

Hot Topics en 2022

Dans un premier chapitre, le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'en raison de l'augmentation des salaires dans le secteur des soins de santé, une bénéficiaire d'une pension de survie du secteur public qui travaille comme salariée dans le secteur des soins de santé s'est vue récupérer une partie de sa pension de survie (récupération du pourcentage de dépassement et perte totale de son supplément minimum garanti) car elle y a poursuivi son activité professionnelle, sans changement, pendant la crise du coronavirus. L'augmentation salariale a été accordée à ceux qui ont adhéré au système de l'Institut de Classification de Fonctions : ils ont reçu une augmentation salariale structurelle, entre autres due à la crise du coronavirus, dont une partie a été payée rétroactivement sous forme de prime. La 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 - qui a été rédigée alors que l'on ne savait pas encore que les salaires dans le secteur des soins de santé seraient effectivement augmentés - prévoyait que les pensionnés pouvaient travailler davantage sans que cela ait un impact sur leur pension (la loi disposait toutefois : « pour autant que ces revenus proviennent d'une activité professionnelle qui a été entamée ou étendue dans le cadre de la lutte contre le coronavirus COVID-19 »). Les pensionnés qui entamaient une activité professionnelle dans le secteur de soins de santé étaient également autorisés à cumuler sans limites durant la pandémie de coronavirus. Le Service Fédéral des Pensions a appliqué la législation au pied de la lettre. L'Ombudsman a dès lors demandé au SFP s'il ne convenait pas mieux ici de procéder à une interprétation a fortiori de la loi. Une interprétation a fortiori permettrait en effet d'étendre le champ d'application de la loi à des cas qui n'étaient pas encore couverts au moment de sa rédaction - l'augmentation effective des salaires suite à la crise du covid - mais qui tombent avec tellement d'évidence dans l'objectif prévu par cette nouvelle loi. Au moment de l'élaboration de cette législation, il n'y avait aucun problème pour les pensionnés qui continuaient à travailler, au même rythme de travail, dans le secteur des soins de santé. En l'espèce, on peut dire : qui peut le plus, peut le moins. Tant que la loi du 7 mai 2020 restait d'application, le SFP est resté sur sa position qui consistait à appliquer celle-ci de manière littérale. Le Collège se doit de confirmer qu'il s'agit-là d'une application défendable de la loi. Toutefois, si l'on applique strictement la loi, la seule option possible pour le personnel soignant qui bénéficie d'une pension (de moins de 65 ans, et principalement des bénéficiaires de pension de survie) pendant la crise du coronavirus (pour éviter une sanction) serait justement de travailler moins (ou plus) du fait de cette augmentation des salaires. Dans le cadre de sa fonction-signal, le Médiateur pour les pensions se devait d'attirer l'attention du législateur sur le cas de ces pensionnés obligés de faire le choix de réduire leur activité durant la crise du coronavirus en raison d'une augmentation de salaire obtenue précisément pendant la crise du coronavirus (ou tout du moins implicitement à cause de la crise du coronavirus). Cela semble en éminente contradiction avec l'idée que toutes les mains secourables étaient plus que bienvenues dans le secteur des soins de santé durant la crise du coronavirus.

Dans un deuxième chapitre, le Médiateur pour les Pensions lance un certain nombre d'appels aux futurs retraités et aux services des pensions. Ces appels sont fondés et également corroborés sur la base des plaintes que le Médiateur pour les Pensions a réceptionnées au sujet des informations fournies sur mypension. Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions demande aux services des pensions de poser, dans un plus grand nombre de cas aux futurs pensionnés, la question relative à des périodes manquantes de la carrière qui auraient été consacrées à l'éducation d'un enfant de moins de 6 ans. Ensuite, il invite les futurs retraités à ne pas oublier de vérifier les données de carrière enregistrées dans mypension quelques années avant d'atteindre l'âge de la pension le plus proche. En effet, il existe des cas exceptionnels où les services de pension ne disposent pas de toutes les informations nécessaires et celles-ci ne peuvent actuellement être fournies que par les pensionnés. A titre d'exemple est évoqué l'absence de mention dans le mypension d'un plaignant d'une condamnation de l'ONEM à payer des allocations de chômage rétroactivement. Dans un troisième appel, le futur retraité est invité à vérifier

