



CHAPITRE 3

Automatisation

Automatisation

Alors qu'auparavant une pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, dorénavant de plus en plus, le calcul et le paiement des pensions sont automatisés. Les premières décisions en matière de pension prises sans l'intervention d'un fonctionnaire, Automated Decision Making, sont un fait en Belgique.

Cela présente de nombreux avantages : souvent, des gains d'efficacité peuvent être enregistrés, l'ordinateur est plus précis dans le calcul que l'homme et les fonctionnaires qui effectuaient ces calculs manuels peuvent se préoccuper de répondre au nombre croissant de demandes du citoyen.

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

Le Service de médiation pour les Pensions a répondu à cette nouvelle évolution : il s'est davantage spécialisé dans la détection des erreurs ou des imperfections des programmes informatiques. Quatre exemples de médiation sont cités pour le démontrer.

1. Compression des jours assimilés : un ajustement manuel par le gestionnaire du dossier est nécessaire - souvent après que le futur pensionné ait soumis des données de carrière supplémentaires - s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y avait un emploi à temps partiel l'année précédente.

DOSSIER 32091

Les faits

Le 1^{er} juin 2016, Mme De Laat s'est vu accorder une pension (pension de retraite personnelle en tant que salariée et pension de conjoint divorcé) de 878,50 euros par mois à compter du 1^{er} janvier 2017. Cette pension n'a pas encore été versée car l'intéressée ne remplissait pas les conditions de paiement : elle percevait encore des indemnités de maladie.

Dans le calcul de la pension, les jours de la période assimilée dus au chômage puis à la maladie à partir de 1994, en tenant compte d'un précédent emploi à temps partiel en 1993, ont été comprimés en jours équivalents temps plein.

Toutefois, l'intéressée a déclaré avoir occupé un emploi à temps plein en 1994, soit la période précédant immédiatement la période assimilée de chômage. Le nombre de jours assimilés de 1995 à 2016 a fluctué

entre 175 et 186 jours (pour 2007 : 133). En conséquence, le salaire fictif était limité. Selon Mme De Laat, ce n'était pas correct. Elle l'a signalé par téléphone le 24 juin 2016.

Lors de l'instruction du dossier de pension - avant même d'avoir reçu un message de l'intéressé - le gestionnaire du dossier avait fait la même remarque à son supérieur hiérarchique et lui avait demandé si le nombre de jours assimilés à partir de 1995 ne devait pas être de 312 par an. Toutefois, le fonctionnaire responsable a déclaré que « les jours assimilés devraient être comprimés sur la base de l'emploi précédent qui était substantiel. En l'occurrence, l'année 1993. La compression des jours assimilés est donc conforme à cet emploi. L'intéressée n'a jamais travaillé à temps plein et, en dehors de son emploi à temps partiel, n'a bénéficié d'aucun statut protégé, tel que le maintien des droits, l'interruption de carrière ou encore la reprise d'une activité avec l'autorisation du médecin ».

Le 30 août 2016, Mme De Laat, assistée d'un membre du service des pensions de sa mutuelle, a de nouveau signalé au SFP qu'elle avait effectivement travaillé à temps plein en 1994 et a joint à l'appui de sa demande une copie de ses feuilles de paie qui, à son avis, montraient clairement que l'emploi directement antérieur à la période de chômage était effectivement un emploi à temps plein. Par conséquent, à son avis, il n'y avait aucune raison de comprimer les jours en équivalents temps plein dans la période de chômage et de maladie qui a suivi.

Le 30 janvier 2017, l'intéressée a répété sa question par courrier électronique et a de nouveau soumis ses pièces justificatives.

Le 5 juillet 2017, le SFP a répondu que les « années de carrière ne sont pas à plein temps » et que « les jours assimilés sont comprimés ». « Ces données seront étendues aux années suivantes ». L'intéressée a également été informée de ce que « les jours assimilés sont comprimés sur la base de l'intensité de travail de l'année précédente ». « Avec cette compression », rapporte encore le SFP, « les jours assimilés comptabilisés sont convertis en des jours équivalents temps plein sur la carrière globale en tant que salarié ».

Le 3 mai 2018, Mme De Laat a été informée par écrit par le bureau régional du SFP à Anvers que le SFP reconnaît effectivement que les pièces justificatives qu'elle a envoyées apportent la preuve qu'elle a été recrutée et a travaillé à temps plein. Les données relatives à sa carrière seront ajustées.

Le Service Fédéral des Pensions justifie ces changements comme suit : « Compte tenu des jours d'emploi en 1993 et 1994 et des déclarations de données peu claires de l'employeur à l'époque, nos services n'ont pas pu déterminer l'origine des jours assimilés. En conséquence, un emploi de 64,81481 % d'un emploi à temps plein a été présumé et appliqué aux jours de préavis (1994) et aux jours d'emploi effectifs par rapport aux jours assimilés dans votre carrière ».

Le 18 juin 2018, le SFP est revenu sur ses pas. Le SFP a envoyé une nouvelle lettre à Mme De Laat pour l'informer que le bureau régional du SFP n'a pas le pouvoir de modifier ces données de carrière et que cela ne peut être fait que par le service gestion de carrière du SFP. En outre, le SFP l'informe qu'une rectification ne peut être effectuée que sur la base des données contenues dans le compte individuel officiel tenu par l'employeur et remis à l'employé.

En effet, la procédure décrite dans le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2010, page 80 et suivantes, et par laquelle le gestionnaire du dossier a été autorisé à adapter les données de carrière, n'est plus applicable à partir du 8 janvier 2016.

Le 23 mai 2018, l'intéressée a introduit une nouvelle demande pour obtenir sa pension de retraite. Elle souhaitait en effet que sa pension prenne cours au 1^{er} juin 2018 au lieu du 1^{er} janvier 2017.

Le 21 juin 2018, elle a reçu une nouvelle décision de pension, complétant sa période d'assimilation dans sa carrière jusqu'à la nouvelle date d'effet. En conséquence, le montant de la pension était légèrement plus

élevé que dans la décision précédente et s'élevait à 989,54 euros bruts par mois à partir du 1^{er} juin 2018. Dans cette décision, les jours assimilés ont encore été convertis en des jours équivalents temps plein à partir de 1994.

En ce qui concerne les jours assimilés de 1994 à 2015²⁴ inclus, voici ci-dessous le nombre de jours assimilés dans les deux décisions de pension susmentionnées :

ANNÉE	JOURS ASSIMILÉS DANS LA DÉCISION DU 1 JUIN 2016	JOURS ASSIMILÉS DANS LA DÉCISION DU 21 JUIN 2018
1994	149	167
1995	186	216
1996	177	205
1997	175	203
1998	176	203
1999	175	203
2000	176	203
2001	176	203
2002	176	203
2003	176	203
2004	176	204
2005	176	203
2006	175	202
2007	133	154
2008	176	204
2009	176	203
2010	176	203
2011	176	203
2012	176	204
2013	175	203
2014	175	203
2015	175	203

Mme De Laat remarquait que le nombre de jours assimilés par an différait dans les deux décisions.

Comme Mme De Laat n'y comprenait plus rien, elle a fait appel au Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

L'article 24 et 24 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (Moniteur belge du 16 janvier 1968) stipule ce qui suit :

Article 24 : « Pour chaque journée d'inactivité, assimilée à une journée d'activité, en application des articles 34, 35 et 36, il est tenu compte d'une rémunération fictive déterminée de la façon suivante: La rémunération fictive a comme base la moyenne journalière des rémunérations réelles, forfaitaires et fictives du travailleur salarié afférentes à l'année civile précédente, ou à défaut de ces éléments de référence, la moyenne journalière des rémunérations réelles et forfaitaires afférentes à l'année en cours, ou encore, à défaut de telles rémunérations pour l'année en cours, la moyenne journalière des rémunérations afférentes à

²⁴ La comparaison porte uniquement sur les jours assimilés jusqu'en 2015 inclus, comme les deux décisions du Service Fédéral pour les Pensions ont une date de prise de cours différente.

la première année suivant la période d'inactivité et au cours de laquelle des prestations de travail en qualité de travailleur salarié ont été effectuées (...). »

Article 24bis : « Lorsque la pension de retraite ou la pension de survie prend cours effectivement et pour la première fois au plus tôt le 1^{er} janvier 1977, la rémunération fictive dont il est tenu compte pour chaque journée d'inactivité assimilée à une journée d'activité, en application des articles 34, 35 et 36, est déterminée, par dérogation à l'article 24, de la façon suivante (...)

4. en vue de l'application des points précédents, pour les pensions de retraite et les pensions de survie qui prennent cours effectivement et pour la première fois à partir du 1^{er} juillet 1997, lorsque le travailleur a été occupé à temps partiel, le salaire fictif :

- qui en ce qui concerne l'année civile considérée, doit être ajouté, le cas échéant, à la rémunération réelle, est calculé compte tenu du nombre de jours de travail prestés effectivement, ramené au nombre de jours correspondant à celui qui figurerait au compte individuel, si l'activité avait été exercée à temps plein;
- qui doit être déterminé, le cas échéant, pour l'année suivant l'activité à temps partiel, est calculé compte tenu du nombre de jours réduits proportionnellement à la durée du temps de travail selon laquelle l'assimilation a été effectuée. »

Le SFP invoque ces articles de loi pour justifier ses décisions en matière de pension.

Tout d'abord, le 24 septembre 2018, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le nombre de jours assimilés mentionné sur la décision du 1^{er} juin 2016 pour plusieurs années est différent du nombre de jours assimilés mentionné sur la décision du 21 juin 2018 (voir tableau ci-dessus). Pour 2007, 133 jours assimilés ont été pris en compte dans la première décision et 154 dans la seconde. Selon le service de gestion de carrière, aucune modification n'a été apportée à la carrière professionnelle enregistrée.

Le 27 septembre 2018, le SFP a répondu que « dans la première décision, la compression se faisait encore manuellement, dans la deuxième décision, la compression était automatisée, ce qui donne un résultat plus précis et plus avantageux pour l'intéressée ».

En réponse à cela, le 9 novembre 2018, le Médiateur pour les Pensions a observé que l'article 24bis stipule « lorsque le travailleur a été occupé à temps partiel ». Toutefois, notre examen approfondi des données enregistrées dans le compte individuel de l'intéressée et des fiches de paie qu'elle a présentées nous a permis de conclure que :

- l'emploi pour l'année 1994 concernait un emploi de 7 h 30 minutes par jour (sur le bulletin de paie du mois de janvier 1994, un emploi de 11 jours a été communiqué pour un emploi de 82,5 heures) ;
- en 1993, les données enregistrées de la personne de référence, c'est-à-dire le nombre d'heures de travail par semaine correspondant à un emploi à temps plein, s'élevaient à 37,5 heures.

Par conséquent, à notre avis, la lecture conjointe de ces deux données montre que l'emploi en 1994 pouvait être considéré comme un emploi à temps plein et qu'il n'y avait donc aucune raison de comprimer les jours de chômage assimilés suivants en des jours équivalents temps plein.

Comme mentionné ci-dessus, le SFP a répondu le 5 juillet 2017 qu'il se basait sur l'emploi de l'année précédente pour appliquer ou pas la compression de la période assimilée en 1994. Il en va de même dans la décision du 21 juin 2018, qui a été prise avec le programme de calcul hautement automatisé des jours assimilés, où le calcul a également été programmé de cette manière.

Après une enquête approfondie du service de gestion de carrière, qui a duré près d'un an, l'Ombudsman a été informé le 4 septembre 2019 que son analyse était correcte et qu'il s'agissait bien d'un emploi à temps plein.

Le 6 septembre 2019, une nouvelle décision a été envoyée à l'intéressée, par laquelle les données de carrière

prises en compte pour le calcul de la pension à partir de 1994 ont été ajustées manuellement afin qu'il n'y ait plus de compression des jours assimilés. Chaque année civile est donc prise en compte pendant 312 jours.

Cette décision lui accorde, à partir du 1er juin 2018, le droit à une pension totale de 1.224,51 euros brut par mois.

Il s'agit d'une augmentation de 234,97 euros bruts par mois par rapport à la pension qui lui a été accordée le 21 juin 2018.

Conclusion

Le Service Fédéral des Pensions a continué à automatiser le calcul des pensions. La compression des jours assimilés a également été automatisée dans le programme de calcul. Les jours assimilés sont comprimés sur la base de l'intensité de travail de l'année précédente.

Cependant, s'il y a un emploi à temps plein dans l'année où l'assimilation commence, alors qu'il y a un emploi à temps partiel l'année précédente – ce qui n'arrive que rarement – ce calcul automatique n'est pas correct.

Pour l'instant, le gestionnaire du dossier doit encore le détecter et l'ajuster manuellement. La pratique a montré que pour pouvoir établir clairement que l'emploi à temps partiel de l'année précédant l'assimilation a été transformé en emploi à temps plein l'année où l'assimilation commence, il est presque toujours nécessaire que le futur retraité soumette au SFP les informations de carrière nécessaires, telles que les feuilles de paie.

2. Nouveaux barèmes du précompte professionnel non appliqués à temps à la pension de HR-Rail pour ceux qui ne bénéficient que d'une pension d'agent nommé des chemins de fer en combinaison avec une pension complémentaire (2^{ème} pilier)

En janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont été révisés et adaptés à l'indice des prix (comme chaque année). Par conséquent, un précompte professionnel moins élevé doit être déduit du même montant de pension imposable (après déduction des retenues sociales), ce qui laisse aux retraités un revenu net plus élevé.

