***Rapport Annuel 2020 du Service de médiation pour les Pensions***

*2020 : L’année du corona … et de beaucoup de souplesse des services de pensions !*

*Une fois n’est pas coutume : L’Ombudsman félicite les différents services des pensions pour tout le travail effectué et pour la souplesse dont ils ont fait preuve afin de faire face aux problèmes liés à la crise du corona*

Le Médiateur pour les pensions n'a au final réceptionné qu'un nombre limité de plaintes liées à la crise corona en 2020. En effet, les différents services des pensions ont fait preuve d'une grande proactivité afin d'éviter les problèmes. Le Médiateur pour les Pensions a adressé ses félicitations, une fois n’est pas coutume, aux services des pensions dans ce contexte.

A titre d’exemple, durant la crise du corona, le SFP a accepté qu’une demande de pension puisse être introduite par téléphone, afin que les pensionnés peu à l’aise avec l’outil informatique ne soient pas obligés de se rendre à la maison communale à cette fin.

D’une manière générale, les Services de pension se sont montrés très souples dans la recherche de solutions.

Il en a été ainsi pour les personnes vivant à l'étranger qui doivent fournir chaque année un certificat de vie afin de prouver qu’ils sont toujours en vie et ainsi percevoir leur pension. Ce certificat de vie est à faire compléter par l’ambassade ou par une autorité administrative locale. Un pensionné en voyage bloqué du fait du confinement n’était pas en mesure de s’y rendre. A titre exceptionnel, le Service fédéral des Pensions a accepté la proposition du Médiateur pour les Pensions de rendre la pension à nouveau payable sur la seule base d'un selfie avec carte d'identité et journal du jour en main. Bien entendu, après le confinement, le pensionné s’était engagé à renvoyer le certificat de vie par la poste, dûment complété à titre de confirmation.

*Mon papa est décédé dans sa maison de repos … Le SFP a récupéré la pension du mois du décès ?! L’Ombudsman pour les pensions invite le législateur à envisager de payer la pension au prorata du nombre de jours durant lesquels le pensionné a encore été en vie au cours de ce mois lorsqu’il n’y a pas de conjoint survivant.*

En raison de la surmortalité due au corona, de nombreux enfants de pensionnés décédés se sont plaints auprès du Médiateur pour les Pensions que leur proche n'avait perçu aucune pension pour le mois de son décès, voire dans certains cas que celle-ci avait été récupérée. La pension pour le mois du décès n'est, en l'absence de conjoint survivant, payable que si le pensionné est encore en vie à la date de paiement de sa pension (pour être précis : à la date d'exécution dans le système national de compensation). Le Service fédéral des Pensions planifie ses paiements en les étalant sur plusieurs dates par mois. Si la pension est versée le premier jour ouvrable du mois et que le pensionné décède le deuxième jour du mois, le montant total de la pension pour le mois du décès est acquise. Mais si la pension est versée le 23 et que le pensionné décède le 20, la pension du mois du décès n'est pas du tout payable (en l’absence de conjoint survivant)… et cela alors qu'il y a encore des factures à payer pour le mois du décès, telles que celle de la maison de repos pour les jours du mois du décès où le pensionné était encore en vie. Le Médiateur pour les Pensions se demande si la règlementation ne pourrait pas être adaptée de manière à ce que le montant de la pension du mois du décès soit payé au prorata du nombre de jours durant lesquels le pensionné a encore été en vie au cours de ce mois.

