

INTRODUCTION

Hot Topics en 2023

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

Le chapitre 1 traite des plaintes déposées par des personnes contestant le fait que le service ou l'institution de pension les considère comme non pensionnées. Plus précisément, il s'agit de cas où la pension du plaignant n'a pas été payée parce que la pension au taux ménage du conjoint était plus avantageuse.

Dans une première plainte, la pension complémentaire n'avait pas été initialement payée puisque la date de prise de cours de la pension complémentaire est liée à la date de prise de cours de la pension légale et l'intéressé était considéré comme non pensionné en raison du non-paiement de la pension légale parce que le conjoint bénéficiait d'une pension au taux ménage. Finalement, la pension complémentaire a été payée. Le Médiateur pour les pensions s'interroge s'il ne serait pas préférable, afin d'éviter de tels problèmes, de modifier la législation de manière que toute pension octroyée, et dont les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage).

Dans une deuxième plainte, le Médiateur pour les pensions constate, dans le cadre du contrôle de l'activité exercée par un pensionné, que lorsque les revenus d'un bénéficiaire d'une pension de salarié au taux ménage dépassent la limite autorisée de plus de 100 %, la sanction est différente selon que l'autre conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant. Dans le premier cas, la pension de salarié au taux ménage est suspendue intégralement et le conjoint ne perçoit pas sa pension de salarié au taux d'isolé. Dans le second cas, ce n'est pas l'intégralité de la pension de salarié au taux ménage qui est suspendue, mais uniquement la partie restante après déduction de la pension de l'épouse au taux isolé. En d'autres termes, l'épouse conserve sa pension de travailleur indépendant au taux isolé. Le fait que, lors de l'octroi d'une pension de salarié au taux ménage, l'épouse perçoive sa pension d'indépendant et que celle-ci soit déduite de la pension au taux ménage s'explique par le souhait de budgétiser séparément le financement des pensions de salarié des pensions d'indépendant. Lorsqu'une pension de salarié est octroyée au taux ménage, l'épouse ne perçoit pas sa pension de salarié. Selon le Médiateur pour les pensions, cette différence de traitement (la pénalité pour dépassement de plus de 100 % de la limite autorisée par la loi dans le cas de bénéfice d'une pension au taux ménage) est disproportionnée par rapport à l'objectif de la législation (la budgétisation séparée du financement) et n'est donc pas justifiée. Le Médiateur pour les pensions conclut qu'il s'agit d'une discrimination et recommande au législateur de la supprimer. Le Médiateur pour les pensions recommande donc que toute pension octroyée et pour laquelle les conditions de paiement sont remplies, soit effectivement payée (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). La discrimination évoquée serait alors supprimée.

Dans une troisième plainte, le Médiateur pour les pensions constate que l'INASTI interprète la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le calcul des cotisations sociales en tant que pensionné de telle manière que la pension ne prend cours qu'au moment où elle est effectivement payée. Cette interprétation est donc identique à la législation relative au régime salarié. Toute personne qui n'est pas considérée comme pensionnée pour le paiement des cotisations sociales peut se trouver dans une situation où elle doit payer des cotisations sociales plus élevées que celles qui sont effectivement pensionnées lorsqu'elle continue à travailler après avoir obtenu une pension. Et ce, même si cette personne a atteint l'âge légal de la pension et qu'elle a demandé à en bénéficier. Le Médiateur pour les pensions constate également que l'INASTI interprète différemment la notion de « date de prise de cours » de la pension pour le bonus de pension tel qu'il s'applique en 2014 : lorsque l'épouse a renoncé à sa pension de retraite pour l'octroi de la pension de son conjoint au taux ménage, le bonus de pension

a pris cours selon l'interprétation de l'INASTI et le bonus de pension est octroyé et payé. Le Médiateur pour les Pensions se demande également s'il ne serait pas préférable, pour éviter de tels problèmes, que la législation (notamment l'article 5 de l'AR du 23 décembre 1996 et l'article 9 de l'AR n° 72) soit modifiée de manière que toute pension octroyée soit effectivement payée lorsque les conditions de paiement sont remplies (et ensuite déduite de la pension au taux ménage). Ainsi, pour le calcul tant du bonus de retraite que des cotisations sociales, l'intéressé serait considéré comme pensionné même si son conjoint perçoit une pension au taux ménage (qui sera diminué de la pension au taux isolé de l'intéressé). Dans ce cas, les cotisations AMI seraient calculées sur le montant effectivement payé par la personne (calculées sur la pension au taux isolé d'un conjoint et, pour l'autre conjoint, sur la pension au taux ménage diminuée de la pension au taux isolé de l'autre conjoint). Il n'y aurait ainsi plus de différence en ce qui concerne les cotisations AMI à retenir sur une pension de salarié au taux ménage, selon que le conjoint a droit à une pension de salarié ou d'indépendant.

Le chapitre 2 est consacré aux plaintes relatives à des décisions de recouvrement lors de l'exercice d'une activité professionnelle en complément de la pension dans des cas exceptionnels (personnel de santé pendant la crise du coronavirus, manque de personnel dans l'enseignement, accueillant d'enfants, pompier volontaire). Plus de 100.000 euros de pension, indûment récupérés auprès des pensionnés, ont été remboursés par le SFP après médiation du Médiateur pour les pensions.

En ce qui concerne l'activité de sapeur-pompier volontaire pour un pensionné et le cumul de la pension minimum avec le paiement d'arriérés, le Médiateur pour les pensions a constaté qu'il y avait un problème structurel, la législation n'ayant pas été correctement appliquée. Après médiation, le SFP a adapté sa méthode de travail et a donné les instructions nécessaires à ses collaborateurs afin que des cas similaires soient correctement traités à l'avenir. Lorsqu'un problème structurel est découvert, le Médiateur pour les pensions conclut qu'il n'est pas approprié d'entamer de nouveaux recouvrements tant que le problème n'a pas fait l'objet d'une enquête approfondie.

Les autres plaintes concernaient des erreurs ponctuelles, mais avec des conséquences importantes pour les pensionnés concernés. Le Médiateur pour les pensions a constaté que dans ces cas ponctuels, l'enquête n'avait pas été menée de manière approfondie (suffisante). Il est donc conseillé de revérifier les données. L'envoi d'un rappel lorsqu'un pensionné ne répond pas à temps à une question cruciale fait partie d'une enquête conviviale.

En résumé, il convient de faire preuve de prudence lorsqu'il s'agit de communiquer aux pensionnés qu'ils ont des dettes importantes. De telles dettes peuvent frapper durement les pensionnés. En effet, une dette peut changer radicalement la vie d'un pensionné et provoque souvent de la surprise et/ou de l'anxiété. Le plus 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 n'a pas fonctionné selon lui ou exprime un doute, le Médiateur pour les pensions souligne l'importance, dans de tels cas, d'examiner minutieusement ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone - et encore plus lorsqu'elles sont adressées au service des plaintes des services de pension - et de vérifier complètement le processus de recouvrement pour y déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Le fait de mener une nouvelle enquête en réponse à une plainte exprimée - en laissant de côté l'attente d'informations provenant de tiers tels que le compte individuel provenant de l'employeur - alors que la dette continue d'être récupérée à ce moment-là exige qu'à l'avenir ces dossiers soient traités en priorité, contrairement à l'expérience que le Médiateur pour les pensions a rencontrée au cours de ses médiations.