DOSSIER 32881

Les faits

M. Brackx note que le précompte professionnel sur sa pension de HR-Rail pour janvier 2019 n'a pas été correctement calculé. Les nouveaux barèmes de précompte professionnel n'ont pas été pris en compte lors du versement de sa pension de janvier.

L'intéressé le formule comme suit : « Le service informatique de HR-Rail recevra-t-il les nouveaux barèmes du précompte professionnel à temps (c'est-à-dire début décembre) pour pouvoir les mettre en œuvre ? Je peux comprendre l'incapacité de HR-Rail à ajuster son programme de calcul à temps si elle ne reçoit l'information à ce sujet qu'au début du mois de janvier. Mais je pense qu'il est raisonnable que cet ajustement soit possible d'ici la mi-janvier, afin que l'ajustement ait lieu et que le paiement de la pension à la fin du mois de janvier soit correct. Par ailleurs, je voudrais également souligner que je ne suis titulaire que d'une seule pension, à savoir celle de HR-Rail. Après avoir versé une pension pendant 13 ans, la SNCB doit savoir qu'elle ne doit pas attendre les données d'un autre service en ce qui concerne l'ajustement du précompte professionnel, car je ne cumule pas la pension du HR-Rail avec une autre pension. La SNCB a apparemment un problème non seulement avec la ponctualité des trains, mais maintenant aussi avec les pensions. »

Commentaires

Le Service de médiation pour les Pensions a interrogé HR-Rail et son mandataire, le SFP. En effet, en ce qui concerne les pensions versées par HR-Rail, la loi relative au Service Fédéral des Pensions

stipule que HR-Rail, en sa qualité de mandataire du SFP, effectue le paiement des pensions de retraite et de survie accordées aux anciens employés statutaires de la SNCB-Holding ou de HR-Rail et à leurs ayants droit.

Cette situation pourrait être réévaluée lorsque, conformément au protocole signé par HR-Rail et les Ministres des Pensions et de la Mobilité, l'évaluation finale du paiement par HR-Rail des pensions des chemins de fer aura lieu en 2020.

L'article 270 du CIR stipule que le précompte professionnel est dû par « les contribuables visés aux articles 3, 179 ou 220, qui, à titre de débiteur, dépositaire, mandataire ou intermédiaire, paient ou attribuent en Belgique ou à l'étranger des (...) des pensions. »

L'annexe III à l'arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus (AR/CIR) prévoit des règles de répartition en cas de cumul de plusieurs pensions légales. Mais ce n'est pas le cas ici. M. Brackx ne bénéficie que d'une seule pension légale.

Si un retraité ne perçoit qu'une seule pension, le service des pensions qui verse cette pension doit, selon l'avis de l'Ombudsman, immédiatement (à partir du versement de janvier), déterminer correctement le précompte professionnel.

Cependant, HR-Rail a informé l'Ombudsman que, pour ce dossier, il reçoit des informations du SFP concernant les déductions à effectuer sur la pension de HR-Rail.

Pour une personne qui perçoit une autre pension belge en plus d'une pension du SFP, le point 1.5 de l'annexe III de l'AR/CIR stipule que le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer au service belge des pensions qui verse l'autre pension.

Par exemple, pour une personne qui bénéficie à la fois d'une pension de salarié et d'une pension de HR-Rail, le SFP doit déterminer et communiquer à HR-Rail les ajustements des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel). HR-Rail doit appliquer ce calcul à la pension qu'il verse. Le service des pensions qui paie (débiteur du précompte professionnel) doit tenir compte de la nouvelle situation dès qu'il en a été informé.

Il est ici utile de noter que l'échange de ces informations entre les différents services de pension se fait toujours avec un certain retard.

HR-Rail n'a donc pas encore appliqué le nouveau barème du précompte professionnel à partir de janvier 2019. Dans le cas présent, HR-Rail n'a appliqué le nouveau barème du précompte professionnel qu'à partir du paiement de mars 2019.

Dans ce contexte, l'Ombudsman constate que pour une personne ayant une carrière mixte où une pension est versée par le SFP et l'autre par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS, les nouveaux barèmes du précompte professionnel ne seront pas non plus appliqués à partir de janvier 2019. Cependant, ce n'est qu'après que HR-Rail, Ethias ou l'ONSS aient reçu les nouvelles données utiles au calcul du précompte professionnel, que la pension peut être versée conformément aux nouveaux barèmes du précompte professionnel. Dans ce cas, ces pensionnés doivent attendre plus longtemps avant que le nouveau barème du précompte professionnel ne leur soit appliqué que les pensionnés qui bénéficient également de plusieurs pensions, toutes payées par le SFP.

Un autre retraité, M. Van Gaal (Dossier 32760) l'exprime ainsi dans sa plainte « au 1^{er} janvier, d'autres ont une augmentation d'environ 27 euros en raison de l'ajustement du barème du précompte professionnel. Moi-même, je n'ai pas encore d'augmentation. Dans le cas d'une combinaison de pension du secteur public, de pension de salarié et de pension d'indépendant versées par le SFP, les barèmes du précompte professionnel sont immédiatement appliqués correctement. »

C'est la raison pour laquelle le Médiateur a déclaré dans le Rapport annuel 2008 à la page 113 - et rappelé dans le Rapport annuel 2013 à la page 112 - : « En effet, si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. A cette fin, l'amélioration dans la fréquence et l'exploitation des données du Cadastre des Pensions est prioritaire car elle apportera une grande partie de la solution. Sur la lancée, le Collège s'interroge déjà sur le fait de savoir si, dans un (proche) avenir, la possibilité s'ouvrirait d'exploiter quotidiennement les données du Cadastre des Pensions ou encore si l'on ne pourrait pas réfléchir à d'autres simplifications dans le paiement des pensions. »

La loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public réalise le paiement unique. L'introduction du principe du paiement unique garantit désormais que chaque retraité qui reçoit des pensions du SFP les recevra à la même date. En d'autres termes : une seule date de paiement et un seul mode de paiement par titulaire. Le Médiateur pour les Pensions note que toute personne qui reçoit une pension du HR-Rail et une autre pension ne bénéficie pas encore d'une déduction immédiate du nouveau barème du précompte professionnel.

Mais plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions note que M. Brackx ne bénéficie pas d'une pension versée par le SFP en plus de sa pension des chemins de fer. HR-Rail reçoit donc à tort dans ce cas le flux de données concernant l'adaptation de la retenue du précompte professionnel.

L'Ombudsman a cherché à savoir comment cela pouvait s'expliquer : comment était-il possible que M. Brackx soit considéré comme percevant une pension du SFP et d'un autre service de pension belge ?

La raison en est qu'un seul et même flux de données (le flux A006 dans son appellation technique) est utile pour le calcul de la retenue AMI, de la cotisation de solidarité et du précompte professionnel.

En effet, il est apparu que M. Brackx bénéficiait également d'un capital provenant d'une pension complémentaire, et ceci alors qu'il ne percevait pas de pension de travailleur salarié. Ce capital de la pension complémentaire permet de déterminer le taux de cotisation de solidarité et de déduire la cotisation AMI de sa pension de HR-Rail. Cela signifiait qu'il devait y avoir un flux de données entre le cadastre des pensions et HR-Rail pour la cotisation de solidarité et la cotisation AMI. Ce flux de données, développé par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, contient les données relatives à la cotisation de solidarité et à la cotisation AMI ainsi que les données relatives au précompte professionnel. Presque toujours, en effet, une personne qui bénéficie d'un capital de pension complémentaire perçoit également une pension de salarié.

Conclusion 1 : Solution immédiate par la médiation pour le précompte professionnel de 2019 qui a été retenu en trop

Grâce à la médiation du Service de médiation pour les Pensions, l'excédent du précompte professionnel retenu pour les mois de janvier et février 2019 a été remboursé.

HR-Rail ne rembourse pas spontanément l'excédent du précompte professionnel (c'est-à-dire sans que l'intéressé ne le demande explicitement). En 2018, par exemple, M. Brackx n'a pas été remboursé par HR-Rail pour son excédent du précompte professionnel pour les premiers mois de l'année.

L'Ombudsman pense qu'il serait plus convivial pour le client que l'excédent du précompte professionnel soit remboursé automatiquement et immédiatement. D'autre part, il est vrai que le précompte professionnel sur la pension n'est qu'une avance sur le total des impôts qui devront être payés dans une année et qui seront déterminés par le SPF Finances au moment de l'imposition. À cet égard, l'administration fiscale prend en compte le total des pensions, des revenus mobiliers et immobiliers, des revenus divers et des éventuelles exonérations ou réductions d'impôts. Le précompte professionnel retenu en trop est alors remboursé ; à l'inverse, si un précompte professionnel trop faible a été prélevé, il est récupéré auprès du contribuable.

Conclusion 2 : Solution structurelle

Plus fondamentalement, une solution structurelle doit être élaborée pour qu'en 2021 - en supposant que les barèmes du précompte professionnel soient également adaptés en faveur du contribuable - un précompte professionnel excédentaire ne soit plus déduit de la pension de HR-Rail au cours des premiers mois de l'année. Cette solution pourrait consister à déconnecter dans le module de calcul le précompte professionnel du flux de données A006 (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) pour ceux qui ne reçoivent qu'une pension complémentaire en plus de leur pension de HR-Rail (ou une pension versée par une institution autre que le SFP).

3. Erreur dans le calcul du pécule de vacances d'une pensionnée qui perçoit une pension personnelle de travailleur salarié et qui bénéficie également d'une pension de survie assortie d'un complément de pension (de survie) en raison de l'activité d'employé de conservateur des hypothèques de feu son époux – Erreur rectifiée par l'intervention du Médiateur pour les Pensions, pour ce cas et tous les autres semblables !

DOSSIER 33306

Les faits

Mme Van Brackel contacte le Médiateur pour les Pensions.

Elle se plaint du paiement de sa pension et plus particulièrement du fait que l'on a procédé au recouvrement de son pécule de vacances.

Elle a une pension personnelle de salarié et une pension de survie ainsi qu'un complément de pension octroyés dans le cadre de l'activité de feu son mari en qualité d'employé d'un conservateur des hypothèques.

Elle transmet au Médiateur la lettre que le SFP lui a envoyée par l'intermédiaire de Bpost le 7 mai 2019. Cette lettre détaille la ventilation des paiements pour les mois d'avril et mai 2019. (voir image page 73)

L'avis de paiement indique, d'une part, que le pécule de vacances sera versé et qu'un précompte professionnel en sera déduit et, d'autre part, que le pécule de vacances sera immédiatement récupéré !

Mme Van Brackel joint d'autres documents à sa plainte montrant que le pécule de vacances versé pour les années 2016, 2017 et 2018 a également été récupéré un peu plus tard dans le courant de chacune de ces années sur la partie « pension de survie employé de conservateur des hypothèques », c'est-à-dire le complément de pension découlant de l'activité de feu son époux dans une agence de crédit hypothécaire.

Mme Van Brackel confirme avoir contacté le Service fédéral des Pensions par téléphone mais émet des réserves quant à la réponse qu'elle a reçue. En effet, au cours de la conversation téléphonique, elle a été informée du fait que si le pécule de vacances a été réclaté à juste titre, le précompte professionnel par contre a effectivement été retenu à tort sur le pécule de vacances. Ce précompte professionnel lui serait remboursé dans son intégralité.

Et le SFP a effectivement remboursé le précompte professionnel au début du mois de juillet 2019.

Elle se demande si la réponse est correcte et contacte le Service de médiation pour les Pensions.

Commentaires

Dans un premier temps, le Médiateur vérifie le calcul du pécule de vacances pour le mois de mai 2019 dans le régime des travailleurs salariés.

Site web: www.sfpd.fgov.be
Votre dossier sur: www.mypension.be

Numéro de dossier

Date
07/05/2019

Montant mensuel de votre pension

Chère Madame,

Le montant mensuel de votre pension a été adapté à cause de :

- La nouvelle situation de récupération de votre dette.
- Le paiement de votre pécule de vacances.

Dans le tableau ci-dessous vous trouverez le calcul du montant dû en mai 2019.

	Montant mensuel d'avril 2019 (EUR)	Montant mensuel de mai 2019 (EUR)
Pension de survie employé de conservateur des hypothèques	356,38	356,38
Pension de retraite salarié	1 671,94	1 671,94
Pension de survie	476,85	476,85
Pécule de vacances	0,00	814,22
Montant brut total	2 505,17	3 319,39
Cotisation assurance maladie-invalidité*	-88,93	-88,93
Cotisation de solidarité*	-35,45	-35,45
Montant imposable	2 380,79	2 380,79
Précompte professionnel*	-535,47	-535,47
Précompte professionnel sur le pécule de vacances	0,00	-162,84
Montant net	1 845,32	2.496,70
Recouvrement pour SFP	0,00	-814,22
A vous payer	1 845,32	1 682,48

*informations supplémentaires en annexe.

Selon l'avis de paiement, le pécule de vacances du régime des salariés a bien été payé mais il a immédiatement été récupéré.

Toutefois, malgré le recouvrement intégral du pécule de vacances, un précompte professionnel supplémentaire de 162,84 euros a bien été déduit.

