



Rapport annuel 2021 du Service fédéral de médiation pour les Pensions

78 % des pensionnés ignorent que du courrier les attend dans « leur » mypension !

Le Médiateur pour les pensions a constaté que de (très) nombreux pensionnés ignorent que dorénavant beaucoup d'informations relatives au paiement de leur pension ne leur seront en principe plus envoyées par courrier postal mais seront placées dans leur mypension. (Les documents les plus essentiels comme les décisions de pension sont encore toujours envoyés par la poste).

Qu'on ne se méprenne pas ! Le Médiateur pour les pensions estime sans équivoque que les services de pension (SFP et INASTI) ont fait le bon choix en développant et privilégiant l'outil numérique mypension, particulièrement performant et à la pointe du progrès.

Les avantages de mypension sont nombreux : la communication numérique est plus rapide, plus sûre, plus respectueuse de l'environnement, plus facile à comprendre grâce à l'utilisation de divers outils (de visualisation) et, enfin, (beaucoup) moins chère : plus de frais d'impression ni d'expédition.

Cependant, et c'est là où le bât blesse, sérieusement, le Médiateur pour les pensions estime que les services de pension devraient/auraient dû veiller à informer et avertir *personnellement* les pensionnés de ce changement important dans sa méthode de communication.

À l'heure actuelle, le SFP ne dispose des adresses électroniques que de 22 % des 2,5 millions de pensionnés. Seuls ceux-ci peuvent ainsi être valablement informés, via un courriel, du fait qu'un courrier électronique est disponible dans leur mypension.

Le Médiateur pour les pensions demande donc au SFP de (re)démander les adresses e-mail des 78 % de pensionnés restants afin de pouvoir leur envoyer un courriel, chaque fois qu'une correspondance est postée dans leur mypension.

Par ailleurs, le Médiateur pour les pensions encourage également les services de pension à s'atteler à relever le défi d'une « informatisation inclusive », c'est-à-dire de prendre des mesures pour que le plus grand nombre possible de pensionnés puissent avoir accès et participer à la société numérique.

En effet, les chiffres de l'Office belge de statistique Statbel montrent que 49 % des citoyens n'utilisent pas l'internet pour entrer en contact avec les services publics, soit quasi un citoyen sur 2 ! 16 % l'expliquent par un manque de compétences numériques. A cette explication, on peut ajouter le fait que les pensionnés, logiquement plus âgés, sont souvent moins familiers avec les nouvelles technologies et peuvent même en avoir peur (par exemple à cause de cas de phishing).

Dans ce contexte, le Médiateur pour les pensions plaide pour un service (style digihubs) qui ait vocation à accompagner et guider les citoyens dans le domaine numérique, par exemple en

contribuant à installer un lecteur de carte ou l'application Itsme sur un/leur PC, à procéder aux mises-à-jour de logiciels informatiques, y compris mypension). Le tout récent projet

Ce rôle pourrait également, et idéalement bien sûr, être joué par les maisons communales, les services sociaux, les centres publics d'aide sociale, les bibliothèques ou encore par Bpost. Selon le Médiateur pour les pensions, un accès sécurisé à mypension pour les acteurs reconnus de la société civile ainsi que pour les autres citoyens dûment mandatés pourraient aider.

Les chiffres de Statbel montrent également que 8 % des Belges n'ont aucun accès à l'internet. C'est pourquoi le Médiateur pour les pensions plaide également pour des mesures d'accompagnement dédiées aux personnes en situation de pauvreté, telles que la fourniture de PC et de smartphones (d'occasion). Dans ce contexte, il rappelle la recommandation du Réseau des Ombudsmans belges de considérer l'accès à l'Internet comme un besoin fondamental.

Le Médiateur pour les pensions souligne la nécessité de continuer d'aider ceux qui n'ont pu monter dans le train du numérique et plaide, au nom de cette catégorie de (futurs) pensionnés, pour que l'on continue à investir dans l'accessibilité par téléphone et aux points d'accueil physique.

Dans le prolongement de cet accompagnement, et à la demande explicite de cette catégorie de pensionnés, le Médiateur demande que l'on fournisse dorénavant toutes les informations relatives aux pensions (également celles qui font l'objet d'une communication de masse et qui ne sont donc plus envoyées par courrier postal distribuées sur papier) sous forme papier sans que les intéressés doivent à chaque fois les demander.

Ceci n'empêche pas le Médiateur d'avoir conscience du fait que parmi les 78 % de ces pensionnés qui ignorent que des informations relatives à leur pension et au paiement de celle-ci sont disponibles dans leur mypension, certains ne sont pas en permanence en train d'attendre d'obtenir ou de disposer de toutes les informations relatives à leur pension (qui, même lorsqu'elles sont clairement expliquées par des détails techniques, peuvent être difficiles à comprendre).