Lorsqu'une erreur est constatée et qu'elle nécessite l'annulation d'une dette de pension importante, le Médiateur pour les pensions estime qu'il convient de présenter des excuses. Le SFP le reconnaît et s'engage à être plus vigilant dans le cadre de présentation d'excuses à partir de maintenant.

Voici un bref résumé des plaintes traitées.

Dans un premier dossier, le Médiateur pour les pensions a constaté que des arriérés de revenus perçus au cours d'une année civile durant laquelle un pensionné qui percevait un supplément minimum à sa pension du secteur public et avait cessé son activité professionnelle ont été pris en compte pour

vérifier s'il dépassait ou non la limite de revenus autorisée. À la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions, ceux-ci ne seront désormais plus pris en compte pour déterminer si les revenus d'une activité professionnelle empêchent le bénéfice du supplément minimum. En effet, le Médiateur pour les pensions a attiré l'attention du SFP sur le fait que la législation prévoit que seuls les revenus provenant d'une activité professionnelle pendant (en insistant sur le terme « pendant ») l'année au cours de laquelle une activité est exercée peuvent être pris en compte pour vérifier si le montant limite a été dépassé ou non. Par ailleurs, nous constatons que l'application incorrecte de la législation par le SFP a été motivée par le fait que pour le cumul d'une activité professionnelle avec le montant de la pension calculé sur la base de la carrière comme pour le cumul d'une activité professionnelle avec un supplément minimum garanti, le SFP s'efforce de mettre en place une pratique uniforme comme dans le cas d'un travail cumulé avec une pension du secteur public. Dans ce cas, le Médiateur pour les pensions a estimé que les arriérés payés au cours d'une année où l'on n'exerce plus d'activité ne doivent pas être pris en compte s'il s'agit d'une activité salariée. Une récupération d'un montant de 11.082,45 euros a été annulée.

Dans un second dossier, la décision de récupération de 29.603,81 euros a été annulée parce que l'intéressée, qui était pensionnée de l'enseignement depuis le 1^{er} décembre 2021, avait repris une activité d'enseignante à partir du 1^{er} février 2022. Elle ne devait donc pas limiter les revenus de cette activité à la limite autorisée compte tenu de l'exception temporaire dans le cadre de la pénurie de personnel dans l'enseignement (l'exception s'appliquait en effet jusqu'au 31 mars 2023). Un pensionné qui entame une activité n'est pas tenu d'en limiter les revenus. Le contrôle ayant été effectué sur la base des déclarations trimestrielles Dmfa et compte tenu du fait qu'il y avait des revenus professionnels tant au cours du dernier trimestre 2021 que du premier trimestre 2022, le SFP avait conclu à tort qu'il y avait une poursuite d'activité alors qu'il s'agissait en réalité d'une reprise d'activité fin janvier 2022 (puisque'il y avait eu une cessation d'activité au cours du mois de décembre 2021).

Dans un troisième dossier, une dette de pension de 6.420,13 euros a été annulée après médiation du Médiateur pour les Pensions. Dans ce cas également, l'épouse du pensionné se trouvait dans une situation exceptionnelle dans la mesure où elle avait accepté une mission d'enseignement dans le contexte de lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, de sorte que la pension au taux ménage pour l'année en question ne devait pas être convertie en pension au taux isolé, l'épouse étant autorisée à exercer sans limitation cette mission d'enseignement effective, entamée dans le contexte de la lutte contre la pénurie de personnel dans l'enseignement, au cours de l'année 2022. La récupération était due au fait que l'épouse du pensionné n'avait pas complété le questionnaire sur la situation exceptionnelle dans le délai de 30 jours - délai administratif imposé par le SFP. Même si le recouvrement découlait du fait que le retraité n'avait pas complété la lettre relative au manque de personnel dans l'enseignement, la question se pose si, après l'expiration du délai de 30 jours fixé lui-même par le SFP, l'envoi d'un rappel n'aurait pas été approprié dans ce cas. Ceci compte tenu que le SFP était en possession de l'information selon laquelle l'intéressée avait entamé une activité professionnelle en 2022 et que cette activité professionnelle était qualifiée sous la rubrique « personnel intérimaire de l'enseignement ». L'article 10 de la Charte de l'assuré social prévoit que l'institution de sécurité sociale doit recueillir de sa propre initiative toutes les informations manquantes afin d'évaluer les droits de l'assuré social. De plus, lorsque des informations sont demandées à l'assuré social et qu'elles ne sont pas obtenues, cet article de la Charte stipule qu'un rappel doit être envoyé avant de prendre une décision.

Dans un quatrième dossier, la décision de récupération de 12.299,79 euros a été annulée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. En effet, la pension au taux de ménage d'un pensionné avait été convertie à tort en une pension au taux isolé du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2023. L'épouse a exercé une activité en tant qu'accueillante d'enfants sous le statut sui generis. Elle n'a reçu qu'une indemnité de frais basée sur les jours d'accueil des enfants. Il ne s'agissait donc pas d'une activité professionnelle générant un revenu à prendre en compte dans le cadre du contrôle de cumul de la pension avec une activité professionnelle. En effet, selon la législation sur les pensions, seules les activités prévues dans les articles énumérés de la législation fiscale sont prises en compte comme activité professionnelle, dont les revenus ne peuvent pas dépasser le plafond légalement autorisé.

Les cinquième, sixième et septième dossiers concernent le travail en tant que pompier volontaire en cumul avec la pension de retraite.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a demandé au SFP de prendre une position claire et juridiquement motivée sur la question de savoir si le montant des revenus d'un pompier