régulièrement ses données de carrière dans son mypension et cela dès son entrée dans la vie active. En effet, si le futur retraité attend plus longtemps, il y a un risque qu'un employeur cesse son activité, ce qui rend plus difficile l'adaptation des données relatives à la carrière. Quatrièmement, si, après cette vérification, le (futur) retraité signale une erreur présumée, les services des pensions sont appelés à enquêter sur celle-ci dans les plus brefs délais et de la corriger si nécessaire. Cinquièmement, les services de pension sont appelés à vérifier de manière proactive l'exactitude des données de carrière quelques années avant la date de départ à la retraite la plus proche et, si nécessaire, à les ajuster et à éliminer les anomalies dans les modules de calcul. Actuellement, le Service fédéral des pensions examine la carrière des citoyens qui n'ont pas encore pris leur retraite 19 mois avant la date légale. Le sixième appel s'adresse également aux services de pension : il leur demande de ne pas publier la date de départ à la retraite la plus proche sur mypension lorsqu'il y a encore une erreur dans le module de calcul, afin que le futur retraité ne voie pas dans mypension une éventuelle date de départ à la retraite la plus proche erronée sur la base de laquelle il ferait à tort certains choix de fin de carrière. Le dernier appel aux services des pensions est de résoudre complètement les problèmes de téléchargement des réponses aux questions posées par les retraités ou les futurs retraités dans mypension afin qu'elles soient définitivement consultables. En effet, l'analyse d'une plainte montre que le fait que certaines réponses ne soient pas reprises dans mypension, entraîne un risque de conséquences financières négatives pour le (futur) pensionné. Enfin, nonobstant ces exemples, le Médiateur pour les Pensions se doit de faire l'éloge du site mypension qui répond en grande majorité aux besoins toujours croissants des (futurs) retraités d'obtenir des informations sur leurs pensions. Ce site est exemplaire de la manière dont une administration moderne sert ses citoyens.

Dans un troisième chapitre, il est expliqué que le Médiateur fédéral a réceptionné une plainte d'un contribuable qui, lors du remplissage de sa déclaration d'impôt, avait oublié d'indiquer le paiement de la cotisation de régularisation pour l'inclusion de sa période d'études dans le calcul de sa pension, avec pour conséquence qu'elle n'était donc pas déductible fiscalement.

Le Médiateur fédéral a contacté le Médiateur pour les pensions car les attestations fiscales émises par le SFP concernant le paiement de la cotisation de régularisation ne mentionnaient pas qu'elles servaient à remplir la déclaration d'impôts et que les montants de régularisation n'étaient pas pré-remplis par les autorités fiscales dans la déclaration, mais devaient l'être par le citoyen lui-même. Le Médiateur fédéral a suggéré d'ajouter ces informations. Il a donc fait appel à son collègue le Médiateur des pensions. Une co-instruction a eu lieu.

Le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de compléter le texte des attestations fiscales relatives à la régularisation des périodes d'études pour la pension en indiquant en plus que le contribuable devait lui-même déclarer la cotisation de régularisation sur la déclaration d'impôt. Il a également demandé au SFP d'ajouter un lien vers son site Internet où des informations supplémentaires sont disponibles sur la rubrique à compléter.

Après une longue médiation, le SFP a décidé de procéder à cet ajustement.

Lors de l'instruction de cette problématique, le Médiateur pour les pensions a constaté que la méthode d'établissement et d'envoi de ces attestations fiscales différait selon le secteur de pension dans lequel la régularisation avait lieu (régime de pension des salariés ou régime de pension des fonctionnaires ainsi que selon le rôle linguistique). Ainsi, les attestations néerlandophones étaient envoyées tout au long de l'année au moment du traitement du dossier, les attestations francophones une fois par an (à la fin du mois d'avril : la période se situant juste avant l'échéance de la déclaration d'impôt). Dans le service chargé de la régularisation dans le régime des salariés, on ajoutait dès 2022 la mention que les attestations étaient utiles pour compléter la déclaration de revenus, dans le service en charge des fonctionnaires ce ne sera qu'à partir de 2023. Le texte de l'attestation et sa date d'envoi seront entièrement harmonisés à partir de 2023 suite à la médiation du Médiateur pour les pensions.

Le chapitre quatre évoque un certain nombre de médiations réussies, particulièrement parlantes.

Dans la première, le Médiateur pour les pensions contribue à ce que les fonctionnaires de niveau C puissent également bénéficier d'une bonification pour diplôme lorsque la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur était une condition de promotion.

Dans un deuxième exemple, le Médiateur pour les pensions a constaté que pour un couple marié, tous deux nés le même mois et prenant leur retraite ensemble à l'âge de 65 ans, il n'y avait pas eu d'enquête d'office par le SFP sur leurs droits éventuels à une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Un montant de 12.217,19 euros d'arriérés de garantie de revenus aux personnes âgées et également 3.196,67 euros d'intérêts sont payés au couple par le SFP après médiation. Le couple réclamait également le tarif social pour le gaz et l'électricité en cette période de prix élevés de l'énergie. Aujourd'hui, cette situation ne devrait plus se produire car dorénavant il y aura un contrôle automatique par le SFP dans le mois suivant le 65ème anniversaire sur la base des pensions payées afin d'examiner les droits éventuels à la GRAPA (procédure appelée autoigo job).