Selon le Médiateur, le recouvrement du pécule de vacances était incorrect. C'est pourquoi il a demandé au SFP de vérifier le dossier de paiement relatif à la récupération du pécule de vacances, et cela à partir de l'octroi de la pension de survie²⁵.

Le Service de médiation pour les Pensions reçoit une réponse très détaillée du Service Fédéral des Pensions expliquant les principes généraux et l'interprétation du paiement du complément « employé des conservateurs des hypothèques ». En voici le contenu :

1) Problématique générale

Madame Van Brackel (sic dans la réponse du SFP !) a travaillé comme employée d'un conservateur des hypothèques. L'employé d'un conservateur des hypothèques est une ou un « employé contractuel », c'est-à-dire

²⁵ Selon l'intéressée, c'était depuis l'octroi de sa pension de survie qu'il y avait eu de complications de paiement des péculs !

qu'il n'est pas un agent statutaire, nommé. Lorsqu'il prend sa retraite, il a donc droit à une pension de salarié. Toutefois, l'employé d'un conservateur des hypothèques a droit à un régime de retraite spécial. En plus de sa pension de salarié ordinaire, il a droit à un complément de pension pour les années durant lesquelles il a travaillé comme employé d'un conservateur des hypothèques.

Ce complément de pension garantit au salarié un avantage pécuniaire identique à celui d'un fonctionnaire qui aurait été nommé.

Le complément de pension est à la charge du conservateur des hypothèques et était payé, jusqu'au 31 décembre 2016, par le SPF Finances.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, ces paiements sont pris en charge par le Service Fédéral des Pensions.

Les employés des conservateurs des hypothèques ont donc droit au même montant que s'ils avaient été statutairement nommés. En revanche, ils ne peuvent pas percevoir plus qu'un fonctionnaire à la retraite.

Aussi, ce régime spécial prévoit que, en sa qualité de fonctionnaire, il ne pourra percevoir le pécule de vacances du régime de pension des salariés, qui devra donc être déduit du complément de pension.

Le pécule de vacances a été déduit proportionnellement au pourcentage de la carrière d'employé de conservateur des hypothèques dans la carrière totale.

Par exemple : si le pourcentage du rapport de la carrière d'employé de conservateur des hypothèques dans la carrière totale est de 40 %, seuls 40 % du pécule de vacances seront récupérés.

Le pécule de vacances dont le pensionné bénéficiait dans le régime des salariés était toujours récupéré sur le complément de pension payé par le SPF Finances (éventuellement étalé sur plusieurs mois).

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le Service Fédéral des Pensions paie lui-même ce complément de pension. La récupération a eu lieu comme suit :

- Le pécule de vacances du régime de retraite du secteur public a été calculé mais n'a pas été versé au mois de mai.
- Le pécule de vacances du régime de pension du secteur privé a été déduit du pécule de vacances auquel le retraité a (éventuellement) droit dans le régime du secteur public.
- Ce montant a été déduit du paiement du complément de pension pour le mois de septembre et, le cas échéant, les mois suivants.
- Le montant retenu (brut = imposable) a été déduit de la fiche de pensions 281.11 du complément de pension. Pour l'année 2019, il a été décidé de ne plus verser le pécule de vacances de salarié, mais de le déduire directement du paiement de la pension pour le mois de mai.

La récupération a été appliquée comme suit :

- Le pécule de vacances du secteur public a été calculé et versé (contrairement aux années précédentes !).
- Le pécule de vacances du secteur privé a été calculé et versé.
- Sur la base du pourcentage dans la carrière totale évoqué plus haut, le pécule de vacances du secteur privé a été immédiatement récupéré.
- Le montant brut a été récupéré et sera déduit de la fiche 281.11 - revenus 2019.

Comme déjà mentionné, c'est le montant brut imposable qui a été recouvré.

Le pécule de vacances du salarié est également soumis à une retenue du précompte professionnel.

Ceci a eu pour conséquence que, pour certains pensionnés, le montant net du mois de mai 2019 était inférieur au montant net du mois d'avril !

La régularisation du précompte professionnel retenu (en trop) a lieu finalement par le biais de la déclaration fiscale d'impôt (comme cela fut le cas pour les années précédentes 2017 et 2018).

Compte tenu du passage au paiement unique et du fait que la retenue a lieu sur le montant de la pension du mois de mai 2019, cela n'en est que plus frappant.

Par ailleurs, dès que le pensionné le demande, le SFP lui rembourse le précompte professionnel.

Pour l'année prochaine, le SFP prévoit de ne plus retenir de précompte professionnel sur les pécules de vacances du régime des salariés.

Il existe environ 350 dossiers pour lesquels un complément de pension d'employé de conservateur des hypothèques est versé.

2) Spécifiquement pour le dossier de Mme Van Brackel

L'intéressée bénéficie d'une pension de survie.

Son mari a fait toute sa carrière comme employé de conservateur des hypothèques. Le pourcentage est donc de 100 %.

- Pour les années avant 2017

Le complément de pension était toujours payé par le SPF Finances, cellule des conservateurs des hypothèques. Pour plus d'informations, il convient de contacter ce service.

- Pour l'année 2017

Pécule de vacances secteur public

Si le titulaire bénéficie d'une pension de survie, le total des pensions pour le mois de mai 2017 ne peut pas dépasser 1.771,85 euros par mois ;

Étant donné que le total de ses pensions dépasse de loin ce montant, l'intéressée ne peut pas prétendre au pécule de vacances du secteur public.

- Pécule de vacances salarié

Mme Van Brackel pourrait prétendre à un pécule de vacances de 738,45 euros dans le cadre du régime de pécule de vacances des salariés.

Compte tenu du pourcentage de 100 %, le pécule de vacances a été intégralement recouvré.

La récupération a eu lieu entre les mois de septembre et novembre 2017 par le biais d'une récupération mensuelle de 246,63 euros.

Le montant de 738,45 euros a été déduit de la fiche de pension 281.11 - revenus de l'année 2017.

- Pour les années 2018 et 2019, on applique le même raisonnement que pour 2017 (...) ».

Le SFP transmet également au Médiateur un aperçu des paiements effectués depuis le 1^{er} janvier 2017²⁶. À titre d'illustration, voici le paiement de la pension pour l'année 2017 :

2017	jan/17	fév/17	mar/17	avr/17	mai/17	juin/17	juil/17	août/17	sep/17	oct/17	nov/17	
brut	342,53	342,53	342,53	342,53	342,53	349,38	349,38	349,38	349,38	349,38	349,38	
retenue AMI	0	-12,16	-12,16	-12,16	-12,16	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	-12,4	
cotisation de solidarité	0	-6,71	-6,71	-6,71	-6,71	-5,24	-6,64	-6,64	-6,64	-6,99	-6,99	
imposable	342,53	323,66	323,66	323,66	323,66	331,74	330,34	330,34	330,34	329,99	329,99	3 619,91
précompte	0	-76,7	-75,7	-74,7	-73,7	-78,29	-80,27	-80,27	-80,27	-80,51	-79,51	-779,92
net	342,53	246,96	247,96	248,96	249,96	253,45	250,07	250,07	250,07	249,48	250,48	
recouvrement	0	0	0	0	0	0	0	0	-246,15	-246,15	-245,15	-737,45

Ce tableau montre bien que le pécule de vacances de sa pension de salarié a été déduit du paiement du complément de pension de survie au titre d'employé de conservateur des hypothèques.

Selon le Service du Médiation pour les Pensions, cette réponse était également erronée.

En effet, Mme Van Brackel n'a jamais travaillé comme employée de conservateur des hypothèques. Sa pension de retraite personnelle est basée sur son emploi personnel dans une entreprise privée (secteur pharmaceutique). Aussi, le Médiateur était d'avis que, en vertu de sa pension de retraite personnelle, *qui ne relève pas d'un emploi auprès d'un conservateur des hypothèques*, elle avait bien droit à son pécule de vacances salarié.

²⁶ Au 1^{er} janvier 2017, le paiement du complément « conservateur des hypothèques » a été repris par le SFP secteur public.

La récupération du pécule de vacances du régime de pension de salarié n'était donc pas correcte.

Ayant transmis son analyse au SFP, celui répond par la négative au Médiateur et campe sur sa position :

« Madame Van Brackel bénéficie d'une pension de survie du chef de son défunt mari. Il travaillait comme employé de conservateur des hypothèques.
Le SFP a repris la gestion et le paiement de ces pensions le 01.01.2017.
Nous avons donc reçu les données du SPF Finances par le biais de fiches individuelles en Excel.
Afin de calculer le complément de pension comme employé de conservateur des hypothèques, la carrière totale au bureau des hypothèques a été prise en compte comme s'il s'agissait d'une carrière de fonctionnaire. La partie de pension payée par le régime des salariés en a été déduite. Nous considérons le solde restant comme un complément qui est payé par le secteur public. Ainsi, l'intéressée est finalement remplie des mêmes droits que si elle avait été fonctionnaire nommée.
Les fiches individuelles envoyées reflètent le calcul ci-dessus et indiquent le pourcentage à prendre en compte pour le recouvrement du pécule de vacances auprès du régime des salariés. Ce pourcentage devrait, en principe, refléter la carrière au bureau des hypothèques par rapport à la carrière totale. Par le passé, nous avons posé des questions sur le calcul de ce pourcentage ou sur le raisonnement qui explique quels droits ont été ou n'ont pas été pris en compte pour le calcul du complément. Nous n'avons jamais reçu aucune précision à cet égard. Notre personne de contact au SPF Finances pour cette reprise était Mme (...). Au moment de la reprise, les dossiers de pension ouverts ont été programmés (« en l'état ») selon les mêmes modalités (« as is ») dans notre système de paiement. Nous ne sommes pas autorisés à examiner/recalculer tous les dossiers repris et à procéder à d'éventuels ajustements des montants et des pourcentages.
Plus précisément dans ce dossier, nous avons reçu un pourcentage de 100, ce qui signifie qu'il n'y a pas de droit au pécule de vacances de salarié. Ce pourcentage sera appliqué au dossier dès le début (date de début de la pension de survie 01.05.2015).
Pour tous les dossiers concernés, les déductions ont été effectuées les années précédentes sur le montant du complément (en plusieurs fois) et à partir du mois de septembre. Compte tenu des modalités de programmation des paiements du régime des salariés (Theseos), il a été décidé d'effectuer le recouvrement immédiatement dans le mois-même du paiement. De cette manière, les intéressés conservent leur complément pour le reste de l'année civile et aucune autre correction ne doit encore être apportée.
En ce qui concerne le précompte professionnel retenu sur le pécule de vacances (partiellement) récupéré dans le régime salarié : en cas de recouvrement d'une « dette », il est prévu que c'est toujours le montant imposable qui est récupéré. Cela a toujours eu lieu de cette manière par le passé. Cependant, au mois de mai 2019, cette manière de faire a été plus frappante car elle a eu pour conséquence que certaines personnes ont reçu un montant net inférieur à celui d'avril 2019 ! Par ailleurs, cette déduction sera mentionnée sur la fiche fiscale de l'année suivante et interviendra dans le calcul de l'impôt des personnes physiques. Pour les personnes qui le souhaitent, le service des retenues sociales et fiscales procédera à une régularisation. Nous essaierons d'éviter cela l'année prochaine. Une solution concrète doit encore être trouvée.
Madame n'a pas droit à un pécule de vacances du régime du secteur public parce que le total de ses revenus bruts de pension est supérieur au plafond. En mai, elle a reçu une pension de retraite de 1.671,94 euros, une pension de survie salarié de 476,85 euros et le complément de 356,38 euros = 2.505,17 euros. La limite pour 2019 est de 1.843,45 euros. Par le passé, Madame n'a jamais non plus eu droit au pécule de vacances du secteur public et cela n'a donc jamais été compensé par le recouvrement du pécule de vacances du régime des salariés. »

A la suite de cette réponse, le Médiateur a procédé à une nouvelle analyse détaillée de cette problématique.

Le montant qu'on accorde aux pensionnés qui ont été des employés des conservateurs des hypothèques, ou à leurs ayants droit, est appelé un complément de pension. Juridiquement, il peut être qualifié de revenu imposable, sans plus, et son fondement juridique est à trouver dans l'Arrêté du Régent du 1^{er} juillet 1949 relatif au personnel des conservateurs des hypothèques :

Art. 18 : Sauf si le présent arrêté en dispose autrement, pour la fixation de leur traitement, allocations et indemnités, les employés contractuels sont assimilés aux membres du personnel de la Fonction publique fédérale titulaires d'un grade commun ou aux membres du personnel du Service public fédéral Finances titulaires d'un grade particulier, tel que stipulé ci-après :

1° les employés stagiaires et les employés admis à titre définitif, respectivement aux stagiaires et aux agents nommés à titre définitif;

2° les employés contractuels non mentionnés sous le 1°, aux membres du personnel engagés au Service public fédéral Finances par contrat de travail.

Art. 19 : Les employés contractuels ou leurs ayants droits obtiennent les mêmes allocations, indemnités, primes, pensions et autres avantages que les membres du personnel auxquels ils sont assimilés conformément à l'article 18 ou leurs ayants droit.

Dans le cas où les employés contractuels ou leurs ayants droit peuvent prétendre à quel qu'avantage que ce soit selon les dispositions qui sont d'application aux membres du personnel engagés par contrat de travail, il sera octroyé aux employés contractuels ou à leurs ayants droit uniquement un montant complémentaire de sorte qu'ils bénéficient d'une réglementation aussi favorable que celle valant pour les membres du personnel avec qui les employés contractuels ou leurs ayants droit sont assimilés.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le montant de ce complément de pension a été calculé par la cellule gestion conservateurs des hypothèques du SFP secteur attributions des pensions du secteur public et ce sur la base du vade-mecum des Conservateurs des hypothèques.

