour le calcul effectif du montant de sa pension (et donc pour la fraction 45/45). Cependant, ces années

¹ En effet, l'article 3 de la Charte de l'assuré social prévoit : « 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, [...] ».

ne sont pas prises en compte pour la date de pension la plus proche, ni pour l'exercice d'une activité avec revenus illimités en cumul avec une pension anticipée, ni pour l'imposition avantageuse lors de la liquidation du capital du deuxième pilier.

Afin de connaître la véritable intention derrière sa question, nous contactons M. Vermeulen par téléphone. Il nous informe qu'il souhaite obtenir cette information dans le cadre du régime fiscal avantageux concernant le paiement de son deuxième pilier.

Les conditions relatives à la taxation avantageuse d'un capital du deuxième pilier sont connues du Médiateur pour les Pensions. Des informations détaillées à ce sujet se trouvent dans la circulaire fiscale qui traite du régime fiscal favorable des capitaux de pensions complémentaires², nous citons cette circulaire :

III. Notion de « carrière complète selon la législation applicable en matière de pensions »

8. Pour l'application du régime fiscal favorable précité, les dispositions fiscales emploient la notion de « carrière complète selon la législation applicable en matière de pensions ». Cette notion a été définie en concertation avec le Service fédéral des Pensions. Par une « carrière complète selon la législation applicable en matière de pensions », il faut entendre actuellement : **une carrière d'au moins 45 années dont chaque année remplit la condition pour pouvoir être prise en considération pour la pension anticipée.**

La question pertinente dans ce cadre est donc de savoir si M. Vermeulen disposera d'une carrière complète de 45 années comptant pour une éventuelle anticipation, et non de savoir s'il atteint une fraction de carrière de 45/45 pour le calcul du montant de sa pension. Ce sont deux concepts de carrière différents qui ne sont pas calculés de la même façon.

Nous avons demandé au SFP le 7 novembre 2024 de fournir à M. Vermeulen une réponse motivée. Le Médiateur pour les Pensions a en outre reformulé la question adressée au SFP, en précisant qu'elle portait sur les conditions nécessaires pour bénéficier du taux fiscal avantageux lors du paiement d'un capital de deuxième pilier.

Le SFP a adressé à M. Vermeulen, le 8 novembre 2024, une réponse détaillée et motivée. Il lui a été indiqué que, "sous réserve qu'il poursuive sa carrière future telle que connue actuellement (à raison de 312 jours ou 4 trimestres par an en tant qu'indépendant), il atteindra, au 1^{er} juillet 2028, une carrière complète de 45 années, comprenant au moins 104 jours comme salarié ou au moins 2 trimestres comme indépendant."

Cette réponse est conforme aux dispositions légales actuelles en la matière. Nous informons néanmoins l'intéressé qu'il est important de suivre de près d'éventuelles modifications des dispositions légales.

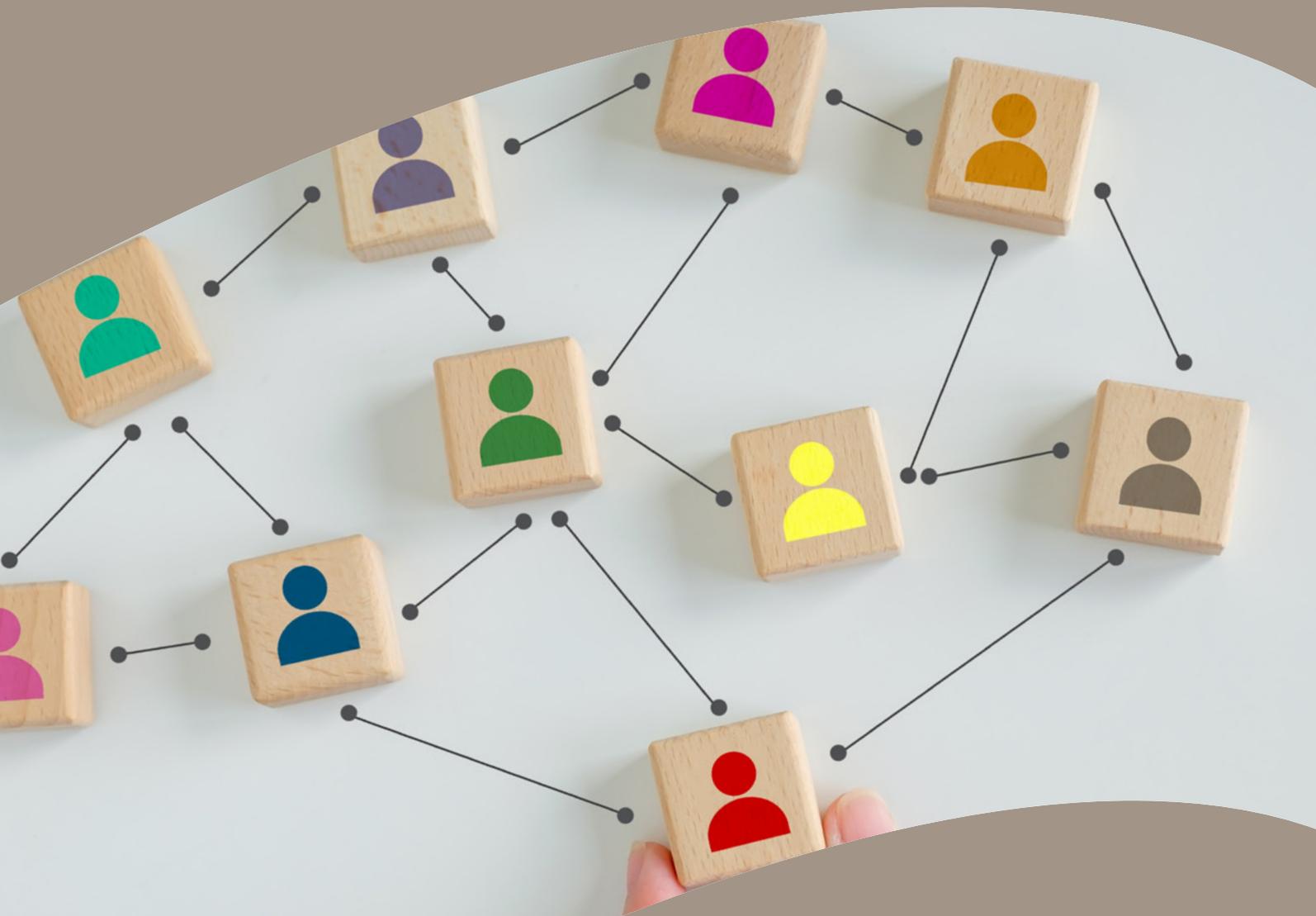
Bien sûr, nous ne pouvons pas savoir quelle aurait été la réponse du SFP sans notre intervention et clarification. Toutefois, nous pouvons imaginer qu'il y aurait pu y avoir une erreur compte tenu de la formulation initiale de la question de M. Vermeulen (voir ci-dessus : carrière de 45/45).

En effet, l'âge légal de la pension pour M. Vermeulen est le 1^{er} janvier 2029, mais il pourrait bénéficier de la pension anticipée dès le 1^{er} janvier 2026 et atteindrait une carrière de 45/45 au 1^{er} juillet 2026. Cependant, s'il souhaite bénéficier du régime fiscal avantageux, il devra impérativement attendre le 1^{er} juillet 2028 pour prendre sa pension anticipée.

L'article 3 de la Charte de l'Assuré social est toutefois clair et impose aux institutions de sécurité sociale de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite toutes les informations utiles concernant ses droits et obligations, et de fournir spontanément tout complément d'information nécessaire au traitement de sa demande ou à la préservation de ses droits.

² <https://www.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/public/fisconet/document/bca5d514-4d17-4f31-a553-e1126be0f8c9>

En résumé, formuler correctement la “véritable question centrale” est crucial pour recevoir une réponse permettant de prendre des décisions correctes et éclairées.



*Coordination entre
les différents services de pension*



C H A P I T R E

Coordination entre les différents services de pension

La complexité de la réalité sociale exige que les tâches de « l'État » soient exécutées par différents services publics ou par différentes personnes au sein d'un même service. « L'État » en tant que tel n'existe pas. L'État est en réalité un système complexe d'organismes publics qui accomplissent leurs tâches en fonction de législations distinctes, de budgets propres, d'accords administratifs et de visions propres. Cela diffère d'un individu qui est un tout indivisible. L'individu cherche une solution à son problème dans son ensemble. Pour l'État, cette solution ne peut souvent être obtenue que par une bonne collaboration entre les différents services publics. Ainsi, un bon échange d'informations entre les différents services publics permet au citoyen de ne communiquer ses informations qu'une seule fois. Cependant, une simple erreur (par exemple, l'ONSS a refusé l'octroi d'une pension de sécurité sociale d'outre-mer à la date de prise de cours souhaitée par le demandeur, car celui-ci n'avait pas utilisé le formulaire de demande standardisé, alors qu'il n'existe pas de base légale pour exiger l'utilisation du seul formulaire standardisé) peut, étant donné que ces informations sont également utilisées par un autre service de pension, rapidement entraîner des conséquences doubles (c'est-à-dire le refus de la GRAPA par le SFP). En effet, la qualité est toujours déterminée par son maillon le plus faible. L'ONSS reconnaît par la suite que la législation ne requiert pas que la demande soit effectuée sur le formulaire standardisé et accorde la pension à la date de prise de cours souhaitée par le demandeur. Cependant, l'ONSS n'en informe pas le SFP. Ce manque de coordination fait que la GRAPA n'est pas octroyée, à tort, par le SFP. Le Médiateur pour les Pensions, qui a une vue d'ensemble du secteur des pensions, a découvert ce problème de coordination entre les deux services de pension et, dans sa médiation, a demandé de rectifier cette situation et d'accorder rétroactivement la GRAPA. Le plaignant a dès lors reçu des arriérés de GRAPA s'élevant à plus de 33.000 euros.

DOSSIER 38523

Les faits

Madame Craenenburg a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions le 27 septembre 2023, car elle ne comprend pas pourquoi la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) lui est refusée à l'âge légal de la pension, alors qu'elle ne dispose que de ressources limitées. Elle estime donc avoir droit à cette allocation d'assistance. Dans sa plainte, elle écrit également vivre depuis des années dans de grandes difficultés financières.

Madame Craenenburg a été mariée du 14 janvier 1978 au 26 juillet 1985 avec M. Van Os. Ce mariage s'est terminé par un divorce. Son ex-conjoint avait principalement travaillé en tant qu'expatrié. Quant à elle, elle n'a travaillé que quelques jours au cours de sa vie, précisément 22 jours en tant que salariée. Par ailleurs, Madame a été mariée une deuxième fois durant la période du 8 juin 2001 au 13 octobre 2004. Pendant cette période, son deuxième ex-conjoint a travaillé 21 jours en tant que salarié. Elle revendique un droit à une pension de conjoint divorcé dans le régime des travailleurs salariés.

Le 26 janvier 2018, Madame Craenenburg reçoit une lettre de l'ONSS l'informant qu'elle pourrait éventuellement prétendre à une pension de conjoint divorcé dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer à partir de l'âge de 65 ans, si les conditions requises sont remplies. Ces conditions sont énumérées dans l'annexe de ladite lettre. Il est également précisé que, si elle pense remplir ces conditions, elle doit prendre contact par écrit avec l'ONSS, 3 mois avant d'atteindre l'âge de 65 ans (soit à partir de septembre 2018).

Le 4 décembre 2018, elle écrit une lettre à l'ONSS pour demander l'octroi d'une pension basée sur l'activité de son ex-conjoint. Elle demande que cette pension lui soit accordée le plus rapidement possible, car elle n'a aucune source de revenus.

En réponse, l'ONSS lui envoie le formulaire de demande standardisé qu'elle doit compléter. Elle ne remplit toutefois pas ce formulaire.

À l'approche de l'âge légal de la pension de Madame Craenburg, soit le 30 décembre 2018, le SFP a ouvert un examen d'office des ses droits à la pension de retraite au 1^{er} janvier 2019, pour ses quelques jours d'activité personnelle et à la pension de conjoint divorcé sur base de la carrière de son second ex-conjoint pendant leur mariage. Le 4 décembre 2018, le SFP lui notifie une décision lui octroyant une pension de 1,91 euros par an à partir du 1^{er} janvier 2019.

Conformément à l'article 10 § 1 de l'Arrêté Royal du 23 mai 2001, ses droits à l'allocation d'assistance GRAPA ont également été examinés d'office, étant donné qu'elle bénéficie d'une pension de salarié. La GRAPA peut être octroyée à partir du premier jour du mois suivant celui au cours duquel le pensionné atteint l'âge légal de la pension, en l'occurrence 65 ans.

Le 4 décembre 2018, le SFP entame l'examen du droit à la GRAPA. Dans ce cadre, Madame Craenburg a reçu un questionnaire à compléter sur ses ressources financières.

Elle complète ce questionnaire et l'envoie au SFP le 14 février 2019. Elle y déclare une activité au Congo – voulant dire que son ex-conjoint avait travaillé au Congo – mais qu'aucune pension n'est versée à ce titre.

Dans le cadre de l'examen du droit à la GRAPA, le SFP informe l'ONSS le 11 mars 2019, que selon leur enquête, l'intéressée remplit les conditions pour bénéficier d'une pension dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer. Dans la même lettre, le SFP demande à l'ONSS, entre autres, la date de la demande, la date de notification de la décision de pension, le montant de la pension et la date de prise de cours de la pension de conjoint divorcé. L'ONSS répond au SFP le 13 mai 2019 que Madame Craenburg n'a pas introduit de demande de pension auprès de leurs services.

Cette réponse de l'ONSS constitue la raison pour laquelle le SFP envoie, une semaine plus tard, soit le 21 mai 2019, une décision à Madame Craenburg, lui notifiant le refus de la GRAPA. La motivation indique qu'elle n'a pas épuisé tous ses droits à la pension.

Madame Craenburg a ensuite introduit une plainte auprès du service des plaintes du SFP le 27 mai 2019, car elle n'est pas d'accord avec ce refus. Elle argumente comme suit : toute personne qui n'a pas de moyens de subsistance a droit à une GRAPA. J'ai cotisé avec mon ex-conjoint à l'ONSS pour son activité à l'étranger. J'attends une décision de pension à ce sujet. Actuellement, je ne reçois rien. La GRAPA est bien un droit pour ceux qui n'ont pas de moyens de subsistance.

Le 7 juin 2019, le service des plaintes du SFP lui répond qu'avant de pouvoir lui octroyer une GRAPA, il est nécessaire qu'elle introduise une demande de pension de conjoint divorcé auprès de l'ONSS. Il lui communique l'adresse de l'ONSS. Le SFP ajoute qu'il est utile de mentionner dans la demande, le numéro d'affiliation à l'ONSS de son ex-conjoint. Il conclut en précisant que, dès qu'elle aura reçu une décision relative à l'activité de son ex-conjoint à l'étranger, elle pourra introduire une demande de GRAPA.

Un peu plus tard, en juillet 2019, Madame Craenburg reçoit un rappel de l'ONSS pour introduire la demande de pension sur le document officiel. Elle ne donne suite à ce rappel que plusieurs mois plus tard, à savoir le 11 septembre 2019.

Lorsque l'ONSS reçoit la demande officielle de pension, il notifie la décision de pension le 27 février 2020¹. Cette décision octroie une pension de conjoint divorcé avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019, soit à la date de prise de cours demandée par l'intéressée.

¹ L'ONSS a signalé au Service de médiation Pensions qu'après avoir reçu la demande de Mme Craenburg dans le document officiel le 11 septembre 2019, il lui manquait encore la décision de pension du SFP pour prendre leur décision. L'ONSS a reçu la décision de pension du SFP le 4 février 2020.

Le 10 mai 2023, Madame Craenenburg se plaint par téléphone de ne pas recevoir la GRAPA. Cet appel téléphonique est pris en compte comme demande de pension par le SFP. Un nouvel examen de la GRAPA est entamé au 1^{er} juin 2023 (soit à partir du mois suivant l'appel téléphonique).

Le 20 juin 2023, l'intéressée complète la déclaration de ressources reçue dans le cadre de cet examen. Elle y indique qu'elle perçoit une pension dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer. En appui de sa déclaration, elle joint une preuve de paiement montrant qu'elle perçoit 331,91 euros par mois au titre de pension de conjoint divorcé.

Le SFP lui octroie, par décision du 17 juillet 2023, une GRAPA d'un montant de 1.157,55 euros par mois à partir du 1^{er} juin 2023.

Madame Craenenburg, n'étant pas d'accord avec le fait que la GRAPA ne lui soit pas octroyée avec effet rétroactif, introduit une nouvelle plainte auprès du service des plaintes du SFP le 15 août 2023 pour obtenir le droit à la GRAPA avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019. Elle précise qu'elle soulève ce problème depuis 2019.

Le 31 août 2023, le service des plaintes du SFP lui répond qu'elle aurait dû introduire une demande de GRAPA après avoir reçu la décision de l'ONSS. Le service des plaintes fait référence à sa réponse du 7 juin 2019, dans laquelle cette obligation lui avait déjà été signalée. Toutefois, le service des plaintes précise que son appel téléphonique du 10 mai 2023 a été pris en compte comme une demande de GRAPA, et que celle-ci a donc pu lui être octroyée à partir du mois suivant cette demande, soit à partir du 1^{er} juin 2023. Cependant, le service des plaintes informe qu'un effet rétroactif à l'âge légal de la pension n'est pas possible.

