

A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,
A Monsieur le Vice-Premier Ministre et Ministre des Pensions,
A Monsieur le Président du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions,

Le Rapport annuel 2011 du Service de médiation pour les Pensions couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011.

Il livre, comme chaque année, un aperçu détaillé des activités du Service, des données statistiques pertinentes, ainsi qu'une analyse des dossiers les plus significatifs. Vous y trouverez aussi les recommandations ainsi que les suggestions émises dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.

Les résultats concrets enregistrés dans ce Rapport continuent de démontrer que le citoyen trouve aide et protection auprès du Service de médiation.

Depuis la création du service au 1^{er} juin 1999, ce sont plus de 21.000 (futurs) pensionnés qui se sont adressés à nous. Dans presque neuf cas recevables sur dix, le résultat de notre médiation est positif et ceci se traduit régulièrement par une augmentation du montant de la prestation (pension ou garantie de revenus aux personnes âgées) payée au plaignant.

Les propositions et suggestions d'amélioration adressées aux services de pensions et les recommandations émises dans nos Rapports annuels sont également une partie essentielle de notre mission d'ombudsman.

Nombre de nos recommandations générales ont été transposées en lois et arrêtés qui s'imposaient pour résoudre des problèmes en matière de pensions. Nous en formulons encore de nouvelles cette année dans le but d'améliorer la législation des pensions et de l'adapter aux besoins actuels.

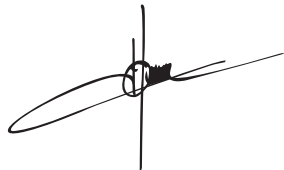
Toutefois, nous avons jugé utile de donner plus de place dans ce Rapport aux résultats obtenus par le biais de nos suggestions. Les administrations en charge des pensions les intègrent généralement sans difficulté et rapidement afin d'améliorer leurs pratiques quotidiennes tant à l'égard de leur fonctionnement que de la qualité de leurs services.

Le suivi de nos recommandations et suggestions traduit un climat de confiance croissante dans l'ombudsman et est en soi la reconnaissance de son autorité dans les domaines de l'amélioration qualitative du service à la clientèle et de la réglementation dans le secteur des pensions légales.

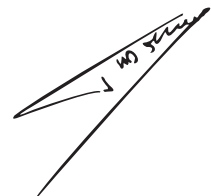
Nous avons remarqué que divers sujets tirés de nos Rapports annuels sont commentés au sein de la Commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants. Ainsi notre cri d'alarme à propos du bonus de pension dans le Rapport précédent a rapidement été entendu par la Commission et a débouché sur la loi du 13 novembre 2011 qui prolonge ce bonus jusqu'au 31 décembre 2013.

Nous restons néanmoins convaincus de l'utilité d'être entendu par la Commission des Affaires sociales de la Chambre dans le cadre de discussions portant sur l'intégralité de notre Rapport annuel.

Le Rapport est rendu public. A part l'envoi aux intéressés qui se sont manifestés et dont nous avons enregistré les coordonnées, toute personne qui le demande l'obtient gratuitement auprès du Service de médiation. Il est également publié dans son intégralité sur le site internet du Service de médiation.



Jean Marie Hannesse



Tony Van Der Steen

Introduction

Le présent Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions 2011 couvre la période courant du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011.

La structure de ce Rapport est grosso modo la même que celui des Rapports précédents.

Il comprend donc quatre parties.

Dans la première partie, nous commentons les activités du Service et les moyens mis à sa disposition. Les principales nouveautés de cette partie résident, d'une part, dans les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de nos (anciens) plaignants durant le premier semestre de l'année. D'autre part, elles résident dans la campagne, assez ambitieuse, d'information qui nous a fait parcourir l'ensemble des principales villes du pays dans un « ombudsbus », bus à impériale « customisé » de nos couleurs et logos, afin d'aller à la rencontre des pensionnés sur le terrain.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes dont ressort le rôle curatif de la fonction de l'ombudsman dans le redressement d'erreurs et de mal administration de la part des services de pensions.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Ces statistiques ont une double fonction : d'une part, donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et d'autre part, permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions.

Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives. De plus en plus, nous optons pour une présentation thématique et transversale des plaintes. Nous terminons ce chapitre par quelques explications sur la manière dont sont traitées les plaintes à caractère général et les demandes d'informations.

Les demandes d'informations par exemple ne sont pas traitées mais transmises. Les pensionnés sont mis au courant de la transmission tout en recevant une explication motivée de la raison de ce transfert. Ainsi se traduit notamment le rôle éducatif de la fonction d'ombudsman, en aidant les pensionnés à trouver les services adéquats ou en leur expliquant les raisons de cette réorientation.

Au fil des années, nous avons accumulé de nombreux commentaires dans nos différents Rapports annuels. Dorénavant, ces différents commentaires sont réunis dans un aperçu synoptique et thématique. Le résultat de ce travail est disponible sur notre site Internet www.mediateurpensions.be.

La troisième partie fait ressortir le rôle préventif de l'ombudsman en reprenant les recommandations et les suggestions qui ont été faites avec l'objectif d'améliorer l'action des autorités dans le secteur des pensions.

Dans cette troisième partie, nous présentons en premier lieu les recommandations officielles et générales faites à l'occasion de l'examen des plaintes. Le lecteur y trouvera également un aperçu du suivi donné aux recommandations émises dans nos Rapports précédents. Cette partie se poursuit par le suivi donné aux suggestions et propositions que nous avons formulées dans nos Rapports précédents et par celles qui ont été favorablement accueillies.

Les annexes de la quatrième partie contiennent outre les textes de référence utiles (lois et chartes), les adresses de nos partenaires, tant les services de pensions que nos collègues ombudsmans, mais également les résultats de notre enquête de satisfaction.

Tout ce travail n'aurait pas pu être accompli sans notre équipe de collaborateurs. Nous les remercions en particulier pour leur participation enthousiaste, quoiqu'éprouvante, à notre campagne d'information en bus anglais qui fut un succès.

Enfin, nous attirons l'attention du lecteur sur le fait que dans certains textes nous n'avons utilisé que le genre masculin. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.

Les noms de personne utilisés dans la synthèse des dossiers sont bien évidemment fictifs.



Tony Van Der Steen

Jean Marie Hannedou



Le Service de médiation pour les Pensions

*Les activités du Service
de médiation pour les
Pensions et les moyens
mis à sa disposition*

Ombudsman et Juge
Au service de la Justice sociale

L'essence de la fonction d'ombudsman réside dans le traitement des plaintes des citoyens, en seconde ligne. L'ombudsman ne se substitue ni ne remplace en rien la première ligne, c'est-à-dire les services de plaintes des administrations.

En réalité, le traitement des plaintes constitue un des trois volets principaux de sa mission, à côté de sa compétence de recommandations et de celle de faire rapport public de son activité.

Le traitement des plaintes reste le « core-business » de son action et le point de départ de ses tâches essentielles. Ce traitement des plaintes lui permet de faire les recommandations utiles à une meilleure administration. La prévention, pour l'avenir, des plaintes fondées en découle directement.

Le Rapport rendu public portant sur ses recommandations et ses activités alimente le débat social et peut, de la sorte, directement contribuer à la qualité des services publics.

Par le biais de ses suggestions et recommandations, d'une part, il rappelle aux instances publiques leur principale raison d'être, c'est-à-dire de garantir un service public juste, équitable, efficace, de qualité et répondant aux exigences légales en vigueur. D'autre part, par ces mêmes suggestions et recommandations, il informe le législateur des lacunes ou incohérences éventuelles, susceptibles de générer des distinctions de traitement entre pensionnés ou citoyens, et qui ne seraient pas raisonnablement justifiées.

En même temps, l'ombudsman assume également la responsabilité d'éviter au citoyen des attentes disproportionnées ou irréalistes qui, poussées à l'extrême, auraient des effets pervers. Sur ce plan, son rôle est éminemment de conciliation, voire de réconciliation.

En effet, l'ombudsman, instance indépendante et impartiale, veille au bien-être commun, à une cohabitation empreinte d'harmonie et de transparence, à un équilibre bon et réfléchi, des intérêts en présence, tout ceci à la lumière de la bonne administration.

Ces préoccupations, entre autres, peuvent précisément nourrir et renforcer son autorité morale. Son intégrité lui permet de combiner une position intermédiaire qui se situe aux confins de l'implication, d'un côté, et de la nécessaire prise de distance, de l'autre côté. Cette position unique en fait le héraut des valeurs démocratiques dans la vie sociale autant que celui de réveil des consciences.

Facilement accessible, l'ombudsman agit rapidement et gratuitement afin de régler les conflits en dehors des procédures contentieuses (judiciaires ou administratives).

Ses compétences et son modus operandi diffèrent des lors profondément de ceux du juge.

En fait, selon Michel Leroy¹ professeur à l'ULB et Président de Chambre au Conseil d'Etat, les deux rôles sont complémentaires. Les deux examinent si la loi a été respectée, mais là où le juge impose une solution aux parties par le biais d'un jugement ou d'un arrêt dans le cadre d'une procédure judiciaire, l'ombudsman cherche une solution par le biais de la médiation dans le cadre d'une procédure sans formalisme. L'ombudsman est dénué de toute force contraignante, mais il recourt au dialogue et à sa force de persuasion.

« Par conséquent, en ces temps où la justice est toujours plus sollicitée par les justiciables, il semble contreproductif d'empêcher les parties, aidées par l'ombudsman, de trouver un arrangement leur permettant de renoncer à la voie du procès. Cela semble d'autant plus vrai que l'ombudsman traite chaque année un nombre très important de réclamations. »²

En effet, si l'on s'en tient aux chiffres, on constate que les ombudsmans traitent sensiblement plus de plaintes en comparaison du nombre d'affaires traitées par les Cours et tribunaux pour les mêmes matières, et, pour le surplus, que la grande majorité de ces plaintes débouche, chez l'ombudsman, sur un résultat positif endéans un délai fort court.³

« Dès lors, ne serait-il pas judicieux de supprimer la règle selon laquelle l'ombudsman ne peut plus opérer à propos de faits dès lors que ceux-ci font l'objet d'une procédure juridictionnelle ? »⁴

A l'heure actuelle, à la manière de l'adage, « le criminel tient le civil en l'état », on pourrait écrire « le judiciaire tient le non-contentieux en l'état », conforté par la stricte séparation des pouvoirs. L'intervention du juge suspend l'examen des mêmes faits par l'ombudsman. Inversement, l'examen de la plainte par ce dernier, ne suspend pas l'écoulement des délais de recours judiciaire.

« Ceci crée une opportunité d'aménager la législation en vue de faire en sorte que l'intervention du médiateur puisse, dans certains cas, prévenir purement et simplement la mise en branle d'une procédure juridictionnelle. »⁵

En guise de solution, l'auteur propose « (...) d'abroger le principe de subsidiarité de l'action de l'ombudsman par rapport à l'action du juge et d'introduire un aménagement au principe selon lequel l'introduction d'une réclamation n'interrompt pas le délai des recours juridictionnels ou administratifs organisés. »⁶

Cette vision est partagée par le professeur R. Andersen⁷. « Personnellement, nous ne voyons pas d'obstacle à ce que la procédure pendante devant le médiateur ou l'ombudsman puisse se poursuivre parallèlement au recours introduit auprès

¹ Leroy M. in Actes du colloque organisé le 30 novembre 2010 par le Centre de droit public de l'Université libre de Bruxelles et l'Institut voor de Overheid de la K.U. Leuven à l'occasion du quinzième anniversaire de la loi instaurant des médiateurs fédéraux, Anthemis et Intersentia, Limal/Antwerpen, 2011, p. 73-79

² Blero B. et Hubeau B., Valorisation des résultats du Colloque du 30 novembre 2010, Le Médiateur fédéral, Bruxelles, 2011, p. 14

³ Actes du colloque, Op. cit., p. 80, Les ombudsmans parlementaires (fédéraux, communautaires et régionaux) ont traité durant l'année plus de quinze mille requêtes. Pendant le même temps, le Conseil d'Etat avait été saisi de moins de trois mille requêtes. Dans presque 9 cas sur 10 le dossier a été clôturé avec un résultat positif pour le plaignant. La moitié des plaintes sont clôturées endéans les 4 mois.

⁴ Blero B. et Hubeau B., Op. cit., p. 14

⁵ Ibidem, p. 14

⁶ Ibidem, p. 14

⁷ Andersen R., in Plainte et Médiation, sous la coordination de Duvillier Th., Les Cahiers des Sciences administratives, Larcier, 15/2008, Bruxelles, p. 140. Monsieur Robert Andersen est Premier Président honoraire du Conseil d'Etat et professeur extraordinaire émérite de l'Université catholique de Louvain (UCL).

d'une autorité administrative de contrôle au sens défini ci-dessus ou auprès d'une autorité juridictionnelle à moins, bien évidemment, que le réclamant veuille, de ce fait, renoncer à son recours devant le médiateur ou l'ombudsman. Il serait également concevable que, de l'accord des parties, l'autorité statuant sur le recours administratif ou le juge suspende la procédure en vue de favoriser la médiation. Ceci pourrait avoir pour effet bénéfique de décharger l'autorité administrative ou le juge d'une partie de leur contentieux. »

Les exemples qui suivent permettent de mieux percevoir les spécificités de la fonction d'ombudsman par rapport à celle de juge sur le plan de leurs rôles et champ de compétences respectifs.

- Le Service de médiation pour les Pensions est compétent pour les plaintes portant sur l'ensemble de pensions légales. Ceci permet à l'ombudsman pour les pensions d'instruire une plainte en prenant en compte l'ensemble des pensions et l'ensemble des services de pensions concernés. Le citoyen ne doit donc pas supputer par lui-même le ou les services de pensions impliqués.

Quelques exemples

Un pensionné qui bénéficie d'une pension mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant introduit une plainte contre l'INASTI parce que celui-ci ne lui octroie qu'une partie de sa pension, à titre temporaire. De l'enquête, il résulte que l'INASTI agit correctement du fait qu'il ne dispose pas des données utiles de l'ONP afin de finaliser le dossier. L'ombudsman examinera si l'ONP agit correctement, et cela sans que le plaignant ne doive introduire une deuxième plainte. Si l'ONP ne peut justifier le retard mis à transmettre les infos à l'INASTI, l'ombudsman fera en sorte qu'elles lui parviennent rapidement. Une telle intervention requiert généralement un à deux mois. Endéans les trois mois, le problème peut être résolu et le pensionné obtient enfin son dû.

Si le pensionné introduisait un recours contre l'INASTI devant le Tribunal du travail, le délai pour obtenir une solution serait sensiblement plus long. Sans compter que le juge pourrait déclarer la plainte recevable, mais non fondée, in casu, étant donné que l'INASTI n'aurait légalement commis aucune faute.

Dans un autre dossier que le Service de Médiation pour les Pensions a instruit, le pensionné, travailleur indépendant, avait saisi le juge en raison de fautes commises dans le paiement de sa pension. Il a malheureusement perdu de vue que c'est l'ONP qui se charge du paiement des pensions des travailleurs indépendants. De ce fait, le juge a dû déclarer sa requête irrecevable, car celle-ci ne visait que l'INASTI.

A la suite de quoi, il s'est adressé à l'ombudsman qui est intervenu auprès de l'ONP pour régler son problème.

- Le délai raisonnable en guise de norme juridique et de critère d'évaluation utilisé par l'ombudsman : plus-value au bénéfice du Service de médiation pour les Pensions.

Un exemple.

Il arrive qu'un travailleur puisse bénéficier d'une pension dans le régime des travailleurs salariés, dans celui des travailleurs indépendants et dans celui de la fonction publique. Comme la loi l'y autorise, il introduit une demande un an avant la date de prise de cours.

En principe, les services de pensions disposent de quatre mois pour prendre une décision. Le SdPSP notifie la décision de pension juste avant la date de prise de cours. L'ONP et l'INASTI, qui doivent attendre la décision du SdPSP, n'ont évidemment pas pu prendre de décision avant la date de prise de cours.

L'intéressé qui recourt au service de l'Ombudsman est rapidement aidé. Le dossier est rapidement localisé et débloqué. Simultanément, le nécessaire est fait auprès des autres services de pensions afin, le cas échéant, de prendre une décision provisoire avant de pouvoir statuer définitivement dans les meilleurs délais. L'Ombudsman assure également un suivi de la mise en paiement des pensions concernées.

Un pensionné se trouvant dans la même situation qui déciderait de saisir le juge et intenterait une action reposant sur le principe du « délai raisonnable » mis pour traiter ses pensions, devrait certainement prendre son mal en patience. Sa requête devra d'abord être inscrite au rôle, avant d'être fixée et plaidée. Ce délai nécessaire au juge est mis à profit par l'Ombudsman pour apporter l'aide la plus efficace possible au pensionné dans les meilleurs délais.

- Il arrive, bien que les services de pensions agissent conformément à la lettre de la loi, que le pensionné perde des droits à pension parce qu'il n'a pas été suffisamment informé.

Un exemple.

Un travailleur indépendant a travaillé durant quelques années comme aidant, et cela avant le 1^{er} juillet 1963. Il ne peut livrer la preuve que des cotisations sociales ont été payées (celles-ci n'étaient pas obligatoires à l'époque).

Or, la réglementation des pensions permet de prouver l'activité par d'autres documents officiels. Conformément à son obligation d'information active, l'INASTI demande bien de tels documents mais sans toutefois donner une liste concrète de documents utiles susceptibles d'apporter cette preuve (et cela même si une liste exhaustive est impossible). A défaut d'apporter ces preuves spécifiques, la pension d'aidant pour les années concernées est refusée.

