



# Rapport Annuel 2019

Editeur resp. : Jean Marie Hannesse et Tony Van Der Steen  
Collège des médiateurs pour les Pensions  
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles  
plainte@mediateurpensions.be  
www.mediateurpensions.be

BD 51.547

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

Impression : Artoos

# Introduction : les sujets brûlants de l'année écoulée

En raison de la mondialisation, de plus en plus de personnes provenant d'autres pays viennent travailler en Belgique. L'Ombudsman pour les Pensions constate également une augmentation du nombre de Belges qui s'installent définitivement à l'étranger après avoir pris leur retraite.

Dans un premier chapitre, sont examinés les problèmes rencontrés par les (futurs) pensionnés « mobiles » qui ont droit à une pension belge.

A ce sujet précisément, l'Ombudsman pour les Pensions recommande au législateur, tant dans ses effets au niveau national qu'international, d'adapter la législation sur un certain nombre de points de façon à rencontrer les conséquences et à pallier les écueils de cette évolution sociétale. Actuellement, trop de (futurs) retraités qui ont droit à une pension belge sont encore potentiellement lésés lorsqu'ils font usage de leur droit à une libre circulation et mobilité.

Tout d'abord, pour les futurs pensionnés qui vivent à l'étranger, la pension de retraite n'est pas automatiquement examinée à l'âge de la retraite. En effet, le service des pensions ne dispose pas des adresses actualisées permettant de contacter ces futurs retraités.

Pour certains d'entre eux, cette question est réglée en accordant cette pension rétroactivement au moment où ils en font la demande (il s'agit des personnes qui résidaient à l'étranger au moment de l'introduction de la demande); pour d'autres, elle ne l'est pas (pour les personnes qui entretemps sont revenues résider en Belgique au moment de l'introduction de la demande). Le Médiateur constate une discrimination dans ce domaine.

Deuxièmement, le Médiateur note qu'une personne de nationalité étrangère qui a travaillé en Belgique en tant que travailleur salarié ou indépendant et qui vit maintenant à l'étranger, et malgré qu'elle y ait payé des cotisations de sécurité sociale, ne peut percevoir sa pension de salarié ou d'indépendant s'il n'y a pas d'accord de réciprocité entre la Belgique et son pays de résidence. Selon le Médiateur, in casu, l'exigence de possession de la nationalité belge ou d'un accord de réciprocité est discriminatoire.

Troisièmement, il arrive de temps à autre que pour une personne qui a vécu aux Pays-Bas dès son plus jeune âge et a par la suite travaillé en Belgique, dans des cas très exceptionnels, il est impossible de déterminer à temps à partir de quelle date elle pourra bénéficier d'une pension anticipée en Belgique.

Si une solution pragmatique est actuellement trouvée à ce problème, le Médiateur pour les Pensions demande au législateur de procéder à une analyse juridique de ce problème d'harmonisation. En même temps, l'Ombudsman pour les Pensions souligne la belle réussite que sont les permanences conjointes tenues par les différents services de pension étrangers.

Enfin, pour d'autres personnes qui, après une longue carrière professionnelle aux Pays-Bas, s'installent en Belgique à un âge avancé et commencent à y travailler, celles-ci peuvent se retrouver dans une situation où, si elles sont licenciées juste avant l'âge de 65 ans, ne peuvent plus bénéficier des allocations de chômage auxquelles il est mis fin à l'âge de la pension en ne percevant qu'une petite pension de retraite belge (car aux Pays-Bas, l'âge de pension est plus tardif).

Manger ses économies ou demander une aide est parfois – sauf à pouvoir bénéficier d'une pension de retraite anticipée aux Pays-Bas, et en tenant compte des inconvénients financiers qui y seraient liés – leur seule planche de salut. Une solution législative est nécessaire dans ce domaine.

En outre, l'échange de données entre les différents services de pension belges et étrangers est encore trop souvent une tâche de longue haleine. Nombre de pensionnés doivent attendre très longtemps ces informations pour finaliser les informations sur leur pension belge.