Le vade-mecum peut effectivement servir de ligne directrice.

Vade-mecum (p. III/22) :

« 2. les frais payables par le conservateur des hypothèques.

2° Pécule de vacances

La partie du pécule de vacances que le retraité reçoit du Service fédéral des pensions et qu'il ne recevrait pas s'il avait été fonctionnaire doit être déduite pour déterminer le complément de pension. Si cette partie dépasse un complément mensuel, cette déduction est, le cas échéant, répartie sur douze mois.

*Le pécule de vacances mentionné ci-dessus constitue un montant imposable qui doit être déduit du complément imposable normal. **Cette façon de procéder garantit à l'employé retraité le même revenu annuel que s'il avait été fonctionnaire d'Etat.** »*

L'intention du législateur (Décret du Régent - voir ci-dessus) est clairement traduite dans ce vade-mecum et est pertinente. Un employé des conservateurs des hypothèques (ou son ayant droit²⁷) reçoit une pension de salarié et un complément de pension.

Ce complément de pension est destiné à lui assurer la même pension que s'il avait été fonctionnaire.

S'il y a bien des hypothèses plausibles dans lesquelles le complément devrait être réduit, ce n'est pas le cas en l'occurrence !

Au terme de son analyse, le Médiateur constate que le SFP est actuellement responsable du paiement correct du complément accordé aux pensionnés d'une agence de crédit hypothécaire et à leurs ayants droit et qu'il devrait également servir de personne de contact, en ce compris, pour les problèmes liés au passé.

²⁷ Celui-ci reçoit par analogie un complément éventuel sur la pension de survie.

Le fait que les données de paiements proviennent du SPF Finances est une question à régler entre le SFP et le SPF Finances.

Il souligne une nouvelle fois le fait que Mme Van Brackel n'a jamais travaillé comme employée d'un conservateur des hypothèques.

Conclusions

Le 18 septembre 2019, le SFP répond au Médiateur qu'il suit son raisonnement et propose de rembourser le pécule de vacances à partir de l'année 2016. Il s'agit des montants bruts suivants :

Pécule de vacances 2016 : 708,04 euros

Pécule de vacances 2017 : 738,45 euros

Pécule de vacances 2018 : 769,80 euros

Pécule de vacances 2019 : 814,22 euros

Afin d'éviter une déconvenue à Mme Van Brackel concernant sa déclaration d'impôts pour les revenus 2019, le SFP appliquera une retenue précompte professionnel sur les montants ci-dessus.

De plus, le SFP s'engage à enquêter sur un certain nombre de dossiers analogues.

4. Correction via un nouveau programme en octobre 2019 de la base de calcul du pécule complémentaire de vacances dans le secteur public: circulation des informations internes à améliorer

DOSSIER 33399

Les faits

Compte tenu de la différence (totale) de pécules de vacances perçus par M. Hulstaert, entre le montant de 2018 et celui de 2019 (environ 70 euros bruts de moins), celui-ci a demandé des explications au SFP, en date du 1^{er} juin 2019. Le SFP lui a répondu le 24 juin 2019 que le montant versé était correct. La raison de la différence entre 2018 et 2019 n'est, quant à elle, pas donnée. M. Hulstaert décide de contacter le Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Le Médiateur constate tout d'abord que ses pécules de vacances de 2018 ont été correctement calculés.

Il importe ici de préciser d'une part, que l'intéressé bénéficie d'une pension mixte, c'est-à-dire d'une pension de travailleur salarié et d'une pension du secteur public, cette dernière étant complétée par un supplément minimum garanti !

D'autre part, la réglementation dans les différents régimes de pension prévoit l'octroi de différents pécules, un pécule « de base » qui au fil du temps s'est vu adjoindre un ou plusieurs pécules complémentaires, un peu comme ce fut le cas au fil du temps pour les pécules des travailleurs salariés.

Ainsi dans le régime des pensions des travailleurs salariés, la loi a prévu les pécules suivants :

- le pécule de vacances de base : le montant de ce pécule est différent selon que le pensionné bénéficie d'une pension au taux d'isolé ou au taux de ménage ;
- l'allocation complémentaire dont le montant est également différent selon le même critère que pour le pécule de base.

Dans le régime des pensions du secteur public, la loi a prévu :

- le pécule de vacances de base : le montant de ce pécule est différent selon que le retraité est « isolé » ou

selon que son conjoint soit n'a pas de revenus tirés d'une activité professionnelle, soit ne bénéficie pas de revenus de remplacement en Belgique ou à l'étranger ou encore soit ne bénéficie pas non plus d'une pension (sauf si son montant mensuel est inférieur à 88,51 euros²⁸) ;

- l'allocation complémentaire à ce pécule de base pour les bénéficiaires d'un supplément minimum garanti de pension, dont le montant également est différent selon que le retraité est isolé ou selon qu'il bénéficie d'un supplément minimum garanti octroyé au taux de ménage.

Dans le régime des travailleurs salariés, le pécule de vacances et l'allocation complémentaire sont limités au montant de la pension qui est versée au mois de mai.

Lorsque le pécule est limité au montant de la pension de salarié, le montant total de pécules est augmenté d'un pourcentage prévu par la loi (= pécule supplémentaire) sans que ce montant total de pécules ne puisse dépasser le montant maximum des pécules²⁹ dans le régime des travailleurs salariés.

Dans le secteur public, un pécule de vacances ne peut être accordé que sous certaines conditions. Par exemple, le pécule ne peut être octroyé si la pension de retraite en tant que fonctionnaire, additionnée le cas échéant, de toutes les autres pensions et prestations similaires belges ou étrangères, dépassent un plafond maximum au mois de mai de l'année concernée. En outre, le pécule de vacances accordé dans le secteur public doit être réduit du montant des pécules de vacances octroyés dans le régime des travailleurs salariés. Enfin, dans le secteur public également, le montant total du pécule de vacances et de l'allocation complémentaire est limité au montant mensuel de la pension du secteur public qui est payée au mois de mai.

Le SFP, secteur salarié, lui a payé le pécule de vacances de ce secteur en 2018 sur la base du montant au taux d'isolé parce que l'épouse de M. Hulstaert perçoit une pension polonaise. Il a perçu 55,21 euros nets.

Compte tenu du fait que son épouse bénéficie de revenus propres (sa pension polonaise), M. Hulstaert perçoit donc également un pécule de vacances au taux d'isolé dans le secteur public (202,22 euros).

Comme évoqué précédemment, dans le secteur public, une allocation complémentaire au pécule de vacances peut être accordée aux intéressés qui bénéficient d'une pension minimum dans le secteur public, dont le montant est différent selon qu'il est octroyé au taux d'isolé ou au taux de ménage.

Toutefois, le législateur a prévu que cette allocation complémentaire peut être accordée au taux de ménage si l'intéressé bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension lui-même accordé au taux de ménage. Cela signifie que, comme dans le cas de M. Hulstaert, même si le conjoint perçoit une pension personnelle, un pécule de vacances complémentaire peut lui être payé au taux de ménage.

Le Médiateur constate qu'en 2018, le SFP secteur public a payé une allocation complémentaire de 471,94 euros à M. Hulstaert. Ce montant correspond à l'allocation complémentaire de vacances prévue pour un retraité marié qui bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension. Le montant payé en 2018 était donc correct.

A partir du 1^{er} janvier 2019, dans le cadre du paiement unique décidé par le législateur, les pensions (ainsi que les pécules de vacances) du régime des travailleurs salariés et du secteur public sont payés en même temps par le SFP.

En mai 2019, au moment du paiement des pécules, le SFP secteur salariés a calculé le pécule de vacances de ce régime à 61,48 - 3,07 (précompte professionnel) = 58,41 euros nets. Quant au secteur public, outre le pécule de vacances (d'un montant de 204,07 euros diminué du montant de pécule octroyé dans le secteur privé), il a également octroyé une allocation complémentaire de vacances de 401,47 euros.

²⁸ Montant d'application au 1^{er} janvier 2019

²⁹ En mai 2019 : 814,22 euros si l'intéressé bénéficie d'une pension au taux isolé ou d'une pension de survie, 1.017,76 euros si l'intéressé bénéficie d'une pension au taux de ménage.

Selon les calculs du Médiateur, le montant de cette allocation complémentaire de pécule de vacances correspondait à celui d'un pensionné au taux d'isolé. Ce n'était, bien sûr, pas correct. L'allocation complémentaire au pécule de vacances doit être calculée sur la base du montant au taux de ménage parce que M. Hulstaert bénéficie d'un supplément minimum garanti de pension au taux de ménage !

Suite à l'intervention du Médiateur, le SFP corrige cette erreur. L'intéressé reçoit un solde de 79,92 euros à titre d'allocation complémentaire, soit au total, 481,39 euros.

Le SFP s'est engagé à vérifier tous les autres dossiers concernés dont le paiement final des arriérés sera effectué en une fois au plus tard à la fin du mois d'octobre 2019.

En guise de justification du délai nécessaire à la correction, le SFP invoque, d'une part, le temps pris pour procéder aux ajustements de programme nécessaires afin de calculer le solde dû pour ces dossiers ainsi que pour les autres cas éventuels où les pécules de vacances n'auraient pas été payés en mai. D'autre part, il avance aussi sa pratique qui consiste à régulariser en octobre ou novembre tous les cas où le paiement des pécules aurait posé problème en mai de l'année concernée.

Lors de l'analyse de cette plainte, le Médiateur a constaté que le SFP était déjà au courant de cette anomalie dans la programmation de l'allocation complémentaire de pécule de vacances dans le secteur public à la suite de la plainte d'un autre retraité dans la même situation.

Toutefois, ce constat n'avait pas été communiqué aux services du SFP qui sont en contact direct avec le public (Centre de contact). Ceci explique la raison pour laquelle M. Hulstaert avait reçu une confirmation écrite de la part du SFP confirmant que son pécule de vacances et son allocation complémentaire avaient été correctement calculés.

Fort de ces constats, le Médiateur adresse deux suggestions au SFP.

D'une part, et même s'il s'agit là d'une gageure permanente, le Médiateur suggère autant que possible au SFP d'insister sur le fait que tout agent amené à confirmer l'exactitude d'un calcul ou d'un courrier procède bien à la vérification approfondie nécessaire, au risque d'hypothéquer la confiance du citoyen.

D'autre part, il suggère au SFP de vérifier si et comment sa gestion en interne des informations pourrait encore être optimisée de sorte que les services en front-office (comme le centre de contact) soient le plus rapidement mis au courant, par exemple comme dans cette situation, de la découverte d'une lacune dans la programmation et de ses conséquences.

Conclusion

A l'instar du dossier de M. Hulstaert, tous les autres dossiers dans lesquels l'erreur du calcul de l'allocation complémentaire au pécule de vacances avait eu lieu en mai, ont finalement été régularisés.

5. Recommandation : Moderniser la procédure de demande d'une pension de réparation

Bien qu'en général les services de pension soient fortement engagés dans l'informatisation, le Médiateur a constaté que, en l'absence de base légale, l'informatisation actuelle dans le domaine de la procédure de demande d'une pension de réparation, à savoir une pension versée à un militaire ayant subi un préjudice physique et/ou psychologique dans le cadre du service, laisse encore à désirer. Le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à moderniser la procédure de demande de pension d'une pension de réparation. En effet, il n'est actuellement pas possible d'introduire une telle demande par voie numérique.

De plus, la procédure actuelle est obsolète et exige encore l'application de règles dont l'application stricte est prévue par le législateur et/ou vérifiée par le SFP (par exemple, le législateur exige que la demande soit

toujours envoyée par courrier recommandé et, le SFP que les certificats médicaux prouvant le dommage subi consistent soit dans des documents originaux, soit dans des copies certifiées ou signées par le médecin).

DOSSIER 32916

Les faits

Le 16 janvier 1979, M. Ter Beek a eu un accident dans l'exercice de ses fonctions de militaire. Aujourd'hui, 40 ans plus tard, il apprend qu'un militaire peut recevoir une pension de réparation pour compenser les dommages physiques et/ou psychologiques subis dans l'exercice de ses fonctions.

A plusieurs reprises, il essaie de savoir comment une telle demande doit être faite - via Mypension, la Défense nationale, le SFP ou encore le ministre.

Voici quelques-unes des réponses réceptionnées aux questions posées lors de certaines de ces démarches:

Le 31 janvier 2019, M. Ter Beek pose la question suivante via le site Mypension.be : « J'ai eu 3 accidents du travail et ils ont été reconnus par Medex » (...) « Je demande une indemnisation pour eux » (...) « Que dois-je faire à cet effet, s'il vous plaît ? »

En effet, M. Ter Beek a entendu dire qu'il était possible de demander une pension via le site Mypension.be. Il a également entendu dire que les questions relatives aux pensions peuvent être soumises via ce site. Cependant, rien n'indique sur le site Mypension.be si une demande de pension de réparation peut également y être introduite sous forme numérique.