Dans un troisième exemple de médiation, l'INASTI notifie une décision de pension à un pensionné indiquant qu'il peut cumuler sans limite sa pension avec des revenus professionnels puisqu'il prouve une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension. Toutefois, cette décision de pension ne précise pas explicitement que pour calculer ces années, les périodes pour lesquelles des cotisations provisoires auraient été payées, sont prises en compte puisque, au moment où la décision de pension est prise, les cotisations définitives ne sont pas encore connues (car les autorités fiscales doivent encore déterminer le revenu professionnel imposable final). Cependant, l'intéressé n'a pas payé à temps ses cotisations définitives pour une de ces années (et a également demandé, avec retard, une exonération de cotisations, étant donné la difficulté financière temporaire dans laquelle il se trouvait en raison de la crise du corona), de sorte qu'il ne remplit finalement pas la condition de 45 ans pour cumuler sans limite avec sa pension. C'est encore toujours néanmoins à tort que l'INASTI mentionne sur une nouvelle décision de pension, ne prenant pas cette année en compte, que le pensionné remplit bien la condition pour cumuler sans limite. Par la suite, l'INASTI lui a réclamé le remboursement de la pension pour une année, puisqu'il avait dépassé la limite de cumul, à défaut de compter une carrière de 45 années valables !

Grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions, compte tenu des informations erronées fournies sur la décision de pension et des attentes légitimes créées dans le chef du pensionné qu'il pouvait cumuler sans limite, la décision de récupération est annulée.

Dans un quatrième exemple, une retraitée se plaint de ce que sa pension pour cause d'inaptitude physique n'est pas indexée par Ethias. Comme elle perçoit déjà cette pension depuis le 1er novembre 1991, date d'entrée en vigueur de la loi du 26 juin 1992, sa pension minimum reste calculée sur la base d'une disposition transitoire prévoyant qu'une pension calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum en vigueur au 31 décembre 1992 tant que le calcul de la pension sur la base de l'ancienne législation reste plus avantageux pour l'intéressé que sur la base de la loi du 26 juin 1992. Toutefois, cette mesure transitoire prévoyait également que si la pension continuait à être calculée sur la base de l'ancienne législation régissant la pension minimum et que celle-ci était plus avantageuse, son montant ne serait plus indexé. Cependant, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'Ethias n'a pas appliqué correctement le suivi de la législation à appliquer. Après le signal du Médiateur pour les pensions, Ethias a appliqué la législation relative à la pension minimum du 26 juin 1992 ce qui a augmenté le montant de la pension de 435,13 euros à 446,69 euros par mois à partir du 1er avril 2022 et la pension est dorénavant indexée.

Dans le cinquième exemple de médiation, après intervention du Médiateur pour les pensions, une enquête approfondie est menée par le service de gestion des carrières sur les périodes manquantes de la carrière professionnelle (jours de chômage situés avant 1991) et les données figurant sur les bons de cotisation sont confirmées par cette enquête complémentaire.

Dans le sixième exemple de médiation, lors de l'examen du droit à la pension de survie d'un conjoint survivant, le Service fédéral des pensions constate que la pension qui a toujours été payée au mari décédé l'avait été au taux d'isolé. Il s'est avéré par la suite que le conjoint survivant était travailleur indépendant, dont les revenus ne dépassaient pas la limite légale autorisée et cela déjà dès la prise de cours de la pension du défunt mari, de sorte que celui-ci aurait pu bénéficier d'une pension au taux de ménage. Lorsque le conjoint survivant demande au SFP d'accorder rétroactivement la pension au taux de ménage et de payer les arriérés, le SFP fait valoir que cela n'est pas possible. En effet, selon le SFP, seul l'ayant droit à une pension peut demander la révision de sa pension. Ce n'est donc plus possible étant donné le décès. Or, sur ce plan, le Médiateur pour les Pensions note que le fait dans le chef du SFP de ne pas demander de clarification dans le cas d'un élément douteux peut être considéré comme une erreur matérielle telle qu'exprimée dans l'article 21 bis de l'AR du 21 décembre 1967. Il n'y avait

aucune trace dans le dossier de l'envoi d'une déclaration d'activité professionnelle, élément nécessaire pour octroyer une pension au taux de ménage ou au taux d'isolé. En cas d'erreur matérielle, le SFP est habilité à rectifier l'erreur de sa propre initiative. Après une médiation, la pension au taux de ménage a été accordée rétroactivement et les arriérés ont encore été payés.