En fin de ce premier chapitre, est évoquée une médiation de l'Ombudsman pour les Pensions qui a permis de rectifier une erreur humaine dans le traitement de la demande de pension d'une personne qui était à la fois travailleur salarié en Belgique et aux Etats-Unis, afin que les Etats-Unis disposent des documents nécessaires pour pouvoir examiner sa demande de pension à temps.

Dans un deuxième chapitre, l'Ombudsman se penche sur la nécessaire participation du citoyen afin de pouvoir calculer et payer correctement sa pension. Dans ce chapitre, le Médiateur pour les Pensions énumère un certain nombre de points d'attention que les services des pensions devraient prendre en compte afin d'éviter que les citoyens ne soient découragés et cessent de participer. Le Médiateur pour les Pensions appelle également les citoyens à prendre conscience de l'importance de leur participation dans ce processus.

Un troisième chapitre traite de l'informatisation. En général, les services de pension sont fortement engagés dans le processus d'informatisation. Alors que dans le passé, une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, aujourd'hui, de plus en plus, le calcul et le paiement des pensions sont automatisés.

En Belgique, les premières décisions en matière de pension prises sans l'intervention manuelle d'un fonctionnaire, Automated Decision Making, sont un fait. Elles présentent de nombreux avantages : souvent, des gains d'efficacité peuvent être enregistrés, l'ordinateur est plus précis dans le calcul que l'homme et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels sont rendus disponibles pour répondre au nombre croissant de demandes du citoyen.

D'autre part, il convient de noter que la détection d'anomalies dans les programmes informatiques nécessite une connaissance très approfondie de la législation sur les pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de médiation pour les Pensions s'est adapté à cette nouvelle évolution : il se spécialise davantage dans la détection des erreurs ou des anomalies des programmes informatiques.

Quatre exemples de médiation sont cités pour le démontrer. Chaque cas était exceptionnel, ponctuel et sporadique. Toutefois, ces personnes ont également droit au calcul et au paiement corrects de leur pension, qu'elles ont finalement obtenues à la suite de la médiation du Service de médiation pour les Pensions.

La première médiation concernait la révision de la compression des jours assimilés, lorsqu'il y a un emploi à temps plein l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente.

Lors de la deuxième médiation, le Service de médiation pour les Pensions a mis le doigt sur l'application tardive des barèmes du précompte professionnel par le service des pensions HR-Rail pour ceux qui bénéficient uniquement d'une pension en tant qu'agent statutaire des chemins de fer, en combinaison avec une pension complémentaire (2<sup>ème</sup> pilier).

La troisième médiation concernait le calcul incorrect d'une pension de retraite personnelle de salarié, pour une personne qui bénéficie également d'une pension de survie comportant un complément de pension de survie découlant d'une activité de conservateur des hypothèques.

Dans la quatrième médiation, le Médiateur pour les Pensions a signalé au SFP une erreur dans le calcul du pécule de vacances de certains fonctionnaires. L’instruction de ces dossiers a révélé que certains fonctionnaires du SFP avaient découvert cette erreur eux-mêmes, mais qu’elle n’avait pas été communiquée en interne à tous les services, de sorte que lorsqu’un pensionné se plaignait de ce problème, il était mal renseigné par le front office.

Bien qu’en général, les services de pension soient fortement engagés dans l’informatisation, le Médiateur a constaté qu’en l’absence de base légale, l’informatisation actuelle dans le domaine de la procédure de demande de pension de réparation, c’est-à-dire une pension versée à un militaire ayant subi un préjudice physique et/ou psychologique dans le cadre du service, est encore insuffisante.

Par conséquent, le Médiateur recommande d’adapter la législation afin que la procédure de demande d’une pension de réparation devienne également possible par voie électronique. L’époque où il convenait d’envoyer la demande par courrier recommandé, accompagnée des pièces justificatives dûment certifiées, est révolue.

Enfin, le Médiateur préconise l’application automatique des ajustements des déductions fiscales et sociales à une pension de conjoint survivant, même en l’absence de déclaration idoine par le pensionné.

La septième partie de ce chapitre traite du projet de « paiement unique » qui garantit que chaque pensionné recevra toutes les pensions dues par le Service Fédéral des Pensions à la même date.