L'ombudsman suggère au pensionné de rechercher dans ses archives d'éventuels documents officiels d'époque qui font mention de son activité professionnelle, par exemple un extrait des registres de la population, une attestation de milice, un acte notarial, un procès-verbal,... Souvent cette recherche porte ses fruits et permet d'obtenir la pension. L'ombudsman proposera bien sûr aux services de pensions d'informer le pensionné de manière encore plus détaillée dans sa quête de preuves.

Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre la décision de rejet de cette période d'aidant, le juge confirmera fort probablement la décision de l'INASTI, conforme aux lois et règlements. Le juge, par ailleurs, n'est pas tenu d'informer le pensionné ni d'obliger le service de pension à informer l'intéressé de manière plus complète sur les documents ad hoc. Une fois que ce jugement a acquis force de chose jugée, l'affaire est définitivement terminée pour le juge.

- Les réglementations de pensions diffèrent selon les régimes ce qui peut provoquer de sérieux problèmes pour les pensionnés à carrière mixte en cas d'activité professionnelle.

Quelques exemples

Une indemnité de rupture de contrat sera prise en compte par le SdPSP pour vérifier si les limites autorisées ont été dépassées ; ce ne sera pas le cas par l'ONP.

Depuis 2011, l'ONP et le SdPSP prennent en compte le simple et le double pécule de vacances l'année durant laquelle ils sont payés et plus l'année qui y ouvre le droit. En pratique, l'ONP ne tient même plus compte du double pécule de vacances alors que le SdPSP attend une modification de la loi pour procéder de même.

La reprise d'une activité professionnelle tout en dépassant les limites autorisées et cela dans le courant d'une année peut avoir des conséquences différentes sur le plan de la suspension de la pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants. Si dans le régime des travailleurs salariés, il faut calculer une limite sur une base annuelle, dans le régime des travailleurs indépendants, il s'agit d'un calcul mensualisé.

Ceci signifie que, dans le cas d'une pension mixte, pour la même activité professionnelle, la partie de pension de travailleur salarié pourrait être suspendue pour l'année entière, et ne l'être que pour quelques mois (le prorata des mois durant lesquels il y a eu simultanément activité et dépassement) dans le régime des travailleurs indépendants.

Dans l'hypothèse d'un recours au Tribunal du travail contre les services de pensions qui appliquent la loi de manière différente, le plaignant se verrait évidemment débouté puisque ceux-ci appliquent correctement la loi. L'ombudsman ne pourra faire autre chose que de constater que la loi a été correctement appliquée et déclarer la plainte infondée. Toutefois, il lui sera loisible d'aller un cran plus loin, par exemple en attirant l'attention du législateur par le biais d'une recommandation générale sur cette différence de traitement qui frappe encore aujourd'hui les bénéficiaires d'une pension mixte, et ne semble plus se justifier.

- Une des missions de base du Service de médiation Pensions consiste à rechercher une solution conciliant les positions respectives du pensionné et des services de pensions. Le Service de médiation pour les Pensions est convaincu des bienfaits d'une approche consensuelle, plutôt que conflictuelle.

Dans la palette des moyens qui s'offrent à l'ombudsman pour tendre à cette réconciliation lors d'un manquement : l'ombudsman n'hésite pas à suggérer à

l'administration de s'excuser. En effet, parfois l'erreur commise par le service de pension est telle qu'il n'est plus possible de la réparer. C'est le cas, par exemple, lorsque la pension a été payée tardivement ou erronément. Il n'est plus possible de remonter dans le temps et d'éviter les tracasseries que ce retard a occasionnées au pensionné. De la même manière si la pension était trop élevée suite à une erreur de l'administration, et doit donc être diminuée, l'Ombudsman expliquera dans le détail la raison pour laquelle la pension doit être réduite et cela conformément à la loi. Dans ce type d'hypothèses, le service de médiation demande au service de pension de présenter ses excuses, lorsqu'il n'y procède pas spontanément. Ce geste, totalement gratuit et immatériel, peut grandement contribuer à restaurer la confiance du pensionné ; il peut même contribuer à l'améliorer.

A quelques exceptions près (juge de l'application des peines, juge d'instruction, ...), la présentation d'excuses échappe à l'arsenal du juge. S'il constate qu'une administration viole la loi, il ordonnera plutôt une compensation qu'il s'agisse d'un dommage matériel ou moral.

- Si les rôles du juge et de l'ombudsman se différencient sur le plan de la restauration des droits et de la prévention, ils ne sont pas contradictoires pour autant. Au contraire, ils se complètent.

Le premier contrôle effectué par l'ombudsman, est un contrôle de légalité. Si le service de pension n'a pas appliqué correctement la loi, l'ombudsman demandera au service de pension la correction du dossier et déclarera la plainte fondée.

Toutefois, s'il constate un dysfonctionnement structurel, il recommandera au service de pension, voire à tous ceux-ci, d'adapter leur modus operandi afin d'éviter cet écueil à l'avenir. Il se peut que l'ombudsman estime utile d'adresser une recommandation générale au législateur.

Si, sur le plan individuel, il agit de manière curative, sur le plan social, son action est de nature préventive. De la sorte, suite à son intervention, tout pensionné se trouvant dans la même situation bénéficierait de l'amélioration apportée.

Le juge examinera également la même plainte à la lumière de la loi. Si la loi est violée, il rendra un jugement dans ce sens qui sera contraignant pour les parties. Cependant, son jugement ne vaudra loi que pour les parties à la cause. Il ne s'appliquera pas ipso facto aux autres pensionnés qui se trouveraient dans une situation analogue. L'action du juge ne vise à restaurer que les droits des intéressés à la cause. Le Code judiciaire ne lui a pas confié de mission préventive (hors l'effet d'exemple ou de jurisprudence, non contraignants).

Généralement, les recommandations de l'ombudsman sont entendues par le législateur. Quasi chacune de ses recommandations parues dans nos rapports annuels a généré une réaction des pouvoirs politiques.

Nous sommes persuadés du fait que, après l'intermède calme découlant de la situation politique du pays, les initiatives législatives suivront et se multiplieront afin de concrétiser nos recommandations.

Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition

A l'évidence, ce qui détermine le fonctionnement du Service de médiation ainsi que les moyens qui sont mis à sa disposition, c'est le contenu de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions. Cet arrêté royal publié au Moniteur belge du 6 mai 1997 a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997.

Les activités du Service de médiation pour les Pensions

Si les missions du Service de médiation pour les Pensions sont clairement fixées dans cette loi, la manière dont elles seront remplies dépend de la vision qu'en ont les ombudsmans et des valeurs qui la sous-tendent.

Le recours à des critères/normes d'évaluation

Parmi les missions essentielles du Service de médiation pour les Pensions se trouve celle de contrôler le bon fonctionnement des services de pensions qui octroient et paient les pensions légales à l'aune des plaintes qu'il réceptionne.

Pour pouvoir répondre à la question de savoir si un comportement ou une décision est adéquat ou pas, le meilleur instrument est le recours à une liste de critères ou de normes d'évaluation.

La formulation de normes d'évaluation est importante pour la motivation de l'avis sur le comportement ou la décision faisant l'objet d'une enquête et, tout aussi importante, pour la promotion de l'unité de traitement de l'évaluation par le Médiateur pour les Pensions.

Pour l'Ombudsman, chaque norme est importante en soi, et toute norme est aussi importante qu'une autre, il n'y a aucune hiérarchie entre elles.

Ceci contribue à un traitement le plus uniforme possible de cette étape d'évaluation.

Ces normes ont été affinées durant l'année 2010 (voir le Rapport annuel 2010, Partie I) sur la base de l'expérience des ombudsmans ainsi que sur celle de leurs collègues, nationaux et internationaux, via une étude comparative (« benchmarking ») ciblée. Dans ce Rapport annuel, en Partie II, données statistiques, le lecteur trouvera un commentaire sur le respect des normes en 2011.

Les protocoles d'accord

Dès le début de notre activité, nous avons établi avec chaque service de pension un protocole d'accord dans lequel les relations réciproques sont clairement définies et cela, également à l'égard des institutions, tant dans la sphère publique et semi-publique que dans la sphère de droit privé.

L'objectif ainsi poursuivi est de garantir le meilleur traitement possible des plaintes et surtout d'assurer l'efficacité et la pertinence de l'action du médiateur.

Cependant, nous avons assisté, au fil des années, au transfert des compétences en matière de pensions d'un ensemble d'ex-entreprises publiques vers les services de pensions fédéraux. A titre d'exemple, Belgacom et BIAC ont complètement transféré leurs compétences en matière de pensions pour leurs personnels, au Service des Pensions du Secteur Public.

De ce fait, les protocoles de collaboration que nous avons à l'époque établis avec ces institutions sont devenus sans objet.

Les institutions

Le protocole d'accord est toujours en vigueur pour les institutions suivantes.

Les services publics fédéraux et parastataux sociaux

- L'Office National des Pensions
- L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants
- Le Service des Pensions du Secteur Public
- Le SPF Finances - Administration de la Trésorerie - Service Central des Dépenses Fixes - Pensions
- L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer

Les entreprises publiques

- SNCB Holding

Les services de pensions relevant de la sphère de droit privé

Compagnie d'assurances

- Ethias

Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- « Securex-Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « Zenito » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales
- « Attentia » Caisse d'assurances sociales
- « Groupe S » Caisse d'assurances sociales

- Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants de l'Union des Classes Moyennes (UCM)
- « Xerius » Caisse d'assurances sociales
- « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « HDP » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- « L'Entraide » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

L'évaluation des protocoles de collaboration

Tous les protocoles d'accord font l'objet d'une évaluation annuelle.

Cette année, il n'a pas été nécessaire de les adapter.

L'enquête de satisfaction

Au terme de 10 années, il nous a paru utile, voire indispensable, d'interroger les pensionnés qui ont un jour introduit une plainte auprès de notre service afin de leur demander leur avis sur la qualité de l'accueil que nous avons donné à leur plainte et vérifier leur indice de satisfaction concernant notre travail. De cette manière, il est possible de vérifier si le Service de médiation pour les Pensions répond à leurs attentes, et surtout, d'examiner comment l'améliorer afin de répondre encore mieux à ces mêmes attentes.

Cette enquête s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action « Vision 2015 » qui a été décrit dans le Rapport annuel 2010 (pp. 8 et 9), en particulier dans l'objectif stratégique 2, visant à augmenter le professionnalisme du service.

Les résultats de cette enquête sont livrés ici en toute transparence afin que le lecteur puisse se faire une idée du degré de satisfaction des plaignants qui ont un jour fait appel à notre service.

Angle d'attaque de l'enquête

L'enquête de satisfaction a été rendue possible grâce à la collaboration avec le SPF Personnel & Organisation. Dès 2010, un accord a été passé avec celui-ci afin d'organiser une enquête en 2011⁸. Grâce à la supervision de ces experts, une liste de question a été établie. Les résultats de l'enquête ont été traités par une firme extérieure, dans le contexte d'un contrat-cadre dont bénéficiait le SPF P&O.

Le groupe-cible a été précisément circonscrit aux pensionnés qui avaient déjà fait appel au Service de médiation pour les Pensions.

Le Service de médiation s'est occupé de l'envoi des formulaires. Aucune donnée personnelle n'a été transmise à un tiers. Tout le processus s'est déroulé dans le plus strict respect de la vie privée des personnes contactées.

Si nous avons conscience du fait que les résultats de cette enquête ne reflètent

⁸ Pour plus de détails concernant cette enquête, voir Annexe 7

que la *perception* de ces personnes, ils nous permettent toutefois d'identifier des pistes d'amélioration de notre propre mode de fonctionnement.

Les résultats de l'enquête

Nos questions ont porté sur la manière dont les plaignants avaient eu connaissance de l'existence du Service, leur perception de notre manière de travailler, de la qualité de notre travail et, surtout, de points à améliorer.

Les réponses montrent que le Service de médiation pour les Pensions fonctionne bien à très bien. Les réponses confirment qu'il s'agit d'une alternative valable à un recours juridictionnel.

Tout est cependant perfectible. Des suggestions sont émises afin d'encore plus personnaliser la communication avec les plaignants et d'améliorer l'accessibilité du Service.

En effet, parmi les remarques les plus récurrentes, on trouve celle portant sur la notoriété du Service. Il faut entreprendre plus d'actions afin de faire connaître l'existence et le fonctionnement du Service auprès des pensionnés et futurs pensionnés. Outre les canaux classiques de diffusion de l'information, les plaignants interrogés estiment que ce sont les services de pensions eux-mêmes qui devraient informer les pensionnés de l'existence de l'Ombudsman.

Leçons à tirer pour le fonctionnement du Service de médiation

C'est avec gratitude à l'égard des avis des plaignants interrogés, que le Collège s'est inspiré de leurs réponses.

Ainsi, c'est avec le souci d'aller au plus proche des gens que la campagne d'information d'octobre 2011 s'est orientée vers « l'Ombudsbu », ou « Bus de la Médiation ». Ce faisant, le Collège réagissait à deux des attentes exprimées par les plaignants : plus de contact personnalisé et plus de notoriété quant à l'existence du Service et à son mode de fonctionnement.

En ce qui concerne la possibilité de voir les services de pensions mentionner l'existence du Service de médiation pour les Pensions, il est également prévu d'entreprendre des actions.

Le SdPSP mentionne d'ores et déjà l'existence du Service de médiation pour les Pensions. Cette communication a lieu lors de l'envoi de l'accusé de réception de sa demande au pensionné du secteur public qui a introduit une demande de pension. Parmi les voies de recours, outre les recours juridictionnels, les références du Service de médiation pour les Pensions sont explicitement mentionnées.

Auprès des autres services de pensions, ce sujet a déjà été évoqué et les discussions se poursuivent. Les résultats de l'enquête alimenteront assurément encore ces discussions.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête ont confirmé la conviction du Collège quant à l'utilité du contact téléphonique, même en cas de réponse épistolaire. Le Collège continue d'insister auprès des collaborateurs sur les bienfaits d'un

contact téléphonique direct avec le plaignant, que ce soit pour une explication ou simplement l'assurer du suivi donné à son dossier.

Information et communication

Il est essentiel, pour tout ombudsman, de rester constamment attentif à la nécessité d'élargir le contact avec son public cible et d'améliorer l'information qui lui est apportée; il en va de même pour notre service.

Le plan de communication du Service de médiation s'inscrit clairement aussi dans le cadre de notre plan d'action « Vision 2015 » qui a été décrit dans le Rapport annuel 2010 (pp. 8 et 9), en particulier dans l'objectif stratégique 3, visant à promouvoir la notoriété du service.

A cette fin, nous menons une politique de communication selon deux axes.

1. Afin de remplir notre mission légale de médiateur et de (ré-)conciliateur entre les citoyens et les services de pensions, il convient que nous informions les citoyens de l'existence d'un médiateur auprès duquel ils trouveront écoute et reconnaissance.
2. L'information destinée aux citoyens, relative à la manière dont travaille le médiateur, doit contribuer à assurer la confiance, à persuader le citoyen en situation de problème de l'opportunité d'introduire une plainte auprès du médiateur et, accessoirement, à éviter toute incompréhension ou déception à propos de la nature et du résultat de son intervention.

Comme cela ressort des résultats de l'enquête, la gestion donnée à notre communication répond d'ailleurs aux besoins des pensionnés.

Depuis quelques années, nous impliquons avec succès de plus en plus d'intermédiaires dans notre communication.

Ces derniers sont des personnes et des services régulièrement en contact professionnel direct avec notre public cible.

A titre d'exemples, il s'agit des différentes organisations de seniors, des services sociaux des Villes et des Communes, des CPAS, des Maisons de Justice, des mutualités, des maisons de repos... Tous sont bien placés pour contribuer à la notoriété du Service de médiation pour les Pensions en signalant aux citoyens son existence et les moyens de le contacter, et pour convaincre ceux-ci de s'adresser eux-mêmes à lui en cas de problèmes liés à leur pension.

Souvent ces intermédiaires disposent de leurs propres canaux de diffusion de l'information. Ils nous permettent d'établir un contact avec des pensionnés auxquels nous aurions eu difficilement accès par le biais de nos propres actions

de communication. Nous pensons notamment aux seniors qui ne participent pas à la vie associative ou encore, qui n'ont pas été atteints par nos campagnes d'information dans les médias.

Le Service de médiation dans les médias

Conférence de presse du 13 avril 2011 : Présentation du Rapport annuel 2010



Cette année, le Collège a pointé trois problèmes par le biais de titres quelque peu provocateurs : 1. « BONUS DE PENSION : il est moins 5 ! » portant sur l'échéance des mesures prévoyant un bonus de pension ; 2. « ACCES AU TRIBUNAL : Des pensionnés moins égaux que d'autres ! » portant sur cette différence de traitement concernant les voies de recours selon la nature de la pension dont on bénéficie ; 3. « GRAPA : un très bon cru ! » portant sur les efforts déjà consentis, mais surtout sur ceux encore à consentir afin de garantir l'examen d'office de la GRAPA.



Encore plus que les autres années, la conférence de presse a suscité l'intérêt des médias. Presque tous les grands journaux belges ont évoqué en détails le Rapport annuel 2010.

Les chaînes de radio et de télévision ont surtout mentionné l'information relative au bonus qui arrivait à échéance, provoquant in fine l'effet contraire à son objectif de maintien en activité des pensionnés âgés. A tel point que quelques semaines après, plusieurs membres de la Commission des Affaires sociales de la Chambre ont déposé une proposition de loi en vue de pallier l'écueil évoqué par le Collège. (Pour plus d'informations sur ce point, voir la Partie III de ce Rapport annuel, dans la rubrique suivi des recommandations et suggestions RA 2010.)