volontaire qui dépasse le montant exonéré d'impôt doit être comparé au montant limite légalement autorisé qu'un salarié peut percevoir en plus de ses revenus ou, si l'exonération n'est pas respectée, le montant total des revenus - c'est-à-dire y compris le montant exonéré sans dépasser la limite - doit être pris en compte. Le Médiateur pour les Pensions a noté que si l'on suit l'interprétation de la notion de « revenus professionnels en tant que salarié » en référence au droit fiscal exprimé dans l'article 38 § 1,12° CIR 92, les indemnités des volontaires des corps de pompiers publics d'un montant de 2.850 euros (= montant non indexé comme mentionné dans la législation) sont exonérées d'impôt. Une exonération signifie que le montant exonéré est déduit du revenu à prendre normalement en compte avant de le comparer à la limite fixée par la loi. Cette position a finalement été adoptée par le SFP. La récupération de 22.512,54 euros a été annulée après une enquête qui a duré 11 mois. Le recouvrement mensuel de la dette s'est poursuivi pendant tout ce temps. Le Médiateur pour les Pensions a également constaté que le SFP n'avait pas vérifié dans ce cas si les conditions étaient remplies pour l'exercice d'une activité étendue pour bénéficier de revenus complémentaires illimités dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. En effet, l'intéressé remplissait les conditions pour bénéficier de revenus supplémentaires illimités. Cette récupération a été annulée. Le Service de médiation pour les pensions ne travaille pas seulement de manière curative en résolvant un problème par la médiation, mais attache également de l'importance à ce que tous les pensionnés soient traités de la même manière. Ceci peut être obtenu, par exemple, par la communication par le Service des Pensions de nouvelles instructions à ses collaborateurs en cas d'application incorrecte de la législation. Dans ce contexte, le SFP a informé le Service de médiation pour les pensions qu'une note a été rédigée dans le but d'adopter une méthode de travail uniforme. Afin d'effectuer un contrôle correct, le compte individuel sera désormais réclamé au pensionné qui continue à travailler comme pompier volontaire. Le SFP a également informé le Service de médiation pour les pensions que 8 dossiers avaient été réexaminés. Comme le montre le sixième dossier, un pensionné a également été mal informé dans le passé sur la manière dont les revenus en tant que pompier volontaire étaient pris en compte. L'information incorrecte a été corrigée grâce à la médiation du Médiateur pour les pensions. La septième plainte concerne un dossier dans lequel le recouvrement de la pension d'un pompier volontaire a également été réexaminé après la médiation du Médiateur pour les pensions, ce dernier ayant constaté que le compte individuel, élément crucial pour l'examen du bien-fondé de la plainte, n'avait pas été réclamé par le SFP.

Dans le huitième dossier, la pension de retraite de salarié a été réduite de 93 % par le SFP pendant six mois. Le pensionné était indépendant dans un centre de vaccination dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Lorsque le pensionné s'est adressé au service des plaintes du SFP, il lui a été confirmé que la décision de recouvrement était correcte. L'intéressé s'est ensuite adressé au Service de médiation pour les pensions. Ce dernier a constaté que le SFP n'avait pas vérifié, à tort, si les revenus provenaient d'une activité entamée dans le secteur des soins pendant la crise du coronavirus, de sorte que les revenus ne devaient pas être limités à une limite autorisée. À la demande du Médiateur pour les pensions, une nouvelle enquête a été menée. Le contrôle des revenus a commencé par une erreur : l'intéressé, qui était indépendant, a été interrogé sur une activité salariée et a été invité à fournir une attestation de son employeur confirmant l'activité dans le cadre de la lutte contre le coronavirus. Par la suite, l'enquête est restée en suspens pendant plusieurs mois. Durant tout ce temps, la dette de pension continuait à être récupérée par le SFP. Finalement, grâce à la médiation du Service de médiation pour les pensions, la dette, qui avait été initialement réduite de 8.981,50 euros à 1.316,02 euros, a été complètement annulée.

Dans un neuvième dossier, un futur pensionné a demandé à partir de quelle date il prouverait une carrière de 45 années. Le SFP lui a répondu qu'il aurait une carrière de 45 années à partir du 1^{er} mai 2017. Toutefois, cette réponse reposait sur la présomption que l'intéressé continuerait à travailler au rythme de travail qu'il avait au moment où il a posé la question au SFP. Les données de carrière n'étaient en effet pas disponibles au moment où la question a été posée. Il était donc nécessaire de se montrer prudent. Mais le fait qu'une présomption ait été utilisée lors de la réponse n'a pas été communiqué à l'intéressé. L'intéressé a donc décidé de bénéficier de sa pension à partir du 1^{er} mai 2017 car, compte tenu de ses 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension anticipée, il était ainsi autorisé à percevoir des revenus complémentaires illimités. Lorsque le SFP a reçu l'information selon laquelle sa carrière ne comptait pas 45 années, cette information n'a pas été communiquée à l'intéressé. Le 21 août 2023, le pensionné a reçu une décision réclamant une partie de sa pension pour l'année 2021. Il doit rembourser 17.098,09 euros. Le SFP a en effet constaté qu'à la date de prise de cours de sa pension, il ne comptait pas 45 années de carrière et n'était donc pas autorisé à percevoir des revenus supplémentaires illimités. La présomption utilisée par le SFP selon laquelle l'intéressé continuerait à travailler au même rythme que lorsqu'il avait demandé au SFP s'il avait 45 années à la date de prise

de cours de sa pension était donc incorrecte. Pourtant, le SFP n'a pas informé le pensionné que lors de l'enregistrement des données de carrière effectives pour 2017, l'emploi effectif était inférieur à la présomption. Compte tenu de la violation de la confiance légitime, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération. Le SFP a accepté cette demande. Le pensionné n'a pas dû rembourser la dette de 17.098,09 euros. Le Médiateur pour les pensions comprend toutefois que le SFP ne peut se baser que sur une présomption pour répondre à la question de savoir si 45 années seront prouvées à la date de prise de cours de la pension. Mais cela doit être clairement communiqué si l'on veut éviter le problème susmentionné.

Le chapitre 3 traite de l'informatisation.

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. Comme déjà mentionné dans de précédents Rapports annuels, cette méthode présente de nombreux avantages : des gains d'efficacité peuvent souvent être réalisés de cette manière, l'ordinateur a l'avantage d'effectuer des calculs plus précis que l'être humain, et les collaborateurs qui effectuaient ces calculs manuels peuvent être déployés pour d'autres tâches, et principalement répondre au nombre croissant de questions des citoyens. Toutefois, il convient de noter qu'en raison de la complexité de la législation sur les pensions, des erreurs de programmation peuvent apparaître dans des situations exceptionnelles. D'autre part, il arrive aussi qu'une législation puisse être interprétée de plusieurs manières et donc que, lors de la programmation du calcul de la pension, plusieurs options soient possibles. En outre, lorsque des données de carrière sont manquantes (par exemple parce qu'elles se situent dans le futur) ou en l'absence de détails dans les données de carrière enregistrées dans le passé, le service des pensions doit s'appuyer sur des présomptions ou des hypothèses lors de la programmation.

Détecter les erreurs dans les programmes informatiques, intervenir sur les présomptions utilisées dans la programmation et l'interprétation dans la mise en œuvre de la législation nécessite une connaissance très avancée de la législation des pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul. Compte tenu de cette nouvelle évolution, le Service de médiation pour les pensions s'est donc spécialisé dans ce domaine au cours des dernières années. Nous citons quelques exemples dans ce chapitre.

Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions a constaté, en 2023, que lorsqu'un pensionné bénéficiait d'une pension légale payée par Ethias en combinaison avec une pension complémentaire, Ethias ne déterminait pas lui-même, à tort, le pourcentage de précompte professionnel à retenir sur la pension payée. Dans ces cas, Ethias reçoit du SFP via un flux électronique un pourcentage de précompte professionnel à appliquer sans être informé que le pensionné ne bénéficie pas d'une pension du SFP. En effet, si un pensionné reçoit une pension à la fois du SFP et d'Ethias, le SFP doit déterminer le précompte professionnel selon les instructions du SPF Finances. Compte tenu de la programmation du flux relatif au précompte professionnel établi entre le SFP et Ethias, il n'est pas possible pour Ethias de savoir qu'il doit lui-même fixer le pourcentage du précompte professionnel (puisque Ethias est le seul à payer une pension légale). Ainsi, plus de 480 euros de précompte professionnel ont été retenus sur la pension par Ethias pendant les deux mois suivant la perception du capital de sa pension complémentaire. Par ailleurs, il n'était pas précisé au pensionné à quel service il devait communiquer le changement d'éléments affectant le calcul du précompte professionnel (par exemple, le bénéfice d'allocations familiales). En effet, alors qu'il ne percevait qu'une pension d'Ethias, il lui a été indiqué à tort que c'était le SFP, dont il ne recevait pas de pension, qui déterminait son taux de précompte professionnel. Il s'agit d'une mauvaise application de la pratique. Le Médiateur pour les Pensions a demandé à Ethias d'adapter sa méthode de travail (pour laquelle la programmation du flux entre le SFP et Ethias doit être adaptée) afin que le précompte professionnel soit à nouveau déterminé par Ethias lui-même et appliqué correctement et immédiatement sur la pension. L'application de la méthode de travail correcte éliminera également le manque de clarté pour le pensionné pour déterminer à quel service il doit communiquer les changements d'éléments qui affectent le barème de précompte professionnel.

Deuxièmement, dans le domaine de la programmation, le Médiateur pour les Pensions a constaté que lorsqu'un pensionné reçoit une pension payée par deux services de pension différents (Ethias et SFP), le précompte professionnel n'est pas toujours appliqué correctement par les deux services de pension lorsqu'un élément affectant le précompte professionnel est signalé en raison d'un échange de données très lent. Après avoir été interrogé sur cette question par le Médiateur pour les

Pensions, Ethias a répondu en demandant au SFP de communiquer les montants de pension modifiés trimestriellement au début du mois et non plus au milieu du mois. Cela permettrait à Ethias de prélever plus rapidement le précompte professionnel correct sur la pension payée à la fin du mois au cours duquel le flux trimestriel est reçu dans un certain nombre de cas. Cela vaut également (voire surtout) pour les pensions payées au début du mois. Dans ce contexte, le Médiateur pour les Pensions réitère son appel à un échange de données plus rapide (appel à ce que le SFP communique le nouveau taux de précompte professionnel à Ethias plus fréquemment que tous les trois mois).

Troisièmement, le Médiateur pour les Pensions a constaté que la manière dont la conversion d'un travail à temps partiel en un travail à temps plein est programmée peut avoir une incidence sur la date de prise de cours de la pension la plus proche possible. Pour pouvoir prendre une pension anticipée, il faut justifier d'une carrière suffisamment longue. L'activité en tant que salarié est prise en compte à condition de prouver 104 jours de prestation. Le Médiateur a reçu une plainte d'un pensionné à qui il manquait un jour pour la prise en compte d'une année. Le Médiateur pour les Pensions constate que la conversion est effectuée automatiquement par le programme informatique du Service fédéral des pensions et qu'elle se fait trimestriellement (avec un arrondi à chaque fois) après quoi les résultats arrondis des quatre trimestres sont additionnés pour obtenir le nombre de jours sur une base annuelle. Il en résulte qu'une année donnée ne comptait que 103 jours, ce qui ne permettait pas de la prendre en compte pour la condition de carrière de la pension anticipée. Toutefois, si les services à temps partiel étaient convertis en jours équivalents temps plein calculés sur une base annuelle, la preuve de 104 jours était bien apportée. La conversion des prestations à temps partiel en jours équivalents temps plein sur une base annuelle est également défendable.

L'article 4 § 2, 2 AR 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 stipule qu'il est tenu compte des années civiles si les droits à la pension se rapportent à un emploi correspondant à au moins (un tiers) d'un régime de travail à temps plein. En outre, l'article 4§2,2 AR portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 stipule que si l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée. La législation sur l'accès à la pension (condition de carrière) fait référence à la prise en compte des périodes par année civile. Le SFP a accepté la conversion par année, ce qui a permis au pensionné de bénéficier de sa pension 8 mois plus tôt.

Un quatrième chapitre examine le champ d'application du principe de légalité d'une part et du principe de confiance d'autre part. Lorsqu'un service de pension prend une décision ou effectue un paiement à tort, deux principes opposés peuvent entrer en jeu. D'une part, il y a le principe de légalité. Une décision en matière de pension doit avoir une base légale. Une pension indûment payée doit toujours pouvoir être récupérée. D'autre part, il y a le principe de confiance. Lorsqu'un service de pension prend une décision, le pensionné doit pouvoir croire que cette décision a été prise conformément à la législation applicable. Après tout, le pensionné a une attente légitime de percevoir le montant de sa pension à juste titre. Afin de déterminer le moment où quel principe prévaut, l'article 21bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 a été inclus dans la législation sur les pensions, au cas où la décision de pension est erronée, la pension ne peut être réduite que pour l'avenir.

C'est sur la base de cet article de loi que le Médiateur pour les pensions a obtenu, dans le cadre d'une médiation, que le principe de confiance, introduit pour protéger le pensionné, soit respecté. Une pensionnée bénéficie d'une pension de survie ainsi que d'une pension de retraite avec complément frontalier étant donné qu'elle a travaillé aux Pays-Bas. Lorsqu'elle a atteint l'âge de la pension de retraite aux Pays-Bas, le SFP a arrêté de verser le complément frontalier. En effet, à la suite de l'octroi de la pension néerlandaise, le complément frontalier doit être réduit du montant de la pension néerlandaise attribuée (ce qui signifie dans la pratique que le complément frontalier est souvent réduit à néant). Cependant, lors de la révision des droits, le programme informatique du SFP augmente la pension de survie à tort à la suite de la réduction du complément frontalier. L'intéressée reçoit un document lui indiquant le montant qui lui sera versé à la suite de la perte du complément frontalier, ainsi qu'un calcul de la manière dont ce nouveau montant a été obtenu. L'intéressée s'interroge sur l'augmentation de sa pension de survie et demande au service de pension si c'est bien correct. Elle ne reçoit aucune réponse à son mail. Elle prend ensuite contact avec le SFP par téléphone et demande si le paiement est correct. Il est impossible de savoir ce qu'on lui a répondu car la conversation téléphonique n'a pas été enregistrée et la réponse qui lui a été fournie n'a pas été notée dans son dossier. L'intéressée affirme