Cette gigantesque opération, brillamment réussie, a en même temps permis de détecter un grand nombre d’incohérences et d’erreurs de sorte à permettre un calcul de précompte professionnel correct, de même qu’un calcul correct de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité dans un plus (beaucoup) grand nombre de cas.

Toutefois, ce changement majeur a été assorti d’une grande responsabilité incombant au pensionné. Celui-ci était en effet invité à vérifier et confirmer, entre autres, les éléments influençant les retenues sur sa pension : s’il soupçonne que les retenues ne sont pas correctes, il doit remplir un questionnaire.

Le Médiateur pour les Pensions conseille en effet aux pensionnés de vérifier le calcul des retenues et, si ce n’est pas faisable, de remplir le questionnaire. Le Médiateur émet également à destination des services de pensions des suggestions sur la façon d’améliorer le traitement des plaintes relatives au paiement unique.

Il note également que pour une personne ayant une carrière mixte dans laquelle une pension est versée par le SFP et l’autre par HR-Rail, Ethias ou l’ONSS (et qui ne sont donc pas impliqués dans le projet « paiement unique »), les nouveaux barèmes du précompte professionnel sur la pension versée par HR-Rail, Ethias ou l’ONSS n’auront pas pu être appliqués dès le mois de janvier 2019, ce qui signifie qu’ils auront dû attendre plus longtemps pour bénéficier des nouveaux barèmes.

Enfin, dans la dernière partie, le Médiateur demande une nouvelle extension de la programmation de Mypension. Si une personne bénéficiant d’une carrière mixte prend une pension de retraite anticipée dans un régime, il serait utile qu’elle puisse continuer de consulter les dates de départ à la retraite les plus proches possibles dans les autres régimes de pension disponibles sur Mypension.

Dans un quatrième chapitre intitulé « Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence par le Médiateur pour les Pensions », l’Ombudsman montre comment il a contribué à la mise en œuvre d’une nouvelle jurisprudence dans l’application de la législation sur les pensions. Il s’agissait d’une jurisprudence concernant, d’une part, la compatibilité ou non avec l’ordre public international belge d’un mariage bigame valablement contracté à l’étranger et, d’autre part, la compatibilité ou non avec l’ordre public international belge d’une répudiation à l’étranger.

En attirant l’attention du SFP sur les nouvelles tendances dans la jurisprudence, le Médiateur pour les

Pensions a obtenu que, dans des dossiers pour lesquels il avait été saisi, le SFP réexamine le critère de la violation de l'ordre public.

Ce réexamen a pris en compte l'intensité du lien entre la situation et l'ordre juridique belge et la gravité de l'effet de l'application du droit étranger. Ces examens doivent bien entendu être menés au cas par cas, en tenant toujours compte des circonstances du dossier concret.

Le département juridique du SFP a mené à chaque fois une enquête approfondie, très solide et bien fondée, qui a finalement conduit à un changement de la position précédemment adoptée par le SFP.

Ce faisant, en invoquant une tendance jurisprudentielle, le Médiateur remplit sa fonction-signal.

Le chapitre cinq traite du rôle que le Médiateur pour les Pensions peut jouer en tant que mode alternatif de résolution des conflits. Ces dernières années, on constate les efforts politiques visant à promouvoir des modes alternatifs de résolution des conflits, tels que la médiation, afin de soulager les tribunaux.

Ceux qui ne sont pas d'accord avec une décision concernant leur pension peuvent, au lieu d'aller en justice, faire appel au Médiateur pour les Pensions pour obtenir une réparation juridique par la médiation.

Il ne fait aucun doute que le Service de médiation pour les Pensions dispose de plusieurs atouts : la gratuité, le caractère moins formel et la durée plus courte du traitement par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons d'opter pour une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation pour les Pensions, absolument indispensable pour une question aussi complexe que les pensions, renforce ces atouts.

À titre d'exemple concret, le lecteur lira les commentaires relatifs à un dossier qui montre comment, grâce à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a pu indemniser un retraité qui avait subi un préjudice lorsqu'il était incontestable que l'INASTI en était responsable en prenant trop tard une décision sur l'assimilation d'une période d'étude et lorsque le préjudice consistait en un dommage de pension plutôt faible et chiffrable avec précision. L'INASTI a immédiatement, sans aucune procédure judiciaire, versé un dédommagement au pensionné.