Dans le septième et le dernier exemple de médiation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que sur la décision de pension du SFP octroyant une pension de survie dans le régime du secteur public, il n'était pas fait mention de la possibilité de percevoir et de cumuler cette pension de survie, bien que limitée au montant de base de la GRAPA, pendant un an avec un revenu de remplacement (allocations de chômage ou indemnités de maladie par exemple). Après médiation du Médiateur pour les pensions, les futurs retraités en ont été informés et finalement remplis de leurs droits.

Au chapitre 5, l'Ombudsman 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 et dans lesquels le pécule de vacances est accordé dès l'année de prise de cours de la pension pour les travailleurs salariés. En effet, le pensionné reçoit son pécule de vacances en mai, sauf pour l'année de la prise de cours de sa pension. Cela évite qu'au cours de la première année de pension, il perçoive deux fois le pécule de vacances (d'une part, celui calculé et payé par le dernier employeur sur la base de l'activité professionnelle de l'année précédente et celui payé par le Service Fédéral des Pensions). Ce n'est que si le salarié a bénéficié d'une année complète d'allocations de chômage, de maladie ou d'invalidité au cours de l'année précédant son départ à la retraite qu'il recevra un pécule de vacances du SFP. Les personnes qui reçoivent une indemnité en compensation du licenciement pour une année complète ne reçoivent pas de pécule de vacances pendant la première année de leur pension : ni de la part de l'ONEM, ni de la part du service des pensions. L'indemnité en compensation du licenciement, qui vise à compenser la différence de préavis entre les ouvriers et les employés, a été nouvellement introduite en 2014 et n'a donc pas pu être incluse, en 1994, lors de l'établissement des règles d'attribution du pécule de vacances pour les salariés, dans la liste des cas exceptionnels dans lesquels le pécule de vacances est bien payé par le SFP dans le régime des salariés.

Au chapitre 6, le Médiateur pour les Pensions réitère son appel aux services de pensions (SFP, Ethias, ONSS) d'améliorer l'échange de données concernant la cotisation AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel lorsqu'un pensionné perçoit une pension légale à charge de plusieurs services de pensions. Il s'agit de faire en sorte que les services de pension puissent consulter en temps réel les dossiers de pension des uns et des autres. Ce n'est qu'ainsi que les cotisations AMI, la cotisation de solidarité et le précompte professionnel pourront être déduits correctement et à temps dans tous les cas.

Plusieurs indexations ont eu lieu en 2022, rendant encore plus aiguë la question de ne pas prélever ces retenues à temps et correctement.

Plus spécifiquement, le Médiateur a reçu cette année un certain nombre de plaintes concernant le prélèvement d'une cotisation AMI temporairement trop élevée sur la pension payée par le SFP lorsque celle-ci est combinée avec une pension payée anticipativement par Ethias, durant le mois où la pension payée par le SFP est indexée et alors que les montants de la pension ne sont que légèrement supérieurs au seuil AMI.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le SFP a, de manière incorrecte, indexé fictivement les pensions Ethias payables dans la première moitié du mois pour calculer la cotisation AMI - car ces pensions ne sont indexées que le deuxième mois suivant le dépassement de l'indice pivot - ce qui a entraîné un trop-perçu de cotisation AMI dans un certain nombre de cas (lorsqu'une cotisation AMI limitée devait être prélevée), trop-perçu qui n'est remboursé qu'à la fin de l'année. Dans ces dossiers, une nouvelle erreur s'est produite pour la deuxième fois lorsque le SFP a reçu les informations d'Ethias du montant de pension payée via un flux électronique avec un mois de retard. En effet, lors de ce flux, le SFP est encore informé des montants de pension payés par Ethias non encore indexés, alors que pour la cotisation AMI de ce mois, c'est bien le montant de la pension indexée d'Ethias qui devait être pris en compte.

Suite à la médiation de l'Ombudsman, un remboursement anticipé de la cotisation AMI excédentaire retenue a été obtenu dans tous les dossiers de plainte. De surcroît, le SFP a ajusté son programme de calcul afin que les cotisations AMI soient effectuées plus correctement et rapidement.

L'année dernière, le Médiateur pour les pensions a recommandé au législateur de modifier la législation afin que les pensions payées par Ethias soient également indexées à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot. En effet, le choix par l'employeur de l'institution de retraite à laquelle il a confié le paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une différence de traitement, selon le Médiateur pour les pensions. Si cette recommandation est suivie, cette question ne se posera plus.