En réponse à sa question du 31 janvier 2019, le SFP précise, le 8 mars 2019, qu'il doit contacter l'Agence fédérale des risques professionnels (FEDRIS) pour obtenir des informations sur un droit éventuel à une indemnisation pour accident du travail. Il est également informé du fait qu'il n'existe pas de pension d'invalidité pour les travailleurs salariés et que le SFP n'est pas compétent en la matière.

Quelque temps auparavant, le 1^{er} février 2019, le service des plaintes de la Défense nationale lui avait également envoyé une réponse dont le contenu était totalement différent, à savoir : « La demande peut être faite de trois manières : (1) Par téléphone (2) Par courrier électronique via le site web www.pdos-sdpsp.fgov.be (cc@sfpd.fgov.be) ou par écrit au Service fédéral des pensions, Commission des pensions de réparation, Tour du Midi, 1060 Bruxelles ».

Suite à ce message, le 20 février 2019, l'intéressé introduit auprès du SFP une demande de pension de réparation.

Le 5 mars 2019, le SFP secteur public renvoie à M. Ter Beek sa demande du 20 février 2019 et l'informe du fait que sa demande n'a pas été déposée valablement parce qu'il y a joint une copie du certificat médical, ... et non l'original du certificat médical ! Le SFP lui précise qu'une copie n'est valable que si elle est signée en personne par le médecin ou certifiée conforme par les autorités militaires.

Le 18 mars 2019, M. Ter Beek introduit une nouvelle demande. Cependant, cette fois-ci, il omet de la signer ...

Le 3 avril 2019, M. Ter Beek demande à nouveau au SFP comment il peut effectivement obtenir une indemnisation. Cette fois, il mentionne explicitement qu'il a travaillé pour le Ministère de la Défense nationale et qu'il y a eu un accident en 1979 : « J'ai eu un accident au Ministère de la Défense en 1979. Je n'ai jamais reçu mon modèle 150 et je n'ai jamais reçu de lettre pour demander une indemnisation. Il s'avère maintenant que la Défense ne retrouve ni procès-verbal, ni radios, ni photos ou autres correspondances. Ils ajoutent également que je ne peux pas en obtenir copie. Maintenant, ma question est de savoir comment je peux obtenir un dédommagement depuis le licenciement de 1979. Où et comment dois-je réclamer mes dommages et intérêts ? »

Le 24 avril 2019, le SFP répond qu'il ne peut que confirmer l'explication déjà fournie le 8 mars 2019 : il doit contacter l'Agence fédérale pour les risques professionnels (FEDRIS) pour obtenir des informations sur un éventuel droit à l'indemnisation des accidents du travail. FEDRIS reconfirmera à nouveau qu'il n'existe pas de pension d'invalidité pour les salariés et que le SFP n'est pas compétent en la matière.

Le 11 juin, le SFP répond à l'intéressé qu'il a réceptionné le 3 juin 2019, par l'intermédiaire du ministre, sa question concernant l'indemnisation de son accident. Il avait en effet entretemps écrit au ministre afin de recevoir une réponse claire. Le ministre avait transmis la question au SFP. Pour la troisième fois, cependant, le SFP répond qu'il n'est pas compétent et renvoie l'intéressé à FEDRIS.

Au vu de toutes les informations contradictoires qu'il a reçues à plusieurs reprises (le SFP prétendant à plusieurs reprises ne pas être compétent mais traitant quand même le dossier), M. Ter Beek contacte finalement le Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Le Service de médiation pour les Pensions a contacté l'intéressé par téléphone. Il s'agissait là de l'approche la plus efficace de nature à lever au mieux toutes les hésitations.

Tout d'abord, l'instruction du Médiateur montre que le SFP - contrairement à ce qu'il a déclaré à trois reprises - est compétent. Et heureusement, l'intéressé y avait malgré tout introduit une demande.

Le service des plaintes du Ministère de la Défense n'avait pas non plus précisé correctement la manière dont la demande devait être introduite. Le Médiateur constate non seulement que le centre de contact du SFP et le service compétent pour les pensions de réparation du SFP répondent sans connaître ou tenir compte de la réponse de l'autre service, mais de plus, leurs réponses sont contradictoires.

En deuxième lieu, le Médiateur examine la réglementation applicable. L'article 19 des lois sur les pensions de réparation, coordonnées le 5 octobre 1948, dispose que les demandes de pensions d'invalidité doivent être introduites par lettre recommandée à peine de nullité.

Outre la description de l'événement auquel le demandeur attribue les lésions ou les défauts corporels, il est prévu, en troisième lieu, sous peine de nullité, d'ajouter un certificat médical établi par le médecin traitant ou un autre médecin choisi par le demandeur et indiquant pour chaque lésion les constatations et le lien avec l'événement invoqué. Les demandes qui ne remplissent pas ces trois conditions ne peuvent pas être prises en considération.

Le Médiateur constate que la demande ne peut pas être soumise sous forme numérique, qui doit, de fait, être introduite par lettre recommandée. Toutefois, le formulaire de demande est disponible sur le site web du SFP, notamment via le site <https://www.sfpd.fgov.be/files/1270/f00302.pdf>. Ce document doit être téléchargé, complété et signé.

Le Médiateur pour les Pensions partage l'avis du plaignant. Pourquoi la demande ne peut-elle pas être faite via internet ?

En outre, des certificats médicaux doivent être ajoutés à l'appui de la demande. Sur le formulaire de demande, il est indiqué : « La demande et les certificats médicaux ne peuvent pas être des photocopies (...) ». Le Médiateur note que le texte de la loi ne stipule pas explicitement - bien que cela ne soit pas discuté - qu'il doit s'agir de certificats médicaux originaux. Toutefois, le SFP les exige, même si après enquête, il s'avère que le SFP accepte les copies certifiées conformes.

Par ailleurs, le Médiateur note que le montant de la pension de réparation est fixé de manière forfaitaire et varie en fonction du degré total d'invalidité évalué par le Service médical judiciaire rattaché au SPF Santé publique.

La brochure contenant des informations sur la visite médicale à l'Office médico-légal (OML) pour les militaires et les victimes d'actes de guerre précise que le demandeur d'une pension de réparation doit, outre sa carte d'identité, la convocation à la visite médicale, apporter également une copie des rapports médicaux utiles et qui n'auraient pas encore été envoyés avec la demande.

Actuellement - bien que pour les rapports médicaux qui n'ont pas encore été envoyés avec la demande - des copies sont toutefois subitement acceptées !

Le Médiateur pour les Pensions, tout comme le plaignant, se demandent donc pourquoi le SFP ne demande pas directement les preuves documentaires dont dispose déjà le Ministère de la Défense nationale et si, notamment pour des raisons de simplification administrative et de convivialité, il ne va pas trop loin en faisant dépendre la date de la demande de celle de la transmission des rapports médicaux originaux, puisque cette condition n'est pas explicitement prévue dans la loi elle-même, mais uniquement dans le formulaire de demande.

Enfin, la demande doit être envoyée par courrier recommandé. Là encore, le Médiateur, ainsi que le plaignant, se demandent pourquoi, au 21^{ème} siècle, le législateur exige encore toujours que la demande soit envoyée par courrier recommandé. Et cela, d'autant plus que la demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires, ce qui implique que cet envoi recommandé coûte rapidement plus de 10 euros.

Etant donné que l'intéressé avait ajouté une *copie* d'un certificat médical, le SFP en a tiré la conclusion que, puisque la loi parle de « l'ajout d'un certificat médical », sa demande n'a donc pas été valablement introduite.

La deuxième fois que l'intéressé a présenté la demande, soit le 18 mars 2019, il ne l'a pas signée ! Cette demande a donc été déclarée nulle.

Compte tenu du fait que M. Ter Beek n'a envoyé la demande accompagnée d'un certificat médical par courrier recommandé qu'en mars 2019, le SFP a conclu que la pension de réparation ne pouvait prendre effet qu'à partir du 1^{er} mars 2019.

Conclusion

Compte tenu du caractère obsolète de la procédure de demande et des nombreuses règles qui doivent être strictement respectées (par exemple, la demande doit toujours être envoyée par courrier recommandé), le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à moderniser la procédure de demande de pension de réparation.

6. Décès du conjoint - Pas d'ajustement automatique des retenues fiscales et sociales pour des pensions du secteur public

DOSSIER 33439

Les faits

M. Vanoverberghe est âgé de 88 ans et bénéficie d'une pension du secteur public. Les retenues du précompte professionnel, de la cotisation de solidarité et de la contribution AMI sur cette pension sont calculées au taux applicable à un contribuable dont le conjoint n'a pas de revenus propres (ou de faible importance).

Son épouse décède début mars 2019. Durant cette période difficile pour lui, il est informé - du moins c'est ainsi qu'il l'exprime dans sa plainte - du fait que l'adaptation du paiement de sa pension à sa nouvelle situation aura lieu automatiquement.

Toutefois, au mois d'avril 2019, il perçoit encore toujours le même montant de pension net !

Comme l'ajustement du montant net de la pension n'a pas eu lieu de manière automatique, le fils de M. Vanoverberghe appelle le SFP le 24 avril 2019. Il déclare que lors de cet appel, on lui a conseillé de se rendre à un Point pension pour expliquer la situation et y apporter une solution.

Le fils se rend personnellement au Point pension à Louvain le 29 avril 2019 où il est demandé de fournir un certificat de décès.

Le 6 mai 2019, le fils de M. Vanoverberghe transmet un certificat de décès au service des pensions.

Toutefois, le montant net ne change toujours pas. Il contacte ensuite le Médiateur pour les Pensions dans le courant du mois de juillet 2019.

Commentaires

Étant donné que M. Vanoverberghe doit être considéré comme contribuable « isolé » à partir du 1^{er} avril 2019, le précompte professionnel sur sa pension a dû être augmenté d'environ 500 euros par mois (adaptation du précompte professionnel au barème I, pour contribuable isolé).

Lors de son instruction, le Médiateur a constaté que, dès le 12 mars 2019, le SFP avait réceptionné les informations relatives au décès du conjoint de l'intéressé ainsi que celles relatives au changement de sa situation familiale par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). C'est ce qui ressort des tableaux repris ci-dessous.

Le premier tableau concerne la notification numérique dans le dossier de l'épouse décédée, le second concerne la notification dans le dossier de M. Vanoverberghe.

état civil;"Modification: de mariée à décédée";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.581"
Date du décès;" Nouvelle Valeur: 20190304";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.579"
dateRelation;"Modification: de 1951-03-31 00:00:00.0 à Mon Mar 04 00:00:00 CET 2019";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.578"
État conjugal;"Modification: de mariée à fin mariage par décès";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.574"
état civil;"» de marié à veuf/veuve" ; "CRIDMutation"; "_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.582"
dateRelation;"Modification: de 1951-03-31 00:00:00.0 à Mon Mar 04 00:00:00 CET 2019";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.578"
État conjugal;"» Modification: de mariée à fin mariage par décès";"CRIDMutation";"_SYS_";"2019-03-12 03:19:17.574"

Toutefois, la réglementation des pensions du secteur public stipule encore toujours que tout changement d'état civil doit être déclaré par l'intéressé. Ainsi, l'article 8 de l'arrêté royal du 16 juillet 1998 portant exécution pour les régimes de pensions du secteur public de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social dispose que « La décision notifiée à l'assuré social précise que le demandeur est tenu de déclarer à l'organisme gestionnaire:
1° chaque changement en matière d'état civil; (...) »

Cette condition avait également entretemps été remplie. En effet, le 6 mai 2019, lors d'une visite au SFP, l'acte de décès avait bien été remis par le fils de M. Vanoverberghe au SFP. C'est pourquoi nous avons demandé au SFP de modifier incessamment le précompte professionnel en adoptant à l'échelle I (contribuable isolé).

Le SFP a finalement procédé aux retenues correctes à partir du paiement de la pension du mois d'août 2019.

Suite à notre intervention, l'intéressé réceptionnait le 31 juillet 2019 la lettre suivante, aux explications détaillées :

Numéro de dossier	Date
	31/07/2019
<p>Précompte professionnel</p> <p>Monsieur,</p> <p>Le Service de médiation nous a fait part de votre question concernant le précompte professionnel retenu sur votre pension. Après examen du dossier, il a en effet été établi que le précompte professionnel était toujours calculé en supposant que vous aviez votre conjoint à charge.</p> <p>Nous vous prions de nous excuser pour ces désagréments.</p> <p>Nous avons mis à jour les données dans notre base de données. À compter du prochain paiement, les retenues sur votre pension seront calculées correctement.</p> <p>Le manque de précompte professionnel retenu sera régularisé par le biais de l'impôt des personnes physiques. Si vous souhaitez éviter d'avoir à payer une grosse somme d'impôts pour les revenus de l'année 2019, nous vous conseillons de procéder à des versement anticipés au SPF Finances. Vous en trouverez les coordonnées de contact ci-dessous.</p> <p>CENTRE DE PERCEPTION Service des versements anticipées Galaxie Nord, Tour A Avenue du Roi Albert II 33, boîte 42 1030 Bruxelles Tél. 0257 640 40 site internet : https://finances.belgium.be/fr/particuliers/declaration_impot/versements_anticipes</p>	

Cette réponse est claire et indique en même temps que le SFP suppose qu'il pourrait y avoir une surprise désagréable en ce qui concerne le calcul final des impôts à payer - revenus pour l'année 2019. Le SFP renvoie à juste titre au fisc pour de plus amples informations.