*Travailleur indépendant, soyez attentif en cette période de crise au maintien de vos droits à pension : si vous demandez une dispense de cotisations pour la période pendant laquelle vous bénéficiez d'un droit passerelle durant cette période de crise, vous ne recevrez pas de pension pour cette période par la suite*

Les travailleurs indépendants qui ont dû cesser leur activité en raison de la crise corona peuvent obtenir un droit passerelle à cet effet. En outre, s'ils se trouvent dans une situation financière temporairement difficile pendant cette période, ils peuvent demander la dispense du paiement de leurs cotisations sociales. Le Médiateur pour les Pensions attire l’attention sur le fait que cette période ne leur ouvre aucun droit à pension. Il leur rappelle qu'ils peuvent régulariser cette période en payant une prime de rachat dans les 5 ans. De son côté, un salarié qui est temporairement au chômage en raison de la crise du corona ouvre bien, quant à lui, des droits à pension pour cette période. Le Médiateur pour les Pensions se demande s'il ne s'agit pas là d'une discrimination. Dans le cadre d’une véritable couverture sociale en assurance pension, chacun est obligé de s'affilier et de payer des cotisations. Ceux qui seraient temporairement en difficulté et incapables de payer leurs cotisations resteraient alors assurés selon le principe de solidarité.

*Multiples Recommandations sur la Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (GRAPA)*

La Garantie de Revenus aux Personnes Âgées (GRAPA) est accordée aux pensionnés âgés de 65 ans ou plus qui ont une petite pension et ne disposent pas de ressources financières suffisantes. Ils ne peuvent séjourner à l'étranger que pour une durée maximale de 29 jours. La GRAPA est essentielle dans la lutte contre la pauvreté des pensionnés.

*Examiner d'office le droit à la GRAPA pour les fonctionnaires*

Premièrement, pour les retraités ne bénéficiant que d'une pension de fonctionnaire, la législation ne prévoit pas d'examen automatique de la GRAPA lorsqu'ils atteignent l'âge de la pension. Pour un pensionné ayant une pension de salarié ou d'indépendant, cette examen a lieu automatiquement. Le Médiateur pour les Pensions recommande que la GRAPA soit également examinée automatiquement à l'âge de 65 ans pour ceux qui ne perçoivent qu'une (maigre) pension de fonctionnaire.

*Lancer une grande campagne d'information pour informer les gens qu'ils peuvent avoir droit à la GRAPA en raison d’une modification de leurs ressources*

Beaucoup pensent, à tort : GRAPA refusée un jour, GRAPA refusée toujours ! Or, si la GRAPA a été refusée lors de l'examen automatique à l'âge de 65 ans parce que les ressources du pensionné étaient trop élevés, il arrive régulièrement que ses ressources diminuent au fur et à mesure que le pensionné en a besoin pour maintenir son niveau de vie. Dans ce cas, la GRAPA ne peut être accordée ultérieurement que sur la base d’une nouvelle demande.

La question se pose donc de savoir comment faire savoir aux plus de 65 ans en situation de pauvreté qu'ils ont probablement droit à la GRAPA.

Comme solution, le Médiateur pour les Pensions recommande notamment de mener une campagne d'information à grande échelle sur la GRAPA.

*Procéder à un examen périodique des droits à une GRAPA*

Le Médiateur pour les Pensions recommande également qu'une enquête sur le droit à la GRAPA n'ait pas seulement lieu à l'âge de 65 ans, mais soit initiée d’office et périodiquement (par exemple tous les 5 ans) par le SFP.

*Accorder plus spontanément des avances sur GRAPA, afin d’éviter ainsi de pousser les gens vers la pauvreté*

Le Médiateur pour les Pensions demande au SFP d'accorder plus spontanément des avances de GRAPA lorsqu'il manque des informations sans que ceci soit imputable au bénéficiaire de la GRAPA, afin de lui éviter de vivre dans la pauvreté. L'expérience montre par exemple que les informations sur les pensions étrangères mettent parfois beaucoup de temps à arriver.

Concernant la procédure de contrôle sur le séjour à l'étranger de 29 jours maximum pour les bénéficiaires de la GRAPA, le Médiateur pour les Pensions fait deux suggestions d'amélioration :

*Rendre la procédure de contrôle du séjour en Belgique plus conviviale pour le citoyen*

Premièrement, les retraités qui n'étaient pas à la maison lorsque le facteur a sonné trois fois doivent faire compléter un certificat de résidence à la maison communale et l'envoyer au Service fédéral des pensions dans les cinq jours ouvrables. Le Médiateur pour les Pensions propose que la commune informe directement elle-même le service des pensions que le bénéficiaire de la GRAPA s’est présenté et fait complété son document à la maison communale. Ceci afin d'éviter que trop de temps ne soit perdu entre l'envoi du certificat de résidence et son traitement par le service des pensions, ce qui pourrait entraîner la suspension injustifiée de la GRAPA. Cela permettrait également au pensionné d'éviter une tracasserie administrative supplémentaire.