toutefois qu'on lui a répondu que le montant de la pension qui lui a été versé était correct. Un an et trois mois plus tard, le service de pension lui notifie une décision de survie rectificative et une décision d'indu réclamant l'excédent de pension de survie perçu au cours des six derniers mois. Sa pension de survie est réduite à l'avenir. L'intéressée est choquée. Elle ne s'attendait pas à une telle décision. Elle pensait que le montant perçu était correct. Dans sa médiation, le Médiateur des pensions réclame l'annulation de la décision de récupération et suggère de ne réduire la pension de survie qu'à l'avenir (soit à partir du mois suivant la prise d'une décision définitive en matière de pension). Le SFP suit cette proposition de médiation. Le Médiateur pour les pensions s'efforce de résoudre les problèmes non seulement de manière curative, mais aussi préventive. À l'avenir, le service de pension qualifiera immédiatement les cas similaires d'erreurs administratives et répondra ainsi aux attentes légitimes du pensionné. La programmation informatique est également immédiatement adaptée de manière que la réduction du complément frontalier ne soit plus calculée de manière automatique. Pour les cas où le complément frontalier a déjà été suspendu, une reprogrammation structurelle est en cours d'élaboration pour l'avenir.

Dans un deuxième dossier, le Médiateur pour les pensions a demandé l'annulation de la décision de récupération de 17.098,09 euros compte tenu de la violation de la confiance légitime (principe de confiance légitime). Le SFP a accédé à cette demande. Ce dossier a déjà été abordé dans le chapitre 2.

Un cinquième chapitre est consacré à la communication d'informations et de conseils sur les pensions légales. Il s'agit en effet d'une tâche essentielle des services de pension. L'étendue de l'obligation d'information et de conseil est définie dans la Charte de l'assuré social et est illustrée ici par deux plaintes.

La première plainte concerne une veuve approchant de l'âge de la retraite et qui demande des informations sur la possibilité de bénéficier d'une pension en même temps que des indemnités de maladie. Dans ce cas-ci, le service des pensions devait non seulement fournir des informations sur l'impossibilité de cumuler les prestations de maladie avec une pension de retraite, mais aussi fournir les informations nécessaires pour permettre à la veuve de déterminer, sur la base du montant des prestations de maladie qu'elle perçoit, la meilleure date à partir de laquelle remplacer ses indemnités de maladie par la pension de retraite (en communiquant la date de prise de cours de la pension de retraite la plus proche possible ainsi que le montant estimé de la pension à cette date). Le service des pensions devait également informer la veuve de la possibilité de percevoir une pension de survie, limitée au montant de la garantie de revenus aux personnes âgées, ainsi qu'une indemnité de maladie pendant un an. Le service des pensions n'a pas fourni cette dernière information, ce qui a fait perdre à la veuve ses droits à la pension de survie. Dans le cadre d'une médiation, le Médiateur pour les pensions a obtenu que la pension de survie, limitée au montant de la GRAPA, soit accordée à partir du mois suivant la demande d'information.

Une deuxième plainte démontre les limites du devoir d'information. La plaignante reproche au service des pensions (l'INASTI) de ne pas l'avoir personnellement informée, lors de l'examen de sa pension de retraite, d'une modification de la législation déjà approuvée par le Conseil des ministres. L'intéressée précise que si elle avait eu connaissance de la nouvelle législation (relative au calcul de la pension minimum pour les conjoints aidants), applicable aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023, elle aurait postposé la date de sa pension, qui devait prendre cours le 1^{er} octobre 2022 (soit à l'âge légal de la pension) pour bénéficier d'un montant de pension plus élevé. Le Médiateur pour les pensions lui a expliqué que l'informer personnellement d'un projet de législation allait trop loin. Les informations générales sur la nouvelle législation sont publiées sur le site internet à partir du moment où celle-ci est définitivement adoptée et répondent donc aux exigences du devoir d'information imposé par la Charte de l'Assuré Social. Par ailleurs, la date d'entrée en vigueur de la nouvelle législation a donné lieu à un débat parlementaire, compte tenu des commentaires que le Conseil d'État avait formulés sur le projet de loi initial. Même si elle avait eu connaissance de l'éventualité de l'application d'une nouvelle législation, il n'était pas possible pour l'intéressée de déterminer avec certitude l'impact de la future législation sur sa situation personnelle. Ce cas a néanmoins incité le Médiateur pour les Pensions à demander à l'INASTI de consacrer une page de son site internet à la réforme des pensions, comme le fait actuellement le Service fédéral des Pensions (en mentionnant les projets de loi déjà approuvés par le Conseil des Ministres). L'INASTI s'est engagé à améliorer la visibilité de la section pensions sur son site internet et à mettre en évidence certains thèmes tels que la réforme des pensions. L'INASTI a déclaré qu'il n'est pas favorable à l'idée de trop informer les citoyens sur d'éventuelles réformes futures des pensions, et ce, afin d'éviter les faux espoirs. Ce dossier démontre qu'outre la médiation pour

corriger une erreur commise par le service de pension ou pour corriger une imperfection, la tâche du Médiateur pour les pensions consiste également à rétablir la confiance d'un (futur) pensionné dans le service de pension lorsqu'il constate que le service de pension a correctement effectué son travail.

Le chapitre 6 traite du non-recours aux droits.

Tant lors de la réunion du coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale avec l'ensemble de l'équipe du Médiateur pour les Pensions organisée par le Médiateur des Pensions que lors du colloque « Pauvreté et transition équitable » du 22 juin 2023 organisé par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale en collaboration avec l'Institut fédéral du développement durable, il a été conclu que l'adéquation de la protection sociale belge est en partie compromise par le fait que les personnes dans le besoin ne font toujours pas usage des droits auxquels elles peuvent prétendre. L'octroi proactif de droits constitue un excellent moyen de lutter contre le non-recours aux droits. Le droit serait accordé de manière totalement automatique, sans demande préalable du bénéficiaire potentiel du droit. Le Service de médiation pour les pensions est parvenu à la même conclusion il y a 12 ans en ce qui concerne le droit à une pension de conjoint divorcé. Dans son rapport annuel 2012, p. 38 et suivantes, il recommandait déjà la possibilité de prévoir un examen automatique (d'office) du droit à une pension de conjoint divorcé dans tous les cas, en modifiant la législation sur les pensions. Dans certains cas, la législation prévoit que cet examen doit être instruit d'office, dans d'autres cas, une demande doit être introduite. Comme les années précédentes, le Service de médiation pour les pensions a reçu, de nouveau, un certain nombre de plaintes de pensionnés qui n'ont pas reçu la pension de conjoint divorcé à laquelle ils avaient droit parce qu'ils ne savaient pas qu'ils devaient introduire une demande, nous attirons donc à nouveau l'attention sur cette recommandation. Par ailleurs, l'examen visant à déterminer si une personne peut avoir droit à une allocation de transition (allocation octroyée au conjoint survivant qui est trop jeune pour bénéficier d'une pension de survie basée sur l'activité du défunt et qui peut être cumulée avec un revenu professionnel et un revenu de remplacement) n'est pas effectué automatiquement si le défunt ne bénéficiait pas d'une pension. Cette prestation est destinée à donner aux veuves et aux veufs un répit après un décès et/ou à leur permettre de se repositionner sur le marché du travail (par exemple, trouver un emploi ou augmenter le nombre d'heures de travail afin de combler la perte de revenu familial). Les données statistiques montrent qu'il y a un non-recours important à l'allocation de transition. Pour y remédier, une vaste campagne d'information a été menée (notamment par le biais d'intermédiaires tels que les entreprises de pompes funèbres). Bien qu'un certain nombre de facteurs empêchent le lancement automatique de l'examen de l'allocation de transition (par exemple, le fait que toutes les données de carrière d'un fonctionnaire qui a quitté ses fonctions avant le 1^{er} janvier 2011 ne sont pas encore enregistrées dans mypension), le Médiateur pour les pensions se demande si d'autres mesures ne pourraient pas être prises, comme l'ouverture automatique de l'examen de l'allocation de transition lorsque cela est matériellement possible. Le 18 octobre 2023, le Service des pensions a lancé la campagne d'information « La pension, tout le monde en rêve ! ». Le Médiateur pour les pensions a salué cette initiative. À l'époque, les services de pension ont indiqué qu'ils mèneraient d'autres campagnes d'information de ce type à l'avenir. Une belle occasion d'informer à nouveau - même si une campagne a été menée à ce sujet en octobre 2023 - le grand public de l'existence de l'allocation de transition.