Un sixième chapitre est consacré à la lutte contre la pauvreté qui reste un point sensible permanent sur lequel le Médiateur pour les Pensions souhaite une fois encore attirer l'attention du législateur.

Dans ce contexte, un partenariat a également été mis en place en 2019 entre le réseau des Ombudsmans et médiateurs de Belgique (POOL), le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et le SPF Intégration Sociale.

Plusieurs ateliers ont été organisés pour réfléchir et discuter du rôle que le Médiateur peut jouer dans la lutte contre la pauvreté et dans l'accessibilité des différents services de médiation pour les personnes vivant dans la pauvreté. Ce chapitre signale également à l'attention du législateur cinq recommandations ou suggestions à ce jour non suivies qui pourraient contribuer à réduire la pauvreté chez les pensionnés.

Le septième chapitre traite d'un certain nombre de médiations réussies, en particulier celui d'une médiation qui a conduit le SFP à appliquer l'adage « qui paie mal, paie deux fois ».

Un autre dossier y est relaté dans lequel le Médiateur pour les Pensions aide un pensionné à faire exécuter une promesse qui lui a été faite à l'origine, mais qui n'a pas été tenue, d'annuler une décision de recouvrement injustifiée de plus de 3.000 euros.

En confiant à une seule personne la responsabilité de l'ensemble du contact avec le client, on aurait pu éviter la mauvaise coordination entre les différents services du SFP dans ce cas.

Un huitième chapitre traite de l'examen du principe d'équité dans deux textes juridiques. D'une part, il s'agit de la loi régissant la pension de réparation de veuf d'une victime civile belge de la guerre 1940-45 dont l'intégrité physique a été atteinte par un acte de guerre. Le Médiateur se demande si le caractère non payable de cette prestation à des ayants droit non-Belges ne constitue pas une restriction au droit de choisir librement un partenaire et une ingérence dans la vie privée.

D'autre part, le Médiateur examine une plainte dans laquelle, suite à la jouissance conjointe d'une pension légale et d'une petite pension complémentaire sous forme de capital, la retenue de la cotisation maladie et invalidité (AMI) sur la pension légale augmente.

Après un certain nombre d'années, voire de mois, le montant total de la retenue supplémentaire au titre de cotisation AMI qui découle du bénéfice d'un petit capital peut dépasser le montant même du capital de cette pension complémentaire !

Le Médiateur pour les Pensions s'interroge sur la possibilité d'examiner si la législation peut être modifiée de telle sorte que le capital (qui est converti en une rente fictive aux fins du calcul) ne puisse plus être pris en compte pour la détermination de la cotisation AMI dès que les cotisations supplémentaires AMI atteignent un montant supérieur au capital versé (c'est-à-dire lorsque le capital est entièrement absorbé par les cotisations supplémentaires AMI sur la pension légale).

Le Médiateur note également qu'en prenant en compte l'espérance de vie moyenne actuellement plus élevée et le taux d'intérêt actuellement plus faible dans le coefficient de conversion utilisé pour calculer la rente fictive, ce problème pourrait déjà être en grande partie résolu.

Dans un neuvième chapitre, est évoqué l'impact que les recommandations et suggestions du Médiateur pour les Pensions ont eu dans sur le domaine législatif durant l'année 2019. Quatre exemples de modifications dans la législation à la suite du signal donné par le Médiateur au législateur sont ainsi explicités.

Un dixième chapitre est consacré aux statistiques.

Un onzième chapitre examine la manière dont le Médiateur pour les Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes relatives aux institutions de pension étrangères et les plaintes pour lesquelles le Médiateur pour les Pensions n'est pas compétent.

Un douzième chapitre est consacré au fonctionnement et aux moyens du Service de médiation pour les Pensions. Il traite du personnel, des moyens financiers, de l'informatique, du logement, de l'adhésion aux organisations de médiateurs, de la coopération avec les universités, de la publication de la jurisprudence de médiation, de la formation permanente et de la publication du rapport annuel, ainsi que de la coopération avec les collègues médiateurs.

Un dernier chapitre donne la liste d'un certain nombre d'adresses utiles.