*Définir clairement ce qui est considéré comme un séjour à l'étranger*

Le Médiateur pour les Pensions recommande également que la manière dont les jours de résidence à l'étranger sont comptabilisés soit clairement définie. Toute personne qui, aujourd'hui, part pour un pays étranger le vendredi soir à 22 heures et revient le dimanche à 22 heures, aura passé 3 jours à l'étranger, selon le Service des Pensions. Le Médiateur pour les Pensions note que la législation ne définit pas clairement si le jour du départ et de l'arrivée comptent ou non. Le Médiateur pour les Pensions note également que la législation ne stipule pas combien de temps un "séjour" à l'étranger doit durer avant de devoir être signalé au Service fédéral des Pensions. À la lecture de la loi, il n'est pas clair de savoir si une journée au parc d'attractions d’Efteling ou une journée de shopping à Troyes en France doit également être déclarée. Le Médiateur pour les Pensions recommande également que cela soit clairement stipulé.

La Ministre des Pensions, Karine Lalieux, a promis de se conformer à cette recommandation et indique qu'elle travaille sur une proposition dans laquelle le jour de départ et d'arrivée ne devraient plus être comptés. De même, si le séjour à l'étranger est inférieur à 48 heures, il ne serait pas comptabilisé.

*Nouvelle tendance dans le travail du Médiateur pour les Pensions : traquer les erreurs informatiques*

Compte tenu de la complexité croissante de la société, la législation sur les pensions est également devenue plus complexe impliquant des mesures transitoires et des exceptions, et des exceptions aux exceptions ! En conséquence, les administrations des pensions ont mis encore plus l'accent sur l'informatisation et la recherche d’un traitement automatisé le plus égalitaire possible. Le Médiateur pour les Pensions a également adapté son fonctionnement et s'est de plus en plus spécialisé ces dernières années dans la recherche d'erreurs dans les programmes informatiques des services de pension et dans la recherche de solutions les plus adaptées possibles aux situations spécifiques des pensionnés.

Ainsi, le Médiateur pour les Pensions a réceptionné une plainte d'un pensionné qui avait reçu une déclaration fiscale l’obligeant à rembourser environ 6.000 € sur ses revenus de 2019 (exercice d’imposition 2020). Le Médiateur pour les Pensions a découvert que cela était dû au fait que le Service Fédéral des Pensions avait déduit trop peu de précompte professionnel sur la pension en désactivant, à tort et temporairement, des contrôles automatisés portant sur des pensionnés qui percevaient une pension au taux de ménage et dont le conjoint était décédé entre le 1er janvier 2019 et le 13 mai 2019. Pour ces personnes, le barème du précompte professionnel pour une personne mariée n'avait pas été adapté, à tort, en barème du précompte professionnel pour une personne isolée, ce qui a entraîné un prélèvement trop faible de précompte professionnel. Après que le Médiateur pour les Pensions ait signalé cette erreur informatique, le SFP a pu réactiver les contrôles internes pour tous les dossiers afin que le précompte professionnel soit à nouveau correctement retenu dans de tels cas.

*Les décisions relatives aux pensions de survie sont à nouveau (enfin) envoyées*

Depuis un certain temps, de nombreux pensionnés ne recevaient plus de notification de leur pension de survie de travailleur salarié suite au décès de leur conjoint. Par conséquent, ils n’avaient aucune idée de la manière dont leur pension de survie avait été calculée. En outre, ils n’étaient plus informés de la possibilité de saisir le tribunal du travail en cas de désaccord avec la décision relative à la pension de survie. Suite à la médiation du Médiateur pour les Pensions, le Service Fédéral des Pensions envoie à nouveau ces décisions de pension de survie depuis le 22 septembre 2020.