Commentaires

Madame Craenenburg envoie, comme demandé par l'ONSS par son courrier du 26 janvier 2018, une lettre dans les trois mois précédant ses 65 ans pour demander une pension de conjoint divorcé. L'ONSS lui demande alors de confirmer sa demande par le formulaire officiel prévu à cet effet.

Le 13 mai 2019, en réponse à une demande d'information du SFP du 13 mars 2019 (portant sur des détails tels que le montant, la date de prise de cours et la date de décision de pension de conjoint divorcé, afin d'en tenir compte dans le calcul de la GRAPA), l'ONSS indique que Madame Craenenburg n'a pas introduit de demande de pension auprès de ses services.

Le Service de médiation Pensions constate que la réponse de l'ONSS est sujette à discussion. L'article 20, alinéa 3, de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer ne précise pas que la demande de pension doit être introduite sur un document standardisé. Cet article stipule uniquement que, sans préjudice des dispositions du § 2 (relatives aux conditions de carrière pour obtenir une pension avant l'âge de 65 ans), la rente est due au plus tôt à partir de l'âge de 65 ans et en aucun cas avant la date de la demande.

Dans sa lettre du 4 décembre 2018, Madame Craenenburg exprime clairement qu'elle souhaite percevoir la pension de conjoint divorcé le plus tôt possible. Il s'agit donc du 1^{er} janvier 2019.

Dans la loi du 17 juillet 1963, il n'est nullement précisé comment la pension de conjoint divorcé doit être demandée dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer. La réglementation actuelle ne contient pas de dispositions claires quant à la manière de soumettre une demande, à la date à laquelle une demande peut être introduite, à la détermination de la date de prise de cours de la pension avant l'âge de 65 ans, ou encore à la polyvalence. Contrairement à la loi du 17 juillet 1963, la loi du 16 juin 1960, qui régit le régime de pension des affiliés aux institutions coloniales pour la période de 1942 au 30 juin 1960, dispose d'un arrêté d'exécution. Selon l'article 8 de l'arrêté ministériel du 25 juin 1948, qui tient lieu d'arrêté d'exécution, une demande de pension de vieillesse en vertu de la loi du 16 juin 1960 était valable seulement si elle était introduite sur le formulaire de demande ad hoc (modèle 2). Selon ce même article, la demande de rente de retraite ne pouvait être introduite plus de deux mois avant la date à laquelle l'assuré était en droit de l'obtenir. Dans la pratique, l'ONSS a étendu ce délai à trois mois. Par ailleurs, l'ONSS a adopté une démarche proactive et louable consistant à rechercher activement les futurs pensionnés et, lorsque cela est possible, à les contacter directement.

L'absence de procédure de demande légalement prévue dans la loi du 17 juillet 1963 a incité le Médiateur pour les Pensions à formuler, dans son Rapport Annuel 2010, une recommandation à l'intention du législateur. Cette recommandation appelait à des modifications législatives nécessaires pour apporter à cette loi toutes les adaptations utiles afin de lever les doutes sur la manière d'introduire une demande, la date de la demande, la date de prise de cours de la pension avant l'âge de 65 ans et les règles en matière de polyvalence. À ce jour, cette recommandation n'a pas été suivie d'effets. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions renouvelle cette recommandation. Dans ce cadre, il est important de noter que le service de la Sécurité Sociale d'Outre-mer de l'ONSS, comme indiqué dans le Rapport Annuel 2010, accepte les demandes envoyées par courrier ou par mail, mais que le demandeur doit néanmoins confirmer la demande en complétant le formulaire (modèle 2). Il convient également de souligner que l'ONSS accompagne généralement les demandeurs de manière soutenue.

Le problème de coordination dans ce cas découle de la réponse de l'ONSS au SFP indiquant qu'aucune demande n'a été introduite. La complexité de la réalité sociale exige que les tâches de « l'État » soient exécutées par différents services publics ou par différentes personnes au sein d'un même service. Il est donc essentiel pour les citoyens que les différents services et personnes de ces services collaborent harmonieusement.

Le SFP fonde son argumentation pour justifier le refus de la GRAPA sur la communication de l'ONSS affirmant qu'aucune demande n'a été introduite. Sur la base de cette réponse, le raisonnement du SFP est correct : la GRAPA est refusée, parce que l'intéressée n'a pas épuisé tous ses droits dans le cadre des régimes légaux de pension belges. L'article 5, § 7, de la loi du 22 mars 2001 instituant la GRAPA stipule en effet que l'intéressé est tenu de faire valoir ses droits à charge des régimes de pension visés au § 4, avant de pouvoir prétendre à la garantie de revenus. Le § 4 fait référence aux "régimes légaux belges de pension". Cependant, le Médiateur pour les Pensions a constaté que, dans les faits, l'instruction relative à la pension de conjoint divorcé auprès de l'ONSS était toujours en cours.

L'ONSS octroie finalement la pension de conjoint divorcé le 27 février 2020, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019. Cela signifie que l'ONSS reconnaît que la lettre du 4 décembre 2018 a bien été prise en compte comme demande de pension en application de l'article 20, alinéa 3, de la loi du 17 juillet 1963 – qui stipule qu'une pension dans le cadre du régime de la sécurité sociale outre-mer ne peut en aucun cas être accordée avant la date de la demande. Toutefois, l'ONSS n'en informe pas le SFP. Ainsi, le problème de coordination perdure.

Le Médiateur pour les Pensions constate que, contrairement à la pratique habituelle, l'ONSS a attendu très longtemps - plus de six mois - avant d'envoyer un rappel à la personne concernée parce qu'elle n'avait pas complété le formulaire standard. La mise à disposition tardive des informations² engendre un problème, car l'ONSS ne pense pas à transmettre ces informations aux autres services publics concernés. En l'occurrence, en ne communiquant pas cette information au SFP qui en a besoin pour l'octroi d'une prestation (GRAPA).

La deuxième plainte déposée par Madame Craenberg auprès du service des plaintes du SFP est également traitée en tenant compte de l'information communiquée par l'ONSS selon laquelle aucune demande de pension de conjoint divorcé dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer n'aurait été introduite.

Le Service de médiation Pensions dispose d'une vue d'ensemble sur le secteur des pensions et, par conséquent, sur les différents services de pension. Il a mis à profit cette perspective globale pour le traitement de cette plainte. Le Service de médiation Pensions a utilisé son accès direct à l'application de pension du SFP et a également interrogé l'autre service de pension concerné, à savoir l'ONSS, au sujet de la plainte. Lorsqu'une plainte concerne une allocation d'assistance calculée à travers plusieurs services publics, seule une enquête transversale peut parfois apporter une solution.

Plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions s'est demandé si Mme Craenberg était effectivement tenue d'introduire une demande de pension. En effet, l'article 5 §4 de la loi du 22 mars 2001 instituant la GRAPA stipule : "La demande de la garantie de revenus vaut comme une demande d'application des régimes légaux belges de pension lorsque le demandeur fait état d'une activité

2 Notez que le retard dans la disponibilité des informations a également été causé par le fait que la future pensionnée n'a pas immédiatement donné suite à la demande de remplir le formulaire type.

professionnelle relevant desdits régimes ou lorsqu’une telle activité est constatée lors de l’instruction de la demande”.

Des recherches supplémentaires révèlent que la Cour constitutionnelle, dans un arrêt du 6 novembre 2014, a précisé au point B.7.2 : « Lorsque le législateur offre une assurance vieillesse légale facultative aux travailleurs occupés à l’étranger, il relève de son pouvoir d’appréciation d’adapter aux circonstances économiques les conditions et les modalités de participation à cette assurance. » La Cour constitutionnelle qualifie bien la pension liée à une activité professionnelle à l’étranger de pension légale, bien que facultative. Il n’est pas non plus nécessaire que cette pension soit obligatoire pour l’application de la polyvalence de la demande et l’envoi de la demande de GRAPA à l’ONSS³.

En résumé, l’article 5, §4, de la loi du 22 mars 2001 instituant la GRAPA prévoit selon une interprétation large la polyvalence des demandes. Bien qu’il soit tout à fait défendable de demander la confirmation de la date de prise de cours avant d’octroyer la pension, même dans le cadre de la polyvalence des demandes, et d’autant plus dans la mesure où le régime de pension de la sécurité sociale d’outre-mer repose sur un système de capitalisation. Toutefois, dans ce cas, il convient de noter que Mme Craenburg avait clairement indiqué dans sa lettre du 4 décembre 2018 qu’elle souhaitait effectivement recevoir sa pension de conjoint divorcé le plus rapidement possible.

Le Médiateur pour les Pensions note que l’application de la polyvalence pourrait certes apporter une petite contribution à l’identification des pensionnés ayant droit à une pension de la sécurité sociale d’outre-mer. En effet, lors d’une discussion entre le Médiateur pour les Pensions et le service de la Sécurité sociale d’outre-mer, il a été constaté que ce service fait tout son possible pour retrouver un maximum de futurs pensionnés. Cette tâche n’est toutefois pas aisée, car les futurs pensionnés vivent souvent à l’étranger et n’ont pas communiqué correctement leurs coordonnées ou leurs changements d’adresse à l’ONSS, surtout lorsque la période d’affiliation remonte à un passé lointain. Par conséquent, l’ONSS dispose souvent d’adresses obsolètes, ce qui rend très difficile la recherche des futurs pensionnés. L’attitude proactive adoptée par l’ONSS dans ce cadre, comme par exemple en contactant les ambassades, mérite donc des éloges.

D’autre part, le Service de médiation Pensions a toujours pris les plaintes de l’intéressée très au sérieux, même si cette dernière n’a pas répondu à plusieurs reprises aux questions posées, ce qui est en partie à l’origine des problèmes qui se sont posés. En effet, la plaignante n’a pas répondu rapidement – c’est-à-dire dans le mois – à la demande de l’ONSS de remplir la demande sur un document standard, et ce, à deux reprises.

Conclusion

La médiation à la suite de cette plainte par le Service de médiation Pensions a abouti à l’octroi de la GRAPA avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019. Des arriérés d’un montant de 33.150,17 euros sont versés à Mme Craenburg.

3 Notez que la polyvalence dans l’autre sens l’exige (une demande de pension qui fait office de demande de GRAPA). Nous citons l’article 5, § 3 : « La demande de pension introduite auprès d’un régime belge obligatoire de pension par une personne répondant aux conditions d’âge requises, vaut comme demande de la garantie de revenus, sauf s’il apparaît que le montant des pensions empêche l’octroi de la garantie de revenus. »



*Impact du travail du
Service de médiation Pensions*

9
C H A P I T R E

Impact du travail du Service de médiation Pensions

Modification législative : La période de dispense de cotisations des indépendants pendant la crise COVID-19 compte désormais pour les conditions d'accès à la pension minimum

L'une des plaintes les plus fréquentes adressées au Service de médiation Pensions concerne les indépendants qui, dans le passé, ont connu une situation financière temporairement difficile et ont demandé une dispense du paiement des cotisations sociales. Ces indépendants ne se constituent alors pas de droits à la pension pour cette période et s'en plaignent. Ils restent cependant couverts pour l'assurance maladie et les allocations familiales pendant la période de dispense, au moment où celle-ci est accordée. Il convient de noter que la demande de dispense précise clairement que cette période n'ouvre pas de droits à la pension, sauf si les cotisations sociales sont payées rétroactivement dans un délai de 5 ans.

Cette période n'est pas prise en compte dans la carrière pour accéder à la pension anticipée (ce qui entraîne un report de la date de prise de cours de la pension). Elle n'est pas non plus prise en compte pour la condition de carrière pour prétendre à la pension minimum.

Dans le rapport annuel 2013, nous avons abordé cette question en détail aux pages 136-140. Le Médiateur pour les Pensions a soulevé plusieurs questions pour susciter la réflexion : est-ce réellement un bon système que de donner aux indépendants en difficulté la possibilité de ne pas participer à l'assurance pension ? Cela supprime en effet le caractère obligatoire de l'assurance pension – et, par conséquent, son aspect social (le caractère obligatoire fait de l'assurance pension un système social et non une assurance ordinaire). Dans l'assurance maladie, cela serait impensable. Dans ce cas, les périodes de dispense continuent à ouvrir un droit à une couverture maladie. Le Médiateur pour les Pensions se demande si des mesures correctives pourraient être prises, telles que le paiement de cotisations de régularisation (même après un délai supérieur à cinq ans et sans intérêts élevés), la prise en compte (progressive) des dispenses accordées (entièrement ou partiellement) dans la condition de carrière pour la pension anticipée ou l'ouverture des droits à la pension, ... Ces questions de réflexion ont été reprises dans le rapport annuel 2020, à la page 21, étant donné que cette question est devenue plus aiguë au cours de la période de la crise du coronavirus.

Le 22 juin 2021, le ministre des Classes moyennes, M. Clarinval, a répondu à une question parlementaire de M. Wim Van der Donckt en réponse à l'appel du Médiateur pour les Pensions, indiquant que, dans le cadre des assouplissements du "droit passerelle classique", la loi du 22 décembre 2020 instituant des mesures diverses en faveur des indépendants dans le contexte de la crise du COVID-19 (M.B. 31 décembre 2020) prévoit l'assimilation de maximum 4 trimestres de droit passerelle en ce qui concerne les droits à la pension¹.

Un maximum de 4 trimestres (consécutifs ou non) pour lesquels les droits AMI ont été maintenus dans le cadre de l'octroi du droit passerelle peuvent être assimilés². L'assimilation débute le 1^{er} jour du trimestre pour lequel le maintien des droits a été accordé et, au plus tôt, le 1^{er} octobre 2020, étant donné que la mesure ne s'applique qu'aux trimestres à partir du quatrième trimestre 2020.

1 <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ic521.pdf>, pages 9 et suivantes

2 Articles 28, §5 et 37ter de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

La mesure s'applique aux :

- trimestres de “maintien des droits” à partir du quatrième trimestre 2020 accordés à la suite de faits survenus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021 ; pension prenant cours effectivement pour la première fois au plus tôt le 1^{er} janvier 2021.
- Si les conditions sont remplies, la décision d'octroi du droit de passerelle “classique”, notifiée par la Caisse d'assurances sociales, vaut également comme décision pour l'assimilation de maximum 4 trimestres.

Le ministre a aussi répondu qu'« il est vrai que les indépendants n'acquièrent pas de droits à la pension pour les trimestres pour lesquels ils ont demandé une dispense. Cependant, ils conservent des droits à l'assurance maladie et il existe une possibilité de régulariser les trimestres dispensés a posteriori dans les cinq ans en versant une prime. »³

Cela signifie que le premier délai de régularisation des cotisations pour le droit passerelle pour l'année 2020 expire à la fin de l'année 2025. Fin 2024, on peut constater que les caisses d'assurances sociales ont commencé à contacter leurs clients pour leur rappeler l'échéance. Il appartient évidemment à l'indépendant de décider : soit il paie ses cotisations (et les majorations éventuelles), soit il ne fait rien et la possibilité de régularisation expire après le 31 décembre 2025, soit il interrompt la prescription, déclenchant ainsi une nouvelle période de cinq ans.

L'appel du Médiateur pour les Pensions a été entendu en ce qui concerne la condition d'accès à la pension minimum pour la dispense des cotisations dans le cadre de la crise du coronavirus. Cela a été acté par l'arrêté royal du 30 mai 2024, qui modifie l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. A partir du 1^{er} janvier 2025, les périodes pour lesquelles une dispense de cotisations a été obtenue dans le cadre de la crise du Covid-19 entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 mars 2022 seront également prise en compte pour la condition d'accès à la pension minimum, à la fois pour la condition des 2/3 d'une carrière complète (= 30 années) et la condition supplémentaire d'au moins 64 trimestres de travail effectif⁴.

Allocation de transition : vers l'examen automatique

Le lendemain de la diffusion du communiqué de presse concernant le rapport annuel 2023 du Médiateur pour les Pensions, dans lequel il plaidait pour un examen automatique de l'allocation de transition, soit le 18 avril 2024, cinq questions parlementaires⁵ sur l'examen automatique de l'allocation de transition préconisé par le Médiateur pour les Pensions ont été soulevées en séance plénière du Parlement.

La Ministre des Pensions a indiqué que le SFP travaille à une attribution entièrement automatique de l'allocation de transition d'ici la fin 2024. La Ministre a également précisé que le SFP examine les dossiers jusqu'à un an en arrière afin de vérifier si certaines personnes n'ont pas fait valoir leurs droits.

Le SFP a confirmé au Médiateur pour les Pensions qu'en attendant une législation précisant exactement pour qui l'allocation de transition sera également examinée automatiquement lorsque le défunt n'était pas encore pensionné, il applique déjà cette mesure en pratique administrative. Cela concerne les cas où, sur la base des données disponibles dans le Registre national, il est possible d'entamer cette enquête de manière automatique. Le SFP a également confirmé qu'il examine jusqu'à un an en arrière pour déterminer si une personne a droit à l'allocation de transition.

Pécule de vacances payé dans la législation relative aux pensions et indemnités de licenciement

Dans sa recommandation 2022/2, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement, destinée à compenser la différence de période de préavis entre ouvriers et employés depuis 2014, ne devrait pas être incluse dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dans lesquels

³ <https://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/55/ic521.pdf>, page 9

⁴ Article 56quater de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

⁵ <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/55/ip299.pdf>, pages 32 et suivantes

le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension. Quiconque a bénéficié durant l'année qui précède l'année de la prise de cours de la pension d'une indemnité en compensation du licenciement, ne bénéficie pas d'un pécule de vacances dès l'année de prise de cours de sa pension (Rapport annuel 2022, p. 69).