Au chapitre 7, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur d'adapter la législation sur les conditions de paiement de l'allocation spéciale complémentaire des travailleurs indépendants afin que la lettre de la loi corresponde à l'esprit de la loi et que la loi soit conforme aux pratiques administratives des services de pension. L'allocation spéciale pour les indépendants, créée en 1984, était destinée à réduire la différence entre les pensions des indépendants, qui à l'époque étaient encore calculées sur la base de montants forfaitaires par année de carrière, et le montant du revenu garanti pour les personnes âgées (ancêtre de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées). Plus on se rapprochait de cet objectif, plus l'avantage diminuait. Par conséquent, les conditions de paiement de l'allocation spéciale ont été ultérieurement liées à l'évolution du montant et des modalités d'octroi de la pension minimale. À partir de juillet 1994, l'intention du législateur (l'esprit de la loi) était de ne verser l'allocation spéciale qu'aux pensionnés indépendants qui n'avaient pas droit à la pension minimale. En bref, ceci correspondait aux pensions des indépendants calculées sur la base d'un montant forfaitaire ou sur la base des revenus professionnels. En 2014, la carrière étrangère a également été prise en compte pour vérifier si la carrière d'un indépendant retraité atteignait les 2/3 d'une carrière complète afin de pouvoir prétendre à une pension minimale en tant qu'indépendant. Les conséquences de cette modification de la législation sur l'allocation spéciale ont été perdues de vue par le législateur de l'époque. Néanmoins, dans leur pratique administrative, les administrations des pensions tiennent déjà compte de ces conséquences et ce, bien que ce soit en opposition avec la lettre de la loi.

Au chapitre 8, le Médiateur pour les Pensions constate que le futur pensionné pourrait être mieux informé du fait que le paiement de la pension légale à une date de prise de cours anticipée peut avoir pour conséquence qu'il ne puisse pas bénéficier du régime fiscalement le plus favorable lors du paiement de son capital de pension extralégale. En effet, la pension extralégale ne peut être payée qu'au moment de la liquidation de la pension légale, fût-elle même anticipée. C'est à ce même moment que la pension extralégale doit également être payée.

Sur le plan financier, la taxation plus sévère de la pension extralégale en cas d'octroi et de paiement de pension légale anticipée ne compense pas (toujours) l'avantage que le retraité retire de la prise de cours anticipée de sa pension légale.

Tant que la pension du salarié ou de l'indépendant n'a pas encore été mise en paiement, il est encore possible administrativement d'y renoncer. Le Médiateur pour les pensions apprécie que les services des pensions utilisent cette marge de manœuvre juridique dont ils disposent pour encore corriger l'erreur d'un citoyen lorsque celui-ci le sollicite.

Toutefois, une fois que la pension légale a été accordée et payée pour la première fois, il n'y a plus de possibilité, en vertu des dispositions légales, de renoncer à la pension légale et de la percevoir ultérieurement.

En bref, une fois la pension payée, la législation ne prévoit pas de droit à l'erreur ni de correction pour le (futur) pensionné qui est de bonne foi. De fait, un citoyen n'est pas toujours au courant de toutes les règles de droit. Une erreur qui n'est pas commise volontairement est souvent le résultat de compétences juridiques ou administratives limitées d'un citoyen. Par ailleurs, un citoyen n'agit pas non plus toujours de manière rationnelle : même ceux qui connaissent une règle peuvent oublier de l'invoquer à temps. Une erreur est facilement commise. La question se pose donc de savoir si, en partant d'une perspective citoyenne réaliste, il n'est pas souhaitable que les citoyens puissent corriger des erreurs (manifestes). D'autant plus lorsqu'un processus de traitement automatisé permet au SFP d'assurer rapidement la mise en paiement d'une pension (ce qui est extrêmement efficace lorsque la décision d'octroi est prise juste avant la date de prise de cours de la pension).

Le Médiateur pour les pensions, qui a une vue d'ensemble du paysage des pensions, a constaté une bonne pratique dans le chef du SFP pour éviter qu'un citoyen perde le bénéfice du régime fiscal favorable en prenant sa pension légale trop tôt, à savoir inclure un avertissement dans la décision d'octroi de la pension concernant l'impact financier d'une prise de pension légale anticipée. Le Médiateur pour les pensions a demandé à l'INASTI de suivre également cette bonne pratique.

En ce qui concerne le droit à l'erreur, le Médiateur pour les pensions réceptionne chaque année plusieurs plaintes de retraités dont la pension anticipée ne peut prendre cours que plus tard que prévu, du fait que ceux-ci ont eux-même introduit leur demande de pension en retard. En effet, la pension d'un salarié et d'un indépendant peut commencer à courir au plus tôt le mois qui suit le mois au cours duquel la demande de pension a été introduite. (Contrairement aux pensions du secteur public, où dans un nombre limité de cas, il est possible de rétroagir à concurrence d'une année). Souvent, la demande de pension n'a pas été introduite parce que le retraité ne savait pas que cette formalité devait être accomplie avant la retraite ou pensait avoir introduit la demande en accomplissant d'autres formalités (par exemple, donner un numéro de compte bancaire au service des pensions et recevoir la confirmation de son enregistrement, se tromper et ne demander qu'une estimation de la pension au lieu de la pension réelle, supposer que c'est à l'employeur d'introduire une demande de pension lorsque le futur retraité l'informe qu'il veut prendre une retraite anticipée).

