

# TABLE DES MATIERES

<b>Introduction : les sujets brûlants de l'année écoulée</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1: Mondialisation et mobilité accrue de la main-d'œuvre</b>	<b>7</b>
1. Recommandation : Dans tous les cas, rendre possible l'octroi rétroactif de la pension belge lorsque l'examen de celle-ci n'a pas eu lieu automatiquement du fait de la résidence à l'étranger lorsque l'âge de la pension a été atteint	9
2. Recommandation : Rendre la pension belge payable partout dans le monde	13
3. Impossibilité sporadique de déterminer à temps la date de pension anticipée en Belgique pour quelqu'un qui a résidé aux Pays-Bas à un jeune âge et qui a ensuite exercé une activité professionnelle en Belgique	22
<ul style="list-style-type: none"><li>• Considérer la problématique de la fin de carrière dans son ensemble et y donner la réponse coordonnée la plus opportune pour le citoyen : transition du chômage avec complément d'entreprise (ex-prépension) (ONEM) ou de la pension anticipée (SFP, INASTI, Ethias) vers la pension: savez-vous quand et à qui vous devriez vous adresser ?</li><li>• Besoins d'informations pour avoir une vue globale de la situation de pension dans différents pays où des droits à pension sont ouverts : un homme averti en vaut deux !</li></ul>	
4. Lacune lors du passage d'un revenu de remplacement (le chômage) vers la pension lorsque celle-ci est payée par un pays autre que celui qui paie ces prestations	32
5. L'échange de données entre différents pays : un travail de trop longue haleine	37
6. Une demande soumise trop tôt pour obtenir une pension américaine clôturée par erreur par un gestionnaire de dossier entrave l'examen des droits à pension aux États-Unis – La Médiation de l'Ombudsman permet de remettre le dossier sur les rails	43
<b>Chapitre 2 : Participation citoyenne</b>	<b>47</b>
1. Délai de réponse trop long du SFP aux questions et commentaires que le citoyen a formulés : mettre en œuvre un système de suivi (track and trace)	51
2. Promesses non tenues et manque de bonne collaboration entre le back office et le front office. Suggestion: désigner une personne responsable de l'ensemble du contact avec le client	55
3. Trop d'insistance sur les outils numériques?	58
4. Empathie	59
5. Fournir l'aide et l'assistance nécessaires au citoyen pour l'orienter vers le service compétent, engagement, réciprocité et offre d'une perspective d'action claire	60

## **Chapitre 3: Automatisation** **63**

1. Compression des jours assimilés : un ajustement manuel par le gestionnaire du dossier est nécessaire - souvent après que le futur pensionné a soumis des données de carrière supplémentaires - s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente. 65
2. Nouveaux barèmes du précompte professionnel non appliqués à temps à la pension de HR-Rail pour ceux qui ne bénéficient que d'une pension d'agent nommé des chemins de fer en combinaison avec une pension complémentaire (2<sup>ème</sup> pilier) 69
3. Erreur dans le calcul du pécule de vacances d'une pensionnée qui perçoit une pension personnelle de travailleuse salariée et qui bénéficie également d'une pension de survie assortie d'un complément de pension en raison de l'activité d'employé de conservateur des hypothèques de feu son époux – Erreur rectifiée par l'intervention du Médiateur pour les Pensions, pour ce cas et tous les autres semblables ! 72
4. Correction via un nouveau programme en octobre 2019 de la base de calcul du pécule complémentaire de vacances dans le secteur public: circulation interne des informations à améliorer 78
5. Recommandation: Moderniser la procédure de demande d'une pension de réparation 80
6. Décès du conjoint - Pas d'ajustement automatique des déductions fiscales et sociales pour des pensions du secteur public 83
7. Projet Paiement Unique
  - De nombreuses erreurs concernant les déductions des pensions rectifiées par le paiement unique - Les citoyens sont invités à vérifier eux-mêmes si les éléments utilisés dans les déductions fiscales sont corrects
  - La rectification du problème concernant le paiement annuel du montant de la pension ne peut être faite immédiatement en raison du démarrage du projet « paiement unique » : manque d'informations claires sur le problème technique de paiement et absence d'excuses.
  - Carrière mixte dont au moins une pension n'est pas payée par le SFP - Application immédiate des nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier 88
8. Pension anticipée octroyée dans un régime de pension, dates P de pension les plus proches possibles dans d'autres régimes de pension qui ne sont plus consultables dans Mypension ! 97