Le 15 mai 2023, Mme Samyn, députée, a demandé à la Ministre des Pensions, Mme Lalieux, si elle comptait donner suite à cette recommandation du Médiateur pour les Pensions⁶.

La ministre des Pensions a répondu le 26 juin 2023 qu'il n'est pas défendable que l'introduction d'une indemnité en compensation du licenciement ait un effet secondaire négatif sur le pécule de vacances des ouvriers pensionnés.

La ministre des Pensions poursuit : « Toutefois, outre les personnes qui reçoivent une indemnité en compensation du licenciement, plusieurs autres groupes ne reçoivent pas de pécule de vacances aujourd'hui, comme les personnes qui bénéficient durant tout l'année de prise de cours -1 d'une indemnité de chômage involontaire non précédée d'un emploi; les personnes qui, au cours de l'année de prise de cours -1, bénéficient d'une combinaison d'une indemnité de maladie avec interruption de carrière ou crédit-temps; les personnes qui, au cours de l'année de prise de cours -1, bénéficient uniquement d'une indemnité de chômage involontaire mais qui ne correspond pas à une année civile complète (285 jours pour la compression); les personnes qui bénéficient durant tout l'année de prise de cours -1 d'une allocation pour personnes handicapées; les personnes dont la carrière ne s'achève pas en tant que salarié.

Ces groupes pourraient également être inclus dans une éventuelle extension des exceptions. Ce faisant, nous suivrions l'esprit de la loi, à savoir accorder le pécule de vacances à toute personne qui (involontairement) ne reçoit pas de pécule de vacances de la part de l'employeur.

Au lieu d'allonger la liste des exceptions, nous pourrions également envisager d'accorder à nouveau à tous le pécule de vacances intégral dès la première année. Telle était la situation avant le 31 décembre 1994. Elle a probablement un coût budgétaire important et crée dans certains cas un double pécule de vacances (employeur et SFP): ceux qui travaillent encore dans l'APC-1 (reçoivent un double pécule de vacances) et ceux qui sont en assimilation dans l'APC-1 (ne reçoivent qu'un seul pécule de vacances).

Pour simplifier le système des pensions, nous nous devons de toujours nous demander si nous pouvons harmoniser. Cela n'est pas évident dans ce cas, car le régime des fonctionnaires est plus complexe et suit une logique différente. P. ex., le régime des fonctionnaires prévoit une condition d'âge; les fonctionnaires reçoivent un pécule de vacances dès la première année; le pécule de vacances dépend de la somme des pensions totales; il existe un pécule complémentaire; il y a une limitation du pécule de vacances basée sur le pécule de vacances d'autres régimes et même sur le pécule de vacances du partenaire; et enfin, il y a une différence de montants. Une réforme aurait donc une portée considérable et serait complexe, ce qui mérite une analyse plus approfondie. Je vais donc demander au Conseil National du Travail d'examiner cette question. »



Le CNT (Conseil national du travail) a rendu l'avis n° 2.430 le 22 octobre 2024⁷. Il n'est pas parvenu à adopter une position unanime.

Les membres représentant les organisations des travailleurs demandent que la liste des exceptions soit élargie, de sorte que le pécule de vacances à charge du SFP puisse être payé durant l'année de prise

6 Questions et réponses, la Chambre 2019-2024, 26-06-2023 (Question n° 613 E. SAMYN du 15 mai 2023) <https://www.lachambre.be/QRVA/pdf/55/55Ko114.pdf>, page 345

7 <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/fr/avis-2430.pdf>

de cours pour les personnes qui ont reçu une indemnité en compensation du licenciement durant l'ensemble de l'année précédant le départ à la retraite.

Dans une phase ultérieure, ces membres demandent d'élargir encore la liste d'exceptions aux groupes pour lesquels on constate que l'esprit de la loi n'est pas respecté. La personne qui ne reçoit pas de pécule de vacances en tant que travailleur salarié durant la première année de pension devrait s'ouvrir un droit au pécule de vacances en tant que pensionné.

Les membres représentant les organisations d'employeurs estiment, pour diverses raisons (notamment parce que l'indemnité en compensation du licenciement constitue une compensation globale qui ne tient pas compte des paramètres individuels, ce qui pourrait entraîner une extension supplémentaire de la liste des exceptions, et parce qu'il n'existe aucun point commun entre l'indemnité en compensation de licenciement et les revenus de remplacement pour maladie, invalidité, chômage, ou régime de chômage avec complément d'entreprise qui donnent droit à un pécule de vacances dès la première année de pension), que l'élargissement de la liste des exceptions n'est ni justifié, ni souhaitable. Ils émettent dès lors un avis défavorable sur la demande d'avis concernant cette extension.

Entre-temps, le plaignant a intenté une action en justice contre la décision du SFP en s'appuyant sur la lettre de conclusion du Médiateur pour les Pensions.

Dans un jugement rendu le 14 février 2024 par le tribunal du travail de Gand, division Saint-Nicolas (numéro de rôle 22/529/A), il a été tranché que l'ouvrier qui, au cours de l'année précédant la pension, avait uniquement perçu une indemnité en compensation de licenciement (et donc pas de pécule de vacances), et qui, pendant la première année de la pension, n'avait pas perçu de pécule de vacances de la part du SFP, et l'employé licencié qui avait perçu une indemnité de départ au cours de l'année précédant la pension mais n'avait pas reçu de pécule de vacances pendant la première année de sa pension, appartenaient à des catégories distinctes de personnes. Cependant, la différence de traitement concernant leur droit au pécule de vacances repose sur un critère objectif mais n'est pas raisonnablement justifiée. Le tribunal du travail a jugé qu'un tribunal a la compétence et le devoir, afin de mettre fin à une situation inconstitutionnelle, de compléter le cadre légal afin qu'il ne soit plus en contradiction avec les articles 10 (égalité) et 11 (non-discrimination) de la Constitution. Sur cette base et sur celle de l'avis écrit du Ministère public rédigé par K. Salomez, le tribunal a estimé que la "lacune discriminatoire" devait, dans les limites de la loi, être comblée en assimilant l'indemnité compensatoire de licenciement, dans le cadre de l'application de l'article 56 § 1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, à une indemnité "en raison de" (au sens de : à l'occasion de) chômage involontaire, ou au moins en la considérant comme équivalente, dans l'esprit des préoccupations du législateur. En conséquence, le SFP a été condamné à payer le pécule de vacances au cours de la première année de la pension.

Le tribunal a souligné que l'exception au principe selon lequel aucun pécule de vacances n'est attribué au cours de la première année où une pension est versée avait été introduite en raison de la volonté de ne pas soumettre les pensionnés qui, "en raison de leur statut en fin de carrière, n'avaient pas perçu de pécule de vacances (prépensionnés, invalides, chômeurs)", à cette mesure⁸.

Le SFP a néanmoins fait appel de ce jugement, estimant qu'il avait appliqué correctement la réglementation en matière de pensions. Selon le SFP, la discrimination possible en termes de droit au pécule de vacances entre les ouvriers recevant une indemnité en compensation de licenciement et employés licenciés se situe à un niveau qui ne relève pas de sa sphère de compétence.

Jurisprudence basée sur les conclusions du rapport annuel du Médiateur pour les Pensions

Comme mentionné ci-dessus, un pensionné ayant déposé une plainte auprès du Service de médiation Pensions concernant l'octroi d'un pécule de vacances par le SFP durant la première année de la pension, après avoir perçu uniquement une indemnité en compensation de licenciement au cours de l'année précédant la pension, a intenté une action en justice contre le SFP. Le pensionné a fondé ses arguments

⁸ <https://www.senate.be/lexdocs/So541/So5411081.pdf>, p. 41

sur la lettre de clôture du Médiateur pour les Pensions. Le tribunal du travail a condamné le SFP à payer le pécule de vacances pendant la première année de la pension.

Nous constatons de plus en plus fréquemment que, lorsque la médiation avec le Service de médiation Pensions n'aboutit pas au résultat souhaité par le plaignant, celui-ci porte l'affaire devant les cours et tribunaux et base sa défense sur des éléments contenus dans la lettre de clôture (ou, de plus en plus souvent, dans des lettres intermédiaires) du Service de médiation Pensions, ce qui conduit à des jugements favorables pour le plaignant.

Par exemple, le tribunal du travail de Bruxelles a statué, dans un jugement rendu le 31 octobre 2023 (RG 23/1447/A), qu'une pension belge pouvait être versée à l'étranger, même si la Belgique n'avait pas conclu de convention avec ce pays. En l'espèce, il s'agissait d'un résident malaisien qui avait travaillé et vécu en Belgique de 1973 à 1994 et qui avait introduit une demande de pension belge en 2015. Son droit à la pension avait été reconnu par le SFP, mais le paiement n'avait pas été effectué. L'article 27 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés stipule en effet que les pensions ne peuvent en principe pas être accordées aux ayants droit de nationalité étrangère qui ne résident pas effectivement en Belgique. Le plaignant a fondé sa défense sur des éléments extraits du rapport annuel 2019 du Service de médiation Pensions, pages 13 à 21, ce qui a conduit à un jugement favorable.



*Perte non proportionnelle
du supplément comme ouvrier “mineur”*

10

CHAPITRE

Perte non proportionnelle du supplément comme ouvrier “mineur” en raison du dépassement de l’unité de carrière à la suite d’une activité professionnelle dans le cadre du régime de la sécurité sociale d’outre-mer

DOSSIER 39861

Les faits

Monsieur Sortino bénéficie d’une pension de retraite en tant que mineur de fond depuis le 1^{er} mai 2009. Cette pension lui a été octroyée sur base d’une fraction de carrière de 29/30^{ème}. À partir du 1^{er} avril 2024, il perçoit également une pension de retraite de l’ONSS (Sécurité sociale d’outre-mer) d’un montant mensuel de 221,96 euros. Malgré cette pension supplémentaire, la pension totale de Monsieur Sortino diminue de 175,59 euros par mois, car sa pension de mineur (y compris le supplément mineur) diminue de 397,55 euros et sa pension de la sécurité sociale d’outre-mer augmente le total de ses pensions de 221,96 euros.

Monsieur Sortino demande de l’aide pour examiner ce qui a mal tourné et souhaite une rectification de la situation.

Commentaires

Au moment de la plainte, l’âge légal de la pension est encore fixé à 65 ans. Cependant, les travailleurs ayant une carrière suffisante peuvent bénéficier de la pension anticipée au plus tôt à partir du mois suivant leur 60^{ème} anniversaire.

À cette règle générale s’ajoute toutefois une exception pour les mineurs de fond. Les mineurs ayant travaillé dans les mines souterraines peuvent obtenir une pension pour leurs services à partir de l’âge de 55 ans¹. S’ils prouvent une carrière d’au moins 25 années d’activité habituelle et en ordre principal dans les mines souterraines, ils peuvent alors obtenir une pension avant 55 ans sans âge minimum.

En outre, s’ils prouvent au moins 20 années d’activité habituelle et en ordre principal comme mineur, ils bénéficient d’un calcul plus avantageux (calcul sur base d’une fraction de carrière de 1/30 au lieu de 1/45)².

Monsieur Sortino a obtenu, à partir du 1^{er} mai 2009, une pension de retraite en tant qu’ancien mineur de fond pour une carrière de 29/30 (13.602,36 euros bruts par an – montant au 1^{er} mai 2009).

Étant donné qu’il ne justifie pas de 30, mais d’au moins 25 années civiles en tant que mineur de fond (périodes de travail effectif et périodes pouvant être assimilées à une activité en tant que mineur de fond), le montant de la pension a été augmenté d’un supplément³. Ce supplément correspond à la différence entre le montant de la pension que Monsieur Sortino aurait perçue s’il avait travaillé effectivement 30 années civiles de manière habituelle et en ordre principal comme mineur de fond, et le montant de la pension qui lui a été octroyée. Ce supplément s’élève à 1.082,88 euros bruts par an (montant également au 1^{er} mai 2009).

1 S’ils ne prouvent pas une période d’activité habituelle et en ordre principal d’au moins 25 années dans les mines souterraines. Voir article 2, §2, 2° et 3° de la loi du 20/07/1990

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

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

Il a également bénéficié d'une allocation de chauffage de 845,52 euros bruts par an à partir du 1^{er} mai 2009⁴.

En résumé, Monsieur Sortino a perçu, à partir du 1^{er} mai 2009, une pension annuelle brute totale de :

€	13.602,36
€	1.082,88
€	<u>845,49</u>
€	15.530,76

Monsieur Sortino a également travaillé à l'étranger, en Asie plus précisément. Pour bénéficier de la sécurité sociale belge pendant cette période, Monsieur Sortino s'est affilié à la Sécurité sociale d'outre-mer (qui fait partie de l'ONSS). Il s'est affilié pour une période totale de plus de six ans.

Par cette affiliation, il s'ouvre également des droits à la pension pour la période concernée. Il introduit une demande afin d'obtenir la pension de retraite à partir du 1^{er} avril 2024. Un montant annuel brut de pension de 2.663,51 euros lui est octroyé.

A la suite de l'octroi de la pension de retraite de l'ONSS, la pension en tant que mineur de fond doit être révisée. En effet, la législation du régime des travailleurs salariés stipule que, lorsqu'un pensionné perçoit simultanément plusieurs pensions de retraite dans différents régimes, la durée totale de la carrière ne doit pas dépasser le dénominateur de la fraction dans le régime des travailleurs salariés. En cas de dépassement, la carrière dans le régime des travailleurs salariés doit être limitée, avec retrait des années les moins avantageuses du calcul⁵.

Monsieur Sortino justifie d'une carrière de 29/30^{èmes} dans le régime des travailleurs salariés. Il prouve une carrière supplémentaire de 6,66/45^{èmes} (ou 4,44/30^{èmes}) à l'ONSS. La somme des deux carrières donne un total de 33,44/30^{èmes}, soit un dépassement de 3 ans (arrondi en sa faveur) par rapport à la carrière maximale. Par conséquent, le Service fédéral des pensions a retiré les 3 années les moins avantageuses du calcul de la pension :

Pour le calcul de votre pension un nombre d'années a été retiré, car vous dépassiez l'unité de carrière.

Vous avez aussi une pension dans un autre régime (secteur public, étranger, organisation internationale).

Les années retirées sont les années qui donnent droit au plus petit montant de pension et qui sont donc les moins avantageuses. Pour plus de détails nous vous renvoyons à l'aperçu ci-dessous.

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
année et fraction	qualité	jours travaillés	salaire réel	jours assimilés	salaire fictif ou forfaitaire	salaire total	coefficient de revalorisation	montant du droit minimum	montant de la pension
1990 30	3-Mineur de fond	0		27	2.114,4216	2.114,4216	1,4225750		60,1585
1991 30	3-Mineur de fond	0		14	1.131,5721	1.131,5721	1,3783160		31,1933
2009 30	3-Mineur de fond	0		104	4.962,7581	4.962,7581	0,9964570	127,5436	98,9035

L'exclusion de ces 3 années de carrière entraîne néanmoins une réduction du montant de la pension de retraite en tant que mineur de fond. Le montant brut annuel est adapté à partir du 1^{er} avril 2024, passant de 19.477,01 euros à 19.164,24 euros, soit une réduction de 312,77 euros bruts par an. En outre, Monsieur Sortino bénéficiait également d'un supplément en tant que mineur. Pour que ce supplément soit attribué, il est nécessaire de justifier d'une carrière d'au moins 25 années civiles d'activité habituelle et en ordre principal (chaque année devant comporter au minimum 104 jours de travail)⁶.

À partir du 1^{er} avril 2024, bien que sa pension de retraite en tant que travailleur comporte encore 26 années de carrière, seules 24 années répondent à la condition d'une activité habituelle et en ordre

4 Article 30 2° de l'arrêté royal du 28.05.1958

5 Article 10bis de l'arrêté royal du 24.10.1967

6 Article 3, §6, 1^{er} alinéa, de la loi du 20/07/1990

principal. Cela signifie que le supplément en tant que mineur ne peut plus être octroyé à M. Sortino à partir du 1^{er} avril 2024. Cela entraîne une nouvelle réduction de ses revenus, pour un montant brut annuel de 4.457,80 euros.

Au total, Monsieur Sortino percevra à partir du 1^{er} avril 2024 les droits à la pension suivants:

- pension de retraite en tant que mineur de fond avec fraction 26/30 : 19.164,24 euros.
- supplément mineur: droit perdu
- allocation de chauffage : 1.160,64 euros
- pension de retraite ONSS avec la fraction 6,66/45 : 2.663,51 euros.

Le montant annuel brut total à partir du 1^{er} avril 2024 s'élève donc à 22.988,39 euros, alors qu'il était de 25.095,46 euros au 1^{er} mars 2024. L'octroi d'une pension de retraite de l'ONSS de 2.663,51 euros a donc entraîné une réduction du montant de la pension de mineur de 4.770,58 euros (soit 397,54 euros par mois).

À partir du 1^{er} avril 2024, Monsieur Sortino doit faire face à une perte de revenu mensuel brut de 175,59 euros, et ce, malgré un droit à une pension supplémentaire.

En tant que Service de médiation Pensions, nous ne pouvons que constater qu'il s'agit du résultat d'une application correcte de la législation.

Il est frappant de constater qu'en dépit du fait que nous vivons aujourd'hui dans un monde globalisé, il n'est pas toujours avantageux de travailler à l'étranger. Malgré son attitude exemplaire en s'acquittant des cotisations à la sécurité sociale bien au-delà des frontières, afin de ne pas peser inutilement sur la communauté par la suite, il s'avère que cette démarche ne produit pas toujours les résultats escomptés.