Le chapitre 9 est consacré au nombre de plaintes de 2022 concernant l'accessibilité téléphonique qui a sensiblement augmenté. En effet, le Médiateur pour les pensions a en particulier constaté une augmentation du nombre de plaintes concernant le temps d'attente sur la ligne pension 1765 en 2022. Si le SFP en est bien conscient, il évoque être confronté à des ressources budgétaires (et donc de personnel) qui ont leurs limites. Le marché du travail est également tendu, ce qui rend difficile le recrutement de nouveaux collaborateurs. Néanmoins, un certain nombre de bonnes pratiques sont suivies (fiches fiscales sur papier qui peuvent être demandées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à attendre pour parler à un membre du personnel) qui contribuent à un certain soulagement. Le Service de médiation pour les pensions encourage le SFP à continuer de considérer comme une priorité absolue un bon accueil téléphonique en ce compris de temps d'attente qui restent raisonnables pour les citoyens et demande par conséquent aux responsables politiques de mettre à la disposition du SFP les ressources budgétaires nécessaires à cet effet.

Le chapitre 10 montre que les plaintes relatives au fonctionnement et à la qualité du service des services de pension constituent un outil idéal pour identifier et ajuster les points à améliorer au sein d'un service de pension et sont donc une source d'information importante pour le service de pension. Elles peuvent également être utilisées pour évaluer les méthodes de travail et les procédures des services de pension en termes de convivialité et d'efficacité. De cette façon, un bon traitement des plaintes contribue non seulement à une meilleure relation entre le (futur) retraité et les services de pension, mais peut également contribuer à une meilleure qualité de service de la part des services de pension. A titre d'exemple, le Service fédéral des pensions travaille actuellement à l'amélioration de la procédure d'envoi d'un accusé de réception du certificat de vie. Lorsque ce projet aura été finalisé, l'accusé de réception ne sera plus envoyé que lorsque le certificat de vie aura été identifié et relié à un dossier précis, et donc plus lorsque le SFP n'aura pas encore pu relier le certificat réceptionné à un dossier précis. Cela permettra d'éviter que la personne qui reçoit un accusé de réception de son certificat de vie ne réceptionne ultérieurement le message selon lequel le paiement de sa pension sera interrompu parce qu'aucun certificat de vie n'a été enregistré dans son dossier.

Le chapitre 11 est consacré aux questions liées à la problématique de l'adaptation dans ses programmes des seuils de saisie et de cession. Au cours de cet exercice 2022, l'Ombudsman a, à nouveau, été confronté dans un certain nombre de dossiers de plainte à la problématique de l'adaptation dans ses programmes des seuils de saisie et de cession.

La première plainte discutée concerne le fait que, selon la réglementation en vigueur, l'adaptation des seuils n'a lieu uniquement qu'au mois de janvier de chaque année. En ces temps d'indexations successives particulièrement rapides (6 en l'an 2022), cela contribue à rendre les fins de mois encore plus compliquées pour nombre de retraités. Les seuils prévus par le législateur ont précisément comme but de permettre aux personnes concernées d'encore disposer d'un minimum de ressources pour subvenir à leurs besoins.

Cette première plainte a partiellement été rencontrée par la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie (articles 66 et 67) qui a provisoirement augmenté les seuils pour novembre et décembre 2022. Ces seuils peuvent dorénavant encore être augmentés par un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres et la mesure provisoire prolongée, par périodes maximales de trois mois. Un tel arrêté royal vient d'être pris le 21 décembre 2022 : arrêté royal portant modification des montants visés à l'article 66 et prolongation des articles 66 à 74 de la loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie. Il prolonge la mesure jusqu'au 31 mars 2023.