Campagne d'information



La campagne annuelle d'information dans la presse écrite a été remplacée par une ambitieuse action de 14 jours, en collaboration avec le Médiateur fédéral. Là où il en existe, les Ombudsmans et Médiateurs locaux ont été associés à l'action.

Du 3 au 15 octobre, un « Ombudsbus », « Bus de la Médiation », a circulé en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre sous le slogan « Le Médiateur roule pour vous ! ».

Un bus rouge à impériale décoré aux couleurs et logos des services de médiation a circulé à Mons, Tournai, Charleroi, Wavre, Namur, Arlon, Marche-en-Famenne, Eupen, Liège et Bruxelles, mais également à Anvers, Bruges, Genk, Gand, Halle, Hasselt, Louvain, Malines, Saint-Nicolas et Turnhout.

Les visiteurs étaient accueillis dans le bus, spécialement aménagé pour la circonstance, par l'Ombudsman et ses collaborateurs. Une équipe habituellement composée d'une dizaine de personnes se tenait à disposition pour accueillir les visiteurs et réceptionner leur plainte.

Généralement, les plaintes étaient enregistrées pour faire l'objet d'une enquête fouillée une fois de retour au bureau.

Les objectifs de cette campagne étaient :

- faire connaître les services du Médiateur pour les Pensions, du Médiateur fédéral et ceux des services de médiation locaux ;
- d'améliorer la visibilité des services de médiation ;
- d'organiser un événement susceptible d'intéresser les medias ;
- d'aller au plus proche à la rencontre du citoyen.

Afin d'atteindre ces objectifs, le Collège a bien sûr fait lui-même sa propre publicité, mais il a également pu bénéficier des supports de communication des ombudsmans locaux et de ceux des villes visitées.

Ceux-ci ont contribué de manière totalement gratuite et cela de différentes manières :

- en publiant des annonces de l'action dans leur revue communale et sur leur site internet officiel ;
- en publiant des articles dans le Vlan, le Streekkrant ou encore les pages régionales des quotidiens ;
- en diffusant les affiches, tant sur les murs de la maison communale, que ceux de la Ville ou encore via un affichage électronique sur des écrans officiels disponibles ;
- voire même, par une petite video animée dans une ville flamande.

Quasi tous les grands quotidiens ont repris cette information, en tout ou en partie, comme par exemple : Le Soir, la DH, l'Avenir, Metro, les quotidiens du groupe Sud Presse, Grenz-Echo, De Standaard, De Morgen, Gazet van Antwerpen, Het Nieuwsblad, ...

Tant la RTBf que la VRT ont inséré, au moins une fois, cette information dans un journal de mi-journée. L'Ombudsman a été invité à l'émission télévisée « On n'est pas des pigeons » ainsi qu'à la radio à l'émission « Appelez, on est là ! » pour annoncer l'action du bus. Du côté néerlandophone, c'est à l'émission fort suivie « Inspecteur Decaluwe » que l'Ombudsman a été invité.

De nombreuses radios et télévisions locales ne se sont pas privées de relayer cette information également. De manière non exhaustive : ROB TV, AVS, TV-Oost, RTV, TV-Brussel, Télésambre, Télém, Tvcom, Twizz, ...

Les autres sites professionnels ont également relayé l'information : la plupart des services de pensions, Pensiontalk et différentes organisations de seniors (OKRA, le Conseil flamand pour les aînés), ...

Jamais, une de nos campagnes d'information n'avait bénéficié d'un tel relais de la part de la presse.

Nos remerciements s'adressent d'abord à nos collègues, le Médiateur fédéral, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, et les Ombudsmans locaux, Jean-Luc Labbé, Ombudsman de la Ville de Charleroi, Karla Blomme, Ombudsvrouw de la Ville d'Anvers, Rita Passemiers, Ombudsvrouw de la ville de Gand, Marc Carlier, Ombudsman de la ville de Bruges, Peter Claeys, Ombudsman de la ville de Malines, et tous les services de communication de quasi toutes les villes visitées qui ont soutenu l'initiative en aidant à trouver un emplacement optimal ou en communiquant spontanément sur l'événement.

Ce soutien publicitaire a permis d'accroître la visibilité du bus. Des centaines de visiteurs ont ainsi eu l'occasion de rencontrer « en face à face » un membre de « l'ombudsteam » afin d'exprimer sa plainte ou sa préoccupation. (Pour plus de détails concernant les données statistiques, voir Partie II, Données statistiques).



Les visiteurs ne repartaient pas les mains vides. Selon la nature des problèmes évoqués, ils emportaient l'un ou l'autre folder, soit sur les membres de l'association des médiateurs et ombudsmans de Belgique ⁹, soit le folder (réalisé expressément et gratuitement par l'ONP) reprenant les informations relatives aux permanences communes. L'un ou l'autre petit gadget publicitaire (bics et autres post-it) complétaient le pouvoir d'attraction du bus.

⁹ Ce folder reprend l'ensemble des services des collègues membres de l'association, voir notre site www.ombudsman.be (également plus loin dans cette section sous le titre Relations externes).

Au terme du périple en bus, les plaintes ont continué d'arriver régulièrement durant les semaines qui ont suivi. Il s'agissait souvent de personnes qui avaient entendu parler du bus sans avoir toutefois eu l'occasion de s'y présenter.

L'évaluation révèle également que ce type d'action, fruit d'un lourd investissement de la part des Ombudsmans et de leurs collaborateurs tant durant l'événement lui-même que dans les semaines qui ont suivi du fait du surcroît de travail, est très rentable sur le plan de la notoriété du Service et de son fonctionnement. Une réflexion est d'ores et déjà entamée à propos de la reconduction d'une telle action, et de sa fréquence.

Autres actions dans la presse

A côté de notre campagne d'information planifiée, le Service de médiation apparaît de plus en plus régulièrement dans les médias.

- Une intervention dans le programme des consommateurs (NI) "Inspecteur Decaluwe" de Radio 2 le 4 avril 2011
- Une réponse à la plainte d'un lecteur dans la Gazet van Antwerpen du 11 juin 2011 portant sur "Solidariteitsbijdrage pensioenen"
- Une publicité et une interview de l'Ombudsman dans les suppléments "Netto" et "Mon argent" respectivement des hebdomadaires De Tijd et L'Echo du 18 juin 2011
- Un article dans De Standaard du 22 juin 2011 "Meer dan 45 jaar werken wordt nog altijd bestraft"
- Un article online dans la Gazet van Antwerpen et Het Belang van Limburg du 21 juin 2011 "Bijverdienste gepensioneerd: RVP telt dubbel vakantiegeld niet mee"
- Une interview aux nouvelles télévisées de RTL, VTM et VRT et à la radio VRT Radio 1 les 18 et 19 novembre 2011 à propos des nouvelles taxes rétroactives sur les pensions allemandes pour les travailleurs obligatoires durant la seconde guerre mondiale.

Actions d'information

Assemblée générale du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions du 26 avril 2011

Le Rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est adressé non seulement à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais également au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions.

A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à l'une de ses réunions plénières, afin de discuter du contenu du Rapport annuel après sa publication. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors et les services de pensions y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 26 avril 2011 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2010. Durant la discussion, nous avons commenté nos recommandations et les points d'achoppement dans le secteur des pensions pour lesquels nous avons attiré l'attention à l'occasion de la conférence de presse et avons répondu aux nombreuses questions et interpellations de ses membres.

Lectures universitaires

Généralement, l'intervention de l'Ombudsman porte sur un thème précis pour lequel il évoquera le cas échéant les recommandations ou les suggestions qui ont été émises au fil des ans afin d'améliorer les lois ou encore le fonctionnement des administrations en charge de pensions.

- "La communication de l'Ombudsman", lecture aux élèves du Département de communication de l'UCL à Louvain-la-Neuve le 3 novembre 2011
- "Verjaring: pensioenen", lecture dans le cadre de la cinquième édition du cycle "Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht" avec comme thème particulier cette année "Verjaring en sociale zekerheid" à l'Université d'Antwerpen le 18 novembre 2011

Contribution scientifique

Dans la revue juridique électronique « Nieuwsbrief Leergang Pensioenen » paraît dorénavant à chaque fois un bref exposé écrit de la main de l'Ombudsman pour les Pensions et portant sur un dossier intéressant dont il est fait mention dans son Rapport annuel.

La première contribution traitait du fait que le double pécule de vacances n'est plus pris en compte par l'ONP pour contrôler si le montant des revenus de l'activité professionnelle dépasse les limites autorisées (cumul d'une pension et d'une activité professionnelle).

La contribution "Verjaring: pensioenen" sur laquelle repose la lecture de l'Ombudsman à l'Université d'Anvers est reprise au titre de contribution scientifique dans la série "Actuele problemen in het sociale zekerheidsrecht".

Notoriété à l'étranger

Nous diffusons nos dépliants aux ambassades et consulats à l'étranger. Certains postes diplomatiques, comme par exemple ceux d'Europe, d'Australie ou d'Afrique du Sud, sont confrontés quasi quotidiennement aux questions de pensionnés.

Le SPF Affaires Etrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement dispense toute l'information utile concernant les coordonnées du Service de médiation pour les Pensions et son fonctionnement via son site Internet et ceux des ambassades.

L'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld se sont ralliées à la démarche. Ainsi régulièrement un article rédactionnel relatif

au Service de médiation Pensions est publié dans le magazine et sur le site web de Stichting Vlamingen in de Wereld.

Le Service de médiation pour les Pensions sur la Toile

Le site Internet du Service de médiation www.mediateurpensions.be

Le site web du Service de médiation pour les Pensions a évolué vers un nouveau style maison. Cette évolution se manifeste également sur le plan du contenu dont la rubrique « Nouveautés » qui s'étoffe de nouveaux items, comme par exemple une nouvelle réglementation qui suit une recommandation générale, des photos d'événements (conférence de presse, ombudstour, podcast d'interviews radio ...).

Par ailleurs, via le site, le visiteur trouve une information complète sur la manière de contacter le Service de médiation pour les Pensions, sur ses compétences et son mode d'intervention. De plus en plus de plaignants utilisent le formulaire de plainte pour introduire une plainte en ligne.

Ce formulaire est libellé de telle sorte que les plaintes et demandes d'informations puissent être traitées avec minutie et efficacité.

Tous les rapports annuels du Service de médiation sont disponibles sur Internet. Les Rapports peuvent, selon le choix, être consultés ou téléchargés, en bloc ou par thème, ce qui répond d'une manière contemporaine à notre obligation et à notre préoccupation de publicité.

Afin de rencontrer les besoins d'informations en matière de pensions, que nous constatons profonds et récurrents, notre site offre une série de liens vers les sites Internet des services belges de pensions, vers les sites des autres ombudsmans, et vers ceux des services d'information de toutes les autorités et administrations.

Le site reprend dorénavant une compilation par thème des différents commentaires émis dans nos différents rapports annuels.

Le Service de médiation sur d'autres sites

Le Service de médiation veille à ce que son existence soit mentionnée sur un maximum de sites d'administrations et d'organisations sociales par le biais d'un article ou, au moins, d'un lien.

A titre d'exemple, à l'occasion du Rapport annuel ou d'une action d'information, chaque fois que cela est nécessaire ou possible, une bannière est publiée sur la page d'accueil des sites portails www.belgium.be et www.securitesociale.be afin d'attirer l'attention des internautes.

Grâce au mailing d'il y a quelques années adressé aux Villes, aux Communes et aux CPAS, l'existence de notre service est mentionnée sur la plupart de leurs sites.

Le Service de médiation est également présent avec une fiche d'information sur le site Internet de diverses organisations de seniors à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre.

En outre, nous avons pu constater que toutes nos nouveautés sont quasi instantanément reprises sur le site Pensiontalk.

Bien évidemment, le Service de médiation pour les Pensions est repris sur le site portail des médiateurs institutionnels, www.ombudsman.be.

Conférences et bourses



Chaque année, à quelques reprises, des organisations de seniors et d'autres organisations sociales nous invitent à venir présenter le Service ou à parler de son impact sur le secteur des pensions.

Cette année, l'Ombudsman était l'invité au siège principal des Christelijke Mutualiteiten le 17 mai 2011 et auprès de la section senior de l'Open VLD, Zilverblauw, le 12 décembre 2011.



L'Ombudsman a encore été invité à participer à des bourses.

Le 6 mars 2011, il occupait un stand à "l'ombudsbeurs" d'Anvers, organisée par la Médiatrice de la ville d'Anvers, Karla Blomme, à l'occasion des 20 ans d'existence du service de médiation communal.

Relations externes

Si le Collège entretient naturellement des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues belges et étrangers. Ces démarches nous aident à optimiser le service aux plaignants.

Dans l'annexe 8 de ce Rapport, le lecteur trouvera le dépliant de la CPMO avec les données des médiateurs et médiatrices belges membres de la CPMO (Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans).



Régulièrement, nous sommes amenés à procéder à une instruction conjointe avec un de nos collègues, en particulier avec ceux dont les compétences sont complémentaires ou connexes.

Parmi ceux-ci, on trouve principalement nos Collègues fédéraux (problèmes fiscaux, de matricule, de sécurité sociale,...), notre Collègue de la Communauté française (enseignement) ainsi que les Collègues des secteurs de la finance (banques) et des assurances (avantages extralégaux).

En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique, par exemple des services de pensions étrangers (droits à la pension étrangère et conventions internationales), les Communautés (carrières des enseignants), les instances locales comme les CPAS (minimex, avances sur la pension), ...

Pour résoudre ces dossiers, il est indispensable que les médiateurs collaborent étroitement et puissent, le cas échéant, travailler en collaboration voire procéder à une instruction conjointe de la plainte, chacune ou chacun intervenant dans son champ de compétence.

La transmission adéquate de leur dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Généralement, cette transmission fait l'objet d'un suivi, soit par le biais d'une réunion de travail, soit par la finalisation des résultats et l'échange respectif des lettres de clôture, par exemple.

Cette collaboration fonctionne dans les deux sens. Les autres médiateurs, membres de la CPMO, sont parfois confrontés eux-mêmes à des plaintes relatives à la pension qu'ils renvoient vers notre service ou pour lesquelles ils communiquent nos coordonnées.

A l'étranger

En Europe, et dans le monde, les travailleurs, voire les pensionnés eux-mêmes, se déplacent de plus en plus de pays à pays. La carrière et la situation de ces personnes comportent des éléments d'extranéité. Dans ce contexte et en cas de problème, il est fréquent qu'un contact avec le collègue compétent à l'étranger facilite le déblocage ou l'aboutissement du dossier.

Les contacts informels établis personnellement avec les collègues étrangers, lors de colloques par exemple, permettent souvent d'actionner un levier supplémentaire pour contribuer à la solution d'un problème.

Mission de bons offices

Enfin, le Service de médiation ne manque pas, lorsque cela s'avère nécessaire, par exemple lorsqu'il n'y a pas de médiateur compétent, d'intervenir d'initiative dans le cadre d'une mission de bons offices.

Ce type d'intervention est quasi toujours accueilli favorablement par le service interpellé et produit quasi chaque fois d'excellents résultats.

Adhésion aux organisations d'ombudsmans

La Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)

La CPMO est un réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels. Plusieurs médiateurs et ombudsmans du secteur privé en sont membres également.

La CPMO tend à informer le public de ce qui se passe dans le monde des médiateurs et ombudsmans belges.

Plus encore, la CPMO a adopté quelques principes de base, une sorte de code, auxquels le médiateur ou l'ombudsman doit répondre et qu'il s'engage à respecter.

Ces principes de base ont été traduit dans les "10 commandements" du médiateur :

1. L'ombudsman/médiateur traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service administratif ou d'une entreprise lorsque ceux-ci ne sont pas parvenus à trouver une solution.
2. Il travaille de manière indépendante.
3. Il intervient gratuitement.
4. Il se base sur les textes légaux et réglementaires en vigueur, mais il tient compte également de l'équité.
5. Il est tenu au secret professionnel.
6. Il dispose de larges pouvoirs pour examiner la réclamation.

7. Il entend toutes les parties.
8. Il apprécie en toute impartialité le bien-fondé de la réclamation.
9. Il formule des recommandations sur la base des réclamations.
10. Il publie un rapport annuel à la disposition de tous.

La CPMO vise également à améliorer l'image de l'ombudsman et à faciliter l'accès à ses services. Dans ce cadre, un site portail www.ombudsman.be et un dépliant ont été créés.

Le site reprend les coordonnées de tous les médiateurs qui ont souscrit aux principes de base de la CPMO.

Le citoyen y peut aussi rechercher, par le biais de mots-clefs, le médiateur compétent pour ses problèmes.

Les coordonnées du Médiateur européen y sont également reprises.

Le dépliant, quant à lui, reprend les « dix commandements » du médiateur ainsi que les coordonnées de tous les membres de la CPMO (voir Annexe 8 de ce Rapport).

Tony Van Der Steen siège au Conseil d'administration.

Organisations internationales d'Ombudsmans

Le Service de médiation pour les Pensions est membre de l'Institut International des Ombudsmans (IIO, www.theioi.com). Cet Institut rassemble l'ensemble des médiateurs et ombudsmans qui, de par le monde, assument cette fonction en toute neutralité et répondent à un ensemble de standards internationaux afin d'exercer leur mission en toute indépendance.

Parallèlement, le Collège est également membre de l'Institut européen de l'Ombudsman (EOI, www.eoi.at).

Cet Institut vise à promouvoir la fonction au travers d'une approche scientifique et à en promouvoir l'idée en Europe.