- L'application de l'article 10bis de l'arrêté royal du 24/10/1967, selon lequel le cumul d'une pension de retraite (autre que celle du régime des indépendants) avec la pension de retraite de mineur peut entraîner une limitation de la carrière et, par conséquent, du montant de la pension octroyée.
- Les conditions d'octroi du supplément mineur peuvent être compromises par l'application de l'article 10 bis.

La première opération, à savoir l'application de l'article 10 bis, se reflète dans de nombreux dossiers. Même dans le cas d'une pension de retraite en tant que salarié, une restriction peut survenir en cas de cumul avec une pension de fonctionnaire, par exemple. Dans le régime des indépendants, nous constatons une opération similaire en application de l'article 19 de l'arrêté royal du 10/11/1967. On peut donc conclure que la première opération a un large champ d'application et qu'elle est appliquée de la même manière dans chaque régime.

La deuxième opération, à savoir la révision des conditions d'octroi du supplément mineur, soulève néanmoins un certain nombre de questions.

Il convient tout d'abord d'examiner la raison d'être de ce supplément. Une carrière complète de mineur couvre 30 années. Or, en raison de la fermeture des mines, les mineurs actifs n'ont pas eu la possibilité d'atteindre le maximum de leur carrière. Ils en ont été privés indépendamment de leur volonté. Le législateur a donc décidé qu'une carrière de mineur d'au moins 25 années serait assimilée à une carrière complète. Cette assimilation se fait aujourd'hui sous la forme du supplément mineur, avec la promesse que le total de la pension serait équivalent à une pension avec 30 années de carrière.

Cette assimilation avait également d'autres fondements. Le législateur reconnaissait également que le travail de mineur affectait souvent la santé des mineurs et qu'ils exerçaient leur métier au péril de leur vie. Leur travail contribuait cependant de manière significative à la prospérité du pays. De plus, les mineurs payaient des cotisations de sécurité sociale plus élevées que les autres travailleurs.

Pour obtenir le supplément, un mineur doit prouver au moins 25 années d'au moins 104 jours. En application du principe de l'unité de carrière (application article 10bis arrêté royal du 21 décembre 1967), il est possible que cette condition ne soit plus remplie et entraîne la perte de l'intégralité du supplément.

Monsieur Sortino compte 29 années en tant que mineur, dont 25 années comportant au moins 104 jours. Après application de l'article 10 bis, il lui reste 26 années de carrière, dont 24 d'au moins 104 jours. Il perd au total 4.770,58 euros de pension, dont la totalité du supplément mineur, soit 4.498,71 euros.

Dans la situation fictive où Monsieur Sortino aurait eu une carrière complète de 30 années en tant que mineur, l'application de l'article 10bis (en retirant les mêmes 3 années de carrière) n'aurait entraîné qu'une limitation de la pension de 271,87 euros par an.

Conclusion

Le SFP a correctement appliqué la législation. Cependant, cette législation est perçue comme injuste par le pensionné. En effet, le montant total de la pension (pension de mineur comprenant le supplément mineur diminuée de 397,55 euros et la pension de la sécurité sociale d'outre-mer apportant 221,96 euros) diminue de 175,59 euros par mois.

Le Médiateur pour les Pensions recommande donc à une modification de la législation, afin de supprimer la perte disproportionnée du supplément mineur résultant du principe de l'unité de carrière provoqué par une activité avec paiement de cotisations volontaires dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer afin que le travail ne soit plus pénalisé.



*Pension pour inaptitude physique avec
supplément minimum*

11
C H A P I T R E

Pension pour inaptitude physique avec supplément minimum avant le 1^{er} janvier 2025 : pas de mesures d'incitation au retour à l'emploi à partir du 1^{er} janvier 2025

Dans le précédent rapport annuel, le Médiateur pour les Pensions a réitéré son appel, déjà formulé dans le rapport annuel 2014, visant à adapter la pension pour inaptitude physique, afin de ne pas limiter la reprise d'une activité professionnelle à un plafond très limité. Le législateur a répondu à cet appel en adoptant la loi du 18 mai 2024 portant introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires. Cette loi prévoit qu'une nouvelle règle de cumul s'appliquera au supplément minimum pour ceux qui percevront une pension temporaire pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025 : à compter de cette date, il sera possible de gagner jusqu'à 9.850 euros bruts en tant que salarié (14.775 euros avec charge d'enfants) sans perdre le supplément minimum. En cas de dépassement, la réduction annuelle sera en outre proportionnelle. À partir du 1^{er} janvier 2028, lorsque le système d'allocation d'inaptitude temporaire sera pleinement mis en place, les revenus du conjoint ne seront plus pris en compte. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un pensionné qui se sentait lésé, car la nouvelle législation n'avait pas d'effet immédiat pour les pensions pour inaptitude physique ayant pris cours avant le 1^{er} janvier 2025. Pour lui, les nouvelles règles de cumul facilitant la reprise du travail ne sont pas immédiatement applicables. En effet, le législateur a opté pour une mise en œuvre progressive de la nouvelle législation sur l'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires. Ce n'est qu'avec l'introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire à partir du 1^{er} janvier 2028 qu'un basculement vers ce nouveau système sera possible. Le Médiateur pour les Pensions signale cette problématique en la décrivant dans son rapport.

DOSSIERS 39858 ET 40354

M. Anthony a adressé la plainte suivante au Service de médiation Pensions :

“Actuellement, je perçois une pension pour inaptitude physique avec une législation qui m'autorise à ne gagner que 1.239 euros de revenus pour ne pas perdre ce supplément et je me demande pourquoi je ne bénéficie pas des nouvelles dispositions qui entrent en vigueur, me permettant ainsi de gagner davantage, comme les autres.

Cela me semble particulièrement injuste que, dans le cadre de la nouvelle pension temporaire pour inaptitude physique avec supplément, des plafonds de revenus plus élevés soient autorisés, alors que le montant que je peux gagner en plus avec mon supplément de pension reste si bas.

L'objectif est d'inciter le plus grand nombre de personnes possible à reprendre une activité et à ne pas rester indéfiniment en pension de maladie, mais il semble que toutes les améliorations et incitations ne concernent que les nouvelles pensions à partir du 01/01/2025.

Y aura-t-il un changement dans l'ancienne législation concernant le supplément minimum garanti, afin que nous puissions également en bénéficier ?

Merci d'avance pour votre attention à cette question”.

Le législateur a répondu à l'appel du Médiateur pour les Pensions en adoptant la loi du 18 mai 2024 portant introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires (AiF), qui supprime la pension pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025.

Cette nouvelle législation entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025, à quelques exceptions près (article 39 de la loi du 18 mai 2024). Elle prévoit une mesure transitoire pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2027. Durant cette période de transition, toute personne déclarée médicalement inapte à exercer toute activité à partir du 1^{er} janvier 2025 sera placée sous un régime de pension temporaire pour inaptitude physique, pour une durée maximale de trois ans. Le 1^{er} janvier 2028, cette personne bascule automatiquement dans le nouveau régime AiF.

Dans l'exposé des motifs de cette loi¹, on peut lire entre autres :

- Le système actuel soulève des questions d'un point de vue social et comporte des imperfections du point de vue du fonctionnaire individuel.
- En cas d'amélioration de la situation médicale, il n'y a donc aucun incitant pour réintégrer l'intéressé sur le marché du travail.
- Outre le fait qu'il n'est pas souhaitable que les fonctionnaires relativement jeunes disparaissent définitivement du marché du travail, les fonctionnaires relativement jeunes concernés sont aujourd'hui insuffisamment protégés financièrement, compte tenu de la brièveté de leur carrière et des salaires encore relativement bas qu'ils perçoivent en début de carrière.
- Dans certains cas, la pension pour inaptitude physique peut être complétée par un supplément garanti minimum, mais dans sa forme actuelle, elle n'offre pas de garanties suffisantes en tant que protection minimale, car si le fonctionnaire est marié, les revenus du conjoint sont déduits du complément garanti minimum.
- De plus, les possibilités de réintégration sont restreintes. Le fonctionnaire, mis à la retraite pour cause d'inaptitude physique, ne peut cumuler son supplément minimum garanti – sous peine de suspension – avec ses propres revenus professionnels que dans une mesure très limitée, à savoir 1.215,12 euros par an (à l'indice en vigueur au 1^{er} mars 2023).
- La protection minimale actuelle va donc à l'encontre de la volonté de maximiser les possibilités de réintégration. Le fonctionnaire mis à la retraite pour cause d'inaptitude physique n'est pas incité à travailler le plus possible dans la limite de ses possibilités. De plus, le conjoint de ce fonctionnaire est incité à travailler moins afin d'éviter une déduction de ses revenus professionnels du supplément minimum garanti.

Les nouvelles mesures introduites par la loi du 18 mai 2024, applicables à toutes les personnes bénéficiant d'une pension temporaire à partir du 1^{er} janvier 2025, apportent une solution à cette problématique.

Ainsi, la législation prévoit que toute personne déclarée inapte au travail à partir du 1^{er} janvier 2025 sera placée sous un régime de pension temporaire pour inaptitude physique pour une durée maximale de trois ans. Le 1^{er} janvier 2028, ces personnes basculeront automatiquement dans le régime de l'allocation d'inaptitude temporaire pour fonctionnaires (AiF).

Une caractéristique essentielle de ce système est que le lien statutaire avec l'employeur n'est pas immédiatement rompu, et l'accent est mis sur la réintégration maximale sur le marché du travail.

Pour ceux qui bénéficient d'un supplément minimum dans le cadre de leur pension temporaire (ou AiF), la situation familiale ne sera plus prise en compte. Seule une pension minimum au taux isolé sera prévue, et seuls les revenus personnels de l'intéressé seront pris en compte pour déterminer une éventuelle réduction du supplément minimum. Ainsi, le conjoint de l'intéressé ne sera plus dissuadé d'exercer une activité professionnelle.

À partir du 1^{er} janvier 2025, le supplément minimum pourra être cumulé avec des revenus professionnels, à condition que ces revenus ne dépassent pas 9.850 euros bruts par an (montant sans charge d'enfants), contre 1.239,42 euros dans la législation en vigueur avant le 1^{er} janvier 2025. Cela signifie que l'intéressé ne sera plus immédiatement pénalisé financièrement s'il souhaite reprendre une activité limitée en fonction de ses capacités.

¹ <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3968/55K3968001.pdf>, pages 3 à 5

Cependant, pour les personnes qui ont été temporairement ou définitivement pensionnées pour inaptitude physique avant le 1^{er} janvier 2025, les anciennes règles restent intégralement en vigueur. Cela signifie que ces personnes ne peuvent pas bénéficier du nouveau système qui les inciterait à reprendre une activité sans perdre leur supplément minimum. De plus, les revenus du conjoint continuent d'être déduits du supplément minimum. Il convient toutefois de noter que dans l'ancien régime, les pensionnés mariés bénéficient d'un montant minimum plus élevé. Cependant, cela ne compense pas le fait que si le conjoint perçoit des revenus, la déduction de ces revenus entraîne souvent une pension inférieure à celle d'un pensionné isolé bénéficiant d'une pension minimum.

Le plaignant s'est senti lésé car la nouvelle législation n'a pas d'application immédiate aux effets futurs des situations existantes avant son entrée en vigueur.

Le législateur a choisi une mise en œuvre progressive de la nouvelle législation sur l'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires. La situation existante au 1^{er} janvier 2025 restera donc inchangée. Ce n'est qu'avec l'introduction de l'inaptitude temporaire de travail à partir du 1^{er} janvier 2028 qu'un basculement vers le nouveau régime sera possible pour les bénéficiaires d'une pension pour inaptitude physique accordée avant le 1^{er} janvier 2025.

L'exposé des motifs ne contient aucune justification expliquant pourquoi le législateur a opté pour cet inapplicabilité aux situations existantes avant son entrée en vigueur.

Le Médiateur pour les Pensions relaie l'appel du plaignant en faveur d'une transition plus rapide vers la nouvelle législation afin d'éliminer les obstacles au travail pour les pensionnés pour inaptitude physique qui bénéficient d'un supplément minimum :

- le plafond de revenus autorisés est très bas ;
- le plafond de revenus autorisés est un montant annuel ;
- en cas de dépassement, le supplément n'est pas réduit proportionnellement, mais perdu pour toute l'année, ce qui implique un indu a posteriori lors du contrôle.

Le plaignant a réagi à l'annonce du Médiateur pour les Pensions indiquant que ce texte figurerait dans le rapport annuel en déclarant : *“J'en serais très reconnaissant (...). Dans l'idéal, cela permettra à l'avenir de faire quelque chose pour tous ceux qui se trouvent dans une (ancienne) situation similaire, car je continue à trouver extrêmement injuste que la situation de l'ancienne règle de cumul reste inchangée pour nous et que nous soyons pratiquement abandonnés à notre sort.*

Je suis convaincu que de nombreuses personnes dans la même situation retourneraient au travail si l'ancienne règle de cumul n'était pas aussi démotivante et tout sauf stimulante et pouvait être ramenée, par exemple, au niveau de la nouvelle limite de cumul où le supplément minimum serait autorisé à se cumuler jusqu'à 9.850 euros bruts par année civile”.



Procédure de traitement des plaintes

12
C H A P I T R E

Procédure de traitement des plaintes

Afin d'expliquer le plus clairement possible comment le Service de médiation Pensions traite les demandes introduites, celles-ci sont répertoriées ici en 6 catégories. Les commentaires ci-dessous précisent le mode de traitement de chacune de ces catégories.

1. Plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou encore le fonctionnement des services de pension compétents

Si le (futur) pensionné qui a d'abord signalé son problème auprès du service de pension n'est pas d'accord avec la réponse donnée ou si aucune réponse ne lui est fournie, il peut s'adresser au Service de médiation Pensions. Il s'agit là de l'activité principale du Service de médiation Pensions.

Le Service de médiation Pensions a accès à la plupart des applications (dossiers numériques) des services de pension. La plainte est d'abord examinée sur la base des informations disponibles dans les dossiers de pension du plaignant auxquels le Service de médiation Pensions a accès et des informations fournies par le plaignant.

Les avantages de l'accès numérique aux dossiers de pension sont détaillés au chapitre 6.

De temps en temps, des informations supplémentaires sont réclamées.

Le Service de médiation Pensions examine si la plainte est fondée. Pour évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de médiation Pensions recourt à des critères d'évaluation, qui sont repris sur son site web : <https://www.ombudsmanpensioen.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte n'est pas fondée, le Service de médiation Pensions expliquera en détail au plaignant pourquoi le service de pension a correctement effectué son travail (par exemple, en expliquant le contenu d'une décision de pension correcte, le fonctionnement du service de pension, etc.), afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

En cas de plainte fondée, une médiation est engagée si une solution est encore possible. Des notes contenant des avis justifiés sont échangées entre le Service de médiation Pensions et les services de pension, principalement par mail. Concrètement, cela signifie que nous tentons de convaincre le service de pension d'accepter une solution au litige.

Après la médiation, le dossier est clôturé et le plaignant reçoit par lettre une explication détaillée du résultat de la médiation. Parfois, ces explications sont également complétées verbalement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement informé de l'état d'avancement de son dossier.

Le Service de médiation Pensions agit non seulement de manière curative (en traitant les plaintes) mais aussi de manière préventive (en évitant les plaintes) en tentant de convaincre les services de pension d'adapter leur méthode de travail, si elle n'est pas conforme aux normes du Médiateur. Cette action préventive est détaillée au chapitre 3.

2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions

Les plaignants qui ne sont pas d'accord avec le régime de pension existant, s'adressent à nous dans l'espoir que nous interviendrons pour faire modifier la législation.

Souvent, le motif sous-jacent est un simple mécontentement quant au montant de la pension. Parfois, la législation est ressentie comme injuste ou discriminatoire.

Avant d'établir que la plainte est effectivement liée à un choix politique, il est souvent nécessaire d'examiner la situation de pension du plaignant sur la base de son dossier de pension.

Nous analysons également si la législation ne comporte pas de discrimination ou de dysfonctionnement (c'est-à-dire si l'objectif de la loi n'est pas atteint en pratique). Si tel est le cas, le Service de médiation Pensions peut formuler une recommandation générale auprès du Ministre et du législateur afin d'adapter la législation.

Lorsqu'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique des pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

Intervenir dans la politique des pensions dépasse nos compétences et compromet indéniablement notre indépendance et notre impartialité.

Nous en informons les plaignants et, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'administration, nous les orientons vers le pouvoir législatif – généralement la Chambre des Représentants (en mentionnant les parlementaires siégeant à la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions) – ou vers le pouvoir exécutif, généralement le Ministre des Pensions ou le Ministre des Classes moyennes, compétent pour les pensions des indépendants.

Les plaintes politiques marquantes peuvent être mentionnées dans le Rapport annuel dans le cadre de la mission de signalement du Service de médiation Pensions, afin d'en informer également le monde politique.

3. Demandes d'informations

Environ 20% des demandes sont des demandes de renseignements sur les pensions légales. Lorsque l'on ne regarde que les demandes orales (appel téléphonique, visite en nos bureaux ou lors d'une permanence), ce pourcentage monte à 40%.

La majorité des demandes d'informations porte sur la réglementation des pensions et son application, notamment la première date possible de prise de cours de la pension, le calcul du montant de la pension, le paiement de la pension, la difficulté de joindre le SFP via la ligne de pension (1765) ou depuis l'étranger et les informations parfois contradictoires fournies par différentes sources.

Nous ne sommes pas habilités à répondre aux questions d'informations, ni à fournir des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale d'orientation, nous transmettons ces questions au(x) service(s) le(s) plus approprié(s).