*Appel au Service Fédéral des Pensions afin d’aligner sa méthode de travail sur les circulaires de l'administration fiscale (portant sur la récupération d’un montant indu de pension et sur l'envoi de fiches fiscales)*

Lorsque le Service fédéral des Pensions verse par erreur une pension, il peut réclamer au pensionné un montant plus élevé (pension nette + précompte professionnel) que celui qu'il a perçu ! Ce faisant, le Service des Pensions ne se conforme pas toujours à la circulaire du Fisc. Voici un exemple : En novembre, le service des pensions verse par erreur deux fois à un pensionné le montant de sa pension, soit 1665 euros par mois : 2 fois 1665 euros (total 3330 euros). Le SFP récupère non seulement le net trop perçu mais y ajoute un montant de précompte (soit 293 euros) … non perçu, par hypothèse, par le pensionné ! Selon le Service fédéral des pensions, le pensionné recevra le remboursement du précompte professionnel lorsque sa déclaration à l’IPP aura été vérifiée par le Fisc (soit environ deux ans plus tard) !

Selon une autre circulaire du Fisc, les fiches fiscales doivent être envoyées avant le 1er mars. Le Médiateur pour les Pensions note que le Service fédéral des Pensions n'a pas respecté ce délai.

Le Médiateur pour les Pensions invite le Service fédéral des Pensions à aligner ses méthodes de travail sur les circulaires émises par le Fisc.

*Le Médiateur pour les Pensions se demande s'il est juste qu'un aidant non marié qui travaille avant le 1er janvier de son 20ème anniversaire ne puisse pas recevoir une pension pour ces années.*

Ceci d'autant plus que l'accès à la pension anticipée est lié à la preuve d'une carrière suffisamment longue pour laquelle cette période ne compte pas. L’aidant non marié ne doit pas payer de cotisations de sécurité sociale avant le 1er janvier de son 20ème anniversaire, mais il ne peut pas non plus les payer volontairement, avec comme conséquence que ces années ne peuvent donc pas compter pas pour la condition de carrière pour la retraite anticipée. Si cet aidant avait été marié, il aurait dû payer des cotisations de sécurité sociale et il aurait été assuré pour sa pension.

*Le travail du Médiateur pour les Pensions en 2020 en chiffres*

Le Service de médiation pour les pensions a réceptionné 1109 requêtes en 2020. Les demandes d’informations ou plaintes de première ligne pour lesquelles les services de pension n’ont pas encore été contactés leur sont transférées. En 2020, au final, 753 plaintes ont été traitées. Dans

45 % des cas ces plaintes étaient fondées (p. ex. erreur dans la décision de pension, réponse tardive, etc.) et dans 86 % de ces plaintes fondées un résultat positif a été obtenu pour le pensionné (p. ex. un montant de pension plus élevé, une réponse à une question du service des pensions après intervention du Médiateur, l'octroi des intérêts, etc.)

Les trois principales plaintes en 2020

1. Conditions d'attribution de la pension (contestation des données de carrière, de la condition de carrière, de la méthode de calcul, …)

2. Garantie de revenus aux personnes âgées (conditions d'octroi, ressources à prendre en compte,...)

3. Régularisation de la période d'études (délai, diplômes à valider,...)

Si vous avez des plaintes concernant le fonctionnement des services de pension ou le calcul de votre pension légale et que vous ne trouvez pas de solution avec le service de pension, vous pouvez contacter le Médiateur pour les Pensions à l'adresse plainte@mediateurpensions.be ou écrire une lettre au Service de Médiation Pensions, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30 boîte 5, 1000 Bruxelles.

Pour toute information complémentaire à propos du contenu de cette farde de presse, merci de contacter le Médiateur pour les Pensions, Jean Marie Hannesse (jean-marie.hannesse@ombudsmanpensions.be ou 0472/665879).