Par ailleurs, le Service est également membre de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org). L'AOMF regroupe les ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a comme premier objectif de veiller au respect des droits des citoyens, de lui garantir un service de qualité et un fonctionnement des administrations publiques conforme aux principes démocratiques. En deuxième instance, l'AOMF souhaite contribuer au développement de la qualité des services de médiation.

Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions

Les ressources humaines

Le Collège des médiateurs

Le Collège des médiateurs pour les Pensions est composé du médiateur francophone, Jean Marie Hannesse, et du médiateur néerlandophone, Tony Van Der Steen. Chaque médiateur maîtrise la matière des pensions ainsi que les principes régissant la sécurité sociale, en général.

Le Collège est responsable de la gestion du Service de médiation et bien évidemment du bon traitement des plaintes.

Le Collège agit en toute indépendance. Celle-ci est notamment garantie par différentes dispositions de l'arrêté royal d'instauration du Service de médiation pour les Pensions (voir Annexe 1 dans la Partie 4).

Les collaborateurs



L'effectif du personnel se présente comme suit :

- trois examinateurs de niveau A ;
- cinq examinateurs de niveau B ou C ;
- un collaborateur de niveau C chargé de fonctions de secrétariat ;
- un collaborateur de niveau A chargé de la communication.

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande. Quasi chaque collaborateur a une bonne connaissance de l'anglais; quelques-uns de l'espagnol et de l'italien.

Les examinateurs sont des spécialistes du droit qui régit les pensions, tous régimes confondus. Ils ont acquis une grande connaissance des autres secteurs de la sécurité sociale, mais surtout développé des aptitudes à l'écoute et à l'empathie.

La formation

La formation permanente couvre des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service; elle offre aussi diverses formations pratiques.

Le budget « Formation » prévu a permis de disposer des moyens nécessaires à cette fin et a contribué à enclencher cette dynamique de formation permanente à laquelle tous les collaborateurs participent. Par ailleurs, nous cherchons à profiter au maximum de toutes les formations offertes gratuitement par les services publics. Un exemple : en synergie avec les services de formation des différents services de pensions, nos collaborateurs peuvent avoir accès aux modules utiles des formations internes organisées par les services de pensions pour leur personnel.

Durant l'exercice 2011, nos collaborateurs ou nous-mêmes avons ainsi pris part aux formations, journées d'étude, congrès et colloques suivants :

- Plans stratégiques KM, rencontre KMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 17 février 2011 à Bruxelles
- 20 jaar Ombudsdienst in 't Stad, vriend of vijand?, congrès organisé par la Médiatrice de la ville d'Antwerpen le 1^{er} mars 2011 à Antwerpen
- Infotainment ou l'art de faire passer des messages difficiles de manière attractive, rencontre COMMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 3 mars 2011 à Bruxelles
- Le livre vert des pensions de la Commission européenne et les réactions belges, collège d'actualités du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 15 mars 2011 à Leuven
- Plainte et société, premier lunch de travail de la CPMO, organisé par la CPMO le 1^{er} avril 2011 à Bruxelles
- Travail à distance: un défi pour la communication et la gestion des connaissances, rencontre KMnet, organisée par le SPF Personnel et Organisation le 17 février 2011 à Bruxelles

- Notre héritage pensions, 6^{ème} conférence Fast Forward, organisée par l'Institut Itinera le 10 mai 2011 à Bruxelles
- Travailler au delà de la frontière Belgique – Pays-Bas – Conflits de frontière juridiques en matières sociales et fiscales, journée d'étude organisée par l'Universiteit Antwerpen le 10 mai 2011 à Antwerpen
- Evolutions dans la Sécurité sociale 2006-2011, cycle de parachèvement organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 6 et 27 mai 2011 à Leuven
- Médias sociaux pour les nuls, atelier COMMnet-KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 7 juin 2011 à Bruxelles
- Lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux, rencontre COMMnet-KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 16 juin 2011 à Bruxelles
- The American Pension System, collège d'actualité du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 28 juin 2011 à Leuven
- Que signifie le statut unique pour travailleurs et employés pour les pensions complémentaires ?, collège d'actualité du Leergang pensioenrecht, organisé par la Katholieke Universiteit Leuven le 28 juin 2011 à Leuven
- Veiller à la réputation de son organisation, workshop COMMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 27 septembre 2011 à Bruxelles
- Prescription et Sécurité sociale, cycle d'étude organisé par l'Universiteit Antwerpen le 7 octobre, 21 octobre, 18 novembre et 2 décembre 2011 à Antwerpen
- Mettre de l'ordre dans le chaos documentaire, workshop KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 13 octobre 2011 à Bruxelles
- Zoom sur les générations BOOM-X-Y, journée découverte organisé par le SPF Personnel et Organisation le 25 octobre 2011 à Bruxelles
- Les spécificités de l'institution du Médiateur / Ombudsman, le 7^{ème} congrès de l'AOMF organisé par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie du 16 au 18 novembre 2011 au Grand-Duché du Luxembourg
- Communautés de pratique, réseaux de professionnels, rencontre KMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 29 novembre 2011 à Bruxelles
- Gérer efficacement les relations avec la presse, rencontre COMMnet organisé par le SPF Personnel et Organisation le 8 décembre 2011 à Bruxelles
- Leergang Pensioenen, formation post académique année académique 2011-2012 organisée par la Katholieke Universiteit Leuven à Leuven

Les moyens financiers



Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Service public fédéral Sécurité Sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales, donc en 2011 également au suivi strict de nos dépenses.

Jusqu'à ce jour, le budget accordé était suffisant pour l'exécution de nos tâches dans le respect des principes de la fonction de médiateur. Toutefois, la situation budgétaire des pouvoirs publics fédéraux, de plus en plus aiguë, laisse des traces dans les budgets disponibles notamment sur le plan des coûts de personnel.

Nous mettons tout en œuvre afin de maintenir le niveau actuel de qualité, que ce soit celui des prestations offertes aux citoyens ou celui des recommandations et suggestions adressées au législateur. Nous mettons le même zèle à pouvoir continuer d'assumer notre mission avec des collaborateurs hautement qualifiés et spécialisés.

Et ce n'est pas faute de respecter les mesures générales d'économie imposées aux pouvoirs publics fédéraux, que cette situation se produit. Afin de limiter au maximum l'influence de restrictions sur le fonctionnement du Service, nous recherchons en permanence et de manière proactive la meilleure solution pour chaque poste de frais. Ainsi cette année, le poste relatif à la campagne d'information a été comprimé avec succès sans que cela n'ait d'impact sur le public ni sur l'écho des medias.

Les moyens matériels



Le Service de médiation pour les Pensions est installé au premier étage du World Trade Center III. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, tram, bus) et il est donc particulièrement accessible.

Pour ceux qui n'utilisent pas les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement. Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants.

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un équipement tant sur le plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau.

Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle à côté de l'adresse e-mail générale plainte@mediateurpensions.be et d'un accès à l'Internet.

Des ordinateurs portables et des casques pour le téléphone on line ont été distribués au personnel en vue de la possibilité du télétravail. En 2012 les médiateurs et leurs collaborateurs qui sont intéressés, pourront travailler à distance.

Afin d'améliorer notre fonctionnement administratif, un nouveau logiciel intégré de gestion des plaintes s'avère nécessaire. Pour des raisons budgétaires et d'austérité, il a été décidé de postposer le projet.

Afin de permettre malgré tout que notre base de données (database) actuelle, qui est le fruit du travail « fait maison » de collaborateurs intéressés par l'informatique, puisse continuer d'être exploitée, nous avons pu bénéficier, cette année, de l'expertise et du soutien d'experts de la SMALS¹⁰.

¹⁰ Smals soutient et encadre le programme e-government du secteur social et du secteur soins de santé. Les services ICT offerts vont du développement de software, de l'installation du hardware adéquat jusqu'à la mise à disposition de personnel spécialisé. Plus d'info sur www.smals.be

Analyse des dossiers

*Données statistiques
Analyse des dossiers
Plaintes à caractère général et demandes d'informations*

Cette partie du Rapport annuel comporte trois chapitres.

Les données statistiques, qui occupent le premier chapitre, permettent une vue globale des plaintes qui ont été introduites au cours de l'exercice d'activité concerné. Nous y examinons successivement la recevabilité des plaintes, le contenu des plaintes, les services de pensions concernés ainsi que le traitement donné au dossier. Dans ce chapitre, le lecteur trouvera également les résultats chiffrés de notre médiation.

Animés par un souci de remplir adéquatement notre mission, nous pensons particulièrement utile de communiquer le plus honnêtement possible avec les services de pension à propos de l'évaluation que nous faisons de leurs décisions. Dans cet esprit de transparence, pour la première fois, cette année, nous renseignons par service de pension les critères d'évaluation qui n'ont pas été respectés. Ces informations devraient les inspirer pour procéder plus aisément aux améliorations nécessaires.

Toujours habité par ce même souci de transparence, la multiplicité des données statistiques devraient également rendre possible une évaluation du travail du Service de médiation lui-même durant cet exercice.

Dans le deuxième chapitre, portant sur l'analyse des dossiers, sont mentionnés les résultats par administration en ce qui concerne le caractère fondé ou non des plaintes. Les dossiers les plus intéressants ont quant à eux fait l'objet d'une analyse par service.

Depuis 2009, nous abordons un thème « transversal ». En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à des plaintes qui ne sont pas spécifiques qu'à l'égard d'un seul régime de pensions, mais qui touchent au contraire à plusieurs institutions et/ou régimes de pensions, voire à tous les autres.

Cette année, nous allons encore plus loin dans cette approche transversale. Le fait que nous avons réceptionné de nombreuses plaintes portant sur des sujets fort proches, voire identiques, mais relevant de secteurs de pensions différents, nous a amenés à traiter cette année de 58 thèmes transversaux : le cumul, les intérêts, la simplification administrative, la prescription et la pension de survie.

Dans ce chapitre, sont mentionnées à la suite des cas évoqués, et le cas échéant, les suggestions et recommandations qu'ils ont suscitées.

Le troisième chapitre donne un aperçu de la manière de procéder en cas de questions et de plaintes que les médiateurs n'ont pas traitées parce qu'elles tombaient en dehors de leur compétence.

A la lecture de cette Partie II, le lecteur gardera à l'esprit que les cas discutés et analysés au Chapitre 2 sont des cas ponctuels. Même s'ils sont significatifs, ils ne peuvent être envisagés sans tenir compte des chiffres (voir le Chapitre 1), ni de la masse de travail accomplie par les administrations de pensions.

Il serait injuste d'en tirer une conclusion hâtive quant à la qualité du travail fourni in globo. Au contraire, il n'y a aucun doute quant au fait que, d'une manière générale, les services de pensions travaillent bien.

**Les noms repris dans la discussion des dossiers sont fictifs.
Toute ressemblance avec une personne réelle existante serait un pur hasard.**

Données statistiques

En lisant les données chiffrées, les statistiques et les graphiques de ce chapitre, le lecteur doit bien faire la différence entre celles portant sur le nombre de requêtes et celles portant sur le nombre de plaintes. Chaque requête conduit à l'ouverture d'un dossier. Une requête peut cependant contenir des plaintes à l'égard de plusieurs administrations.

Comme déjà évoqué dans notre Rapport annuel 2010, lors de la clôture de la requête, nous évaluons les décisions de l'administration. Intimement convaincus de l'importance d'une communication franche et honnête sur ce point notamment, nous donnons, pour la première fois, dans ce rapport annuel, un aperçu, par service de pensions, des normes qui, selon nous, n'ont pas été respectées.

Pour le contenu concret de ces normes, nous renvoyons le lecteur aux annexes en PARTIE IV, où il pourra en trouver la liste explicitée.

Dans un souci de transparence, sont également reprises les données statistiques disponibles qui doivent rendre possible une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pendant l'année d'exercice écoulée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011.

Les données statistiques qui suivent ne donnent toutefois pas une image complète de la charge de travail du Service de médiation car il n'y apparaît pas le reflet des communications téléphoniques réceptionnées. Jusqu'à présent, compte tenu du matériel téléphonique et informatique disponible, il ne nous a pas été possible d'en préciser les données.

Les requêtes – Chiffres généraux et tendances

Nombre total de requêtes

Nombre de requêtes sur l'année calendrier : 1.967

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de dossiers sur les dix dernières années. Le nombre de dossiers fluctue entre 1.578 (pour l'année 2006) et 1.967 (pour cette année). Durant l'exercice 2011, le Service de médiation pour les Pensions a réceptionné 1.967 dossiers. L'augmentation du nombre de requêtes durant l'année 2011 découle principalement du succès dû au changement de ton de notre campagne d'information en octobre 2011.

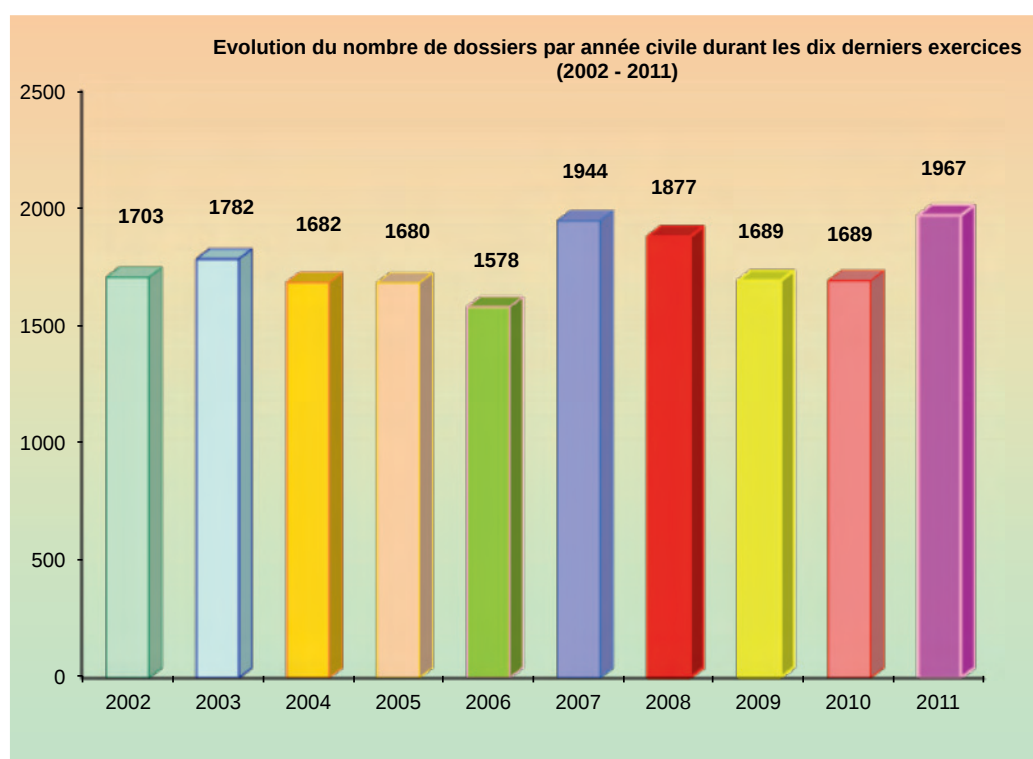
Ce succès est également dû au grand intérêt de la part des médias dont le service a bénéficié. Il résulte également de la notoriété du Service de médiation dans le monde juridique (pour plus de détails sur ce point, nous renvoyons le lecteur à la PARTIE I de Rapport annuel).

Toutefois, l'augmentation du nombre de requêtes résulte aussi des problèmes qui ont découlé de modifications dans la réglementation des pensions de pays étrangers, et de leur impact éventuel sur les pensions belges.

A titre d'exemple, on évoquera notamment le remplacement de l'allocation AOW par la nouvelle « Allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés¹ » en Hollande.

On évoquera encore l'imposition des pensions allemandes payées à des bénéficiaires belges qui ont effectué du travail obligatoire durant la seconde guerre mondiale (voir notre analyse dans le chapitre suivant).

Ces problématiques sont commentées dans le chapitre suivant, Analyse des dossiers.



Moyenne mensuelle du nombre de requêtes

Moyenne mensuelle des requêtes : 164

Ces 10 dernières années, la moyenne mensuelle oscille autour de 150 dossiers. En 2011, étant donné que le nombre de requêtes a augmenté par rapport aux années précédentes, nous arrivons logiquement à une moyenne supérieure de 164 requêtes par mois.

Répartition des requêtes en fonction du rôle linguistique du plaignant

Néerlandophone : 63 % Francophone : 34 % Germanophone : 2 %
Autres : 1 %

¹ Algemeen Ouderdomswet (AOW) - Koopkrachttgemoetkoming voor Oudere Belastingplichtigen (KOB)

Durant cette année 2011, la tendance des dernières années s'est non seulement confirmée mais s'est encore renforcée. Le nombre de dossiers néerlandophones s'est élevé à 63 %. Les requêtes en allemand augmentent lentement mais sûrement jusqu'à 2 %. Il en est de même des autres requêtes qui sont surtout rédigées en anglais. Ces augmentations ont lieu aux dépens des requêtes francophones, qui passent de 40 % en 2010 à 34 % en 2011.

Cette tendance s'est confirmée lors de notre campagne d'information avec le bus, durant laquelle le Service a réceptionné 261 visiteurs néerlandophones et 78 francophones.

Pour le surplus, nous constatons que les plaintes en allemand proviennent non seulement de Belgique, mais également d'Allemagne et d'Autriche principalement. L'augmentation découle du nombre important de plaintes contre l'ONP qui ne parvient pas toujours à notifier des décisions en allemand endéans des délais de traitement raisonnables.