Lorsque des personnes demandent des informations par téléphone, nous leur indiquons le numéro de téléphone, l'adresse et, de plus en plus, l'adresse électronique et le site internet du service le mieux placé pour leur fournir les informations qu'ils recherchent.

Parfois, nous aidons à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir la réponse la plus complète et la plus précise possible.

Il arrive aussi, généralement avec des pensionnés très âgés ou malades, que les renvois par téléphone posent problème. Dans ce cas, nous leur demandons de désigner une personne de confiance et n'hésitons pas à la contacter. En effet, garantir un service immédiat en toutes circonstances et fournir

les meilleurs conseils possibles à l'intéressé est un élément de la valeur ajoutée du Service de médiation Pensions.

Les demandes écrites d'informations sur les pensions sont transmises aux services de pension compétents. Cela ne se fera pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque de violation de la vie privée. Les questions portant sur d'autres sujets sont renvoyées aux administrations compétentes.

Les services de pension avec lesquels nous avons conclu un protocole de collaboration se sont engagés à assurer le traitement des demandes d'informations que nous leur transmettons.

La Charte de l'assuré social stipule bien que tout assuré social qui en fait la demande écrite doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours, afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, fournir à tout assuré social qui en fait la demande, des conseils relatifs à l'exercice de ses droits et à l'accomplissement de ses obligations.

Le transfert des questions écrites, dans les cas où cela est possible, en lieu et place d'un simple message qui indiquerait l'autorité compétente à contacter est par ailleurs un choix délibéré. Ainsi, même lorsque la requête tombe en dehors du champ de compétence du Médiateur pour les Pensions, le demandeur est aidé efficacement.

L'expérience de ces dernières années montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés nous recontacte après que nous les ayons orientés par téléphone ou que nous ayons transféré leur demande d'information écrite.

4. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Ces plaintes concernent les actions et le fonctionnement de services de pension étrangers ou une législation étrangère sur les pensions. Une grande partie de ces plaintes concerne le défaut ou l'absence de transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui a pour conséquence que ce service n'est pas en mesure de déterminer la date de départ à la pension la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Les Médiateurs transfèrent les plaintes à un collègue Médiateur à l'étranger - s'il y a un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) qui est compétent - qui les traite. Dans d'autres cas, ils font appel à leur réseau de contacts au sein d'un service de pension étranger.

Si le plaignant se heurte à d'autres obstacles dans un des pays de l'UE qui empêcherait un service de pension étranger de se conformer au droit communautaire, les Médiateurs transmettent la plainte à Solvit (Des solutions aux problèmes liés à vos droits dans l'UE https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent

Si un pensionné se plaint du calcul ou du paiement de sa pension légale ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou du fonctionnement des services de pension concernés par ces questions, il doit d'abord contacter et informer ces services de pension du problème, afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet ces plaintes aux services des plaintes du service de pension compétent. Le Service de Médiation Pensions a également conclu un protocole de collaboration avec ces services de plaintes.

6. Plaintes non liées aux pensions légales

Le (futur) pensionné a un vrai problème, qui n'a parfois rien à voir avec les pensions, et ne sait pas vers qui se tourner.

Si un collègue Médiateur, membre d'Ombudsman.be, est compétent pour traiter la plainte, la requête lui est transmise.

Dans d'autres cas, nous recherchons une institution ou un service susceptible de traiter la plainte. À cette fin, nous recourons à nos réseaux de contacts au sein des institutions gouvernementales belges et des organisations internationales. Si possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'institution adéquats.

Dans cette section se retrouvent principalement des plaintes portant sur l'enregistrement des données de carrière auprès des Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, les données de carrière qui sont conservées par l'employeur public et l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

Parmi les autres thèmes abordés, on trouve les problèmes liés aux pensions complémentaires, la prépension (désormais appelée régime de chômage avec complément d'entreprise : RCC) et les prestations sociales (telles que les allocations d'invalidité).



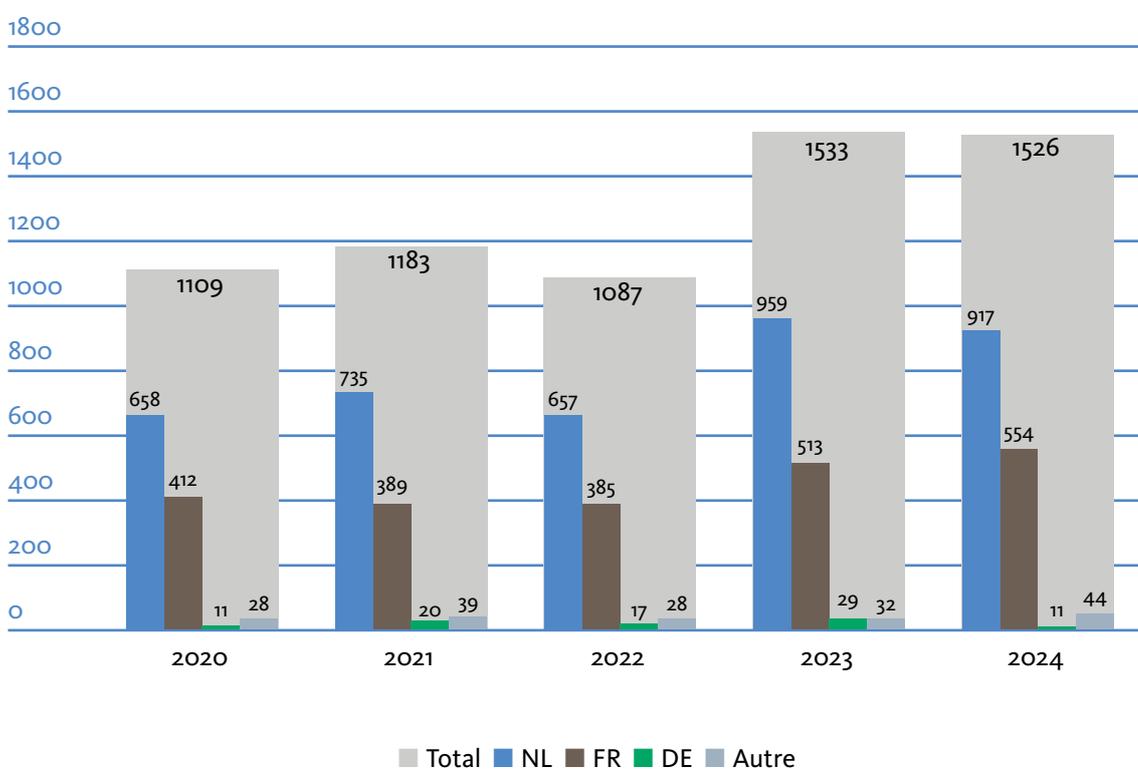
Les chiffres de 2024

13 CHAPITRE

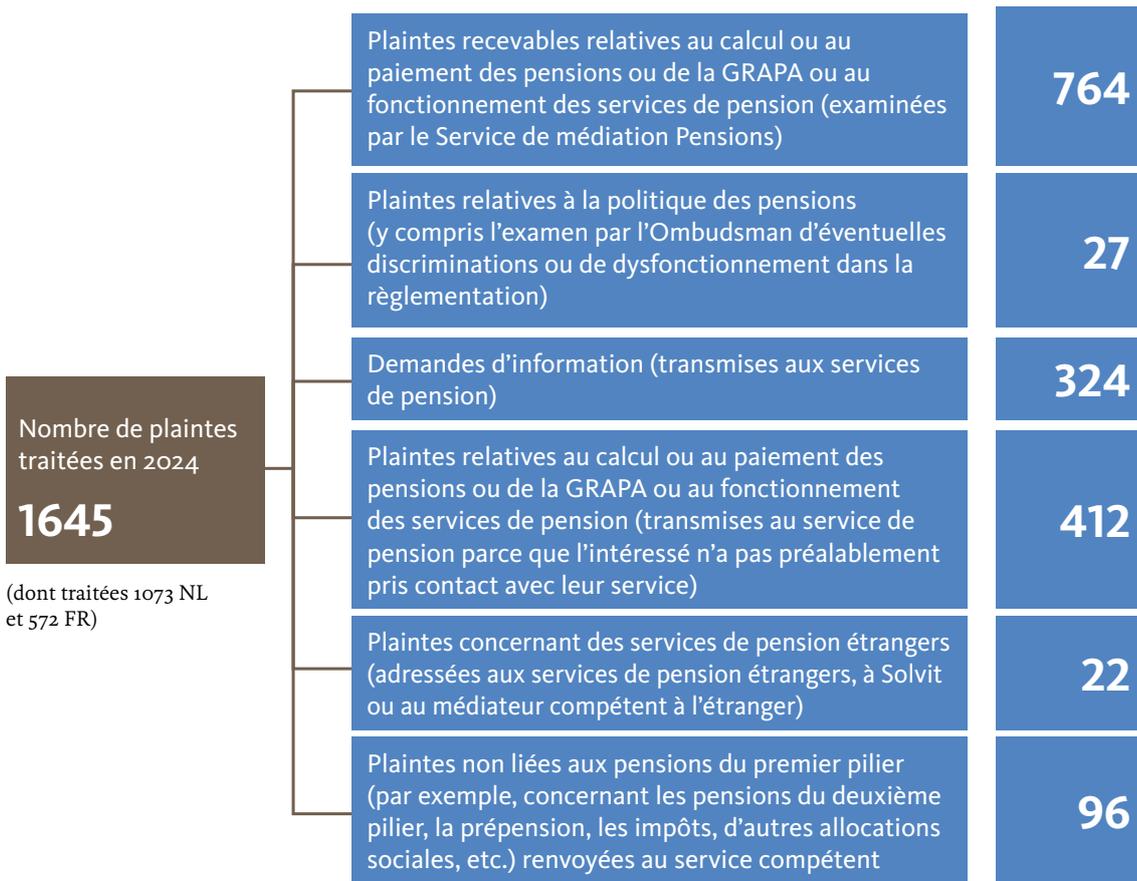
Les chiffres de 2024

L'évolution des contacts avec le Service de médiation Pensions (dossiers) à partir de 2020

Évolution du nombre de contacts reçus par année civile à partir de 2020

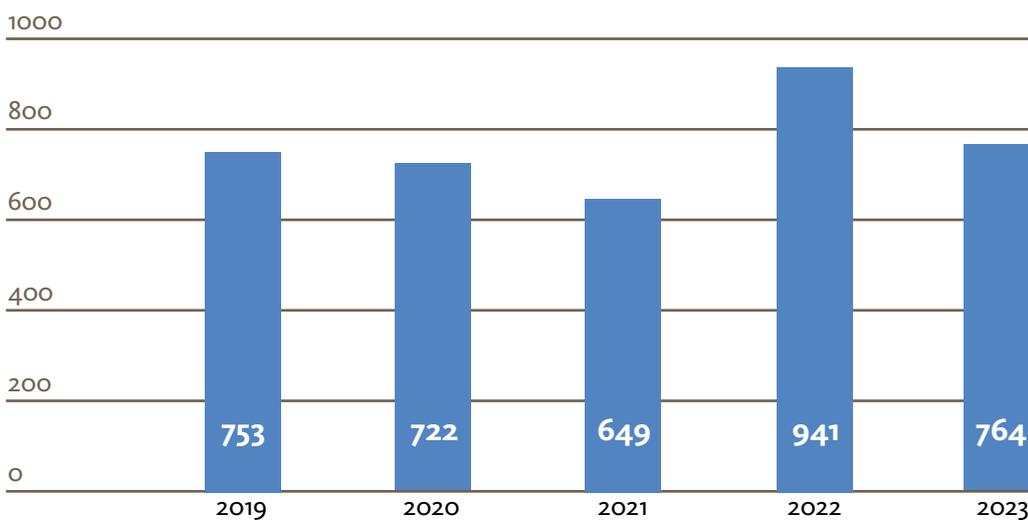


Plaintes traitées en 2024¹



Évolution du nombre de plaintes de 2^{ème} ligne traitées concernant les pensions (paiement et calcul), le fonctionnement des services de pension et la GRAPA à partir de 2020

Évolution du nombre de plaintes recevables



¹ La distinction entre les contacts et les plaintes s'explique par le fait qu'un contact (un dossier) peut contenir des plaintes concernant plus d'une administration de pension. L'évaluation du bien-fondé des plaintes est effectuée par administration de pension ou partie d'administration de pension.

L'objet des plaintes de 2^{ème} ligne traitées en 2024

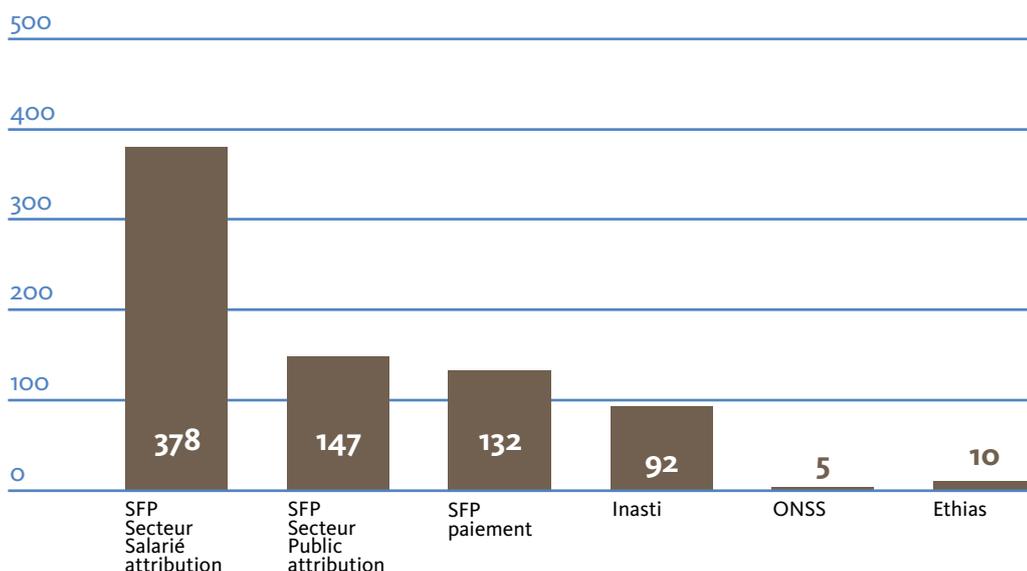
Les trois principales plaintes concernent :

1. La carrière (données de carrière manquantes, traitement contesté des données de carrière, ...)
2. La GRAPA (montant de base ou majoré, prise en compte ou non des ressources, ...)
3. Procédure de demande (rétroactivité, période de demande de l'allocation de transition, demande de pension à partir de l'étranger, ...)

Services de pension concernés par les plaintes en 2024

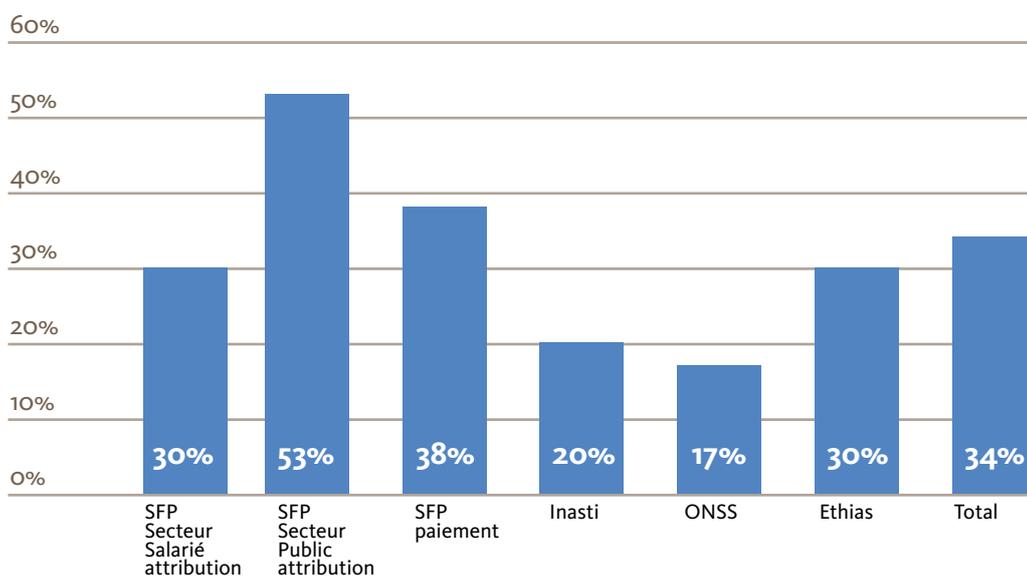
Chiffres absolus

Services de pensions concernés - chiffres absolus



Bien-fondé des plaintes recevables par service de pensions en 2024

Bien-fondé des plaintes recevables par service de pensions



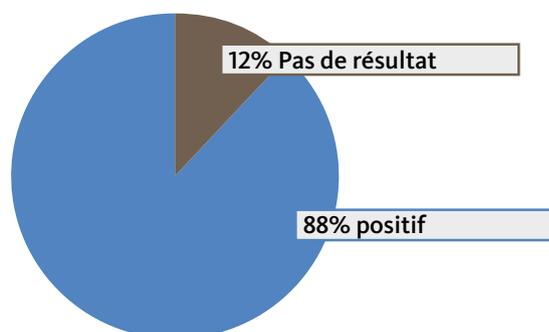
Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative²