Le chapitre 7 traite de la justification d'Ethias des raisons pour lesquelles l'estimation qu'elle a faite diffère de celle faite par le SFP sur base des mêmes données de carrière après médiation du Médiateur pour les Pensions. Lors de l'estimation d'une pension du secteur public, le service des pensions tient compte des données de carrière introduites par l'employeur via la déclaration Capelo pour la partie de la carrière antérieure à la date de la demande d'estimation. La période à partir de la demande d'estimation (ou éventuellement la période juste avant si les données de carrière pour la période en question n'ont pas encore été communiquées par l'employeur), fait l'objet de suppositions et d'hypothèses. Le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP et Ethias utilisent une hypothèse différente pour les suppléments de traitement octroyés lors de l'exécution de certains services (comme le travail de nuit et de week-end pour les infirmières). Le SFP part de l'hypothèse que le futur pensionné poursuit sans changement sa dernière carrière connue. Ethias applique également cette méthode mais fait une exception pour les suppléments de traitement qui dépendent de l'exécution ou non de certains services : Ethias n'en tient pas compte lors de l'estimation. Les deux méthodes sont défendables. Toutefois, c'est très déroutant pour le futur pensionné si l'estimation qu'il reçoit d'Ethias ne correspond pas au montant estimé de la pension par le SFP sur mypension. Les citoyens attendent une justification

correcte qui tient également compte des informations fournies par les autres services de pension. C'est la raison pour laquelle le Médiateur pour les Pensions a suggéré qu'Ethias justifie cette différence. Ethias a accepté cette proposition.

Le chapitre 8 est consacré aux médiations réussies.

Dans un premier dossier, un pensionné souhaite renoncer à sa pension de travailleur salarié qui lui a été octroyée d'office par le SFP à l'âge légal de la pension. Le SFP a effectué le paiement de cette pension par assignation postale. Le pensionné n'a pas réceptionné cette assignation postale et n'a donc pas perçu sa pension. Le SFP n'accepte pas la renonciation en justifiant que sa pension a déjà été versée. La législation sur les pensions dans le régime des travailleurs salariés stipule qu'une pension a pris cours effectivement et pour la première fois lorsqu'elle a été payée. Dans sa médiation, le Médiateur pour les pensions, en se référant à la jurisprudence, apporte la preuve que la pension n'a pas encore été payée puisque le pensionné n'a ni reçu ni encaissé l'assignation. Par conséquent, après médiation du Médiateur pour les pensions, le SFP accepte la renonciation à la pension de retraite.

Dans un deuxième dossier, un pensionné s'est demandé s'il ne devait pas bénéficier d'une pension de fonctionnaire au lieu d'une pension de salarié telle qu'elle lui est actuellement octroyée par le SFP pour son activité de volontaire professionnel au sein de l'armée. Or, au lieu d'une augmentation attendue du montant total de sa pension, celle-ci a diminué de 284,17 euros par mois. Pour ne rien arranger, il a dû rembourser 2.616,65 euros au titre de trop-perçus de pension. Que s'est-il passé ? À la suite de la conversion des années de salarié en fonctionnaire, celles-ci n'ont plus été prises en compte pour la pension minimum d'indépendant, ce qui a fait perdre ce droit à l'intéressé et sa pension a donc été calculée sur la base de ses revenus professionnels moindres. Le Médiateur pour les pensions a obtenu que le recouvrement des montants de pension indûment versés dans le passé, en appliquant le délai de prescription de six mois, soit annulé tant par le SFP que par l'INASTI. L'absence d'examen approfondi des droits à la pension pour la période de volontaire professionnel, à la suite de laquelle une pension de salarié et non de fonctionnaire a été octroyée à tort pour cette période, a été qualifiée d'erreur administrative par l'INASTI à la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions. Le SFP a également reconnu par la suite qu'il s'agissait d'une erreur administrative (absence d'examen approfondi du dossier de pension dans lequel on pouvait trouver des documents attestant que l'intéressé avait été nommé à titre définitif). La dette de 2.616,65 euros a donc été annulée. Même si l'INASTI n'est pas responsable de l'erreur commise (l'octroi à tort d'une pension de salarié au lieu d'une pension de fonctionnaire est une erreur commise par le SFP), la décision n'en est pas moins entachée d'irrégularité. A la suite de cette plainte, le Médiateur pour les pensions réitère sa demande de modification de la législation afin que, pour l'octroi d'une pension minimum aux travailleurs indépendants et salariés, il soit tenu compte non seulement des années en tant que travailleur indépendant et salarié mais également des années prestées en tant que fonctionnaire et vice-versa.

Dans un troisième et quatrième dossier, après la médiation du Médiateur pour les pensions, le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » a été appliqué par le SFP. Le SFP avait effectué à tort une retenue sur une pension et avait versé le montant retenu à tort à l'ONEM. Lorsque le pensionné s'est plaint de cette situation auprès du SFP, celui-ci l'a informé qu'il ne lui verserait le montant de la pension retenu à tort qu'après que l'ONEM l'ait remboursé. Le principe juridique « qui paie mal, paie deux fois » implique que ceux qui ont payé par erreur ne font pas dépendre le paiement au bon créancier du remboursement du premier paiement erroné à un tiers. La créance est et reste payable immédiatement par le créancier lorsque l'échéance est déjà passée. En application de ce principe, le paiement au pensionné a été effectué immédiatement, sans attendre le remboursement par l'ONEM.