Le solde des plaintes provient du reste du monde (voir plus loin dans ce chapitre pour plus de détails).

Répartition des requêtes en fonction du sexe du plaignant

Hommes : 60 % Femmes : 40 %

La proportion hommes/femmes reste constante chaque année : 60 % de plaignants contre 40 % de plaignantes.

Mode d'introduction des requêtes

Par écrit : 78 % Oralement sur place : 22 %

Cette année encore, l'écrasante majorité des requêtes est introduite par le biais d'un écrit, généralement par lettre.

De plus en plus de requêtes parviennent toutefois également par courrier électronique, soit par courriel personnel adressé directement à l'adresse email au Service de médiation pour les Pensions, soit par un message déposé via le formulaire-type disponible sur le site de notre service. Le nombre de requêtes introduites par fax diminue chaque année au point d'être quasi exceptionnel.

Si le Service a reçu 5 fois plus de plaintes de manière verbale cette année, cela résulte quasi exclusivement de notre campagne d'information en bus. Les visiteurs au bus furent nombreux (339 requêtes) dans les différentes villes et communes de Wallonie, de Flandre et à Bruxelles.

Si l'on ne tient pas compte de ces requêtes, le nombre est le même que les années précédentes.

Le nombre de visiteurs accueillis durant la campagne d'information en bus est interpellant. Un seuil d'accessibilité le plus bas possible est une condition sine qua non de bon fonctionnement pour tout service de médiation.

Domicile ou résidence des plaignants

Durant l'exercice écoulé, 14 % des requêtes (pour lesquelles le lieu de résidence est connu du Service de médiation) émanent de pensionnés qui résident à l'étranger. Depuis 2005, le nombre de demandes provenant de l'étranger se situe entre 12 et 15 %. Durant l'année 2011, le Service a réceptionné des requêtes provenant de 41 pays, outre la Belgique.

Ce nombre important provient sans doute de la mention des coordonnées du Service de médiation Pensions, entre autres sur les sites Internet du Service public fédéral des Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement, et des ambassades et consulats belges, tout comme des dépliants que nous mettons à disposition des ambassades et consulats.

Y contribue également nos bons contacts avec les organisations qui travaillent pour les Belges à l'étranger, l'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlaanderen in de Wereld. Ainsi, un article sur le Service de médiation Pensions est régulièrement inséré dans le magazine et sur le site de la Stichting Vlaanderen in de Wereld.

	Belgique	Etranger
2006	88 %	12 %
2007	88 %	12 %
2008	85 %	15 %
2009	86 %	14 %
2010	86 %	14 %
2011	86 %	14 %

Il s'agit autant de Belges qui vivent à l'étranger que de plaignants revêtus d'une autre nationalité. Ces derniers sont généralement des ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays avec lequel la Belgique a conclu un accord bilatéral en matière de sécurité sociale.

Quasi deux tiers des requêtes provenant de l'étranger, soit 62 %, émanent d'un pays de l'Union européenne. Parmi les plaintes provenant de l'EEE, la France occupe la première place avec 17 %, suivie par l'Espagne avec 14 % et l'Allemagne avec 10 %.

Le tiers restant des requêtes provient de tous les points cardinaux : Afrique, Amérique du Nord et du Sud, Asie et Océanie. Le Canada remporte la palme avec 7 % de ces requêtes.

Dans 3 % des cas, le pays de provenance n'a pas pu être déterminé (contact par courriel).

Plus que d'autres Services de médiation, nous traitons des requêtes en provenance de l'étranger. Ceci est évidemment inhérent à la matière pour laquelle nous sommes compétents. Les conventions bilatérales en matière de sécurité sociale et certainement les règlements européens permettent que les pensions des régimes privés soient payables à l'étranger à des non-Belges. Les pensions des citoyens belges sont, quant à elles, payables partout dans le monde. C'est le cas également pour les pensions des fonctionnaires. Il ressort de ces chiffres que les pensionnés hésitent de moins en moins à partir s'installer à l'étranger.

Les plaintes

Pour plus de clarté : au départ des 1.967 requêtes que nous avons enregistrées en 2011, nous avons instruit 2.132 plaintes contre une ou plusieurs administrations.

Répartition (par objet) des plaintes

Les 2.132 plaintes se répartissent comme suit :

Pension de retraite	Pension de survie	Autres pensions et Cumul entre diverses pensions	GRAPA ²	Pas de pension légale
77 %	9 %	6 %	7 %	1 %

Ces proportions restent chaque année quasi semblables. Toutefois, nous voyons pourtant se maintenir une poussée des plaintes relatives à la GRAPA, à l'instar de l'année 2010. 7 % de l'ensemble des plaintes ont porté spécifiquement sur la garantie de revenus. Dans ce pourcentage, nous ne comptons même pas les nombreuses plaintes relatives à la pension de retraite qui concernaient également la GRAPA de manière implicite (p. ex. « Ma petite pension de retraite ne peut-elle pas être augmentée ? »).

Ceci tend à montrer que la GRAPA est encore trop méconnue de la part des pensionnés. Il semble par ailleurs que ne soit pas encore terminée l'opération de rattrapage destinée à traiter les cas des pensionnés partis en pension anticipée (et pour lesquels ce traitement n'avait jamais eu lieu bien que prévu par la loi – voir notre Rapport annuel 2010, pp. 6-7 et pp. 88-91).

Par ailleurs, le nombre de plaintes portant sur la pension de survie connaît une croissance sensible aussi. Cette croissance est fort probablement due aux problèmes apparus durant le second semestre 2011 à propos de la conversion des pensions de retraites en pension de survie. Pour plus de commentaires sur ce point, voir dans le chapitre suivant consacré à l'analyse des plaintes.

Presque 4 plaintes sur 5 portent sur la pension de retraite. La pension de survie est visée dans quasi une plainte sur 10, principalement introduites par des femmes.

Le solde des pourcentages de plaintes se répartit selon les thèmes suivants :

- une autre pension (pension de conjoint séparé ou divorcé, pension de réparation, pension inconditionnelle pour travailleur indépendant, ...) et d'autres prestations qui sont attribuées et/ou payées par les services de pensions (pécule de vacances, rente de vieillesse, rente de veuve, bonus de pension, etc.) ;
- le cumul de plusieurs pensions de natures différentes, par exemple une pension de retraite avec une pension de survie et une pension de conjoint divorcé ;
- une prestation qui ne relève pas de la compétence du Service de médiation (prépension, pension étrangère, allocation aux handicapés, ...).

² Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

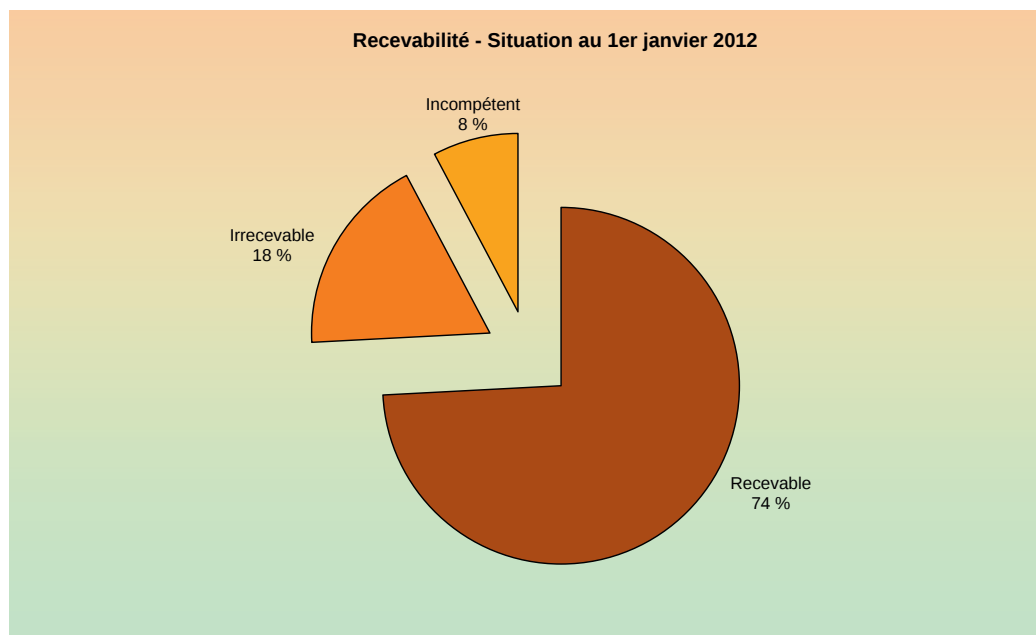
Compétence/Recevabilité des plaintes

Notre premier acte d'enquête consiste à examiner si le Service de médiation pour les Pensions est compétent pour traiter la plainte. Si ce n'est pas le cas, il se déclare incompétent et en informe le plaignant. Il fait alors suivre la plainte à l'ombudsman ou au service compétent. A défaut, il oriente autant que possible l'intéressé.

Dès que notre compétence est confirmée, nous entamons l'examen de la recevabilité de la plainte et nous déterminons quel(s) service(s) de pensions est/sont concerné(s).

Les éléments statistiques qui suivent – et c'est une nouveauté – ne reprennent plus le nombre de dossiers, mais le nombre de plaintes recevables par administration de pensions. Certains dossiers comportent plusieurs plaintes. Il s'agit, par exemple, des personnes ayant une carrière mixte qui relève de plus d'un service de pensions.

Situation au 1^{er} janvier 2012



Le résultat au 1^{er} janvier 2012 de l'examen de compétence et de recevabilité est basé sur les plaintes, desquelles les demandes d'informations ont été retirées (voir la section « Dossiers clôturés » du même chapitre).

De ces plaintes, introduites durant cet exercice 2011, 74 % ont été déclarées recevables. Quasi un cinquième des plaintes, soit 18 %, étaient irrecevables. Dans 8 % des dossiers, nous avons décliné notre compétence.

Au moment d'établir ces statistiques, l'enquête de compétence et de recevabilité est bouclée pour toutes les plaintes reçues en 2011. Ceci découle, cette année également, du fait que, dans le cadre du plan stratégique d'exécution de la « Vision 2015 » du Service de médiation Pensions, nous avons accordé une attention spécifique à la constatation plus rapide de la recevabilité ou non des plaintes en vue de porter la qualité du service à un niveau supérieur.

Les plaintes recevables

Objet

Il y a une grande variété dans l'objet des plaintes recevables. S'il est rare que plus de 20 plaintes soient introduites portant sur un même sujet endéans la même année, ceci a eu lieu à plusieurs reprises en 2011.

Le top trois des plaintes en 2011 est le suivant :

- l'interruption des paiements lors du décès d'un des conjoints,
- la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA),
- l'incidence sur la pension belge de modifications apportées à une pension étrangère (Hollande, Allemagne).

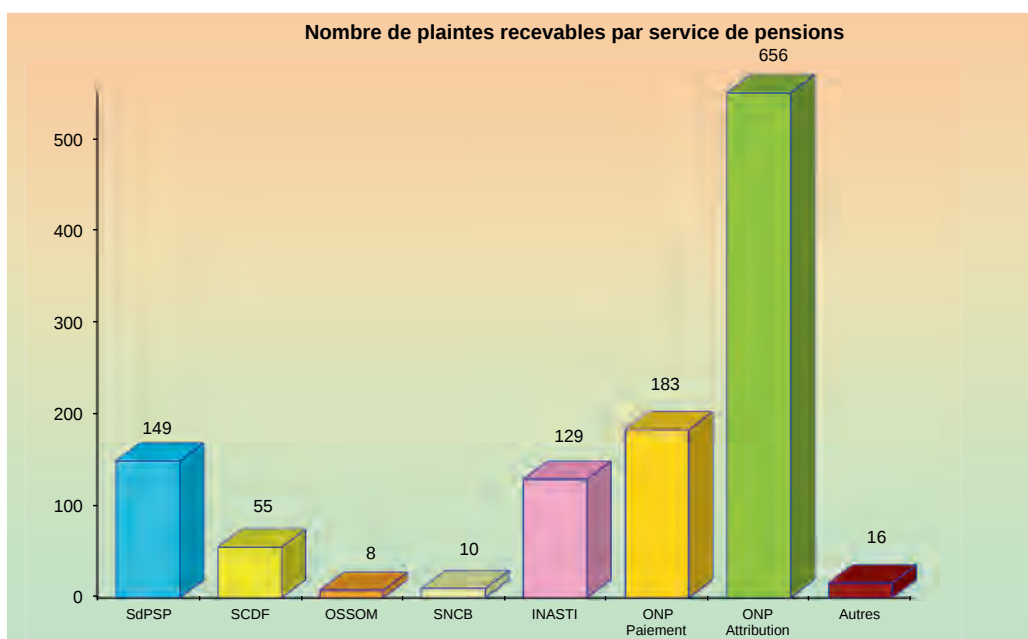
Dans le chapitre suivant, Analyse des dossiers, le lecteur trouvera un aperçu plus détaillé de la grande variété des objets des plaintes recevables.

Services de pensions concernés

Afin de refléter une image aussi réaliste que possible du fonctionnement des services de pension, l'aperçu des institutions concernées repose uniquement sur les plaintes recevables. Ne sont donc pas retenues dans cet aperçu les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de médiation s'est déclaré incompétent.

De plus, le lecteur doit garder présent à l'esprit que les chiffres donnés ici ne suffisent pas à mesurer la qualité du service dispensé par les institutions de pensions. A ce titre, ce serait plutôt le bien-fondé des plaintes recevables qui en serait l'indicateur le plus adéquat (voir plus loin dans ce chapitre).

Chiffres



Les chiffres absolus doivent être replacés dans leur juste contexte. Il convient de les comparer au nombre de dossiers de pension en cours de paiement et au volume des nouvelles demandes de pension gérées en un an par les services de pensions.

Les services de pensions nous ont renseigné les chiffres suivants pour 2011.

Auprès de l'ONP, 255.795 demandes de pension ont été introduites ou traitées d'office³ et 82.341 auprès de l'INASTI.

Le SdPSP de son côté a octroyé 26.973 nouvelles pensions et l'OSSOM 2.160.

Là où le SdPSP et l'INASTI se chargent uniquement de l'attribution des pensions, l'ONP et l'OSSOM s'occupent par exemple également du paiement des pensions. Quant au SCDF, s'il s'occupe bien du paiement des pensions du secteur public, il n'intervient pas dans leur octroi.

Ainsi, le SCDF a assuré en 2011 le paiement de 462.047 pensions publiques. L'ONP a de son côté assuré en 2011 le paiement de 1.911.501⁴ pensions dans les régimes salarié et indépendant⁵.

Le traitement

Plaintes clôturées : 90 %

Afin de donner une vision globale des dossiers traités, sont repris ici les chiffres des plaintes traitées et clôturées.

Au 31 décembre 2011, 90 % des plaintes introduites en 2011 étaient déjà clôturées, soit de nouveau une légère progression par rapport à l'année 2010 (89 %).

Nous avons naturellement encore clôturé des dossiers qui avaient déjà été introduits durant les exercices précédents.

Au total, en ce qui concerne les plaintes réceptionnées entre le 1^{er} juin 1999 et le 31 décembre 2011, 99 % sont actuellement clôturées. Seules 14 plaintes introduites en 2010 sont encore en instruction.

Nous discutons ci-dessous d'abord exclusivement des plaintes recevables, ensuite des plaintes irrecevables et, pour finir, des plaintes envers lesquelles le Service de médiation Pensions décline sa compétence. Les chiffres et les graphiques qui suivent ne comprennent plus les demandes d'informations. Ces questions ne présentent pas un caractère significatif dans le cadre de la recevabilité.

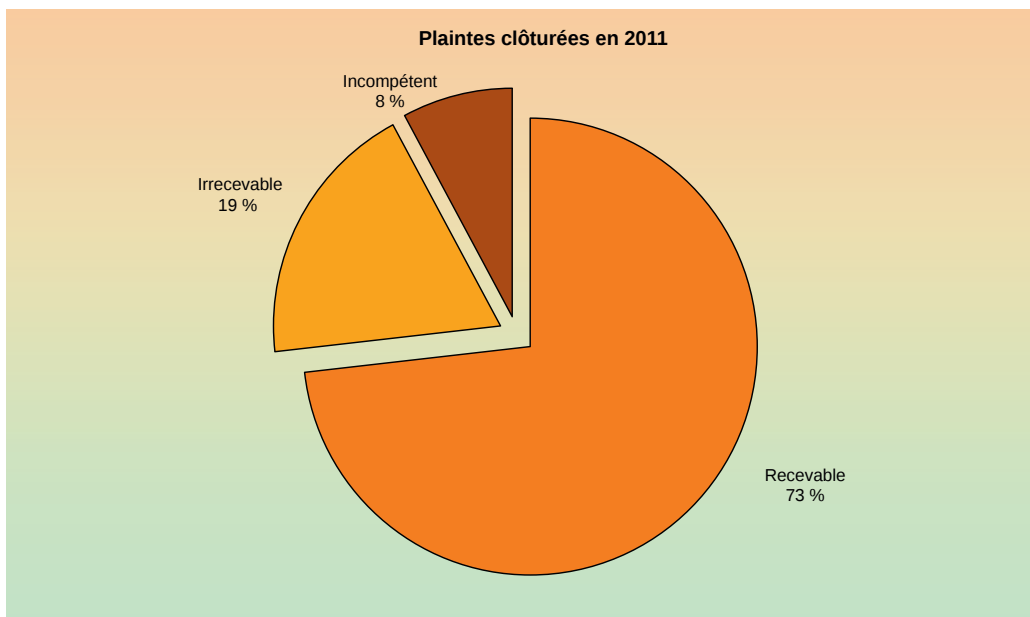
Les plaintes recevables

De toutes les plaintes clôturées au cours de cette année, 73 % ont été déclarées recevables. Nous constatons une augmentation par rapport à l'année passée (69 %).