## **Chapitre 4 : Mise en œuvre de la nouvelle jurisprudence soutenue par le Médiateur pour les Pensions** **99**

1. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'un mariage valablement contracté à l'étranger générant une situation de bigamie 102
2. Compatibilité ou incompatibilité avec l'ordre public international belge d'une répudiation à l'étranger 110

<b>Chapitre 5 : Le Médiateur comme mode alternatif de règlement des conflits</b>	<b>115</b>
1. Dédommagement accordé par l'INASTI après médiation du Service de Médiation pour les Pensions : régularisation trop tardive de la période d'études à l'origine d'un impact négatif sur la décision de pension	118
<b>Chapitre 6: Lutte contre la pauvreté</b>	<b>123</b>
1. Collaboration avec le Service de Lutte contre la Pauvreté	125
2. Rappel de recommandations utiles en matière de lutte contre la pauvreté	
1. Pour un meilleur usage de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)	
2. Les conditions d'obtention d'une pension minimum sont différentes dans les différents régimes (salarié, indépendant, fonctionnaire). Par exemple, pour la pension minimum en tant que travailleur indépendant et en tant que travailleur salarié, il n'est pas tenu compte des années travaillées en tant que fonctionnaire. Ce constat vaut également réciproquement.	125
3. Le divorce est l'une des causes les plus courantes susceptibles de générer plus de pauvreté.	127
4. La pension de survie est examinée d'office lorsque le défunt conjoint bénéficiait déjà de sa pension.	127
	<b>129</b>
<b>Chapitre 7 : Médiations réussies</b>	<b>131</b>
1. Administration provisoire des biens non prise en compte – Qui paie mal, paie deux fois	
2. Promesses non tenues d'annulation d'une décision de recouvrement de plus de 3.000 euros, solution après médiation du Service de médiation Pensions – Manque de coordination entre départements du SFP - Besoin d'une personne responsable de tous les contacts avec les clients	137
	<b>143</b>
<b>Chapitre 8 : Enquête sur le principe d'équité dans la législation</b>	
1. Est-il défendable qu'une pension de réparation de veuf de la guerre 1940-1945 ne soit pas payable aux non-Belges ?	145
2. Est-il justifiable qu'après un certain nombre d'années, le montant total de la déduction supplémentaire AMI résultant du bénéfice d'un petit capital de pension extralégale puisse devenir supérieur à ce capital ?	147
<b>Chapitre 9: Le législateur adhère aux suggestions et recommandations de l'Ombudsman pour les Pensions et se retrouse les manches !</b>	<b>159</b>
1. Les travailleurs indépendants qui ont bénéficié d'une exonération de paiement des compléments de cotisation après une régularisation de leurs revenus professionnels, alors qu'ils n'ont pas demandé l'exonération du paiement des cotisations provisoires et qu'ils les ont payées, conservent leurs droits à pension sur la base de ces cotisations provisoires.	161
2. Pour un ancien fonctionnaire dont la carrière a pris fin avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2011, l'employeur de la fonction publique est désormais tenu de déclarer et de valider ses données historiques de carrière (c'est-à-dire les données jusqu'au 31 décembre 2010) dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande du service de pension afin de calculer la date P pour ces personnes et d'estimer le montant de leur future pension.	162

3. Le droit à une pension au taux de ménage dans le régime des travailleurs indépendants est désormais également possible lorsque le conjoint bénéficie d'une petite pension du secteur public. 163

4. Saisie – Publication des montants saisissables et cessibles – Nécessité d'une publication suffisamment à temps 163

## **Chapitre 10: Les chiffres de 2019 165**

1. Les requêtes 167

2. Les plaintes 168

3. Le traitement des plaintes 170

## **Chapitre 11: Plaintes à caractère général et demandes d'informations, plaintes portant sur des services de pensions étrangers et plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les Pensions n'est pas compétent 171**

1. Plaintes à caractère général 173

2. Les besoins d'informations 173

3. Plaintes portant sur un service de pension étranger 175

4. Autres requêtes pour lesquelles le Service de médiation n'est pas compétent 175

## **Chapitre 12: Moyens et activités du Service de Médiation pour les Pensions 177**

1. L'effectif du personnel 179

2. Les moyens financiers 180

3. Informatique 180

4. Nos bureaux 180

5. Participation aux organisations d'Ombudsmans 180

6. Collaboration avec le monde académique et universitaire 181

7. Publication de la « jurisprudence du médiateur » 182

8. La formation permanente 183

9. Communication du Rapport annuel 184

10. Collaboration avec les collègues Ombudsmans 184

## **Chapitre 13: Adresses utiles 187**