Les directives pour remplir les déclarations d'impôts en cas de décès se trouvent sur le site du SPF Finances³⁰ :

- « Si votre conjoint ou votre cohabitant légal est décédé en 2019, deux déclarations distinctes doivent être souscrites :
- une déclaration à votre nom, dans laquelle vous déclarez vos propres revenus ;
- une autre au nom de la succession de votre conjoint ou cohabitant légal décédé dans laquelle doivent être déclarés ses revenus.

Vous devez indiquer dans votre propre déclaration si vous optez pour l'établissement :

- soit d'une **imposition commune** au nom de vous-même et de la succession de votre conjoint ou cohabitant légal décédé.

³⁰ https://finances.belgium.be/fr/particuliers/famille/deces/declaration_impot#q2

L'administration réunira alors les deux déclarations et les deux conjoints ou cohabitants légaux seront imposés ensemble. Vous devez exprimer votre choix en cochant le code 1012 (cadre II) de votre déclaration.

- soit de **deux impositions distinctes**

Vous serez alors imposés isolément. Vous devez exprimer votre choix en complétant le code 1013 (cadre II) de votre déclaration.

Si vous négligez d'exprimer votre choix, l'administration établira deux impositions distinctes. »

Quant au fond, le Service de médiation pour les Pensions plaide pour une adaptation automatique des retenues fiscales sur les pensions du secteur public lors du décès du conjoint, et cela même en l'absence de toute notification par le pensionné.

Si cela signifie une adaptation à la baisse plus rapide de la pension nette pour le conjoint survivant, cela évite par la même occasion d'avoir à compenser un indu trop important lors du calcul définitif de l'impôt annuel par le fisc.

Alors que le décès d'un conjoint génère déjà en soi une vive émotion, il s'accompagne également d'une montagne de tracas administratifs. Or, sur ce plan, chaque tracas évité est bénéfique pour le pensionné.

Dans ce contexte, il convient d'invoquer également le principe du « only once », notamment prévu dans la loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.

Le principe de la collecte unique de données est l'un des moyens essentiels permettant de simplifier les différentes procédures ou formulaires publics obligatoires pour les citoyens et les entreprises. L'un des objectifs de ce principe est d'éviter aux citoyens et aux entreprises de devoir fournir sans cesse les mêmes données d'identification au cas où ces données auraient déjà été transmises à une autre administration.

L'objectif de la loi est d'ancrer la réutilisation de données déjà disponibles dans des sources authentiques (principe de la collecte unique de données/principe only once) dans le fonctionnement des services publics fédéraux et de stimuler l'utilisation des formulaires électroniques en leur donnant la même valeur que celle accordée aux formulaires papier.

En outre, cette loi prévoit la possibilité d'adapter la législation existante et les formulaires d'organismes fédéraux en violation de la loi.

Le Médiateur ne peut que conclure au fait que le législateur n'applique pas le principe « only once » prévu par la réglementation pour cette situation ³¹ (voir également ci-dessus).

Un décès est déclaré par l'entreprise de pompes funèbres à la commune. Celle-ci transmet cette information via le canal informatique au Registre national. Par la suite, la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale transmet alors à son tour ces informations sous forme numérique au SFP, qui les intègre ensuite dans sa propre base de données (signalétiques³²).

En réponse à notre demande d'appliquer dorénavant automatiquement à la situation les données modifiées, le SFP a répondu que ce n'est pas encore le cas actuellement pour les pensions du secteur public, étant donné que cet ajustement automatique n'a lieu que lorsque le droit à pension est modifié (par exemple, lorsqu'une pension au taux de ménage passe au taux d'isolé, ce qui n'a pas lieu pour les pensions du secteur

31 Article 8 de l'Arrêté royal portant exécution pour les régimes de pensions du secteur public de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social:
« La décision notifiée à l'assuré social précise que le demandeur est tenu de déclarer à l'organisme gestionnaire :
1° chaque changement en matière d'état civil; »

32 La signalétique se réfère ici à l'historique des données (dites données de signalisation) relatives au pensionné telles que l'adresse, l'état civil, les cohabitants,
...

public). Il a toutefois déclaré qu'il procèdera à une analyse pour examiner si cela ne doit pas être adapté à l'avenir.

Par ailleurs, il ressort également de l'analyse du Médiateur que les corrections ne sont pas effectuées automatiquement lors du décès du conjoint d'un fonctionnaire retraité non seulement en ce qui concerne le précompte professionnel (retenue fiscale) mais pas non plus en ce qui concerne les retenues sociales (cotisation AMI, cotisation de solidarité).

Contrairement à la logique de la simplification administrative et aux objectifs de la réglementation qui confirme le principe du « only once », les fonctionnaires retraités doivent encore toujours introduire une demande explicite au SFP afin de procéder aux ajustements des retenues de précompte et de cotisations sociales.

Le Médiateur s'est également informé à propos de ce qui se passe en cas de décès sur le plan des retenues de la cotisation de solidarité et de la cotisation AMI lorsqu'une pension au taux ménage de travailleur salarié ou indépendant doit être convertie en une pension au taux d'isolé, et plus précisément encore, dans le cas d'un travailleur salarié ou indépendant titulaire d'une pension au taux d'isolé dont le conjoint ne perçoit qu'une petite pension, ce qui lui permet de bénéficier du barème II (taux de ménage), et que donc son droit à pension ne change pas³³.

La réponse du SFP était ainsi formulée :

« Dans la mesure du possible, le programme informatique Theseos va en effet ajuster certains éléments automatiquement. Mais ce n'est pas toujours techniquement possible.

Si Theseos n'est pas sûr par sa structure logique, il créera un workflow pour que l'ajustement soit fait manuellement par un employé.

En cas de décès, l'intéressée peut encore recevoir un barème « charges familiales » pour AMI et SOL s'il y a des enfants à charge et qu'elle ne vit qu'avec les enfants. Il n'est donc pas si facile de tout faire de manière entièrement automatique. Mais en tout cas... Theseos signale le changement. »

Le Médiateur en déduit qu'en cas de décès du conjoint, la situation en matière de cotisation AMI et de solidarité à retenir sur une pension de travailleur salarié ou indépendant est, en principe, automatiquement adaptée, mais seulement après l'intervention du gestionnaire du dossier.

Pour compléter l'information du lecteur, il convient de souligner également le fait qu'il existe une différence entre la notion de « personne à charge » sur le plan fiscal et sur le plan des retenues sociales (cotisation AMI et cotisation de solidarité). (Voir à ce propos le Rapport annuel du Médiateur pour les Pensions 2017, p. 53).

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions préconise que les retenues fiscales et sociales soient automatiquement ajustées sur toutes les pensions suite au décès du conjoint.

³³ La pension au taux d'isolé est maintenue.

7. Projet Paiement Unique



Au 1^{er} avril 2016, l'Office national des pensions (ONP), qui assure le paiement des pensions des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants et le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) qui paie la majorité des pensions du secteur public, fusionnaient pour devenir le Service Fédéral des Pensions (SFP).

Suite à la fusion, il a été décidé que les pensions des trois régimes (salariés, indépendants et secteur public) payées par le SFP - à l'exception des pensions versées aux anciens agents statutaires de la SNCB-Holding et de HR-Rail versées par HR-Rail en sa qualité de mandataire du SFP - seraient payées via une même application informatique, en l'occurrence l'application informatique utilisée pour le paiement des pensions des salariés et des indépendants.

Le paiement des pensions du secteur public a donc été intégré dans le système de paiement des travailleurs salariés et des indépendants. Cela impliquait qu'il était possible d'en profiter aussi pour en harmoniser les modalités de paiement.

L'introduction du principe de paiement unique garantit désormais que chaque pensionné percevra à la même date toutes les pensions dues par le Service fédéral des Pensions. En d'autres termes : il y aura dorénavant une seule date de paiement et un seul mode de paiement par titulaire, alors qu'auparavant il y avait différentes dates de paiement dans les différents régimes.

Le paiement unique est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019. Son cadre juridique se trouve posé dans la loi du 11 juillet 2018.

Le paiement unique, progrès attendu de longue date, a été une opération particulièrement bien préparée et dès lors très réussie.

A titre d'exemple, parmi d'autres nombreux, le Médiateur se félicite que, dans cette opération majeure, de nombreuses recommandations formulées dans son Rapport annuel 2015 aux pages 75-81 aient été suivies et qui concernaient notamment la refonte de ses programmes opérée par le service des pensions de l'INASTI en 2015 pour adapter son programme informatique aux nouvelles règles sur l'unité de carrière.

Le SFP a procédé à une analyse des risques selon une méthodologie consistant en une évaluation des risques, une gestion des risques (y compris un plan de secours) et une communication sur les risques (communication de crise). Le Médiateur a même été invité à une réunion interne au SFP où un briefing a été donné sur le paiement unique.

Dans le contexte du paiement unique, les premières mesures ont également été prises pour répondre à la suggestion du Médiateur pour les Pensions afin que la ou les raisons d'une modification du montant de la pension soient indiquées en termes clairs et sans équivoque (par exemple, l'avis de paiement d'août 2019 indiquait que la modification des plafonds de cotisation AMI pouvait être une raison de la modification du montant de la pension).

De nombreuses erreurs concernant les déductions des pensions rectifiées par le paiement unique - Les citoyens sont invités à vérifier eux-mêmes si les éléments utilisés dans les déductions fiscales sont corrects.

De nombreuses incohérences ont été détectées dans les éléments qui interviennent pour calculer un précompte professionnel correct, comme le fait de ne pas prendre en compte la pension de salarié pour le calcul du précompte professionnel sur la pension du secteur public et vice versa. En général, ces incohérences étaient dues au fait que le pensionné n'avait pas au préalable déclaré qu'il bénéficiait aussi d'une pension dans un autre régime.

Comme déjà mentionné plus haut dans le texte, à partir de janvier 2019, afin de réaliser concrètement ce paiement unique, toutes les pensions payables par le SFP sont dorénavant payées en une fois via la même application informatique, c'est-à-dire l'application informatique utilisée pour payer les pensions des salariés et des indépendants (appelée Theseos). Le paiement des pensions du secteur public a donc été intégré dans le système de paiement des salariés et des indépendants³⁴.

Cette application est reliée à différentes bases de données (par exemple, celle des différentes pensions dans un autre régime de pension et/ou celle provenant d'autres services publics) : le SFP essaie de réutiliser le plus grand nombre possible de données originales à leur source (via la Banque-Carrefour) et fait le maximum (elle y a même un intérêt évident) pour alimenter la programmation de la partie du dossier de paiement avec autant de données que possible qui sont utiles pour le calcul correct du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la retenue pour la cotisation de solidarité.

Un exemple :

DOSSIER 32926

Les faits

Depuis l'introduction du paiement unique, M. Verschelde perçoit un total de 242,72 euros de moins de pension par mois. Il s'agit d'une perte considérable de revenus mensuels.

Il a envoyé les questionnaires fiscaux nécessaires. Sa femme est handicapée.

Il demande au Médiateur pour les Pensions de clarifier la situation.

Commentaires

M. Verschelde bénéficie d'une pension dans le régime des travailleurs salariés et d'une pension du secteur public depuis le 1^{er} décembre 2008.

Jusqu'à fin décembre 2018, les deux pensions étaient payées séparément. Le paiement en était géré par deux programmes de paiement différents.

Il s'avère à l'examen de son dossier que le précompte professionnel retenu sur la partie de pension du secteur public a été calculé sur la base du barème II (contribuable avec charge de famille) jusqu'au mois de décembre 2018.

Les retenues sur la pension de salarié ont été calculées jusqu'en décembre 2018 sur la base du barème I (contribuable isolé, sans charge de famille).

Suite au paiement unique introduit à partir du 1^{er} janvier 2019, toutes ses pensions lui sont dorénavant payées par le SFP en une fois.

³⁴ Les pensions qui ont été calculées par le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) ont été payées jusqu'au 31 décembre 2014 inclus par le Service central des dépenses fixes (SCDF). Depuis le 1^{er} janvier 2014 le paiement en avait déjà été repris par le SdPSP.

À titre de précision, M. Verschelde bénéficie des pensions (montants bruts) suivantes au 1^{er} janvier 2019 :

Pension de salarié:	54,94 euros
Pension du secteur public:	2.157,58 euros (modification du montant au 1 ^{er} janvier suite à la péréquation) ³⁵
Montant brut total de la pension:	2.212,52 euros

De ce montant total de pension, il faut déduire une cotisation assurance maladie et invalidité (AMI) de 78,54 euros (3,55 %). Une indemnité funéraire de 10,78 euros (0,5 % du montant de la pension du fonctionnaire) doit également être prélevée sur le montant de la pension du secteur public. Il importe de souligner que ces retenues n'ont pas changé du fait du paiement unique. Après ces différentes retenues, le montant imposable³⁶ de la pension s'élève à $2.212,52 - 78,54 - 10,78 = 2.123,20$ euros par mois.

Au 1^{er} janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont également changé. Ceux-ci sont devenus plus avantageux grâce à l'indexation des barèmes (comme c'est le cas chaque année au 1^{er} janvier). Cela signifie qu'un précompte professionnel moins important doit être déduit pour le même montant imposable.

Sur la base de la situation fiscale connue dans l'application de paiement des pensions des salariés et des indépendants (marié et conjoint ayant ses propres pensions dont le montant dépasse 573,75 euros), une déduction de 394,93 euros a été effectuée sur le montant total imposable de la pension. Ainsi, la pension nette est au final de 1.728,27 euros.