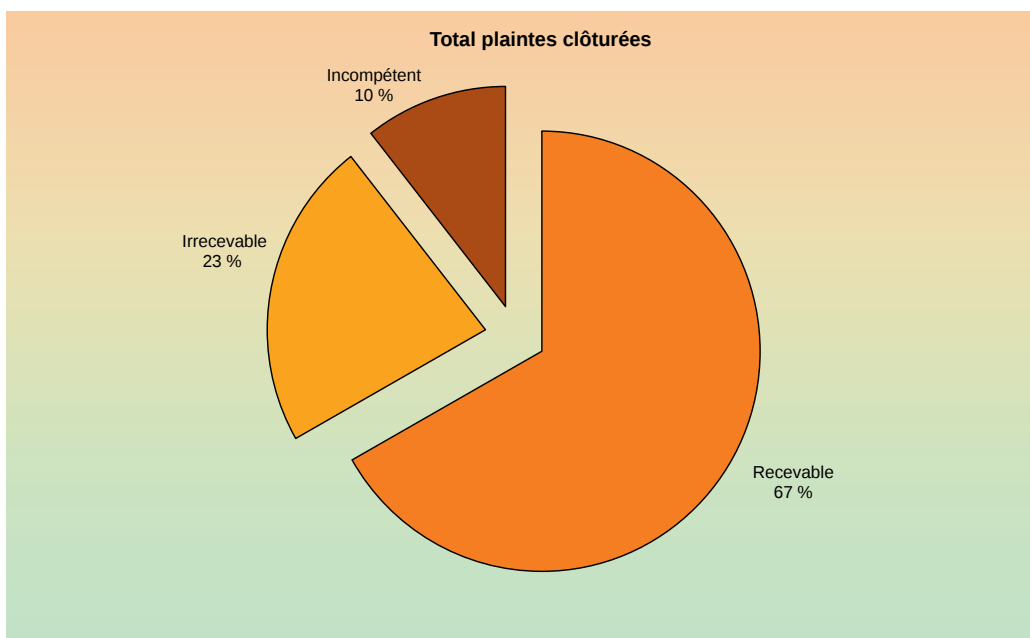
³ L'octroi d'office de la pension à l'âge de la pension est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2003 pour les travailleurs salariés et indépendants qui bénéficient de revenus de remplacement, et depuis le 1^{er} janvier 2004 pour tous les autres travailleurs salariés ou indépendants qui possèdent leur résidence principale en Belgique 15 mois avant d'atteindre l'âge de la pension.

⁴ Chiffre au 1^{er} décembre 2011

⁵ Y compris les bénéficiaires d'une Garantie de revenus aux personnes âgées



A l'examen de l'ensemble des plaintes qui ont été clôturées depuis l'instauration du Service de médiation Pensions, nous constatons une tendance à la hausse dans la recevabilité des plaintes et une diminution en ce qui concerne les plaintes irrecevables. La part des plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents reste stable.



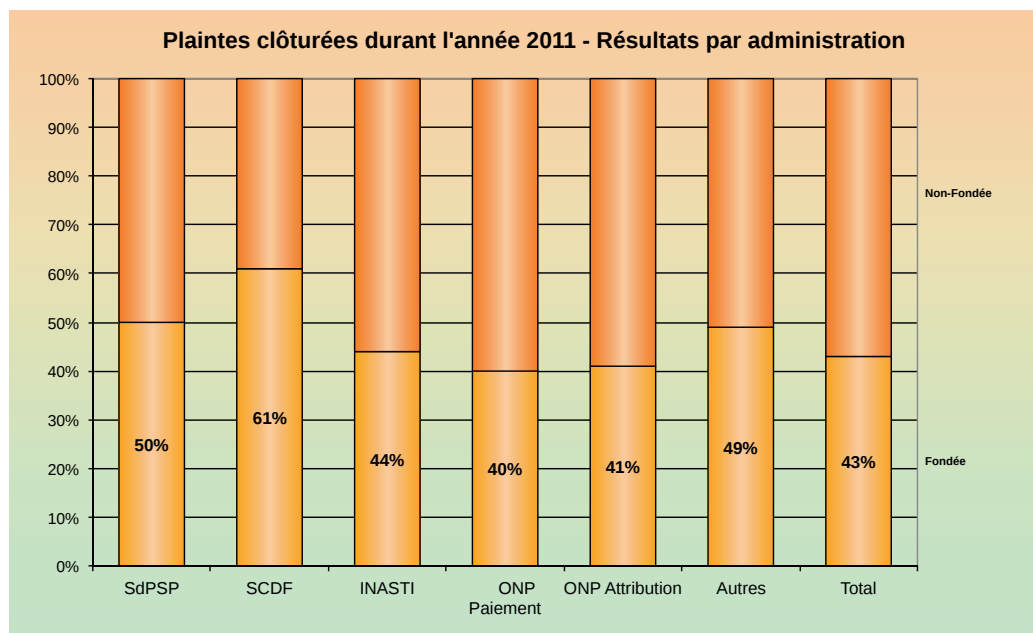
Ce diagramme fait apparaître que 67 %, des plaintes sont recevables, que moins d'un quart (23 %) est irrecevable et que 10 % des plaintes tombent en dehors de notre champ de compétence.

Fondement des plaintes recevables

Le graphique suivant donne le résultat final de l'instruction pour l'ensemble des plaintes recevables et clôturées durant l'année 2011. Il va de soi que les plaintes

pour lesquelles l'enquête a été suspendue, du fait d'une procédure judiciaire pendante, ne sont pas comptabilisées ici⁶.

De toutes les plaintes recevables et définitivement traitées durant cette année, 43 % en moyenne sont fondées.



Le SCDF a le score le plus élevé avec 61 % de plaintes fondées. Ce pic exceptionnel est surtout lié aux plaintes portant sur le paiement des pensions à l'étranger par le Comptable. Par ailleurs, les dossiers relatifs aux problèmes découlant des modifications du système informatique d'échange de données entre le Comptable et bpost pour le paiement des pensions à l'étranger en octobre et novembre 2010 ont, pour la plupart, été clôturés début 2011. Voir le Rapport annuel 2010 pour plus de commentaires sur ces dossiers (RA 2010, pp. 152-156).

Le SdPSP suit avec 50 % des plaintes fondées. Les services d'attribution et les services de paiement de l'ONP suivent avec respectivement 41 % et 40 %. Pour l'INASTI, il s'agit de 44 % de plaintes fondées.

En ce qui concerne les services d'attribution de l'ONP, il convient de souligner le fait que les plaintes portant sur le remplacement de l'allocation AOW par la nouvelle « Allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés⁷ » en Hollande, ont été qualifiées de non fondées. L'ONP ne souhaitait pas procéder immédiatement à l'adaptation des pensions belges payées.

Pour ce nombre important de dossiers concernés (quelques 56.000 pensionnés), compte tenu, d'une part, du fait d'une possible clarification rapide sur le plan européen mais surtout et, d'autre part, de l'engagement de l'ONP de ne pas attendre que le résultat de la procédure européenne d'infraction soit connu, le Collège s'est montré compréhensif, jusqu'à présent, à l'égard de l'attitude de celui-ci.

⁶ L'article 15 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions (Moniteur belge du 16 mai 1997) prévoit en effet que l'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal.

⁷ Algemeen Ouderdomswet (AOW) - Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Belastingplichtigen (KOB)

A ce jour (fin février), l'ONP n'a cependant pas encore pris de décision. Il convient dès lors de remarquer que si cette situation perdure, le Collège devra reconsidérer son évaluation et déclarer ces plaintes fondées. Compte tenu du nombre de plaintes réceptionnées par le Collège à ce sujet, une requalification aurait comme effet de faire passer le nombre de plaintes fondées 41 % à 54 %. Quant à la moyenne totale, celle-ci grimperait de 43 % à 50 % !

Nous souhaitons une fois encore attirer l'attention du lecteur sur le fait qu'il serait hasardeux de tirer trop rapidement des conclusions de ces chiffres quant à la qualité de travail des services de pensions, sans prendre la peine de les replacer dans un contexte plus global.

Ainsi, la nature de la plainte peut avoir une influence sur le caractère fondé ou non de la plainte. L'expérience montre ainsi que les plaintes portant sur la cotisation de solidarité sont rarement fondées. La complexité du mécanisme de calcul de cette cotisation provoque logiquement des interrogations de la part du pensionné qui en vient à douter de son exactitude.

Dans de tels cas, le Service de médiation mettra tout en œuvre pour apporter tous les apaisements nécessaires au pensionné quant à l'exactitude du calcul effectué par l'administration, et par là contribuera à le réconcilier avec celle-ci. Si de telles plaintes se multiplient, le taux de plaintes fondées diminuera bien évidemment.

Application des normes de bonne conduite administrative (raison du caractère fondé ou pas de la plainte)

Lors de la clôture de l'examen d'une plainte, le Médiateur pour les Pensions évalue le traitement donné au cas par le service de pension ainsi que les décisions des services de pensions, en d'autres mots il évalue le caractère fondé ou non de la plainte. Tant les administrations concernées que les citoyens ont le droit de connaître les critères sur lesquels le Médiateur s'appuie pour rendre son évaluation, et comment il la motive. Il est d'une extrême importance que le Médiateur communique ouvertement et honnêtement sur les critères d'évaluation qu'il applique. Une communication transparente permet aux services de pensions de constater que leurs actes sont examinés de la même manière, sur la base de critères objectifs et définis préalablement. Le citoyen peut également constater que sa plainte est traitée soigneusement et soumise à des règles de droit formelles et, plus encore, à des normes de qualité concernant le service à la clientèle ainsi que les relations humaines qu'elles impliquent, à l'instar de celles qui ont cours dans notre société moderne actuelle.

La liste exhaustive des critères d'évaluation est reprise en ANNEXE 3 (PARTIE IV) de ce Rapport annuel. Pour des explications plus fouillées sur les critères d'évaluation, le lecteur parcourra le Rapport annuel 2010, pp. 9-20.

Il convient toutefois d'attirer l'attention du lecteur sur le fait que nous avons choisi de renseigner à chaque fois la ou les normes principales qui n'ont pas été respectées, et pas systématiquement l'ensemble de celles-ci. A titre d'exemple, quand nous constatons que les délais légaux prévus par la Charte de l'assuré social n'ont pas été respectés pour répondre à une demande d'information, nous

invoquerons le critère « délai raisonnable » sans y adjoindre celui de « application conforme des règles de droit » qui est également (et implicitement) visé.

Dans les commentaires qui suivent, nous revenons sur certains des critères qui reviennent le plus souvent.

De tous les critères, ceux qui sont les plus fréquemment invoqués à l'encontre des grands services de pensions (ONP attribution, ONP paiements, INASTI, SdPSP et SCDF), sont : le délai raisonnable, la gestion consciencieuse, l'application conforme des règles de droit et la coordination efficace. Seules ceux-ci font l'objet d'un commentaire.

Le délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par les services de pensions dans un délai raisonnable.

Tant la législation que les chartes des services de pensions précisent les délais dont ces services disposent pour donner suite à la demande d'information. La loi et la Charte de l'assuré social déterminent de plus les délais dans lesquels une décision de pension doit être prise et mise en paiement.

Ceci n'empêche pas les Ombudsmans d'apprécier le délai raisonnable au regard de chaque situation concrète individuellement envisagée. Le délai sera considéré comme raisonnable en fonction de différents éléments : le caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour les pensionnés d'une réponse tardive.

Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances aux services de pensions de prendre leur décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la Charte de l'assuré social ou leur propre Charte de l'utilisateur.

La norme du délai raisonnable est la norme qui est le plus souvent enfreinte. Elle l'est deux fois plus, voire presque trois fois plus, que la deuxième norme également invoquée : celle de la gestion consciencieuse. Ceci n'a rien d'étonnant. En effet, le plaignant comprend facilement qu'un délai n'a pas été respecté quand il attend quelque chose de l'administration (information, octroi ou, encore et surtout, paiement). Il le comprend d'autant mieux que le paiement de sa pension est vital car il s'agit bien souvent de son unique source de revenus. Si le paiement de sa pension ne suit pas, il sera rapidement tenté de saisir l'Ombudsman. Comme évoqué dans la PARTIE I, la violation du délai raisonnable permet généralement d'obtenir l'aide nécessaire pour une solution rapide via l'Ombudsman.

La norme « délai raisonnable » a été invoquée dans 61 % des plaintes fondées à l'égard des services d'attribution de l'ONP, dans 42 % à l'égard des services de paiement de l'ONP, dans 17 % des cas à l'égard de l'INASTI, 23 % à l'égard du SdPSP et 13 % à l'égard du SCDF.

Pour les services d'attribution de l'ONP et l'INASTI, cette norme a principalement été invoquée dans le cadre de retard de notification de décision de pension. Pour plus d'information voir dans le chapitre suivant, les commentaires sous le titre

“Une autre version de la théorie des dominos ? Simplification administrative et Coordination entre services de pensions”.

Pour les services de paiement de l’ONP, cette norme a principalement été invoquée dans le cadre de retard de paiement d’avances sur pension de survie lors du décès d’un conjoint pensionné. Pour plus d’information voir dans le chapitre suivant, les commentaires sous le titre “Interruption des paiements de la pension pendant plusieurs mois suite au décès du conjoint d’un pensionné”.

La gestion consciencieuse

Les services de pensions doivent agir et prendre leurs décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d’abord qu’ils doivent s’informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Les services de pensions doivent disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision.

Cette norme est généralement invoquée lorsque la plainte porte sur un problème de « pure exécution ». Cette norme peut également être invoquée lorsqu’aucune autre norme ne se révèle plus pertinente.

La norme « gestion consciencieuse » a été invoquée dans 15 % des plaintes fondées à l’égard des services d’attribution de l’ONP, dans 13 % à l’égard des services de paiement de l’ONP, dans 8 % des cas à l’égard de l’INASTI, 8 % à l’égard du SdPSP et 28 % à l’égard du SCDF.

Pour le SCDF, cette norme a principalement été invoquée dans le cadre d’un problème de pure exécution qui s’est produit lors du paiement des pensions à l’étranger via le Comptable. Pour plus d’information voir dans le Rapport annuel 2010, pp. 152-156.

L’application conforme des règles de droit

Les services de pensions agissent en conformité avec les normes légales et réglementaires de pensions ainsi qu’avec les lois de portée générale, les Directives européennes et les Conventions internationales relatives à la sécurité sociale et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Les autres lois belges, par exemple les lois linguistiques, les lois relatives à la protection de la vie privée, la Charte de l’assuré social, entre autres, sont également d’application.

La norme « application conforme des règles de droit » a été invoquée dans 15 % des plaintes fondées à l’égard des services d’attribution de l’ONP, dans 6 % à l’égard des services de paiement de l’ONP, dans 7 % des cas à l’égard de l’INASTI, 4 % à l’égard du SdPSP et 7 % à l’égard du SCDF.

Comme expliqué plus haut dans le texte, le Collège sélectionne la norme la plus spécifique dont il est constaté une violation. Dès lors, il s’agit ici essentiellement de cas de nature juridique.

Coordination efficace

Les différents organismes de pensions doivent collaborer entre eux de manière efficace. Lorsque différents organismes doivent collaborer, cette coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide.

Par ailleurs, au sein d'un même organisme de pension, la communication entre les différents services de cet organisme doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal.

La norme « Coordination efficace » a été invoquée dans 10 % des plaintes fondées à l'égard des services d'attribution de l'ONP, dans 1 % à l'égard des services de paiement de l'ONP, dans 9 % des cas à l'égard de l'INASTI, 8 % à l'égard du SdPSP et 4 % à l'égard du SCDF.

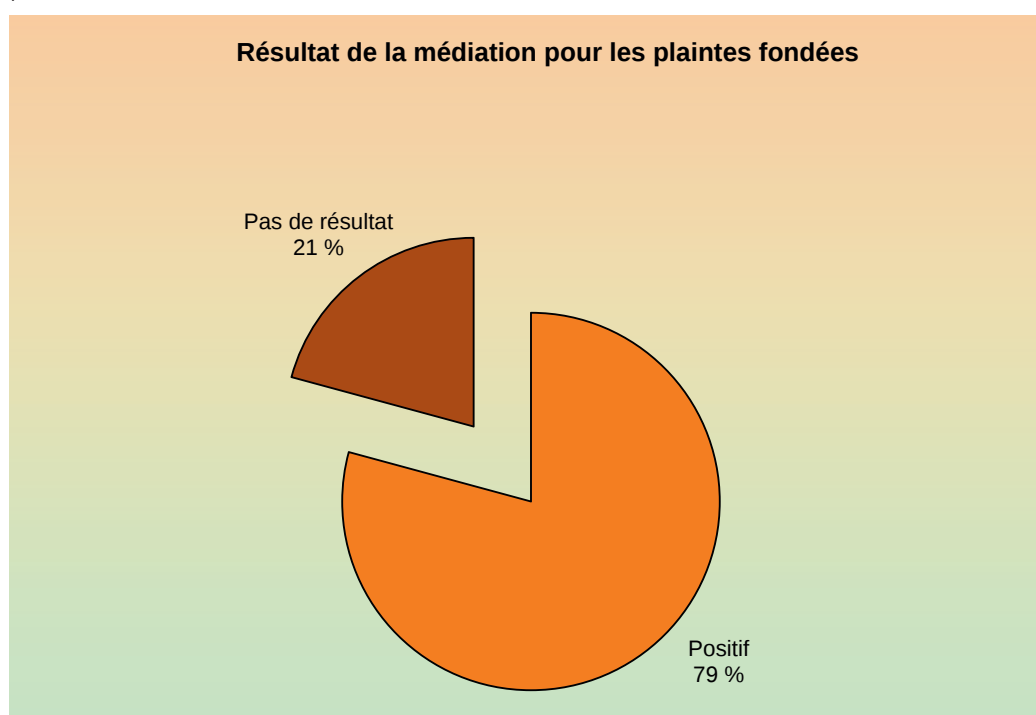
Du fait, ici aussi, du choix de la norme la plus spécifique, les pourcentages ne reflètent que les cas les plus frappants et pas nécessairement le fait qu'à la base d'un retard, il y a régulièrement un constat de mauvaise coordination, soit entre plusieurs services de pensions, soit entre plusieurs services au sein d'un même organisme.