Le top trois des normes de bonne conduite administrative non respectées

SFP Secteur Salarié attribution	<ol style="list-style-type: none">1. Délai raisonnable2. Gestion consciencieuse3. Information passive
SFP Paiement	<ol style="list-style-type: none">1. Gestion consciencieuse2. Information passive3. Accessibilité
INASTI	<ol style="list-style-type: none">1. Délai raisonnable2. Gestion consciencieuse3. Coordination / Information passive
SFP Secteur Public attribution	<ol style="list-style-type: none">1. Délai raisonnable2. Gestion consciencieuse3. Information passive
ONSS	<ol style="list-style-type: none">1. Coordination
Ethias	<ol style="list-style-type: none">1. Coordination2. Délai raisonnable

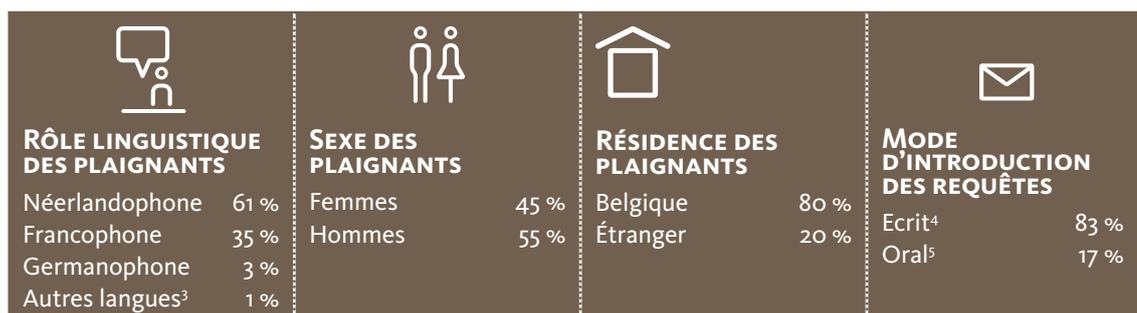
Résultat de la médiation pour les plaintes fondées en 2024

Résultat de la médiation de la terre plaintes

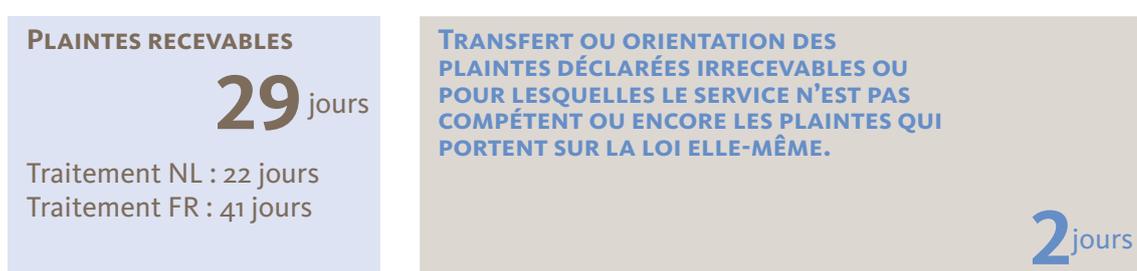


² Voir les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions : <https://www.mediateurpensions.be/fr/missions/Standards.htm>

Quelques détails sur les demandeurs dont la plainte a été traitée par le Service de médiation Pensions en 2024



Le délai de traitement plaintes en 2024



Requêtes en instruction au 31 décembre 2024

Nombre de mois de traitement	Contact en	Demande traitée NL	Demande traitée FR	Chiffres
Moins d'un mois	décembre 2024	12	13	25
1 mois et moins de 2	Novembre	4	12	16
2 mois et moins de 3	Octobre	3	7	10
3 mois et moins de 4	Septembre	2	1	3
4 mois et moins de 5	Août	0	7	7
5 mois et moins de 6	Juillet	2	4	6
6 mois et moins de 7	Juin	0	11	11
7 mois et moins de 8	Mai	0	1	1
8 mois et moins de 9	Avril	0	1	1
9 mois et moins de 10	Mars	0	0	0
10 mois et moins de 11	Février	0	0	0
11 mois et moins de 12	Janvier	0	2	2
Plus de 12 mois	avant janvier 2024	0	0	0
Total		23	59	82

Discussion :

Le nombre de personnes ayant contacté le Service de médiation Pensions en 2024 est du même ordre de grandeur que celui en 2023. Il correspond à peu près à la moyenne annuelle des contacts que le Service de médiation Pensions a reçus tout au long de son existence.

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par la poste, par courriel ou via le formulaire sur notre site internet

⁵ Au bureau du Service de médiation, à une permanence ou par téléphone

Il convient toutefois de noter que l'âge de la pension est relevé de 65 à 66 ans à partir de 2025. Par conséquent, les services de pension ont examiné d'office, en 2024, nettement moins de dossiers de pension que les années précédentes. Le fait que cela ne se traduise pas par une diminution du nombre de contacts avec le Service de médiation Pensions s'explique principalement par l'introduction, depuis mars 2024, de la possibilité d'introduire une plainte par téléphone. Le nombre de demandes introduites oralement a ainsi fortement augmenté, passant de 2 % du total des demandes traitées en 2023 (30 demandes) à 17 % en 2024 (259 demandes). Le Service de médiation Pensions est ainsi devenu plus accessible.

Le pourcentage de plaintes fondées en 2024 est le plus bas depuis la création du Service de médiation Pensions, soit 34 %. Cela illustre le bon fonctionnement global des services de pension. Rassurer les citoyens et leur donner confiance dans le bon fonctionnement de ces services a donc été la tâche principale du Service de médiation Pensions en 2024. Qui mieux qu'un organisme indépendant composé d'experts en pensions pouvait s'en charger ? Cette mission gagnera probablement en importance à l'approche de la grande réforme des pensions à venir.

Depuis plusieurs années, nous constatons que le taux de plaintes fondées est plus élevé dans le secteur fonctionnaire du SFP que dans les autres départements ou services de pension. Il s'agit principalement de plaintes du rôle linguistique néerlandophone et qui concerne les longs délais de traitement mis pour établir des estimations et vérifier/corriger les données de carrière.

La complexité de la législation fait qu'un (futur) pensionné est souvent incapable de vérifier par lui-même si la décision de pension et son paiement sont corrects. Dans de tels cas, le Service de médiation Pensions peut expliquer au plaignant le fonctionnement du système de pension.

La plainte la plus courante en 2024 concerne les doutes sur l'exactitude des données de carrière prises en compte pour le calcul de la pension. Dans le régime des fonctionnaires, il apparaît que, dans ce type de plaintes, c'est souvent l'employeur public qui n'a pas encore transmis de manière correcte et complète les données de carrière au service de pension. Comme aucune faute ne peut être imputée au service de pension dans ces cas-là, ces plaintes sont qualifiées de non fondées vis-à-vis du service de pension. Cela ne signifie pas pour autant que le plaignant n'avait pas de raison valable de se plaindre si l'employeur public n'avait pas correctement introduit les données de carrière. Grâce à l'intervention d'un collègue médiateur, ce problème est alors résolu.

Quelles autres plaintes concernent les données de carrière ? L'absence de certaines données (anciennes) que le citoyen ne peut plus prouver, la conversion d'un emploi à temps partiel en emploi à temps plein ou encore le fait que la législation sur les pensions repose toujours sur une semaine de six jours. La plupart du temps, ces plaintes ne sont pas fondées.

L'ignorance des conséquences des choix de carrière sur la pension amène certaines personnes à regretter leurs décisions une fois arrivées à l'âge de la pension. Par exemple, certains souhaitent que leur activité principale en tant qu'indépendant soit requalifiée en activité complémentaire (en raison de revenus trop faibles) pour réduire leurs cotisations sociales. D'autres demandent une dispense de cotisations d'indépendant lorsqu'ils traversent une période financièrement difficile. Au moment de la pension, ils se rendent compte que, faute de cotisations payées, ces périodes d'activité ne donnent pas droit à une pension et ne sont pas prises en compte dans la condition de carrière pour bénéficier de la pension anticipée. Ce sont des choix qu'ils finissent par regretter rétrospectivement.

La deuxième plainte la plus fréquente concerne la Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (attribution ou non du montant de base majoré et prise en compte ou non de certaines ressources). La troisième place du classement des plaintes est occupée par des problèmes liés à la procédure de demande : les délais de demande de l'allocation de transition, l'absence d'effet rétroactif en cas de demande tardive, ainsi que les modalités de demande d'une pension belge depuis l'étranger.



Activités et ressources

14

CHAPITRE

Activités et ressources

Effectifs

Le 1^{er} janvier 2024, un nouvel expert en pensions néerlandophone (gestionnaire de plaintes) de niveau universitaire a été recruté en raison du départ à la retraite imminent d'un gestionnaire de plaintes de niveau C comptant 24 années de service (absent à partir de septembre 2024 en raison des jours de congé accumulés via l'épargne-carrière). Ainsi, au début de l'année 2024, l'effectif réel du Service de médiation Pensions se composait, outre le Médiateur pour les Pensions néerlandophone, de six gestionnaires de plaintes : quatre néerlandophones (deux de niveau universitaire, un de niveau enseignement supérieur et un de niveau enseignement secondaire) et deux francophones (tous deux de niveau universitaire). Le poste vacant du troisième gestionnaire de plaintes francophone reste à ce jour inoccupé faute de candidat adéquat¹.



En juin 2024, l'offre d'emploi pour un expert en pensions francophone a été publiée pour la septième fois. À la suite d'une modification législative permettant désormais l'engagement de personnes ne faisant pas partie des fonctionnaires fédéraux statutaires, un contrat à durée indéterminée a été proposé pour la première fois. Toutefois, l'absence de connaissances suffisantes en matière de pensions a empêché tout candidat de réussir l'examen organisé par le SPF BOSA, Direction générale du Recrutement et du Développement, auquel participaient le Médiateur pour les Pensions francophone et un collaborateur francophone en tant que membres du jury.



¹ Comme mentionné dans le précédent rapport annuel, les postes vacants de 2 experts en pensions francophones (gestionnaire de plaintes) ont été rouverts pour la sixième fois en juillet 2023. Cela a permis de recruter un candidat francophone. Toutefois, même à ce moment-là, aucun candidat approprié n'a été trouvé pour le second poste vacant de gestionnaire des plaintes.

Le 1^{er} juin 2024, Bernard Fransolet a pris ses fonctions en tant que Médiateur pour les Pensions francophone.

Le 1^{er} novembre 2024, une nouvelle collaboratrice néerlandophone titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur est entrée en service en prévision du départ à la retraite (effectif le 15 janvier 2025 en raison des jours de congé accumulés via l'épargne-carrière) d'un expert en pensions néerlandophone de niveau B comptant 17 années de service au sein du Service de médiation Pensions. Ce recrutement anticipé a permis un transfert de connaissances approfondi entre la nouvelle collaboratrice et le membre du personnel qui quittera le service l'année prochaine. Cette nouvelle recrue a suivi plusieurs formations, notamment des formations internes, des formations organisées par le Service Fédéral des Pensions ainsi que les modules « pensions légales » du programme de Droit des Pensions organisé par la KU Leuven.

Le Service de médiation Pensions rencontre des difficultés de recrutement du côté francophone. Depuis plus d'un an, il ne parvient pas à recruter un nouveau gestionnaire de plaintes francophone.

L'indemnité perçue par les gestionnaires de plaintes du Service de médiation Pensions est sensiblement inférieure à celle octroyée dans d'autres services de médiation. La question se pose donc de savoir s'il ne conviendrait pas d'augmenter l'indemnité des gestionnaires de plaintes du Service de médiation Pensions.

Dans ce contexte, nous ajoutons encore que, concernant la rémunération des Médiateurs, le projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5^o, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions² stipule : "La ministre a par ailleurs veillé à harmoniser les barèmes des Médiateurs dans des arrêtés royaux. En effet, les Médiateurs pour les Pensions étaient moins bien payés que leurs homologues". Cependant, vu la fin de la législature, l'harmonisation des salaires n'a pas été réalisée. Nous espérons donc sa mise en œuvre. Les Médiateurs dans les entreprises publiques autonomes (Médiateur pour les télécommunications, Médiateur pour le secteur postal, Médiateur pour les voyageurs ferroviaires) perçoivent une rémunération fixée selon l'échelle salariale 47.360 EUR - 63.780 EUR à l'index 138,01 (correspondant à l'ancienne échelle salariale A51-A53). En outre, certains bénéficient également d'avantages extralégaux (voiture, ...). Le Médiateur pour l'Énergie est rémunéré selon l'échelle salariale d'un Conseiller d'État (53.511 EUR - 70.413 EUR à l'index 138,01). Le Médiateur pour les Pensions est recruté dans l'échelle salariale inférieure NA42, avec évolution vers NA43 et NA44 (43.570 EUR avec évolution après 10 ans jusqu'à un maximum de 58.990 EUR à l'index 138,01). Le Médiateur pour les Pensions ne perçoit pas d'indemnité de départ ni de budget de mobilité (contrairement aux titulaires de mandat).

En outre, la loi du 29 février 2024 a élargi les missions du Service de médiation Pensions : il est désormais possible d'introduire des plaintes oralement (ce qui n'était auparavant possible que par écrit), rendant ainsi le Service de médiation Pensions plus accessible. De plus, la médiation peut désormais se poursuivre lorsqu'un recours est introduit devant le tribunal pour les mêmes faits, et ce, jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente ait acquis force de chose jugée (ainsi, le Service de médiation Pensions remplit pleinement son rôle de mode alternatif de résolution des conflits- MARC). Cette dernière mesure contribue à alléger la charge de travail des tribunaux, mais elle entraîne une charge de travail supplémentaire pour le Service de médiation Pensions, principalement en raison du traitement des plaintes juridiquement complexes. À cela s'ajoute le fait que, ces cinq dernières années, la complexité des plaintes ainsi que le nombre de plaintes fondées sur une base juridique ont énormément augmenté. Idéalement, deux gestionnaires de plaintes de niveau enseignement supérieur devraient être remplacés par des collaborateurs titulaires d'un diplôme universitaire, de préférence des juristes, afin que le cadre soit composé de six collaborateurs de niveau universitaire (niveau A) (dont de préférence deux juristes) et de deux collaborateurs titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (niveau B).

² Rapport du projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5^o, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, Parl. La Chambre 2019-2024, no 55K3741/002 p. 9. Voir : <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3741/55K3741002.pdf>

Moyens financiers

Le budget du Service de médiation Pensions est inscrit sous une rubrique distincte au budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

24 SPF SECURITE SOCIAL		(x 1.000 euro)				24 FOD SOCIALE ZEKERHEID	
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2024 Initiële kredieten	Crédits votes 2023 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties	
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen	
61 Personeel						61 Personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	684	680	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel	
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	196	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel	
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten	
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven	
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven	
Totaux pour le programme 24-52.6 et pour la division organique 24-52		lim	977	969		Totalen voor het programma 24-52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52	
Paielements estimés			977	969		Geraamde betalingen	

Actuellement, le budget alloué au personnel est suffisant pour rémunérer 2 Médiateurs et 7 gestionnaires de plaintes (4 titulaires d'un diplôme universitaire et 3 titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur), alors que le cadre du personnel prévoit 2 Médiateurs et 8 gestionnaires de plaintes (4 titulaires d'un diplôme universitaire et 4 titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur).

Compte tenu de la complexité accrue des plaintes (judiciarisation et rôle accru de résolution alternative des conflits - MARC), il serait idéal, comme mentionné précédemment, que deux gestionnaires de dossiers de niveau enseignement supérieur soient remplacés par deux gestionnaires de dossiers de niveau universitaire (de préférence des juristes), afin que l'effectif soit composé de 6 collaborateurs titulaires d'un diplôme universitaire (niveau A) (dont de préférence 2 juristes) et de 2 collaborateurs titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (niveau B). Le budget du personnel doit évidemment être ajusté en conséquence.

Si le Service de médiation Pensions peut pleinement jouer son rôle en tant que mode alternatif de résolution des conflits (MARC), ce budget supplémentaire sera plus que compensé par la réduction de la charge de travail des tribunaux.

Projets informatiques

Le Service de médiation Pensions est soutenu en matière d'informatique par le SPF Sécurité sociale, qui en assure également le financement. Par conséquent, le Service de médiation Pensions ne dispose pas d'un budget informatique distinct. Les projets informatiques du Service de médiation Pensions sont donc alignés autant que possible sur le plan informatique du SPF Sécurité sociale. Cela permet en effet de réaliser des économies d'échelle budgétaires.

Dans la continuité de la migration vers Windows 11 en 2023, un certain nombre de modifications ont été mises en œuvre en 2024 dans l'infrastructure informatique du Service de médiation Pensions, à l'instar de l'ensemble des services du SPF Sécurité sociale.

Au printemps, le programme Skype a été remplacé par Teams. À l'automne, la migration du serveur Exchange local vers Exchange Online a suivi. Cette dernière mise à jour était absolument nécessaire, Microsoft ayant cessé le support des serveurs locaux. Grâce à cette migration vers Exchange Online, la sécurité des données des courriels a également été renforcée sur le plan technique.

La combinaison de ces deux changements a également apporté une série d'avantages pratiques au Service de médiation Pensions :

- **Disponibilité** : Le passage à un environnement en ligne assure une plus grande disponibilité tant pour la messagerie que pour le calendrier. Le risque d'erreurs humaines dans la gestion des serveurs locaux disparaît ainsi.
- **Courriel** : La migration permet d'accéder à une boîte aux lettres beaucoup plus grande, avec une archive quasi illimitée. Les éventuelles restrictions concernant les pièces jointes volumineuses sont également supprimées.
- **Calendrier** : Une synchronisation complète entre les calendriers d'Outlook et de Teams permet une meilleure visibilité et une gestion plus claire. Cela s'applique aussi bien en interne (entre collègues) qu'en externe (par exemple, lors de l'organisation de réunions avec des parties externes).
- **Visibilité** : Il est désormais possible de contacter directement le bon collaborateur au sein des institutions publiques connectées, ce qui facilite l'échange d'informations et le traitement des dossiers.
- **Applications** : L'application Teams comprend une gamme d'outils qui peuvent potentiellement améliorer l'efficacité du travail au sein du service.