Le montant net de la pension de M. Verschelde a été correctement déterminé à partir du 1^{er} janvier 2019. Le précompte professionnel doit en effet être calculé selon le barème I (sans charges de famille), sans réduction. L'invalidité du conjoint ne donne pas droit à une réduction supplémentaire (36 euros) du précompte professionnel parce que l'épouse bénéficie de sa propre pension.

Un constat évident s'impose : les données nécessaires au calcul correct du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité dans le fichier de paiement des pensions du secteur public, d'une part, et dans le fichier de paiement des pensions des salariés ou des indépendants, d'autre part, n'étaient pas en concordance dans les deux fichiers au moment du lancement du paiement unique.

Le SFP a utilisé les données de paiement de la pension de salarié et d'indépendant (Theseos). Par conséquent, les données récoltées sur la base des déclarations faites par les pensionnés retraités telles qu'elles étaient connues des services de paiement du secteur public n'étaient plus prises en compte.

Dans le cas de M. Verschelde, avant la mise en route du paiement unique, le précompte professionnel prélevé sur la pension du secteur public était erroné. La cause du paiement incorrect de la pension du secteur public provenait du fait que le pensionné ne s'était pas conformé à l'obligation de déclarer tout changement intervenu dans sa situation, comme en l'occurrence le fait que son épouse avait obtenu sa propre pension au 1^{er} juin 2017, ce qu'il n'avait pas songé à déclarer.

Dans plusieurs plaintes que le Service de médiation pour les Pensions à instruites, le Collège a régulièrement constaté que les pensionnés n'avaient pas respecté cette obligation. À chaque fois, la réaction du pensionné a été de dire qu'il supposait que le service des pensions était au courant de cette information.

Dans le cas des époux Verschelde, ce lien avec la pension de l'épouse a bien été établi.

Bien sûr, la réduction de 242,72 euros du revenu mensuel net de la famille est une surprise désagréable et nécessitera certainement une certaine adaptation. Il n'en reste pas moins que le calcul du précompte est

³⁵ Le 1^{er} janvier 2019 les pensions du secteur public ont été péréquâtées. La pension a augmenté de 2.147,40 euros bruts par mois à 2.157,58 euros bruts par mois.

³⁶ Le précompte professionnel est calculé sur ceci.

désormais correct, ce qui aura également un impact sur les impôts finaux à payer qui devraient être d'autant réduits en conséquence.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de toujours relier toutes les données disponibles et parfois fort éparses.

Ainsi, au moment du lancement du paiement unique, et précisément parce que dans certaines situations, il ne pouvait garantir l'exactitude des différents paramètres pris en compte, le SFP a sollicité l'attention des pensionnés en transmettant le message suivant :

« Nous avons harmonisé les détails de votre situation fiscale. Vérifiez si votre situation fiscale est correcte ! Dans la section « Informations complémentaires » de cette lettre, vous trouverez un aperçu de votre situation fiscale. Signalez-nous toute erreur via le formulaire téléchargeable sur le site www.paiementunique.be ».

En ouvrant le formulaire téléchargeable, les éléments suivants apparaissaient comme particulièrement déterminants pour calculer correctement les retenues sur la pension : les revenus professionnels, les revenus de remplacement, le ou les enfants à charge, les autres personnes à charge, la cohabitation, l'invalidité grave ou permanente, ...

Le Médiateur attire l'attention du lecteur sur le fait qu'en procédant comme il le fait ici, le SFP - et tout en soulignant que cela est bien souvent inévitable - fait peser une grande part de responsabilité sur le pensionné lui-même !

Un exemple : Réduction fiscale pour enfant à charge

DOSSIER 32655

Les faits

M. Deleeuw bénéficie d'une très petite pension de salarié (24 euros bruts par mois) combinée à une pension du secteur public. Son épouse bénéficie d'une petite pension de salarié.

Il se plaint du précompte professionnel incorrect sur ses pensions depuis le mois de janvier 2019. Il affirme percevoir actuellement une pension nette trop faible.

Plusieurs conversations téléphoniques avec l'administration des pensions ne lui permettent pas de trouver ses apaisements. Il lui a toutefois été demandé de renvoyer un questionnaire afin de clarifier sa situation fiscale.

M. Deleeuw retourne le document le 17 janvier 2019. Cependant, il n'a pas compris pourquoi il devait retourner ce questionnaire. En effet, les paiements de sa pension du secteur public étaient effectués correctement avant la mise en route du paiement unique.

Commentaires

Par le passé, M. Deleeuw avait informé le Service des Pensions du Secteur Public qu'il avait un enfant à charge. Comme il s'agissait d'un enfant handicapé, la réduction fiscale qui en découlait avait par ailleurs pu être maintenue à sa majorité, de sorte que M. Deleeuw n'avait jamais signalé ce fait.

Toutefois, ce sont bien les paramètres de calcul de la pension dans le régime des travailleurs salariés qui ont été pris en compte. Et, ceux-ci ne faisaient pas référence à une charge d'enfant. Par conséquent, la charge d'enfant telle qu'elle était connue des services de paiement du secteur public n'était plus prise en compte.

Comme tous les autres pensionnés, M. Deleeuw a reçu la lettre du SFP lui demandant de vérifier sa situation fiscale et de signaler toute erreur. Afin de rectifier l'erreur, l'intéressé a dû déclarer à nouveau qu'il avait bien la charge d'un enfant handicapé.

L'incompréhension de l'intéressé qui devait à nouveau re-déclarer que son enfant était bien encore à charge était donc ... très compréhensible. C'est logique puisqu'il l'avait déjà déclaré au SdPSP, qui gérait à l'époque le dossier de paiement de la pension du secteur public.

Le Médiateur pour les Pensions a expliqué à l'intéressé que le SFP avait en effet mal calculé le précompte professionnel parce que le programme de calcul du paiement unique utilisait l'application qui payait les salariés et les indépendants.

Il a également insisté auprès de l'intéressé sur le fait que remplir la lettre concernant sa situation fiscale était le moyen le plus approprié pour obtenir rapidement que la déduction fiscale appliquée sur sa pension du secteur public soit correcte.

Ce document a été envoyé au Service Fédéral des Pensions avec la demande de mettre de l'ordre dans le précompte professionnel et de rembourser l'éventuel excédent du précompte professionnel.

Le Service Fédéral des Pensions a confirmé que la personne handicapée à charge n'avait pas été prise en compte pour le calcul du précompte professionnel en janvier 2019.

Cette situation a ensuite été rectifiée sur la base du formulaire qu'il a rempli le 14 janvier 2019, afin que le calcul du précompte professionnel puisse être effectué correctement à partir de février 2019.

L'excédent du précompte professionnel de janvier 2019, soit 104 euros, lui a bien été remboursé.

Quant à la réduction du précompte professionnel de 229,50 euros parce que les revenus de son épouse étaient inférieurs à 573,50 euros, elle a bien été correctement appliquée à partir de janvier 2019.

Conclusion générale

La conclusion qui peut également être lue dans le Chapitre « participation » trouve ici également à s'appliquer.

Le SFP fait un énorme effort pour alimenter la partie du programme de paiement de la pension avec un maximum de données utiles pour le calcul du précompte professionnel, de la cotisation AMI et de la cotisation de solidarité. Le SFP tente également de relier diverses données (y compris des données provenant d'autres services publics) et de réutiliser ainsi les données originales.

Cependant, il n'est pas toujours possible - souvent en raison du caractère exceptionnel de certaines situations - de relier toutes les données disponibles et souvent éparses.

En outre, le constat s'impose que la marge d'erreur a diminué depuis le paiement unique et la mise en correspondance et l'échange de données qui y sont associés, et qu'en parallèle, le SFP - ce qui est d'une certaine manière inévitable - fait peser une grande responsabilité sur le retraité.

Pour de nombreux pensionnés, il est trop complexe de vérifier eux-mêmes leur situation fiscale. Vers qui se tourner pour obtenir de l'aide ? Ne devraient-ils pas s'adresser au SFP ? Ou se tourner vers un service privé ? Ou peut-être que tout irait bien s'ils ne le vérifiaient pas ? De nombreux citoyens ont l'idée que le gouvernement sait tout et le sait encore mieux qu'eux. Beaucoup d'entre eux abandonnent ce combat.

En cas de doute quant à l'exactitude des retenues pour le paiement unique, le Médiateur conseille au pensionné de remplir le questionnaire (pour lequel il devra peut-être faire les recherches nécessaires).

Si le citoyen lui-même ne sait pas si les informations qu'il doit vérifier sont correctes ou non, il doit pouvoir contacter le SFP (centre de contact, permanences) pour obtenir de l'aide et de l'assistance. Le cas échéant, il doit être orienté vers le service où l'on peut obtenir les informations nécessaires pour répondre à la question de savoir si les informations dont dispose le SFP sont correctes.

Sur la base de certaines plaintes réceptionnées par le Médiateur, il apparaît que des pensionnés qui ont choisi de contacter le SFP afin de les aider à vérifier les données financières (et donc, surtout, de les mettre sur la voie d'identifier ce qu'ils doivent chercher) ont reçu à plusieurs reprises des réponses incorrectes. Tout en ajoutant immédiatement que dans un certain nombre de ces cas, le problème était peut-être dû à une mauvaise compréhension par le pensionné de la réponse donnée, correcte mais parfois complexe.

Le Médiateur continue d'insister sur la nécessité d'investir dans la formation des employés du front office (le centre de contact ainsi que les employés qui répondent aux questions des citoyens pendant les permanences), en prêtant attention au contenu des questions posées par les citoyens ou des remarques formulées. Une connaissance très approfondie du sujet ainsi qu'une orientation rapide vers les experts du back office pour les questions plus difficiles peuvent y contribuer.

La rectification du problème concernant le paiement annuel du montant de la pension ne peut être faite immédiatement en raison du démarrage du projet « paiement unique » : manque d'informations claires sur le problème technique de paiement et absence d'excuses.

DOSSIERS 32619, ...

Les faits

Le 14 janvier 2019, via le formulaire sur son site, Mme Feyter se plaint auprès du Service de médiation pour les Pensions de ce que le Service fédéral des Pensions n'a pas versé sa pension annuelle au mois de décembre 2018.

Le SFP l'a bien informée du fait qu'elle a également droit au paiement de sa pension en 2018 mais qu'en raison d'un problème technique, ce montant ne peut pas être payé maintenant. Le SFP n'a pas pu lui dire quand le problème serait résolu.

La plainte de Mme Feyter n'était pas un cas isolé. Le Collège a en effet réceptionné plusieurs plaintes similaires concernant les montants de pension qui font l'objet d'un paiement annuel par le SFP.

Commentaires

Tout d'abord, le Collège a demandé au SFP ce qui se passait et s'il entrevoyait déjà une date probable à laquelle le problème pourrait être résolu.

En réponse à ces questions, le SFP a précisé qu'il y avait un bug dans le paiement des montants des pensions qui sont versées une fois par an quand il y avait concomitamment un changement dans les données du fichier de paiement. Dans ces cas, le paiement annuel unique n'avait pu avoir lieu.

Le SFP, qui était confronté à ce problème depuis plusieurs années, avait déjà essayé à maintes reprises de résoudre le problème de manière structurelle afin qu'il ne se reproduise pas à l'avenir. Cependant, malgré ces différentes tentatives, le problème s'est reproduit à la fin de 2018.

Afin de pallier ce problème, le SFP a versé à chaque fois un solde de régularisation. Fin 2018 également, le SFP a voulu le résoudre de cette manière. Toutefois, en raison de l'introduction du paiement unique, les ordres de paiement pouvaient être introduits dans le fichier de paiement au plus tard le 5 décembre 2018. Cette date avait été décidée afin que le passage au paiement unique ait lieu sans faille.

Pour les cas ayant bénéficié de cette mesure, les soldes de régularisation n'ont pu être versés qu'à partir de la mi-janvier 2019, après le redémarrage du programme de paiement. Pour quelques pensionnés³⁷, le calcul du solde de régularisation a ainsi eu lieu de manière préprogrammée le 15 janvier 2020, après quoi ce montant

³⁷ Le 16 janvier 2019 cela concernait au total 1.982 pensionnés (1.054 francophones, 844 néerlandophones et 84 germanophones).

a pu leur être effectivement payé. Pour une autre partie des pensionnés concernés³⁸, un gestionnaire de dossier a dû intervenir manuellement.

Une telle intervention manuelle fut également nécessaire pour le cas de Mme Feyter.

Le 30 janvier 2019, le SFP lui envoie une lettre type indiquant simplement : « Vos droits à pension ont été recalculés » et précisant qu'elle recevrait des « arriérés ».

Et en février 2019, effectivement, l'argent se trouvait sur son compte bancaire.

A la demande du Médiateur, une explication complémentaire lui a été fournie le 5 février 2019. Accessoirement, le Médiateur constatait, à regret, que cette lettre ne comportait aucune excuse pour les désagréments subis.

Conclusion 1

La seule promesse de résoudre le problème « le plus vite possible » n'est pas d'un grand secours pour le pensionné. Une telle promesse ne fait que susciter de nouveaux courriels, des coups de téléphones et peut-être même des tweets qui peuvent nuire à la réputation du service de pension.