Sans cette priorité, la reproduction complète de la réalité déboucherait sans hésitation sur des pourcentages plus élevés.

Pour plus d'information voir dans le chapitre suivant, les commentaires sous le titre "Une autre version de la théorie des dominos ? Simplification administrative et Coordination entre services de pensions".

Résultat de la médiation pour les plaintes fondées

Le graphique suivant renseigne le résultat de la médiation en ce qui concerne les plaintes fondées.



Dans quasi huit cas sur dix (79 %), la plainte a été clôturée avec un résultat positif pour le plaignant.

Ce « résultat positif », doit être interprété différemment selon la nature de la plainte. La rectification d'une décision erronée de pension, accompagnée d'un redressement financier, et le traitement définitif d'un dossier qui a accusé du retard en sont des exemples. Lors de plaintes fondées portant sur les agissements d'un service de pensions ou d'un des membres de son personnel, par exemple l'absence de réponse ou la réponse tardive à une correspondance, le fait que le service de pensions présente des excuses est aussi considéré comme un résultat positif.

21 % des plaintes fondées n'ont pas abouti à un résultat positif. Ceci découle généralement, d'une part, du fait que le service de pensions a correctement appliqué la législation mais sans que cela n'ait empêché un manquement à l'égard des principes de bonne administration, et, d'autre part, du fait que ce manquement ne puisse plus faire l'objet d'une réparation.

Les plaintes irrecevables

Voici les raisons pour lesquelles 294 plaintes ont été déclarées irrecevables :

- Pas de démarche préalable à l'égard du service de pensions 95 %
- Pas de faits nouveaux 2 %
- Pas de procuration présentée 3 %

Dans plus de neuf cas sur dix, la plainte a dû être déclarée irrecevable parce que les plaignants n'ont pas au préalable essayé de résoudre leur problème en contactant d'abord le service de pensions. Ceci signifie que le service de pensions n'est pas au courant de l'existence d'un problème et n'a dès lors pas eu la possibilité de le résoudre. Il s'agit ici du non-respect par le plaignant d'une règle de base valable, ou qui devrait l'être, pour tous les services de médiation. Elle implique que le service de pension concerné ait connaissance du problème et soit mis en mesure d'y apporter une solution. L'ombudsman n'intervient qu'en deuxième ligne.

Dans 2 % des cas, le plaignant est revenu à la charge à propos d'une plainte déjà traitée, sans toutefois apporter de fait nouveau. L'arrêté d'instauration prévoit en effet que dans un tel cas, nous devons refuser de traiter à nouveau la plainte.

Dans 3 % des plaintes, le plaignant est intervenu pour une tierce personne et, même après demande expresse du Service de médiation, n'a finalement pas présenté de procuration pour agir en lieu et place du pensionné.

Les plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents

Pour 621 plaintes, le Collège a dû se déclarer incompétent. Ce chiffre doit toutefois être ventilé car il représente en réalité 122 plaintes et 499 demandes d'informations.

Voici les raisons de notre incompétence dans les 122 plaintes:

- | | |
|--|------|
| ➤ Autres matières | 49 % |
| ➤ Plainte générale sur la politique en matière de pensions | 8 % |
| ➤ Services de pensions étrangers | 23 % |

Presque la moitié de ces plaintes ont reçu la qualification « incompétent » parce que la matière concernée n'est pas celle des pensions.

Dans plus d'un quart de ces plaintes, nous nous sommes déclarés incompétents parce que le plaignant critiquait la politique des pensions elle-même. Nous revenons en détail sur ce problème dans le dernier chapitre de cette partie intitulé « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».

Nous nous sommes enfin déclarés incompétents dans 23 % des plaintes, parce que les services de pensions étrangers concernés tombent en dehors de notre champ de compétence. L'énorme augmentation de ce pourcentage est dû aux modifications légales en Hollande et en Allemagne.

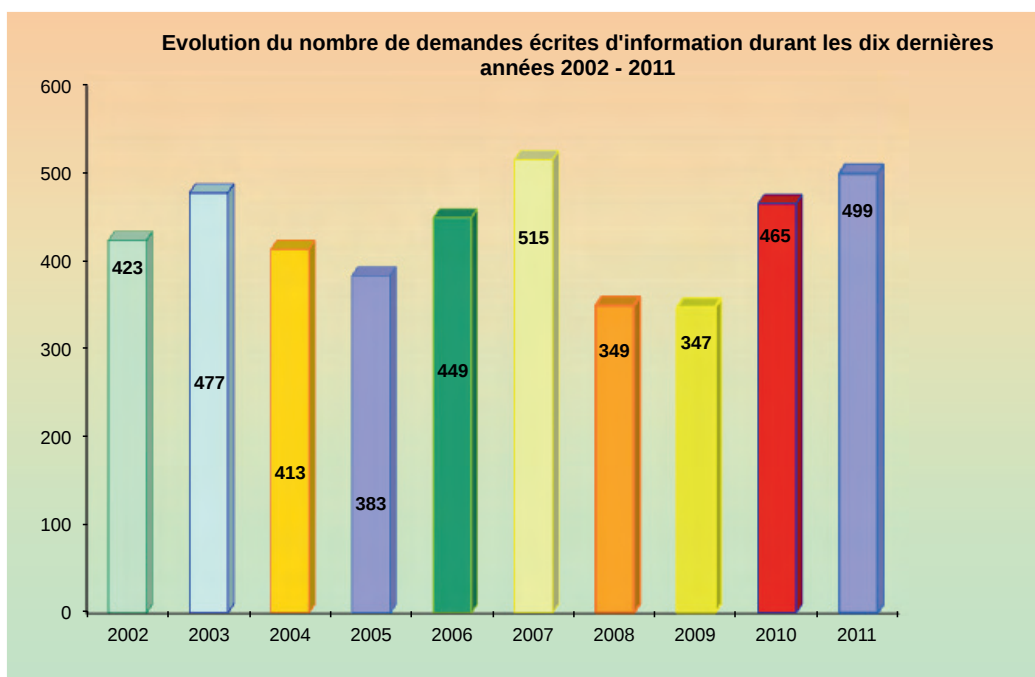
En 2011, nous avons également réceptionné 499 demandes écrites d'informations pour lesquelles nous sommes incompétents, auxquelles il faut ajouter de nombreuses demandes d'informations par téléphone, qui ne sont pas enregistrées.

Dès le début de notre activité, nous avons été confrontés à un nombre considérable de demandes d'informations à l'égard desquelles nous sommes démunis de toute compétence. Assurer l'information et le conseil est une mission qui revient aux services de pensions.

Le graphique ci-dessous donne une idée de l'évolution sur les 10 dernières années du nombre de demandes écrites d'informations.

Nous constatons que pour les 10 dernières années écoulées, le nombre de ces demandes oscille aux alentours de 25 %. Cette année, les questions d'information représentent une proportion comparable des requêtes (25 %).

Au chapitre 4 de cette partie, nous revenons sur les « Plaintes à caractère général et demandes d'informations ».



Durée de traitement

Les données chiffrées relatives à la durée de traitement ne font pas de distinction entre dossiers et plaintes. Un dossier est en effet seulement clôturé au moment où toutes les plaintes de ce dossier ont été complètement traitées.

A l'article 13 de notre règlement d'ordre intérieur, dans la liste des droits du plaignant, nous avons prévu que celui-ci a droit à « une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier. »

Lors de l'instruction des plaintes, le respect de délais de traitement raisonnables constitue une des priorités. Ceci a encore été souligné dans le cadre du plan stratégique d'exécution de la « Vision 2015 » du Service de médiation. Vu la complexité de la matière des pensions et, dans un certain nombre de cas, l'implication de différentes administrations, ce n'est pas toujours évident. Le délai raisonnable est également fonction du degré de difficulté du dossier.

L'objet de la plainte donne lui aussi une indication du délai raisonnable à respecter. L'attente d'une décision de pension ou une interruption dans les paiements sont, par exemple, des problèmes qui doivent être résolus immédiatement. Pour la grande majorité des pensionnés, la pension constitue en effet le seul revenu.

L'expertise et l'expérience du Service de médiation pour les Pensions se sont indéniablement accrues au fil du temps. La stabilité et l'expertise du personnel ainsi que la politique de formation permanente y contribuent sans doute, tout comme le fait que les services de pensions collaborent positivement à l'examen des dossiers.

Tout ceci se traduit par une durée de traitement encore raccourcie.

Nous donnons tout d'abord un aperçu détaillé des requêtes qui se trouvent encore en instruction au 1^{er} janvier 2012. Nous souhaitons fournir par là une image fidèle du travail accompli par la Service de médiation durant l'année écoulée.

Nous exposerons ensuite la durée moyenne de traitement des requêtes clôturées pour l'année d'exercice 2011 et comment elle a évolué au cours des 10 dernières années.

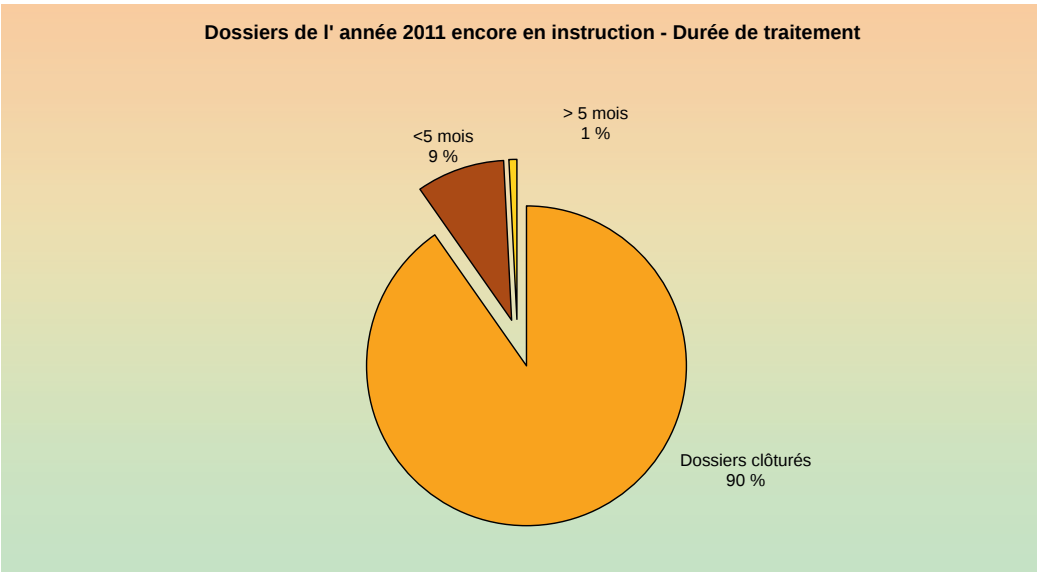
Requêtes en instruction

Au 1^{er} janvier 2012, de toutes les requêtes (1 juin 1999 au 31 décembre 2011), 223 ou 0,88 % sont encore en examen.

Nombre de mois de traitement	Requête introduite en	Nombre
moins d'un mois	décembre	50
entre 1 et 2 mois	novembre	36
entre 2 et 3 mois	octobre	74
entre 3 et 4 mois	septembre	19
entre 4 et 5 mois	août	13
entre 5 et 6 mois	juillet	2
entre 6 et 7 mois	juin	5
entre 7 et 8 mois	mai	3
entre 8 et 9 mois	avril	2
entre 9 et 10 mois	mars	3
entre 10 et 11 mois	février	2
entre 11 et 12 mois	janvier	0
Plus de 12 mois	avant janvier 2011	14
Total		223

Au 1^{er} janvier 2012, quasi trois quarts (72 %) des requêtes ouvertes et non clôturées sont en traitement depuis moins de 3 mois. Ceci est dû au nombre important de plaintes découlant de notre campagne d'information qui a eu lieu durant la première moitié d'octobre 2011.

Seules 14 requêtes sont en examen depuis plus d'un an.



Durée moyenne de traitement des requêtes clôturées en 2011

La durée moyenne de traitement des requêtes
recevables en 2011 est de 68 jours.

Cette durée moyenne de traitement comprend la demande du dossier complet auprès d'un ou de plusieurs services de pensions, la discussion avec les services de pensions sur l'interprétation de la législation lorsque nous nous heurtons à des opinions divergentes et discutables et la procédure formelle de médiation, nécessaire pour convaincre le service de pensions de modifier ses décisions ou sa méthode de travail.

Durée moyenne pour les autres requêtes (incompétent et irrecevable) en 2011
9 jours calendrier

Comparativement aux requêtes recevables, les dossiers portant sur des requêtes irrecevables ou des requêtes à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents, requièrent moins de temps. La moyenne de traitement de ces dossiers est de 1,5 semaine.

Ce délai est nécessaire du fait que, dans de nombreux cas, il nous faut en effet demander des informations complémentaires à l'intéressé. Parfois, la requête est formulée de manière très générale, sans faire mention du service de pensions concerné, ou sans préciser si un contact préalable a eu lieu, etc. Ce n'est qu'au moment où le Service de médiation pour les Pensions dispose de toutes ces informations, qu'il peut se prononcer sur la recevabilité ou sur la compétence. Il en informe alors le plaignant en lui expliquant en détail la raison pour laquelle sa requête ne sera pas traitée.

La durée de traitement d'une plainte recevable a systématiquement diminué depuis 2001, où elle s'élevait à 121 jours calendrier, pour aboutir à 68 en 2011. Il s'agit d'une diminution de quasi deux mois.

En comparant la durée de traitement des requêtes irrecevables ou pour lesquelles nous ne sommes pas compétents, nous constatons qu'en termes relatifs, la durée de traitement a été réduite d'un mois à un peu plus qu'une semaine.

Nous continuons à mettre tout en œuvre pour maintenir des délais de traitement aussi réduits que possible, sans toutefois mettre à mal la qualité et la profondeur de notre examen. Ceci transparaît clairement dans notre plan stratégique en application de notre « Vision 2015 ».

L'attente légitime du citoyen est de voir sa plainte traitée rapidement, clairement et en profondeur.

Du fait de l'informatisation croissante des services de pensions, de nouvelles possibilités s'offrent afin d'encore pouvoir raccourcir ces délais de traitement. En permettant un accès électronique via la banque-carrefour de la sécurité sociale, il devrait être possible d'économiser sur les délais nécessaires à la transmission des informations entre les services de pensions et le service de médiation pour les pensions.

Dans l'hypothèse où cet échange électronique de données ne s'avérerait pas possible, il y a gros à parier que les délais de traitement s'en ressentiraient et repartiraient à la hausse. Cela obligerait par ailleurs les services de pensions à traduire les informations utiles en format papier, étape devenue quasi obsolète en ce XXI^{ème} siècle.

Analyse des dossiers

Dans ce Rapport annuel, nous nous sommes résolument penchés sur des thèmes « transversaux ».

Ceci explique que le nombre de dossiers discutés par service de pension est d'autant plus limité.

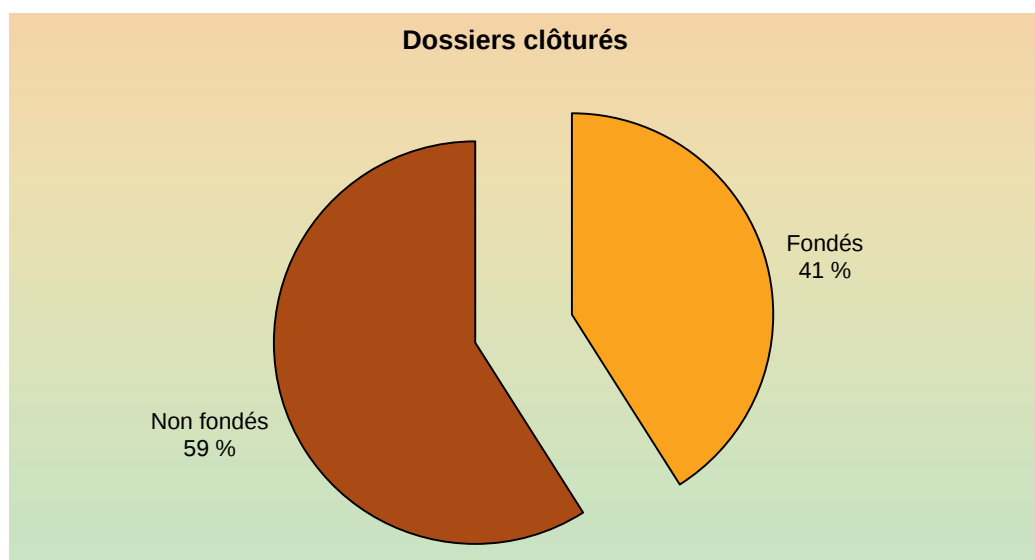
Une section reste toutefois consacrée à chacun des principaux services en charge de pensions : l'Office National des Pensions (ONP), le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) anciennement Administration des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) et le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) auprès de l'Administration de la Trésorerie du Service Public Fédéral Finances. Seuls les dossiers les plus significatifs sont abordés, c'est-à-dire ceux qui ont généré des commentaires spécifiques. A cela s'ajoutent quelques cas-types qui peuvent utilement servir d'exemple en matière de résultats obtenus par le Service de médiation pour les Pensions.