Dans un autre dossier, le SFP verse la pension à la mauvaise personne. Après médiation, le SFP a accepté de payer à nouveau la pension sans attendre le remboursement de la banque.

Dans un cinquième dossier, le Médiateur pour les pensions a obtenu que les pensions versées par le SFP aux pensionnés résidant en Andorre ne soient plus payées via un paiement international avec des frais bancaires à la charge du pensionné, mais via le transfert SEPA (Single Euro Payments Area) puisque Andorre appartient également à la zone SEPA. Cela élimine les frais bancaires supplémentaires. Les frais bancaires supportés dans le passé par le pensionné ont été remboursés par le banque attitrée du SFP.

Le chapitre 9 est consacré à la réforme des pensions sur l'ouverture du droit à la pension minimum pour les conjoints aidants.

A chaque réforme des pensions, nous constatons que le nombre de plaintes adressées au Service de médiation pour les pensions augmente.

Une nouvelle législation suscite souvent des questions et des plaintes de la part des pensionnés, par exemple pourquoi la nouvelle législation ne s'applique-t-elle pas à moi ? Le service des pensions a-t-il correctement appliqué la nouvelle législation dans mon dossier de pension ?

Par ailleurs, les nouvelles législations soulèvent souvent des questions quant à leur interprétation.

Enfin, la nouvelle législation nécessite également l'adaptation des programmes informatiques.

Ce fut le cas début 2023 lors de la réforme de la législation sur le droit à l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants.

La loi du 27 novembre 2022 relative à un accès plus avantageux à la pension minimum qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023, a suscité des questions de la part de nombreuses personnes déjà pensionnées quant aux raisons pour lesquelles la nouvelle législation ne leur était pas appliquée. Ce sera expliqué en détail dans le chapitre « Communication d'informations ».

En résumé, nous pouvons dire que le Service de médiation pour les pensions, en tant qu'institution indépendante, externe (ne faisant pas partie des services de pension) et impartiale, composée d'experts en matière de pensions, peut souvent dissiper l'incertitude des pensionnés en fournissant des explications détaillées et bien motivées sur le fait que la législation a été correctement appliquée par les services de pension.

D'un autre côté, les nouvelles législations s'accompagnent souvent de problèmes de mise en œuvre pratique. L'adaptation des programmes informatiques par les services des pensions pose (inévitablement) des problèmes lorsqu'il y a (trop) peu de temps entre le vote de la loi et la date d'entrée en vigueur. Ainsi, la législation sur l'accès à la pension minimum pour les conjoints aidants a été votée à la Chambre le 4 octobre 2022 et devait déjà être appliquée aux pensions prenant cours à partir du 1^{er} janvier 2023. Compte tenu du fait qu'une demande de pension peut être introduite un an avant la date de prise de cours de la pension, il est clair que l'application de la nouvelle législation ne peut se dérouler sans heurts. A titre d'exemple, on cite une pensionnée à qui l'INASTI n'avait toujours pas communiqué si elle remplissait ou non les nouvelles conditions pour obtenir une pension minimum, quatre mois après la date de prise de cours de sa pension (si elle ne les remplissait pas, elle continuerait à travailler jusqu'à ce qu'elle remplisse ces conditions). L'INASTI n'a pas non plus réussi à communiquer à la pensionnée le montant de la pension auquel elle avait droit. Après médiation du Médiateur pour les pensions, elle a été informée du montant de sa pension de travailleur indépendant, qui était calculée sur la base de la pension minimum. Comme elle percevait la pension minimum, elle a décidé de bénéficier de sa pension et des avances lui ont été versées.

Le Médiateur pour les pensions a constaté que le libellé de la condition d'octroi de l'article 33ter de la loi de redressement du 10 février 1981 relative aux pensions du secteur social, introduite par l'article 7 de la loi du 27 novembre 2022 modifiant la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions en ce qui concerne la pension minimum des conjoints aidants (pour pouvoir octroyer une pension minimum en tant que salarié, il faut que, au cours de la période de référence commençant le 1^{er} janvier 2003 et se terminant à la fin du trimestre précédant la date de début de la pension de retraite à charge du régime de pension des travailleurs indépendants, il ait été prouvé un travail simultané ou successif en tant que salarié et en tant que travailleur indépendant, qui soit au moins égal aux deux tiers des années d'activité durant cette période de référence) n'est pas conforme à la note explicative de la législation dans les travaux parlementaires (qui exige seulement qu'il y ait une carrière mixte d'indépendant et de salarié et qu'il soit prouvé une carrière d'au moins 2/3 de la période comprise entre le 1^{er} janvier 2003 et le trimestre précédant la date de prise de cours de la pension, en tenant compte de la carrière d'indépendant, d'aidant ou de conjoint aidant sous maxi-statut, de la carrière de salarié en Belgique, de la carrière dans un autre Etat membre de l'Union européenne et la carrière dans un pays avec lequel la Belgique a conclu une convention de sécurité sociale). Le Médiateur

pour les Pensions recommande donc que le texte de la législation soit modifié afin d'être conforme à l'exposé des motifs.

La question de savoir si la pension minimum calculée selon les nouvelles règles peut encore être octroyée lorsque l'intéressé a renoncé (au paiement) de sa pension pour que son conjoint bénéficie de la pension au taux ménage. Au départ, l'INASTI n'a pas octroyé la pension minimum en application de la nouvelle législation. Grâce à la médiation du Médiateur pour les Pensions, l'INASTI a reconnu qu'en l'espèce, la législation n'était pas appliquée conformément à leur interprétation de ce qu'il faut entendre par date de prise de cours d'une pension. En effet, l'INASTI a confirmé qu'une pension ne prend cours que lorsqu'elle est payée pour la première fois. L'INASTI a revu la décision de pension, de sorte que le conjoint aidant s'est vu octroyer la pension minimum conformément à la nouvelle législation.

Le chapitre 10 est consacré au suivi donné aux recommandations et suggestions du Service de médiation pour les pensions. Les services de pension ont adapté diverses méthodes de travail en réponse aux suggestions faites par le Médiateur pour les pensions. Voici quelques exemples.

Ethias adhère au projet BEX qui permet l'échange électronique sécurisé de données de décès avec d'autres pays, de sorte qu'il n'est plus nécessaire d'envoyer des certificats de vie mensuels au service des pensions.

Le SFP a amélioré la lisibilité d'un certain nombre de lettres.

En outre, le SFP a apporté un certain nombre d'adaptations à mypension qui ont encore amélioré le service (par exemple, en demandant dans un plus grand nombre de cas si un futur retraité a interrompu sa carrière pour élever un enfant de moins de 6 ans, une question importante pour déterminer correctement la date de prise de cours de la pension la plus proche possible) (autre exemple : combler une lacune dans le téléchargement de documents).

Les services de pension participent à Connectoo (une formation des fonctionnaires pour aider les citoyens à résoudre leurs problèmes numériques).