S'il est tout à fait compréhensible que le SFP ne connaisse pas immédiatement le délai qui sera nécessaire pour résoudre, il est préférable de communiquer le délai que le service des pensions s'impose pour résoudre le problème³⁹. De la sorte, le pensionné saura alors au moins quand il aura ou devrait avoir de nouveau des nouvelles du service des pensions.

S'il apparaît que le délai qu'il s'est imposé ne peut être respecté, le service des pensions devrait alors prendre la peine d'envoyer un courriel d'excuse contenant un nouveau délai.

Conclusion 2

L'envoi d'une lettre type comme si un nouveau calcul normal avait eu lieu n'est pas le moyen approprié pour communiquer à propos d'un retard de paiement dû à un problème technique. Lorsqu'une erreur est commise par le SFP, le citoyen s'attend à être effectivement informé qu'un problème s'est produit et à ce qu'on lui explique ce qui a mal tourné.

En outre, le Médiateur est d'avis que de simples excuses peuvent contribuer à rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

Carrière mixte dont au moins une pension n'est pas payée par le SFP - Application immédiate des nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier

DOSSIER 32824

Les faits

Le 13 février 2019, M. Vandeputte se plaint de ce que le montant net de sa pension de HR-Rail en janvier 2019 est le même que celui de décembre 2018.

Or, il a été publiquement annoncé qu'il y aurait une augmentation nette du fait de l'adaptation récurrente en janvier des barèmes de précompte professionnel. Il note que le montant net de sa pension de salarié a lui effectivement augmenté.

³⁸ Le 16 janvier 2019 cela concernait au total 780 pensionnés (483 francophones, 278 néerlandophones et 19 germanophones).

³⁹ Basé sur les techniques de communication recommandées par le consultant en communication Mattijs Diepraam : voir <https://www.mattijdsdiepraam.nl/index.php/2012/06/01/7-tips-voor-duurzame-klachtencommunicatie/>

En outre, l'intéressé émet des réserves sur le paiement unique. Apparemment, ce paiement unique ne vaut pas pour toutes les pensions du secteur public puisqu'en fait, les pensions de HR-Rail continuent d'être payées séparément.

Commentaires

Dans un premier temps, le Médiateur vérifie si le précompte professionnel sur sa pension est calculé correctement.

Comme M. Vandeputte perçoit à la fois une pension de HR-Rail et des pensions versées par le SFP (salarié et indépendant), le pourcentage de précompte professionnel doit être légalement calculé par le SFP.

En effet, pour une personne qui perçoit une autre pension belge en plus d'une pension du SFP, le point 1.5 de l'Annexe III de l'AR /CIR stipule que le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer au service belge des pensions qui verse l'autre pension.

A titre d'exemple, pour une personne qui bénéficie à la fois d'une pension de salarié et d'une pension de HR-Rail, le SFP doit déterminer les adaptations des retenues (cotisation de solidarité, cotisation AMI, précompte professionnel) et les communiquer à HR-Rail. HR-Rail doit appliquer ces adaptations à la pension qu'il paie. Le service des pensions qui paie une pension (et qui est donc débiteur du précompte professionnel) doit tenir compte de la nouvelle situation dès qu'il en a été informé.

Cela signifie que le SFP doit informer HR-Rail du pourcentage du précompte professionnel qu'il est tenu de retenir.

Cette notification a toujours lieu avec un certain retard.

En janvier 2019, les barèmes du précompte professionnel ont été révisés (comme chaque année). Sur le même montant imposable (après déduction des retenues sociales), un précompte professionnel moins important doit être déduit, de sorte que le net restant augmente.

Le SFP a appliqué cette réduction du précompte professionnel immédiatement. Un précompte professionnel de 37,60 euros a été retenu au lieu de 42,47 euros. La pension nette de l'intéressé a augmenté de 4,87 euros.

HR-Rail devait également appliquer cette réduction de précompte professionnel. Toutefois, il ne pouvait l'appliquer qu'après avoir réceptionné les données du SFP.

HR-Rail n'a réceptionné ces données qu'après la date ultime à laquelle les modifications devaient être introduites pour janvier 2019.

HR-Rail ne pouvait donc appliquer la réduction du précompte professionnel qu'à partir du paiement du mois de février 2019 (déduction de 222,04 euros au lieu de 250,79 euros).

À notre demande, HR-Rail a payé l'excédent du précompte professionnel retenu pour janvier 2019 (28,75 euros) en même temps que le paiement de la pension pour février 2019.

Le Médiateur constate que HR-Rail ne rembourse pas spontanément l'excédent du précompte professionnel (c'est-à-dire sans que l'intéressé ne le demande explicitement).

Il constate par ailleurs également que le retard dans la modification du précompte professionnel peut provoquer une certaine confusion dans le chef des pensionnés visés.

En ce qui concerne les considérations négatives de M. Vandeputte au sujet du paiement unique, le Médiateur ne peut que constater ce qui suit.

Le paiement unique a été introduit par la loi du 11 juillet 2018 relative au paiement des pensions, allocations et rentes du secteur public.

En introduisant ces dispositions, le législateur a voulu faciliter la gestion des paiements par le SFP. Dans l'exposé introductif, M. Daniel Bacquelaine, Ministre des Pensions, déclare que cette loi vise à réaliser l'une des principales synergies de la fusion entre le SdPSP (qui payait une grande partie des pensions du secteur public) et l'ONP (qui payait les pensions des salariés et des indépendants).

Le principe du paiement unique est donc exclusivement prévu par le législateur pour les paiements qui sont gérés par le SFP et payés au même pensionné.

En fait, le but de la loi est de faire en sorte que le Service fédéral des Pensions paie toutes les pensions dont il s'occupe, salariés, indépendants et secteur public, à l'aide d'une seule application informatique.

L'article 2 de la loi du 11 juillet 2018 en définit le champ d'application, sans aucune interprétation possible.

Elle s'applique *exclusivement* aux pensions gérées par le SFP. En d'autres termes, le paiement des pensions gérées par HR-Rail n'est pas régi par cette loi.

Par conséquent, les pensions de HR-Rail continuent actuellement à être payées séparément (et ne sont donc pas incluse dans le paiement unique), ce qui signifie que les nouveaux barèmes du précompte professionnel seront appliqués plus tard que pour les retraités dont la pension est payée par le SFP.

Un retraité, M. Van Gaal (Dossier 32760) l'exprime comme suit dans sa plainte : « Au 1^{er} janvier, tous les autres ont une augmentation d'environ 27 euros en raison de l'ajustement du barème du précompte professionnel. Moi-même, je n'ai pas encore d'augmentation. Dans le cas d'une combinaison de pension du secteur public payée par le SFP, avec une pension de salarié et d'indépendant, les barèmes du précompte professionnel sont immédiatement appliqués correctement. »

Conclusion

Le Médiateur constate en effet que pour une personne ayant une carrière mixte dont une pension est payée par le SFP et l'autre par HR-Rail, Ethias ou l'ONSS, le paiement unique ne résout pas le problème de l'application de nouveaux barèmes du précompte professionnel à partir de janvier 2019.

Ce ne sera qu'après que HR-Rail, Ethias ou l'ONSS aient réceptionné les nouvelles données pertinentes pour le calcul du précompte professionnel que la pension pourra être versée conformément aux nouveaux barèmes du précompte professionnel.

Ces derniers pensionnés devront attendre plus longtemps avant que le nouveau barème du précompte professionnel ne leur soit appliqué, à la différence des pensionnés qui bénéficient également de plusieurs pensions, toutes payées par le SFP.

C'est la raison pour laquelle le Médiateur a déclaré dans le Rapport annuel 2008 à la page 110 - et rappelé dans le Rapport annuel 2013 à la page 107 - : « si l'on se met à la place du pensionné, l'idéal consisterait en un paiement, correct à heure et à temps, tenant compte de tous les paramètres pertinents et cela simultanément pour toutes ses pensions. A cette fin, l'amélioration dans la fréquence et l'exploitation des données du Cadastre des Pensions est prioritaire car elle apportera une grande partie de la solution.

Sur la lancée, le Collège s'interroge déjà sur le fait de savoir si, dans un (proche) avenir, la possibilité s'ouvrirait d'exploiter quotidiennement les données du Cadastre des Pensions ou encore si l'on ne pourrait pas réfléchir à d'autres simplifications dans le paiement des pensions. »

8. Pension anticipée octroyée dans un régime de pension, dates P de pension les plus proches possibles dans d'autres régimes de pension qui ne sont plus consultables dans Mypension !



Suggestion au SFP

Dans le cas d'un futur pensionné qui a une carrière mixte (par exemple secteur public/secteur salarié), il se peut que la date de retraite la plus proche possible (date P) ne soit pas la même dans les deux régimes. Dans de telles hypothèses, le Médiateur pour les Pensions suggère au SFP, lors de l'envoi de la décision de pension qui prend cours en premier, d'également mentionner dans Mypension la date postérieure la plus proche possible de pension dans le ou les autres régimes.

Conseil pour le pensionné

Si vous avez une carrière mixte (par exemple secteur public/secteur salarié), gardez à l'esprit que la date de pension la plus proche possible n'est pas toujours la même dans les deux régimes. Bien entendu, vous pouvez également choisir de prendre votre pension anticipée dès que cela est possible pour l'ensemble de vos différentes pensions.

Avant de décider de prendre votre pension, vérifiez attentivement les détails de votre carrière dans Mypension.

DOSSIER 33428

Les faits

En mai 2018, M. Dufraisne réceptionne une décision du SFP indiquant qu'il a droit à une pension du secteur public à compter du 1^{er} janvier 2019.

Cette décision stipule : « Cette décision ne concerne que votre emploi dans le secteur public. Si vous avez également accumulé des droits à pension dans le régime de pension des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants, vous pouvez consulter la date de départ à la retraite la plus proche possible pour ces régimes de pension dans votre dossier de pension en ligne (www.mypension.be). »

Ce n'est qu'en juillet 2019 qu'il réceptionne une autre décision de pension du SFP indiquant qu'il n'a pas droit à une pension anticipée dans le régime des travailleurs salariés du fait que sa carrière n'y compte pas le nombre d'années nécessaires.

Il y est également précisé que sa pension du secteur salarié sera automatiquement examinée pour prendre cours à l'âge légal (dans son cas, au 1^{er} janvier 2023) à condition qu'il ait sa résidence principale en Belgique 13 mois⁴⁰ avant cette date. Dans cette hypothèse, il n'est donc pas tenu d'introduire une demande.

Par contre, s'il souhaite voir examiner la possibilité d'obtenir une pension anticipée dans le régime des travailleurs salariés, il peut alors introduire une demande au plus tôt un an avant la date de prise de cours envisagée.

Comme cela lui avait été renseigné dans la décision de pension du secteur public, il a consulté Mypension.be pour connaître la date la plus proche possible de pension dans le régime des travailleurs salariés.

Mais il n'y a rien trouvé ! Dans la rubrique « Planifier ma pension », la seule mention présente était : « Nous vous payons déjà une pension. Vous ne pouvez donc pas voir d'estimation de votre pension de retraite ici. »

⁴⁰ La réglementation parle cependant de 15 mois ainsi qu'il est mentionné à l'article 10, 3^{ter} de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés : « (...) La condition de résidence principale doit être remplie le premier jour du quinzième mois qui précède la date à laquelle l'intéressé atteint l'âge de la pension visé à l'alinéa 1. (...) »

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a signalé cette communication contradictoire auprès du SFP.

Il a également demandé au SFP d'examiner si la date de pension la plus proche possible pourrait être indiquée lorsqu'une pension a déjà été octroyée dans un autre régime. C'est en effet le moment par excellence où le citoyen a besoin de connaître la ou les dates les plus proches auxquelles il pourra également obtenir ses autres pensions.

La date de pension la plus proche possible apparaît dans Mypension jusqu'à la date d'envoi de la décision d'une pension de travailleur salarié ou, lorsque la première décision prise concerne une pension du secteur public, jusqu'au moment de son premier paiement.

Dans le cas de M. Dufraisne, la date de pension la plus proche possible dans le secteur salarié était donc encore disponible sur Mypension.be au moment où la décision de pension de secteur public a été envoyée. Toutefois, dès son premier paiement début 2019, ce n'était plus le cas.

Le SFP a répondu que l'ajustement demandé, pour indiquer la date de départ à la retraite la plus proche de la pension non encore incluse, n'était pas prévu dans leur planification de programmation.

Toutefois, le SFP a une solution pour le citoyen : le SFP fixera et communiquera, à la demande du citoyen, la date de départ à la retraite dans les autres régimes.

Conclusion

Le 3 juillet 2019, le SFP a adressé à M. Dufraisne une lettre l'informant de ce que la date de pension la plus proche possible dans le régime des travailleurs salariés est fixée au 1^{er} janvier 2021. Il satisfera alors, conformément aux mesures transitoires, à la combinaison de la condition d'âge et de la condition de carrière. En effet, il aura alors 63 ans et 41 ans de carrière.

Le SFP rappelle à juste titre à l'intéressé que cette date de pension la plus proche possible repose sur la législation en vigueur et sur les informations contenues dans son dossier de pension. Il fait remarquer à l'intéressé que cette date peut donc être influencée par une modification de la législation sur les pensions ou par un ajout ou une modification de ses données de carrière.

Le SFP indique également clairement au citoyen comment a lieu l'estimation de la date de pension la plus proche possible : le SFP tient compte du régime de travail de la dernière année civile validée et suppose que ce régime de travail se maintiendra à l'avenir.