



*Communication transparente
sur les erreurs*

4

CHAPITRE

Communication transparente sur les erreurs

DOSSIER 40694 ET 40810

Les faits

Mme Dupont¹ constate en mars 2025, que le montant net de la pension que lui verse Ethias a diminué en raison d'une augmentation du précompte professionnel. Elle ne comprend pas pourquoi elle perçoit désormais une pension nette moins élevée alors que sa situation n'a pas changé.

Commentaires

Après examen du dossier par le Service de médiation Pensions, il s'avère que le pourcentage de précompte professionnel appliqué à partir de mars 2025 est correct compte tenu de la somme des montants imposables des pensions de Mme Dupont.

Toutefois, le Médiateur pour les Pensions a également constaté qu'Ethias avait retenu trop peu de précompte professionnel dans le passé. Lors de l'imposition par le fisc, ce précompte professionnel insuffisamment retenu est récupéré par le fisc.

Les informations fournies par Ethias à l'intéressée concernant l'adaptation du précompte professionnel erroné étaient les suivantes :

« Communication importante sur la retenue du précompte professionnel :

Ethias a reçu une modification du pourcentage de précompte professionnel de la part du SFP, qui doit être appliqué obligatoirement à votre pension.

Le pourcentage de précompte professionnel est calculé par le **Service fédéral des Pensions**, qui est **seul compétent pour vérifier l'exactitude des informations transmises ou l'expliquer**, étant donné qu'il a une vue sur l'ensemble de vos revenus.

Vous devez donc vous adresser directement au Service fédéral des Pensions pour toute demande d'explication ou de modification du taux du précompte professionnel. Voici les coordonnées du SFP :

- Par mail : socfis@sfpd.fgov.be
- Par téléphone : appelez le 1765 et composez ensuite le 7810

Ethias ne peut procéder à une adaptation du taux du précompte professionnel qu'après en avoir reçu l'ordre direct du Service fédéral des Pensions. L'information est le cas échéant transmise automatiquement sans que votre intervention soit requise.

vos gestionnaire Ethias reste à votre disposition. »

La situation de Mme Dupont n'avait pas du tout changé. Il est compréhensible qu'elle n'ait pas compris pourquoi le précompte professionnel avait été adapté. Il n'a pas été fait mention d'une retenue erronée du précompte professionnel dans le passé.

Le Médiateur pour les Pensions a demandé à Ethias pourquoi le pourcentage correct de précompte professionnel n'avait pas été retenu plus tôt.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Ethias a indiqué qu'en raison d'un bug dans son système informatique utilisé pour déterminer le précompte professionnel, le pourcentage communiqué par le SFP n'avait pas été pris en compte. Le précompte professionnel était uniquement déterminé sur la base du montant de pension payé par Ethias. Cette anomalie a été constatée lors d'un contrôle externe du système de calcul. Ethias a confirmé que l'adaptation du précompte professionnel concernait environ 3% des dossiers de pension payés par Ethias et que le problème avait été constaté uniquement dans les anciens dossiers (les pensions de tous ces dossiers avaient pris cours avant 2005).

Conclusion 1

La rectification du précompte professionnel erroné a été communiquée par Ethias aux personnes concernées au moyen d'un formulaire standard expliquant le mode de calcul du précompte professionnel dans le cas d'une pension mixte (une pension payée par le SFP et une pension payée par Ethias). Ce document ne mentionnait nullement le fait que le précompte professionnel avait été calculé de manière erronée au cours d'une période antérieure.

Pour les personnes concernées, il n'était pas possible de savoir qu'un calcul erroné du précompte professionnel avait eu lieu dans le passé. Cela n'a en effet pas été communiqué.

De plus, il n'était pas clair de savoir quel service de pension était responsable de l'erreur. Dans la lettre envoyée, Ethias renvoyait uniquement au SFP qui, dans le cadre d'une application correcte de la législation, fixe le pourcentage du précompte professionnel.

C'est pourquoi le deuxième plaignant (dossier 40810) a contacté le SFP.

Le SFP a en revanche communiqué de manière transparente sur l'erreur. Il a indiqué qu'en raison d'un problème informatique interne chez Ethias, le pourcentage de précompte professionnel communiqué par le SFP n'avait pas été appliqué correctement dans le passé.

Conclusion 2

On peut attendre d'un service de pension normalement prudent et raisonnable qu'un plan de communication soit élaboré pour le cas où un problème surviendrait.

Un bon plan de communication prévoit une communication ouverte et transparente sur le problème.

Une communication transparente et complète de la part d'Ethias aurait pu éviter beaucoup de frustration.

Le Médiateur pour les Pensions invite donc à reconnaître les erreurs, à faire preuve de transparence sur ce qui n'a pas fonctionné, plutôt que d'envoyer des documents standard sur la méthode appliquée pour calculer correctement le précompte professionnel sans mentionner les retenues erronées effectuées dans le passé.

L'honnêteté et la fiabilité sont en effet des valeurs fondamentales. Les citoyens doivent pouvoir faire confiance aux services de pension.

Enfin, en cas d'erreur dans un programme informatique, il est recommandé d'identifier les pensionnés concernés et de les informer de manière proactive de l'erreur (et pas seulement de la méthode appliquée au moment où l'erreur est corrigée, en faisant comme si aucune erreur n'avait été commise dans le passé).