Et à nouveau en 2022, l'Ombudsman a également encore réceptionné nombre de plaintes concernant la non-application dans les délais par le SFP des seuils en matière de saisie et cession tels qu'adaptés par l'arrêté royal d'application à partir du 1er janvier. En janvier 2022, comme lors des années précédentes au mois de janvier, le SFP n'a pas appliqué les nouveaux seuils. A cette fin, il faut que les nouveaux seuils soient publiés au Moniteur belge durant la première quinzaine de décembre. Cela n'a pas non plus été le cas en décembre 2021. Pour les plaintes qui avaient été réceptionnées par le Médiateur pour les pensions à ce sujet, le SFP a répondu favorablement à la demande de médiation et a procédé à un remboursement du montant de saisie ou de cession retenu en trop en janvier 2022. Comme déjà évoqué plus haut, les seuils ont pour but de permettre aux pensionnés concernés de continuer à disposer d'un revenu digne pour subvenir à leurs besoins. Une adaptation rapide des seuils est importante dans le contexte plus large de la lutte contre la pauvreté, en particulier compte tenu de la crise énergétique actuelle. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions a appelé le SFP à appliquer correctement les nouveaux montants des seuils des saisies et cessions et cela également pour le mois de janvier 2023. Le SFP a promis de contacter le SPF Justice afin d'obtenir les informations nécessaires pour lui permettre d'appliquer les nouveaux seuils dès janvier dans les temps. Contrairement aux années précédentes et répondant ainsi à l'appel du Médiateur pour les pensions, les seuils de saisies ajustés ont été correctement appliqués dès janvier 2023. Et ce, malgré le fait que l'arrêté royal fixant les nouveaux seuils de saisie ait à nouveau été publié tardivement.

Le chapitre 12 porte sur certaines imperfections détectées dans les programmes de calcul des pensions. En effet, alors qu'auparavant, la pension était calculée manuellement, on constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés. Cette année encore, l'Ombudsman a constaté que le SFP n'a pas été en mesure, suite à une réaction du pensionné estimant que la décision prise était incorrecte, de détecter cette incomplétude de programmation, quoique souvent liée au caractère exceptionnel de la situation. Il s'agit d'un cas portant sur la manière dont le SFP détermine le nombre de jours à prendre en compte pour la détermination de la condition de carrière pour la retraite anticipée en tant que salarié pour l'année de prise de cours de la pension. Dans sa décision de pension automatisée, le SFP applique les dispositions légales prévues pour déterminer la rémunération à prendre en compte. Ces dispositions relatives au calcul de la rémunération prévoient précisément une exception pour l'année de prise de cours de la pension de salarié : ce n'est pas le salaire effectif de cette année qui est pris en compte, mais bien le salaire de l'antépénultième année qui précède celle de la prise de cours de la pension et, en cas d'activité inférieure à 104 jours équivalents temps plein au cours de cette antépénultième année, le salaire de l'année précédant immédiatement la pension. Étant donné que cette exception prévue par la loi ne concerne que le calcul de la rémunération à prendre en compte pour la pension, en ce qui concerne l'année de prise de cours pour la condition de carrière, il convient de tenir compte de la pratique normale, à savoir la prise en compte des jours ouvrables de cette année même. Après médiation de l'Ombudsman, la décision de pension résultant du programme informatique a été adaptée par le gestionnaire du dossier et les jours de travail réels de l'année de prise de cours ont été pris en compte. Là encore, il s'agissait d'une situation exceptionnelle : la pensionnée se trouvait dans une situation « limite » où soit elle remplissait tout juste la condition de carrière, soit elle ne la remplissait juste pas et, en outre, pendant l'année de prise de cours de sa pension, elle avait nettement plus travaillé que durant l'année précédente de sorte que cela avait un impact.

Le chapitre 13 porte sur la manière dont le Service fédéral des pensions examine une demande en révision de la GRAPA (lire une demande d'augmentation du montant de la GRAPA) à la suite de la diminution de biens mobiliers (tels que le capital épargné) qui ont été utilisés pour maintenir son niveau de vie, et selon laquelle la diminution de ces biens mobiliers doit être considérée comme une cession qui est dès lors à prendre en compte (fictivement) pendant une période de 10 ans. Le SFP applique correctement la réglementation prévue aux articles 32 et 33 de l'arrêté royal du 23 mai 2001. Le SFP n'admet pas la preuve contraire de la part du pensionné qu'il ne dispose plus de tout ou partie de ces biens mobiliers. Il est évident que le législateur a choisi de prendre en compte la cession de

biens afin d'éviter toute utilisation abusive de ce système résiduaire : et en effet, il n'est pas question que des personnes qui se mettraient volontairement dans une situation de pseudo-urgence puissent de ce fait bénéficier de la GRAPA. Néanmoins, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il n'est pas conforme à l'esprit de la législation de comptabiliser fictivement pendant une période de 10 ans un capital épargné qui a dû être utilisé pour compléter une petite pension afin d'avoir un revenu mensuel viable. Le Médiateur pour les Pensions invite donc le législateur à modifier la législation existante afin de garantir que dans de tels cas, une utilisation « normale » du capital épargné puisse être prise en compte.