Il est donc très important que les services de pension continuent, comme ils le font actuellement, à octroyer les droits à pension de la manière la plus automatique possible et à assurer un suivi automatisé des paiements de pension dans un maximum de cas. Dans des circonstances particulières où le pensionné a absolument besoin d'informations, comme par exemple lorsqu'il doit rembourser une dette de pension, le Médiateur pour les pensions préconise d'en informer le pensionné par lettre et même idéalement de l'en avertir au préalable par téléphone.

Le travail du Médiateur pour les pensions en 2021 en chiffres

En 2021, le Médiateur pour les pensions a réceptionné 1.183 requêtes.

Ces requêtes ont débouché sur l'instruction de 753 plaintes recevables car elles avaient déjà préalablement été signalées aux services de pension par le citoyen mais n'avaient pas abouti à une solution satisfaisante pour le citoyen. Dans 36 % des cas seulement, la plainte était fondée (par exemple, erreur dans la décision relative à la pension, réponse trop tardive à une lettre,...)

Les services de pension font donc du très bon travail ! Les 36 % de plaintes fondées sont souvent très techniques, juridiques et complexes.

Alors que par le passé, la pension était calculée manuellement par un fonctionnaire, l'Ombudsman constate aujourd'hui que le calcul et le paiement des pensions sont de plus en plus automatisés. Le

Médiateur pour les pensions se concentre donc de plus en plus sur la recherche d'éventuelles erreurs dans un programme informatique.

Dans 87 % des plaintes fondées, la solution a été positive pour le pensionné. Pour les plaintes où le plaignant avait tort, le Médiateur pour les pensions a essayé de restaurer la confiance du pensionné dans les services de pension en expliquant d'une manière différente, souvent avec des arguments forts, que les services de pension ont fonctionné correctement. En effet, qui mieux qu'un Médiateur pour les pensions, neutre, indépendant et impartial aidé de son équipe et bénéficiant d'une grande expertise dans le domaine des pensions peut contribuer à apaiser le citoyen ?

Les trois types principaux de plaintes en 2021 sont :

1. Les conditions d'octroi de la pension (contestation des données de carrière, de la condition de carrière, de la méthode de calcul, etc.)
2. Le précompte professionnel sur les pensions
3. La communication d'informations sur les pensions par le Service fédéral des pensions (digital by default)

En 2021, 62 plaintes ont porté sur la législation et la réglementation elles-mêmes. Si le Médiateur pour les pensions, instance indépendante et impartiale, n'a pas à exprimer d'avis sur la politique-même en matière de pensions, il vérifie toutefois si ces plaintes ne recèlent pas de discriminations (inégalités de traitement) ou de dysfonctionnements (législation qui, appliquée en pratique, a un effet pervers).

Le Médiateur pour les pensions recommande de lever une discrimination en matière d'indexation des pensions.

Un exemple : en cas de dépassement de l'index, les pensions sont indexées à partir du mois suivant ce dépassement (= augmentation du montant de 2 %). Toutefois, la législation stipule que les pensions d'un certain nombre de villes et de communes qui sont payées par Ethias « anticipativement » c'est-à-dire au début du mois ne peuvent être indexées qu'à partir du deuxième mois suivant le dépassement de l'indice.

Le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier la législation afin que tous les pensionnés soient traités de manière égale en matière d'indexation et bénéficient tous désormais de l'indexation de leur pension à partir du mois suivant celui où l'indice a été atteint. Ainsi, il n'y aura plus de distinction selon le service de paiement qui paie la pension. Selon le Médiateur pour les pensions, le choix par l'employeur du service de paiement de la pension n'est pas un critère objectif de nature à justifier une telle différence de traitement.

A la question de savoir si ses recommandations sont suivies, le Médiateur pour les pensions répond positivement.

Ainsi, par exemple, le Médiateur pour les Pensions avait recommandé en 2020 de définir clairement si le jour de départ et celui d'arrivée en Belgique devaient être pris en compte pour déterminer si un bénéficiaire de GRAPA dépassait ou non la période maximale autorisée de 29 jours de séjour à l'étranger.

S'il est parti à l'étranger le vendredi soir à 22 heures et rentré en Belgique le vendredi soir suivant à 22 heures : combien de jours aura-t-il passé à l'étranger ? Six, sept ou huit jours ? Selon l'interprétation du SFP, il aurait séjourné à l'étranger pendant huit jours. Tous les bénéficiaires de GRAPA, pas plus que la jurisprudence, ne comptent pas de la même manière.

La Ministre des Pensions a souscrit à cette recommandation et a décidé via arrêté royal que le jour du départ et celui du retour ne sont dorénavant plus pris en compte au titre de séjour à l'étranger. Cette précision lève ainsi toute équivoque pour les bénéficiaires de GRAPA et contribue à apaiser leurs angoisses liées à un risque de dépassement du délai permis de séjour à l'étranger et surtout à la sanction qui y est liée. La liste des recommandations et suggestions suivies est disponible sur le site.