Les mises à jour et l'intégration des applications contribuent à améliorer le confort des utilisateurs.

Adaptation de la législation du Service de médiation Pensions

L'arrêté d'instauration, qui date de 1997 et n'était plus adapté aux besoins d'une société moderne, a été mis à jour par la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension.

Tout d'abord, il est désormais précisé que les plaintes peuvent être déposées oralement, sans qu'il soit nécessaire de se rendre au Service de médiation Pensions³. Les plaintes peuvent ainsi être introduites par téléphone. Le Médiateur pour les Pensions avait plaidé en ce sens afin de garantir un accès au service le plus simple possible. Ainsi, les personnes analphabètes ou rencontrant des difficultés à formuler une plainte par écrit ne doivent plus recourir à un tiers pour introduire leur plainte. Cette mesure répond également aux principales conclusions de l'étude sur l'accessibilité des services de médiation pour les groupes vulnérables, tels que les personnes en situation de pauvreté, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les migrants, etc. Cette étude a été menée au sein du Réseau des Médiateurs belges (Ombudsman.be) sous la supervision du Médiateur pour les Pensions néerlandophone en 2020. Le Service de lutte contre la pauvreté ainsi que des experts de terrain du SPP⁴ Intégration sociale ont également participé à cette étude.

Deuxièmement, une pratique existante est désormais inscrite dans la législation. En effet, la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension prévoit désormais que le Service de médiation Pensions est compétent pour le traitement des plaintes relatives aux allocations d'assistance, à savoir la Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (GRAPA) et son prédécesseur, le Revenu Garanti⁵. En pratique, le Service de médiation Pensions traitait déjà ces plaintes, étant donné que le calcul et le paiement de ces allocations d'assistance sont effectués par le Service fédéral des Pensions, et que le Service de médiation Pensions est compétent pour le fonctionnement des services de pension.

³ Article 10 de l'arrêté royal du 27/4/1997

⁴ SPP : Service public fédéral de programmation

⁵ Article 3 de l'arrêté royal du 27/4/1997

Troisièmement, une restriction à la capacité du Service de médiation Pensions d'assumer un rôle actif en tant que mode alternatif à une procédure judiciaire a été levée⁶.

Toute personne en désaccord avec une décision relative à sa pension peut, au lieu d'introduire un recours devant le tribunal, s'adresser au Service de médiation Pensions afin d'obtenir une réparation juridique par la médiation. Le Service de médiation Pensions présente incontestablement plusieurs avantages : la gratuité, l'accessibilité, le caractère moins formel et la durée de traitement plus courte par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons de privilégier une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation Pensions, indispensable pour une matière aussi complexe que celle des pensions, combinée à une vision globale des régimes légaux de pension (salariés, fonctionnaires, indépendants, sécurité sociale d'outre-mer), renforce ces atouts.

Cependant, conformément à l'article 23 de la Charte de l'assuré social, le délai pour introduire un recours devant le tribunal du travail est de trois mois pour les contestations relatives aux pensions des travailleurs salariés et indépendants. Il s'agit d'un délai de forclusion, ce qui signifie que le droit de recours s'éteint irrévocablement trois mois après la notification de la décision de pension. Cette règle a été confirmée dans un jugement du tribunal du travail de Louvain du 21 novembre 2022⁷. Cela empêchait, dans de nombreux cas, d'aboutir à un accord par le biais d'une médiation auprès du Service de médiation Pensions.

Auparavant la médiation devait être suspendue lorsqu'une requête était introduite ou qu'une ordonnance était délivrée concernant les mêmes faits. Désormais, l'examen d'une plainte et la médiation peuvent être poursuivis lorsqu'un recours concernant les mêmes faits est introduit devant le tribunal, et ce jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente soit devenu définitif. À ce moment-là, le Médiateur informe le plaignant de la clôture du traitement de sa plainte.

Quatrièmement, nous mentionnons également que des modifications ont été apportées aux dispositions régissant le mandat du Médiateur. Désormais, le renouvellement du premier mandat est soumis à une évaluation plutôt qu'à une nouvelle procédure de sélection pour une nomination à un second mandat⁸. Cela a permis d'harmoniser le renouvellement des mandats avec celui des autres médiateurs sectoriels.

Cinquièmement, en ce qui concerne la sélection des Médiateurs, l'obligation de publier l'appel à candidatures dans deux journaux néerlandophones et deux journaux francophones a été supprimée⁹. Ainsi, la publicité a été modernisée en privilégiant la publication en ligne. Les exigences de publication obsolètes entraînaient en effet un coût élevé (près de 10.000 euros par sélection).

Adaptation du règlement intérieur du Service de médiation Pensions

À la suite de l'adaptation de l'arrêté d'instauration du 27 avril 1997 (voir ci-dessus) par la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un service de médiation des pensions en application de l'article 15, 5^o, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et garantissant la viabilité des régimes légaux de pension, le règlement d'ordre intérieur a également été adapté.

Il est désormais clairement précisé qui est considéré comme « intéressé ». L'intéressé est la personne qui bénéficie d'une pension au titre d'un ou de plusieurs régimes légaux de pension, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, qui a introduit une demande d'estimation de ses droits à la pension auprès d'un service de pension visé à l'article 1^{er} ou qui a posé une question au service de pension, que ce soit ou non dans le cadre de www.mypension.be¹⁰.

6 Article 15 de l'arrêté royal du 27/4/1997

7 Trib. trav. Louvain, 21 novembre 2022, AR 22/75/A, publié dans Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, jaargang 17, nieuwsbrief 2

8 Article 5 de l'arrêté royal du 27/4/1997

9 Arrêté royal du 24 janvier 2024 modifiant l'arrêté royal du 1^{er} mai 2006 fixant la procédure de sélection des membres du Service de Médiation Pensions

10 Article 1^{er} du règlement d'ordre intérieur du collège des médiateurs pour les pensions (Moniteur belge du 22/4/24)

Les plaintes peuvent désormais également être introduites par téléphone. Les Médiateurs répondent ainsi à l'exigence d'accessibilité.

Enfin, le règlement d'ordre intérieur précise également certains aspects du traitement des plaintes, notamment le droit du plaignant à un accusé de réception, à des informations sur la prise en charge ou non de sa plainte ainsi qu'au suivi de l'enquête¹¹.

Publication du rapport annuel 2023

Le Rapport annuel du Service de médiation Pensions est adressé à la Chambre des représentants, au Ministre des Pensions, au Ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des indépendants et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Le 11 avril 2024, le Médiateur pour les Pensions a été invité par le cabinet du Ministre des Pensions pour présenter le Rapport annuel.

Un communiqué de presse relatif au Rapport annuel 2023 a été envoyé aux principaux médias le 18 avril 2024. Il a également été diffusé via les médias sociaux du Service de médiation Pensions (Facebook, LinkedIn et X). Le thème central était l'appel à un octroi automatique de l'allocation de transition.

L'information a été relayée dans les journaux des stations de radio commerciales et publiques néerlandophones (VRT), ainsi que dans une brève mention dans l'émission Winwin sur Radio 2. En ligne, le message a été diffusé sur divers sites internet d'actualité, notamment Le Soir, L'Echo, Gazet van Antwerpen, Het Nieuwsblad, Het LaatsteNieuws (édition numérique), De Tijd, le site de la VRT, Plusmagazine, etc. La presse écrite, notamment Het Nieuwsblad, L'Echo et De Tijd, a également couvert le sujet. Plus tard dans l'année, le 25 octobre 2024, un article est paru sur HLN (édition numérique) sur le thème "Erreurs dans la carrière : que pouvez-vous faire ?", reprenant des conseils utiles pour les (futurs) pensionnés issus du Rapport annuel 2023.

Le lendemain de la diffusion du communiqué de presse sur le Rapport annuel du Service de médiation Pensions, soit le 18 avril 2024, cinq questions parlementaires ont été posées en séance plénière du Parlement concernant l'octroi automatique de l'allocation de transition, pour lequel le Médiateur pour les Pensions avait plaidé¹². La Ministre des Pensions a annoncé que le Service fédéral des Pensions (SFP) travaillait à une attribution entièrement automatique d'ici la fin de l'année 2024. Elle a également indiqué que le SFP remontera un an en arrière pour vérifier si certaines personnes n'ont pas fait valoir leurs droits.

Discussion du Rapport annuel 2023 avec les services de pensions

Le Rapport annuel 2023 a été présenté par les Médiateurs pour les Pensions aux différents services de pension : il a ainsi été expliqué à l'INASTI, au service de sécurité sociale d'outre-mer de l'Office national de sécurité sociale, à Ethias et au Service fédéral des Pensions. Lors de toutes ces réunions, les hauts responsables des services de pension étaient présents. Cette occasion a également permis de faire plus ample connaissance avec le nouveau Médiateur pour les Pensions francophone.

Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)

Le 21 novembre 2024, le Médiateur pour les Pensions a présenté le Rapport annuel 2024 lors de la séance plénière du Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).



¹¹ Article 11 du règlement d'ordre intérieur du collège des médiateurs pour les pensions (Moniteur belge du 22/4/24)

¹² <https://www.lachambre.be/doc/PCRI/pdf/55/ip299.pdf>, pages 32 et suivantes

Collaboration avec le monde universitaire



Conférences de travail

Les 25 et 26 avril 2024, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a animé 6 conférences de travail de 2 heures chacune à l'Université Catholique de Louvain (KUL) pour les étudiants de Master en Droit dans le cadre des conférences de travail sur la sécurité sociale. Vingt étudiants ont participé à chaque conférence. Les thèmes abordés proviennent du large éventail de plaintes traitées par le Service de médiation Pensions. Les sujets abordés étaient les suivants :

- Pension de retraite pour inaptitude physique ;
- Calcul de la Garantie de revenus aux personnes âgées ;
- Travailler en cumul avec une pension.

120 étudiants qui, à l'avenir, se retrouveront souvent dans des organisations et des services susceptibles de recourir au Service de médiation Pensions (comme les cabinets d'avocats, les syndicats, les services d'étude des partis politiques, les collaborateurs des cabinets ministériels, les établissements d'enseignement, les institutions de sécurité sociale et même les services de pension) ont ainsi été initiés aux tâches et au fonctionnement du Service de médiation Pensions.

En outre, il est agréable de constater que cela contribue à renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions.

Clinique juridique ou « legal clinic »

À partir du deuxième semestre de l'année académique, le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a accompagné un étudiant de Master en Droit de l'Université Catholique de Louvain (KUL) dans le cadre d'une clinique juridique. Ce projet, mis en place pour remplacer le mémoire de Master, a pour objectif de permettre à un étudiant de découvrir la pratique juridique, en participant activement à la résolution d'un problème lié à la sécurité sociale.

Sur une période de deux ans, l'étudiant se penche sur la question suivante : "Une activité professionnelle exercée au sein d'une organisation supranationale doit-elle être prise en compte pour la condition de carrière permettant de bénéficier d'une pension anticipée ?"

Visite du Service de médiation Pensions

Le 9 décembre 2024, le professeur Inger De Wilde et ses 30 étudiants de Master en Droit de l'Université de Gand (RUG) - sujet : rémunération et autres avantages sociaux - se sont rendus au Service de médiation Pensions. Lors de cette journée, le fonctionnement et les compétences du Service de médiation Pensions ont été présentés.



Réunion des Médiateurs Benelux



Le Benelux est une organisation de coopération intergouvernementale régionale entre la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg. L'objectif du Benelux est de renforcer la coopération transfrontalière et de rester un précurseur au sein de l'Union européenne (article 350 du TFUE). La coopération a été fondée le 5 septembre 1944 à Londres par les gouvernements en exil de ces pays en tant qu'union douanière. Jusqu'à aujourd'hui, elle est active et productive dans de nombreux domaines, tels que la police, les pensions et d'autres formes de coopération transfrontalière.

Il était donc logique que les services de médiation des trois États membres se rencontrent et discutent des sujets qui concernent les travailleurs transfrontaliers, recevant leur pension d'un autre État membre ou ayant affaire aux autorités de l'un des autres États membres. Par conséquent, les services de médiation nationaux et régionaux du Benelux, compétents en matière de services publics, organisent une réunion annuelle depuis 2022.

La réunion a eu lieu les 29 et 30 mai à Luxembourg. À cette réunion ont participé le Médiateur national néerlandais, le Médiateur fédéral belge, le Médiateur flamand, le Médiateur wallon, le Médiateur pour les Pensions belge et la Médiatrice bruxelloise.



Lors de cette réunion, un benchmarking a été réalisé. Le thème central était le droit à l'erreur. Le Médiateur pour les Pensions a, lors de cette réunion, expliqué son plaidoyer en faveur de la possibilité, limitée dans le temps, de permettre aux pensionnés de bonne foi de corriger les erreurs, ou de se faire aider dans cette démarche¹³.

L'agenda comprenait également une rencontre avec Koen Lenaerts, président de la Cour de justice de l'Union européenne, et Alexandra Prechal, présidente de la deuxième chambre de la Cour de justice de l'Union européenne. Lors de cette rencontre, des échanges ont eu lieu sur la synergie entre le travail de la Cour de justice de l'Union européenne et celui des médiateurs.



¹³ Plus d'informations dans le rapport annuel 2022 aux pages 104-105 : <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2022/chp8RA2022.pdf>

IOI : Conférence mondiale de La Haye



Du 13 au 17 mai, la 13^{ème} conférence mondiale de l'Institut International de l'Ombudsman (International Ombudsman Institute ou IOI) a été organisée à La Haye. L'IOI regroupe tous les Médiateurs dans le monde qui respectent les normes internationalement reconnues pour l'exercice indépendant de la fonction de médiateur. Des Médiateurs de plus de cent pays ont partagé leurs bonnes pratiques et expériences sur leur travail d'Ombudsman afin d'enrichir leurs connaissances et d'acquérir de nouvelles perspectives. Le Médiateur pour les Pensions y a participé.

Le thème de ce congrès était "Agir ensemble pour notre avenir". L'objectif du congrès est d'augmenter l'impact des institutions de médiation par l'échange de connaissances et le partage de nouvelles perspectives, tout en soulignant que ce que nous faisons aujourd'hui est essentiel pour l'avenir : pour nous, pour nos jeunes générations, ainsi que pour les générations à venir. Parmi les sujets abordés, on a évoqué :

- comment un médiateur peut atteindre les personnes en position vulnérable (par exemple, les personnes pauvres, les personnes âgées, les personnes handicapées) ;
- les éléments qu'une charte des valeurs et des principes déontologiques pour le médiateur et ses collaborateurs doit contenir ;
- l'impact et les défis que la numérisation dans la société pose pour le travail d'un médiateur ;
- la définition des normes du médiateur ;
- la manière dont un nouveau médiateur peut remplir son mandat.



Publication de la “jurisprudence du Médiateur”

Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation Pensions entame une médiation avec les services de pension afin d’obtenir une solution acceptable à la fois pour le pensionné et pour le service de pension. Un différend peut ainsi être résolu de façon curative.

Toutefois, le Service de médiation Pensions va plus loin. L’objectif est d’éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l’avenir. Cela est possible lorsque les services de pension adaptent leurs instructions ou parce que le (futur) pensionné sait comment agir afin d’éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation Pensions tente également d’agir de manière préventive.

Dans ce contexte, il est également important que, à l’instar de la jurisprudence des Cours et Tribunaux, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet s’avérer être une source d’inspiration pour la résolution d’autres conflits futurs.

En guise de réponse à ce besoin, la revue juridique trimestrielle « Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht », consultable gratuitement (<https://www.law.kuleuven.be/leergangpensioenrecht/>), donne, dans chaque numéro, une brève explication juridique du Médiateur pour les Pensions sur un dossier intéressant traité par le Service de médiation Pensions.

Ainsi, dans la deuxième newsletter de l’année académique 2023-2024, le Médiateur pour les Pensions a expliqué comment, grâce à sa médiation, une qualification juridique erronée d’un revenu de remplacement octroyé par l’Allemagne a été corrigée.

Ombudsman.be



Ombudsman.be est le réseau belge auquel tous les médiateurs institutionnels belges sont affiliés. Le Service de médiation Pensions en fait partie. Ombudsman.be vise à fournir des informations sur ce qui se passe dans le monde des médiateurs en Belgique. De plus, Ombudsman.be a établi plusieurs principes de base auxquels un médiateur ou une médiatrice doit adhérer. Ombudsman.be cherche également à améliorer la visibilité et l’accès aux services de médiation. Le réseau dispose ainsi d’un site internet et d’une page Facebook.

Le 1^{er} février 2024, l’assemblée générale du réseau Ombudsman.be a eu lieu. Les sujets abordés comprenaient la rédaction d’un mémorandum¹⁴, la participation des services de médiation pour le consommateur au projet Consumerconnect, et les principes de Venise (qui sont 25 principes constituant un cadre de référence international pour protéger les médiateurs). Lors de cette réunion, le Médiateur pour les Pensions a donné une brève explication de son plaidoyer pour le droit à l’erreur.