Le chapitre 14 est consacré au suivi donné aux recommandations et suggestions du Médiateur pour les Pensions. Ainsi, la Cour constitutionnelle a décidé que « L'article 10bis (posant le principe de l'unité de carrière) de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés et l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, dans les versions qui sont applicables au 1er janvier 2007, ne sont ni pertinents ni raisonnablement justifiés de sorte qu'ils violent les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'ils empêchent que, dans le cadre de la fixation des droits individuels à la pension d'un assuré social ayant accompli une carrière professionnelle mixte en tant que travailleur salarié et travailleur indépendant, les années de carrière les moins avantageuses soient déduites de la carrière professionnelle, quel que soit le régime dans lequel elles ont été accomplies. » Cette discrimination avait déjà été soulevée par le Médiateur pour les Pensions dès le Rapport annuel 2010, pp. 66-74. Le Médiateur note que l'élimination de cette discrimination - bien que dans un nombre plus limité de cas étant donné les différents changements intervenus dans la loi entretemps - reste d'actualité.

Par ailleurs, les services des pensions ont adapté diverses pratiques suite aux suggestions faites par le Médiateur pour les Pensions. Un premier exemple est offert par Ethias qui a confirmé au Médiateur pour les pensions que, pour mettre fin à cette violation du principe de libre circulation des capitaux (selon laquelle l'exigence de remise d'un certificat de vie mensuel pour le paiement d'une pension du secteur public payée par Ethias est appliqué lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque étrangère alors qu'il ne l'est plus lorsque le paiement s'effectue par l'intermédiaire d'une banque belge), un protocole a déjà été conclu avec plusieurs communes, ayant confié à Ethias la gestion des dossiers de pension de leur ancien personnel, dans lequel elles ont confirmé leur accord pour ne demander un certificat de vie qu'une fois par an, indépendamment du fait que le paiement soit effectué sur un compte bancaire belge ou étranger. Un deuxième exemple porte sur la distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement d'une pension. Le SFP a confirmé suivre la proposition de l'Ombudsman de sorte à ce que l'application de la loi respecte les principes généraux de sécurité juridique et de confiance légitime. En guise de troisième exemple, on mentionnera la problématique des cotisations AMI et des petites pensions complémentaires et la demande d'actualisation des coefficients de conversion du capital en rente fictive soulevée dans le Rapport annuel 2019 p.145 et suivantes ainsi que la recommandation 2020/4 du Médiateur pour les pensions concernant la perception correcte des cotisations AMI qui sont reprises dans l'avis du Conseil national du travail n° 2.282 du 29 mars 2022. Enfin, on évoquera que d'une dizaine d'items différents évoqués dans les derniers Rapports annuels du Médiateur pour les Pensions ont fait l'objet de questions parlementaires posées à la Ministre des pensions en Commission des Affaires sociales du Parlement en 2022. Lors d'une de ces séances, la Ministre a notamment répondu : « Le Rapport annuel est une source importante d'informations. Chaque année, les Médiateurs reflètent des plaintes pertinentes et formulent des recommandations importantes. Ils me donnent un outil pour voir où les choses deviennent difficiles pour les citoyens. (...) »

En outre, le 22 avril 2022, le Collège des médiateurs a été invité par la Commission des Affaires sociales, de la Santé publique, de l'Enseignement et du Sport du Parlement Benelux pour commenter les plaintes réceptionnées en matière de pension de nature transfrontalière. Suite à cette réunion, le 20 mai 2022, cette même Commission du Parlement Benelux a rédigé et discuté une proposition de recommandation sur les pensions transfrontalières. Cette recommandation a été approuvée par le Parlement Benelux le 18 juin 2022.

Enfin, les Recommandations des professeurs Guido Van Limberghen (VUB), Daniel Dumont (ULB), Freek Louckx (UA), Sarah Marchal (UA) et Bea Cantillon (UA) en réponse à la Recommandation n° 2019/C 387/01 du 8 novembre 2019 du Conseil de l'Union européenne sur l'accès à la protection sociale des travailleurs salariés et indépendants font également référence à deux appels du Service de médiation des pensions.

Le chapitre 15 est consacré aux données statistiques.

Le chapitre 16 explique comment le Service de médiation pour les pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'information, les plaintes concernant des institutions de pension étrangères, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation pour les pensions n'est pas compétent.

Dans le chapitre 17, sont examinés le fonctionnement et les ressources du Service du médiateur pour les Pensions. Il couvre le personnel, les ressources financières, l'informatique, les locaux, l'adhésion à des organisations de médiateurs, la coopération avec le monde universitaire, la publication de la jurisprudence des médiateurs, la formation continue, la modernisation de la base de données et la publication du rapport annuel et la coopération avec les autres médiateurs.

L'avant-dernier chapitre résume les recommandations.

Le dernier chapitre énumère quelques adresses utiles.