Le SFP dispose désormais d'un questionnaire unique pour les personnes qui demandent une pension et qui ont eu des carrières mixtes de salarié et de fonctionnaire (il n'est plus nécessaire de répondre deux fois aux mêmes questions).

Par ailleurs, la ministre des Pensions a pris un arrêté royal adaptant la déduction des cotisations maladie et invalidité (AMI) de manière que la double déduction soit désormais révolue. Cette adaptation permettra à terme de déduire immédiatement le pourcentage correct de cotisations AMI et d'éviter ainsi les remboursements.

Toujours dans les notes de politique générale 2023, tant la ministre des Pensions que le ministre des Classes moyennes, responsable des pensions des indépendants, se sont engagés à tenir compte des suggestions du Médiateur pour les Pensions. Par exemple : éviter que les cotisations AMI déduites de la pension légale lorsque le pensionné ne reçoit qu'un petit capital de pension complémentaire soient supérieures au montant du capital de pension complémentaire après plusieurs années de pension ; permettre aux travailleurs indépendants aidants de participer à l'assurance pension avant le 1^{er} janvier de l'année de leurs 20 ans, les dispenses de cotisations sociales en tant que travailleur indépendant obtenues entre janvier 2020 et mars 2022 à la suite de la crise corona comptent pour la condition d'accès de 30 années de carrière pour la pension minimum et la réforme de la pension pour inaptitude physique.

Plusieurs questions parlementaires ont également été posées sur le rapport annuel 2022 du Médiateur pour les pensions.

Le chapitre 11 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 des pensions n'est pas compétent.

Le chapitre 12 est consacré aux données statistiques. Le nombre de dossiers a augmenté de 41 % en 2023 (1533 dossiers) par rapport à 2022 (1087 dossiers), retrouvant ainsi le niveau d'avant la crise du coronavirus. Ce nombre est même légèrement supérieur au nombre moyen de dossiers avant la crise du coronavirus. Depuis le début de cette crise en mars 2020, le nombre de dossiers au Service de médiation pour les pensions a fortement diminué. Plusieurs raisons expliquent ce phénomène. Par exemple, lors de la crise du coronavirus, les contrôles de la condition de résidence de la garantie de revenus aux personnes âgées ont été temporairement suspendus par le SFP.

Un pensionné qui a entamé ou étendu une activité professionnelle en plus de sa pension anticipée dans le cadre de la lutte contre le coronavirus n'était pas tenu de limiter ses revenus à un plafond légal. Les points-pension ont également été temporairement fermés. Les pensionnés résidant à l'étranger ont bénéficié d'un délai supplémentaire pour renvoyer leur certificat de vie sans que leur pension soit immédiatement suspendue. Les services de pension n'ont pas non plus procédé à des ajustements majeurs de leurs programmes informatiques pendant la crise du coronavirus. En effet, l'adaptation d'un programme informatique comporte un risque de problèmes au début et donc une probabilité d'augmentation des plaintes. Une réforme des pensions ne s'est pas non plus concrétisée pendant la crise du coronavirus. En effet, une réforme des pensions s'accompagne souvent d'une augmentation des plaintes (par exemple, concernant l'interprétation de l'application de la nouvelle législation, l'incertitude des pensionnés quant à l'application correcte de la législation sur les pensions réformée à leur situation personnelle). A cela s'ajoute que le thème des pensions n'a pas été évoqué dans la presse pendant la crise du coronavirus.

Nous constatons par ailleurs que 41 % des plaintes en 2023 étaient fondées. Il s'agit du chiffre le plus bas, à l'exception de 2021, depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Ce chiffre montre qu'en moyenne, les services de pension font un très bon travail. Dans ce contexte, il convient de noter qu'en 2023, le service de médiation pour les pensions a fréquemment été confronté à des plaintes pour lesquelles il a fallu expliquer aux citoyens que les informations obtenues de sources autres que les services de pension étaient incorrectes.

Le temps de traitement de tous les types de dossiers n'a jamais été aussi court depuis la création du Service de médiation pour les pensions. Les années d'expérience des experts en pensions et le fait que les experts en pensions très compétents sont encore en service ainsi que leur énorme engagement expliquent ce résultat. L'appel au pouvoir législatif et exécutif à disposer de budgets suffisants pour assurer le recrutement d'un personnel suffisant et l'offre d'une rémunération attractive afin que, même maintenant qu'une vague de départs à la pension a débuté au Service de médiation pour les pensions (entre 2022 et 2025, plus de la moitié du personnel aura quitté le service, principalement pour cause de pension de retraite), les personnes les plus compétentes se voient offrir une incitation financière à occuper les postes vacants, est donc réitéré dans ce contexte. D'autant plus que les postes vacants d'experts en pensions francophones ont été très difficiles à pourvoir ces dernières années (voir section sur les activités). En effet, des experts en pensions de haut niveau sont la meilleure garantie pour les plaignants que leurs plaintes seront traitées de manière efficace et qualitative.

Dans le chapitre 13, nous nous penchons sur le fonctionnement et les ressources du Service de médiation des pensions. Il traite du personnel (départ à la retraite de Jean Marie Hanneke, recrutement d'un expert en pensions francophone), des ressources financières (31.051 euros sur un budget de fonctionnement total de 91.000 euros ont dû être consacrés à l'évaluation et à la publication du recrutement d'un Médiateur francophone, ce qui a contraint le service de médiation pour les pensions à réduire ses dépenses, tout en veillant à préserver le service au citoyen : p. ex. économies sur la participation à des formations, à des congrès internationaux, pas d'activité de team building), informatique (achèvement de la modernisation de la base de données, passage à Windows 11, accès aux applications du service des pensions, installation d'une nouvelle imprimante couleur multifonction), des bureaux, de l'adhésion à des organisations de médiateurs, de la coopération avec le monde universitaire, de la publication de la jurisprudence du médiateur, de la formation continue, de l'échange de connaissances avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, de la publication du rapport annuel (présentation au parlement et au ministre des pensions), de la coopération avec les collègues médiateurs, de la gestion des connaissances (nouveau projet création d'une base de données de connaissances), des médias sociaux (nouveau projet : création d'un profil sur facebook et LinkedIn), de la publicité (nouveau projet : mention des coordonnées du Service de médiation pour les pensions sur les décisions de pension du SFP) et de la tournée des médiateurs

(participation à la campagne promotionnelle du réseau des médiateurs belges, Ombudsman.be, en visitant 11 villes. Cette campagne visait à sensibiliser le grand public et les parties prenantes aux services de médiation).

L'avant-dernier chapitre résume brièvement les recommandations.

Le dernier chapitre propose une liste d'adresses utiles.

Enfin, nous souhaitons remercier Jean Marie Hanneke pour l'engagement et le dévouement avec lesquels il a exercé la fonction de Médiateur pour les pensions depuis la création du Service de médiation des pensions.