¹⁴ Le mémorandum a été publié le 7 mai 2024. Vous pouvez le trouver ici : <https://www.le-mediateur.be/medias/Actus/2024/mai/Memorandum%20Ombudsman.be%202024.pdf>

Le 21 juin a eu lieu la deuxième assemblée générale. Lors de cette réunion, le thème du “droit à l’erreur” a été approfondi.

Le 10 octobre, à l’occasion de la Journée internationale de l’Ombudsman, un webinar a été organisé pour les assistants sociaux des communes, des maisons de repos et des associations locales. L’objectif était d’informer sur le fonctionnement des Médiateurs et sur la manière dont les citoyens peuvent les contacter. Le Service de médiation Pensions a remis une fiche à Ombudsman.be, illustrant par le biais d’une plainte comment fonctionne le Service de médiation Pensions. L’accès aux applications de pension, qui reste une particularité dans le monde des Médiateurs, a été mis en avant dans cette fiche. Cet exemple de plainte a également été publiée sur la page Facebook et dans la rubrique « Actualités » du site internet du Service de médiation Pensions.

Le 13 décembre 2024, la troisième assemblée générale a eu lieu à l’hôtel de ville d’Anvers. Le professeur Stefaan Voet (KU Leuven) et ses collaboratrices Stien Dethier et Charlotte Teuwens ont présenté leur étude : “Les services des Médiateurs en Belgique sous la loupe : une évaluation selon les principes de Venise (=exigences générales auxquelles un service de Médiateur doit répondre)” (voir : Onderzoeksportaal - De Belgische Ombudsdiensten onder de loep: een toetsing aan de Principes van Venetië). Une recommandation pour l’introduction du droit à l’erreur a également été élaborée.





Le 25 novembre 2024, les membres du Bureau du Parlement Benelux, à savoir le président et deux vice-présidents, ont invité la Médiatrice du Luxembourg, les Médiateurs fédéraux belges, le Médiateur wallon, le Médiateur flamand, le Médiateur national néerlandais et les Médiateurs pour les Pensions belges afin d'échanger pour mieux comprendre les questions transfrontalières.

Le Médiateur belge pour les Pensions a expliqué qu'il reste très difficile d'obtenir une vue d'ensemble de la situation en matière de pension pour une personne ayant travaillé dans plusieurs pays du Benelux. Un futur pensionné souhaite en effet savoir si le montant total de sa pension suffira à subvenir à ses besoins. À quelle date peut-il prétendre au paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quelle est l'âge de la pension dans chaque pays, pour chaque type de pension ? Ces personnes parviennent avec beaucoup de difficulté à obtenir des informations fragmentées par pension et par pays. Aux Pays-Bas, un bel exemple de communication d'informations sur les dossiers de pensions transfrontaliers est donné par la Sociale Verzekeringsbank, à travers son Bureau des affaires belges. Ce bureau est un centre de connaissance dans le domaine de la "sécurité sociale intégrale" entre les Pays-Bas et la Belgique. Actuellement, le Bureau des affaires belges organise des permanences où les citoyens peuvent poser leurs questions et recevoir des conseils personnalisés sur leur "retraite", allant des questions relatives aux pensions, à la fiscalité, en passant par l'assurance maladie en tant que pensionné, etc. Les administrations fiscales des deux pays sont également impliquées dans ce projet. Certaines de ces permanences se déroulent en collaboration avec le Service Fédéral des Pensions (SFP). Le SFP a confirmé au Médiateur que cette coopération est un succès. Le Médiateur pour les Pensions belge a précisé que, à la suite de sa demande, l'INASTI (Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants) allait étudier la possibilité de participer à ces journées par vidéoconférence afin que les (futurs) pensionnés indépendants puissent également bénéficier de ce service.

Gestion des connaissances

Dans le cadre du projet "gestion des connaissances", un système de base de données de connaissances a été mis en place en 2023, permettant de retrouver des informations sur un sujet spécifique via des mots-clés. Ces informations incluent entre autres des références à la législation en matière de pensions, les résultats de médiation obtenus par le Service de médiation Pensions, ainsi que la jurisprudence et les avis juridiques. En 2024, un effort considérable a été fait pour le développement de cette base de données. Ce projet porte ses fruits. Grâce à cela, le remplacement de l'expert en pensions néerlandophone ayant 24 ans de service par un nouvel expert universitaire néerlandophone n'a pas entraîné de retard ni de perte de qualité dans le traitement des plaintes.



Recommandations 2024

15
C H A P I T R E

Recommandations 2024

Recommandation 2024 - 1

Les mineurs ayant travaillé dans des mines souterraines peuvent obtenir une pension pour leurs services à partir de l'âge de 55 ans au plus tôt¹. S'ils prouvent une carrière d'au moins 25 années d'activité habituelle et en ordre principal dans les mines souterraines, ils peuvent alors obtenir une pension avant 55 ans sans âge minimum².

En outre, s'ils prouvent au moins 20 années d'activité habituelle et en ordre principal comme mineur, ils bénéficient d'un calcul plus avantageux (calcul sur base d'une fraction de carrière de 1/30 au lieu de 1/45)³. Une carrière complète de mineur s'étend alors sur 30 années. En raison de la fermeture des mines, les mineurs actifs n'ont cependant pas pu atteindre la durée maximale de carrière. Le législateur a décidé qu'une carrière de mineur d'au moins 25 années serait toujours assimilée à une carrière complète. Cette assimilation prend la forme d'un supplément pour les mineurs.

Cependant, lors d'un cumul d'une carrière de mineur avec une carrière dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer, il est possible que la condition d'au moins 25 années comme mineur ne soit plus remplie en raison de l'application du principe de dépassement de l'unité de carrière (application de l'article 10bis de l'AR du 21 décembre 1967). Cela entraîne la suppression complète du supplément, et l'intéressé reçoit un avantage total de pension inférieur à celui qu'il aurait obtenu sans l'octroi d'une pension pour la carrière dans l'autre régime.

Le Médiateur pour les Pensions recommande donc de modifier la législation afin d'éliminer la perte disproportionnée du supplément pour les mineurs causée par le dépassement de l'unité de carrière due à une occupation avec paiement de cotisations volontaires dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer, afin de ne pas pénaliser le travail.

Plus d'informations sur cette question dans le chapitre 10, dossier 39861, page 99.

Recommandation 2024 - 2

Le congé pénitentiaire prolongé (CPP) qui a été mis en place pour lutter contre la surpopulation carcérale, permet aux détenus qui remplissent un certain nombre de conditions d'alterner une période de maximum 30 jours en détention puis en dehors. Pendant la durée du congé pénitentiaire prolongé (CPP), le SFP avait initialement suspendu le paiement de la pension. L'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés prévoit que les pensions de retraite et de survie des détenus sont suspendues pendant la durée de leur incarcération. Le Médiateur pour les Pensions a plaidé en faveur d'une lecture littérale de la notion juridique « pendant la durée de l'incarcération », de sorte qu'il n'y a aucune raison de suspendre la pension pendant la durée du CPP. Le Service de médiation Pensions a fait valoir que pendant la partie du mois où le prisonnier n'a pas accès à un logement et à de la nourriture, il doit avoir accès à l'argent de sa pension pour subvenir à ses besoins.

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

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

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

Après médiation, le Service de médiation Pensions a obtenu que la pension d'un détenu soit versée tout le mois pendant la durée du CPP (à l'exception toutefois du premier mois). Conformément à l'article 66 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, les pensions des salariés sont payables sur une base mensuelle. Cependant, le prisonnier se voit offrir à boire et à manger pendant une partie du mois, ce qui soulève la question de savoir s'il est logique de payer la pension complète. Le Médiateur pour les Pensions recommande donc au législateur d'adapter la législation afin qu'elle prenne en compte ce nouveau mode d'exécution des peines.

Plus d'informations sur cette question dans le chapitre 3, dossier 40023, page 38.

Recommandation 2010 - 3 Rappel

Le Service de Sécurité sociale d'outre-mer de l'ONSS accepte les demandes de pension envoyées par lettre ou par courriel, mais l'intéressé doit toujours confirmer la demande dans un formulaire prévu à cet effet. Nous constatons qu'il est courant que l'ONSS fournisse de nombreux conseils aux demandeurs.

L'absence d'une procédure légale claire dans le cadre de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer a conduit le Médiateur pour les Pensions à recommander, dans le rapport annuel 2010, d'apporter à cette loi toutes adaptations utiles afin de lever les doutes sur la manière d'introduire une demande, la date de la demande, la date de prise de cours de la pension avant l'âge de 65 ans et les règles en matière de polyvalence⁴.

À ce jour, cette recommandation n'a pas été suivie d'effets. Le Médiateur pour les Pensions réitère donc cette recommandation.

4 <https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2010/RA%202010%20-%20Partie%203.pdf>



Adresses utiles

16 CHAPITRE

Adresses utiles

MINISTRE DES PENSIONS (jusque janvier 2025)

Karine Lalieux

VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES FINANCES ET DES PENSIONS, CHARGÉ DE LA LOTERIE NATIONALE ET DES INSTITUTIONS CULTURELLES FÉDÉRALES (depuis février 2025)

Jan Jambon

Rue de la Loi 12
1000 Bruxelles

Courriel : info@kcfm.be
www.jambon.belgium.be

MINISTRE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DES INDÉPENDANTS, DES PME ET DE L'AGRICULTURE, DE LA RÉFORME INSTITUTIONNELLE ET DU RENOUVEAU DÉMOCRATIQUE (RESPONSABLE DES PENSIONS DES INDÉPENDANTS) (jusque janvier 2025)

David Clarinval

MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES INDÉPENDANTS ET DES PME (RESPONSABLE DES PENSIONS DES INDÉPENDANTS) (depuis février 2025)

Eléonore Simonet

Rue Ducale 61
1000 Bruxelles

www.simonet.belgium.be

CONSEIL CONSULTATIF FÉDÉRAL DES AINÉS

SPF Sécurité sociale - DG Expertise juridique

Centre administratif de Kruidtuin

Finance Tower, 1^e étage

A l'attention de Katrien De Hertogh - Patricia De Bilde

Bld. Du Jardin Botanique 50, boîte 115
1000 Bruxelles

Tel : + 32 2 528 63 55 ou 02 509 80 17

Courriel : favo-ccfa@minsoc.fed.be

www.conseildesaines.belgium.be

DEMANDER VOTRE PENSION EN LIGNE :

www.mypension.be

CONSULTER VOTRE DOSSIER DE PENSION EN LIGNE

www.mypension.be

Ce site, en évolution constante, permet aux salariés, aux indépendants et aux fonctionnaires, entre autres, de consulter leur carrière en ligne dans les différents régimes. En outre, les pensionnés peuvent y trouver la correspondance avec le SFP et les détails du paiement de leur pension.

SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS

Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique) Tél : 1765
Depuis l'étranger Tél : +32 78 15 1765

Site web : www.sfpd.fgov.be

Vous pouvez contacter ce service via le site sécurisé www.mypension.be ou via le formulaire de contact : <https://www.sfpd.fgov.be/fr/formulaire-de-contact>.

Pour connaître les permanences dans les communes, bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765.

Permanences internationales du SFP

La « Rentenversicherung » allemande, la « Carsat » française et la « SVB » néerlandaise tiennent des permanences dans certains bureaux du SFP.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (INASTI)

Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique) Tél : 1765
Depuis l'étranger Tél : +32 78 15 1765

ou +32 2 546 42 11 (numéro général statut social d'indépendant)

Site web : www.inasti.be
Courriel : info@rsvz-inasti.fgov.be

Pour connaître les permanences dans les communes bureaux régionaux et Pointpensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site www.inasti.be sous la rubrique « contact ».

OFFICE NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE (ONSS)

Sécurité sociale outre-mer
Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles

Tél : +32 2 509 90 99

Courriel : overseas@onss.fgov.be
Site web : <https://securitesocialedoutremer.be/fr/>
Visiteurs (entre 09h00 et 12h00)

ETHIAS (pensions statutaires secteur public - autorités locales)

Rue des Croisiers, 24
4000 Liège

Tél. : + 32 4 220 31 11
Fax : + 32 4 249 60 65
E-mail : pensions.liege@ethias.be

D'AUTRES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS :

www.ombudsman.be

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	
Sujets principaux en 2024	1
CHAPITRE 1	
Travail et pension	13
CHAPITRE 2	
Fourniture de services internationaux	21
■ La date de pension la plus proche a été modifiée à la suite d'une réforme législative en Belgique : retraite possible à 60 ans en Autriche, mais plus en Belgique	24
■ Appel pour combler les lacunes dans la protection en matière de sécurité sociale entre les législations nationales de différents pays qui ne sont pas alignées les unes sur les autres	27
CHAPITRE 3	
Effet préventif de la médiation du Médiateur pour les Pensions : changement structurel dans l'interprétation de la législation par le SFP	33
■ Après la médiation, la période de coopération au développement, pour laquelle une exemption de service militaire est accordée, est désormais incluse en tant que "périodes de service militaire"	35
■ Après médiation, la bonification diplôme sera désormais correctement prise en compte dans le calcul des pensions par les services francophones, en cas de droit acquis	37
■ Après médiation, une pension sera désormais versée pendant un congé pénitentiaire prolongé (dès le premier mois suivant)	38
■ Dans le cadre du contrôle du travail à côté de la pension, après médiation, l'indemnité du Fonds de fermeture des entreprises sera désormais prise en compte à la place de l'indemnité de licenciement à laquelle le retraité avait droit mais qu'il n'a pas perçue en raison de la faillite	43
■ Dans le cadre de la vérification des revenus du travail en plus de la pension, la rémunération différée dans le domaine de l'éducation est correctement située dans le temps après la médiation	43
■ 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	43
CHAPITRE 4	
Des médiations réussies	45
■ 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).	47
■ Ne pas prendre en compte une déclaration de cumul faite par un pensionné est qualifié d'erreur administrative après médiation, ce qui entraîne l'annulation de la décision de récupération de la pension	48
■ En cas de mariage, examen d'office pour déterminer si la pension au taux isolé doit être convertie en pension au taux de ménage	49
CHAPITRE 5	
Informations correctes et performantes sur les pensions	51
■ 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	55
■ 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	58
■ 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	60

■ Correction d'une erreur dans la rubrique relative aux revenus complémentaires en plus de la pension sur le site du SFP	63
■ 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.	64
■ 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.	67
CHAPITRE 6	
Accès numérique aux dossiers de pension des plaignants	71
CHAPITRE 7	
Le Médiateur pour les Pensions aide les plaignants à (re)formuler leurs plaintes	75
CHAPITRE 8	
Coordination entre les différents services de pension	81
CHAPITRE 9	
Impact du travail du Service de médiation Pensions	89
■ Modification législative : La période de dispense de cotisations des indépendants pendant la crise COVID-19 compte désormais pour les conditions d'accès à la pension minimum	91
■ Allocation de transition : vers l'examen automatique	92
■ Pécule de vacances payés dans la législation relative aux pensions et indemnités de licenciement	92
■ Jurisprudence basée sur les conclusions du rapport annuel du Médiateur pour les Pensions	94
CHAPITRE 10	
Perte non proportionnelle du supplément comme ouvrier "mineur"	97
CHAPITRE 11	
Pension pour inaptitude physique avec supplément minimum avant le 1^{er} janvier 2025 : pas de mesures d'incitation au retour à l'emploi à partir du 1^{er} janvier 2025	103
CHAPITRE 12	
Procédure de traitement des plaintes	109
■ 1. Plaintes recevables qui concernent le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou encore le fonctionnement des services de pension compétents	111
■ 2. Plaintes portant sur la politique en matière de pensions	112
■ 3. Demande d'informations	112
■ 4. Plaintes concernant les services de pension étrangers	113
■ 5. Plaintes irrecevables concernant le calcul, l'octroi et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées ou encore le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent	113
■ 6. Plaintes non liées aux pensions légales	114
CHAPITRE 13	
Les chiffres de 2024	115
■ L'évolution des contacts avec le Service de médiation Pensions (dossiers) à partir de 2020	117
■ Plaintes traitées en 2024	118
■ Évolution du nombre de plaintes de 2 ^{ème} ligne traitées concernant les pensions (paiement et calcul), le fonctionnement des services de pension et la GRAPA à partir de 2020	118
■ L'objet des plaintes de 2 ^{ème} ligne traitées en 2024	119
■ Services de pension concernés par les plaintes en 2024	119
■ Bien-fondé des plaintes recevables par service de pensions en 2024	119
■ Les raisons du caractère fondé des plaintes : les normes de bonne conduite administrative	120
■ Résultat de la médiation pour les plaintes fondées en 2024	120

■ Quelques détails sur les demandeurs dont la plainte a été traitée par le Service de médiation Pensions en 2024	121
■ Le délai de traitement plaintes en 2024	121
■ Requêtes en instruction au 31 décembre 2024	121

CHAPITRE 14

Activités et ressources **123**

■ Effectifs	125
■ Moyens financiers	127
■ Projets informatiques	127
■ Adaptation de la législation du Service de médiation Pensions	128
■ Adaptation du règlement intérieur du Service de médiation Pensions	129
■ Publication du rapport annuel 2023	130
■ Discussion du Rapport annuel 2023 avec les services de pensions	130
■ Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)	130
■ Collaboration avec le monde universitaire	131
■ Réunion des Médiateurs Benelux	132
■ IOI : Conférence mondiale de La Haye	133
■ Publication de la “jurisprudence du Médiateur”	134
■ Ombudman.be	134
■ Parlement du Benelux	136
■ Gestion des connaissances	136

CHAPITRE 15

Recommandations 2024 **137**

CHAPITRE 16

Adresses utiles **141**



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be