Par la suite, nous abordons différents thèmes transversaux portant sur le cumul, les intérêts, la simplification administrative, la prescription et la pension de survie. En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à des plaintes qui ne sont pas spécifiques d'un seul régime de pensions, mais qui touchent au contraire à plusieurs institutions et/ou régimes de pensions, voire à tous les autres.

Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)

L'Office remplit deux missions clés dans le secteur des pensions. Il attribue la pension aux anciens travailleurs salariés et paie les pensions aux retraités salariés et indépendants. La première section est consacrée aux services d'attribution.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Droit minimum par année de carrière – Augmentation au 1^{er} septembre 2011 décidée par arrêté royal – Défaut d'intégration du nouveau montant dans le calcul de certaines pensions notifiées avant ou peu après la parution au Moniteur belge – Mise sur pied courant 2012 d'une opération de révision d'office de ces pensions

Dossier 20480

Les faits

Monsieur Kinet atteindra l'âge de la pension (65 ans) en juin 2012. Dans le cadre de l'examen d'office des droits à la pension, l'ONP a notifié à l'intéressé, dès le 5 août 2011, le montant de la prestation à laquelle il pourra prétendre à partir du 1^{er} juillet 2012. Le montant mensuel accordé s'élève à 358,06 euros (index 130,80).

Lors du calcul de cette pension, l'ONP a examiné si les salaires perçus par l'intéressé (adaptés à l'évolution de l'indice des prix à la consommation et à la hausse du bien-être général) n'étaient pas inférieurs au salaire minimum en vigueur à la date de prise de cours de la pension.

L'Office a constaté pendant son instruction que ce salaire minimum était supérieur aux salaires perçus de 1964 à 1979. Pour le calcul de la pension correspondant à ces années, le service de pensions a donc pris en compte le droit minimum par année de carrière.

Monsieur Kinet a lu quelque part que le droit minimum avait été rehaussé de 2 % à la date du 1^{er} septembre 2011. Il suppose donc que son calcul de pension, reçu avant que la hausse du droit minimum ne soit connue, n'est pas correct et qu'il doit être revu. Mais l'ONP le fera-t-il d'office ou doit-il demander lui-même la révision de son dossier ?

Il pose la question à l'ONP. Le service de pensions lui répond oralement que la pension sera bien revue. A la question de savoir si cette révision interviendra avant l'expiration du délai de recours (5 novembre 2011), l'ONP reste évasif.

Cette réponse ne satisfait pas Monsieur Kinet. Il craint de ne plus pouvoir contester si d'aventure l'ONP ne tient pas sa promesse.

Commentaires

Le droit minimum par année de carrière a effectivement été majoré de 2 % à la date du 1^{er} septembre 2011 via un arrêté royal daté du 6 juillet 2011 et publié au Moniteur belge le 22 juillet 2011.

Le court laps de temps situé entre la publication et l'entrée en vigueur de la modification n'a pas permis à l'ONP de prendre les mesures nécessaires pour adapter tous les calculs des pensions prenant cours à partir du 1^{er} septembre 2011.

Lorsqu'il s'agit d'adapter un montant initial déjà calculé mais prenant cours ultérieurement à des hausses de l'index ou à des programmations sociales (majoration des minimas de pensions, primes de bien-être, augmentations en

pourcentage,...) intervenues avant la mise en paiement, les services de paiement de l'ONP gèrent sans problème ces adaptations au fur et à mesure.

Le problème est ici différent. La donnée qui change (hausse du salaire minimum) influe sur le montant allouable de pension. Il n'est donc pas possible d'intégrer cette modification sans revoir le calcul même de la pension. Dans le cas d'espèce s'y ajoute le fait que la date de parution au Moniteur belge et la date d'entrée en vigueur étaient très proches (environ 5 semaines) et que le service de pensions avait peu de temps devant lui pour adapter ses décisions.

Il en est résulté que dans un certain nombre de cas, notifiés avant septembre 2011 mais avec une prise de cours postérieure au 31 août 2011, le calcul de la pension a été fixé en tenant compte du droit minimum avant adaptation.

Comment l'ONP allait-il s'y prendre pour revoir les dossiers concernés ?

L'ONP prévoit une opération à grande échelle de révision des droits de pension dans le courant du premier trimestre de 2012. Les moyens disponibles, le choix des actions prioritaires et le calendrier précis de l'opération de masse seront définis en conséquence.

Conclusion

La révision du dossier de Monsieur Kinet est déjà une réalité. Suite à notre intervention, une nouvelle décision tenant compte du montant majoré du droit minimum lui a été envoyée le 28 octobre 2011.

Le montant mensuel de pension allouable à partir du 1^{er} juillet 2012 passe de 358,06 à 365,18 euros par mois.

L'attitude de l'ONP consistant à refuser un recalcul alors que l'intéressé le demande expressément est peu « commerciale ».

Nous comprenons le fait qu'une révision de l'ensemble des décisions notifiées avant le 1^{er} septembre 2011 avec une date de prise de cours après le 31 août 2011 demande de l'organisation et un peu de temps.

En même temps, que l'ONP fasse dépendre l'opération planifiée dans le premier trimestre 2012 des priorités et des moyens disponibles, sans garantie sur la date effective d'exécution de cette opération, ne démontre pas une gestion consciencieuse.

Les pensionnés qui sur un plan général bénéficient déjà d'un montant de pension moins élevé par le fait que dans le calcul de leur pension le salaire réel est remplacé pour certaines années par le droit minimum, sont privés d'une part de leur droit. De plus, la plupart ignore qu'ils auraient droit à un montant de pension plus élevé.

Les personnes qui pensent que le montant de leur pension devrait être adapté, peuvent demander à l'ONP de revoir individuellement leur cas. Toutefois, une telle demande expresse n'est pas requise. A terme, toutes les pensions seront finalement revues et adaptées au nouveau montant du droit minimum par année de carrière.

Les personnes qui vivent en communauté (religieuse ou philosophique) ne peuvent prétendre qu'à une GRAPA calculée au taux de base. Lorsqu'elles intègrent une maison de repos, elles peuvent obtenir la GRAPA au taux majoré.

Dossiers 20922 – 20923

Les faits

Madame Willems et Madame Vanhalle sont deux religieuses âgées appartenant à la même congrégation. Jusqu'en mars 2011, elles vivaient dans une communauté religieuse et percevaient une GRAPA calculée au taux de base (personnes ne vivant pas seules). A partir d'avril 2011, elles entrent en maison de repos. Elles demandent une révision du taux de la GRAPA, s'appuyant sur le fait que les personnes qui vivent en maison de repos ont en principe droit à la Garantie de revenus au taux majoré (comme si elles vivaient en tant qu'isolées).

Toutefois, l'ONP refuse de revoir leurs dossiers et maintient le taux de base de la GRAPA. Les deux religieuses chargent un mandataire d'introduire une réclamation en leur nom chez le Médiateur.

Commentaires

L'arrêté royal du 11 mai 2005¹ définit la notion de « personnes qui vivent dans une communauté » comme étant les personnes qui, en vue de réaliser un objectif religieux ou philosophique, partagent les mêmes résidence principale et moyens d'existence, à l'exclusion de celles appartenant à des communautés qui poursuivent une activité illégale ou une activité contraire à l'ordre public et/ou contre lesquelles une instruction pénale est en cours.

L'ONP refuse d'octroyer le montant majoré sur cette base parce que les deux intéressés sont des religieuses d'une même congrégation qui partagent la même résidence principale.

Or, l'intitulé de cet arrêté précise bien que la notion est ainsi définie en exécution de l'article 7, § 4 de la loi du 22 mars 2001, où il est question de l'influence des ressources et des pensions. En revanche, l'arrêté ne se réfère pas aux dispositions de l'article 6, qui concerne les notions de « personne isolée » et de « personne qui partage la même résidence principale ».

L'article 6 de la loi du 20 mars 2001 instituant la GRAPA définit de quelle manière il faut établir le montant de base de cette prestation.

Le montant de base légal (forfaitaire) pour les personnes qui partagent leur résidence principale avec une ou plusieurs autres personnes est précisé à l'article 6, § 1^{er} de la loi.

Le § 2 du même article prévoit un montant majoré du taux de base légal pour les personnes qui ne partagent pas leur résidence principale avec d'autres personnes.

Sur la base de ce paragraphe, certaines catégories de personnes sont toutefois censées ne pas partager cette résidence principale avec le demandeur bien qu'elles soient inscrites à la même adresse dans les registres de la population.

¹ Arrêté royal précisant la définition de la notion de « personnes qui vivent dans une communauté » en exécution de l'article 7, § 4, de la loi du 22 mars 2001, instituant la garantie de revenus aux personnes âgées (Moniteur belge 20 mai 2005)

Il s'agit des enfants mineurs, des enfants majeurs pour lesquels des allocations familiales sont perçues et des personnes qui sont accueillies dans la même maison de repos que le demandeur.

A partir du 1^{er} mai 2004, ces catégories ont été complétées par les parents ou alliés en ligne directe descendante qui cohabitent soit avec le demandeur, soit avec le demandeur et les enfants mineurs ainsi que les enfants majeurs pour lesquels des allocations familiales sont perçues.

Les deux plaignantes appartiennent indubitablement à une des catégories précitées, à savoir celle des personnes accueillies dans la même maison de repos. Elles remplissent donc bien la condition pour pouvoir prétendre au taux majoré de la GRAPA.

Il est évident que la personne qui vit dans une communauté ne peut prétendre qu'au montant de base de la GRAPA. Toutefois, si cette personne quitte sa communauté pour aller habiter en maison de repos, elle peut alors prétendre au taux majoré.

Conclusion

Nous basant sur les textes légaux, au contenu très clair, nous avons demandé à l'ONP de revoir les décisions de GRAPA de Madame Willems et de Madame Vanhalle.

L'Office a reconnu une erreur d'appréciation pour ces deux dossiers et a accordé aux deux plaignantes la GRAPA au taux majoré.

Diminution de la pension de vieillesse hollandaise Algemene Ouderdomswet (AOW) à partir du 1^{er} juillet 2011 suite au remplacement de l'allocation AOW par une allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés (allocation Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden – KOB) – Influence sur les pensions belges – Point de vue initial de l'ONP au niveau de la demande de révision du droit à la pension en Belgique par le pensionné – Révision de ce point de vue – Influence sur la retenue pour l'assurance maladie-invalidité

Dossiers 20308 – 20311 – 20374 – 20704 – 20905 – 20907 – 20951 – 20954 – ...

Les faits

Monsieur Klomp bénéficie d'une pension de retraite au taux de ménage. La Sociale Verzekeringsbank hollandaise (SVB) accorde et paye à sa femme une petite pension de vieillesse AOW. A partir du mois de décembre 2007, l'ONP diminue la pension de ménage du montant de la pension versée par l'AOW à son épouse. Monsieur Klomp est correctement informé de cette réduction par l'ONP.

A partir du mois de juin 2011, la pension AOW de Madame Klomp est sensiblement diminuée. Elle perçoit 33 euros en moins par mois. Elle en a été avertie dans le courant du mois de mai 2011 par la SVB. Cela est lié à la suppression de l'allocation AOW à partir du 1^{er} juin 2011 et au fait qu'elle ne peut pas bénéficier de l'allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés (KOB).

A plusieurs reprises (par écrit et par téléphone), Monsieur Klomp contacte l'ONP en demandant une adaptation de sa pension de ménage belge. En effet, la pension

de vieillesse AOW de son épouse est intégralement déduite de sa pension. Il en déduit donc que sa pension de ménage doit être augmentée de 33 euros.

L'ONP refuse de donner suite à sa demande. Monsieur Klomp est indigné de ce refus et s'adresse au Service de médiation Pensions.

La plainte introduite par Monsieur Bos auprès du Médiateur est du même tonneau que celle de Monsieur Klomp. Monsieur Bos attend également de l'ONP qu'il majore sa pension de ménage suite à la suppression de l'allocation AOW de son épouse à partir du 1^{er} juin 2011.

La pension de ménage de Monsieur Berg a pris cours en mai 1996. En septembre 1997, sa femme a atteint l'âge de 65 ans. Elle a obtenu du SVB hollandais une pension de vieillesse AOW. L'ONP a diminué dans la même proportion la pension de ménage de Monsieur Berg au 1^{er} septembre 1997.

L'allocation AOW de Madame Berg disparaît à partir du 1^{er} juin 2011. Le couple s'adresse au Service de médiation Pensions en demandant si Madame Berg ne pourrait pas prétendre à un complément de pension à titre de travailleur frontalier.

Depuis janvier 2009, Madame Broek perçoit une pension de survie à charge de l'ONP. Elle se plaint auprès du Médiateur de la suppression de son allocation AOW.

Monsieur Haan a travaillé durant une longue période comme travailleur frontalier aux Pays-Bas. Il est pensionné depuis mars 2010. En sus de sa pension de travailleur salarié au taux d'isolé, l'ONP lui paye un complément de frontalier. A partir du 1^{er} juin 2011, l'allocation AOW de 33,09 euros n'est plus payée. Il se demande s'il n'a pas droit à une augmentation proportionnelle de sa pension belge.

Depuis juin 2006, Monsieur Recht a droit à une pension de travailleur salarié au taux de ménage. Des Pays-Bas, il perçoit une pension de vieillesse AOW augmentée d'un supplément familial pour son épouse. A partir du 1^{er} février 2011, celle-ci peut obtenir sa propre pension AOW. A partir du 1^{er} juin 2011, les deux conjoints perdent leur allocation AOW. Ils reçoivent donc chaque mois 66,18 euros de moins.

Monsieur Recht constate que le montant de sa pension de ménage est augmenté à partir de septembre 2011. Cette hausse est semble-t-il due à la diminution de la retenue AMI sur sa pension de ménage. Les informations reçues de la part de l'ONP à ce sujet ne sont pas très claires. La réduction de la retenue AMI semble plutôt découler de la suppression de l'allocation AOW. Dès lors, ne faut-il pas que cette réduction s'applique dès le mois de juin 2011 ? Pour éclaircir ce point, il contacte le Service de médiation Pensions.

Au total, le Service de médiation Pensions a réceptionné 79 plaintes à propos de la suppression de l'allocation AOW. Un grand nombre de ces plaintes ont été introduites lors de la visite de « l'Ombudsbu » - Bus de la médiation (la campagne d'information qui a été menée durant le mois d'octobre 2011) - et plus particulièrement dans la région frontalière avec les Pays-Bas (Anvers, Turnhout, Genk et Hasselt).

Les plaintes sont diverses, concernent le régime des travailleurs salariés et sont quasi toutes introduites en néerlandais. La plupart des pensionnés se retrouvent dans l'expectative. Que se passe-t-il exactement ? Le droit à la pension belge ne doit-il pas être revu ? Ne sommes-nous pas discriminés par le gouvernement hollandais ?

Certains pensionnés, spécialement ceux qui bénéficient d'une pension de ménage et d'une pension de survie, sont convaincus que la perte de l'allocation AOW doit se compenser par une hausse de la pension belge.

Les autres se plaignent surtout de la réduction sensible du montant alloué par les Pays-Bas et se demandent si une adaptation de leurs droits à pension belges est possible. Quelques pensionnés réclament à propos de la cotisation AMI.

Commentaires

A partir du 1^{er} juin 2011, les résidents en Belgique, bénéficiaires d'une pension de vieillesse hollandaise AOW, voient disparaître leur complément AOW de 33,09 euros.

Au préalable, la SVB les a informés par lettre datée du 5 mai 2011 que « l'ancienne allocation » sera remplacée à partir du 1^{er} juin 2011 par une nouvelle allocation, à savoir « l'allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés » (KOB). Les résidents en Belgique sont provisoirement exclus de cette allocation, en attendant qu'ils présentent une preuve que 90 % de leurs revenus sont bien imposés aux Pays-Bas.

D'où vient cette allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés et de quoi s'agit-il précisément ?

Pour y répondre, nous nous sommes basés entre autres sur l'exposé des motifs de la loi hollandaise introduisant la possibilité d'accorder une allocation de soutien du pouvoir d'achat aux contribuables âgés.

« Par cette loi est visée la possibilité d'introduire une allocation de soutien du pouvoir d'achat pour des personnes âgées *qui habitent aux Pays-Bas et qui sont soumises pour la totalité ou la quasi-totalité de leurs revenus à la fiscalité hollandaise*. En même temps, « l'ancienne » allocation encore en vigueur sera supprimée. La nouvelle réglementation prévoit la possibilité d'une compensation de pouvoir d'achat au moyen d'une allocation mensuelle pour personnes âgées qui sont contribuables internes ou dont au moins 90 % des revenus mondiaux sont soumis aux Pays-Bas à l'impôt sur le revenu. » (traduction libre du néerlandais)

Auparavant, tous ceux qui bénéficiaient d'une pension AOW avaient donc droit, en plus de cette pension, à une allocation AOW. Cette allocation était payée mensuellement en même temps que la pension AOW. La hauteur de l'allocation était indépendante du nombre d'années d'assurance entrant en ligne de compte pour le droit à l'AOW.

« L'ancienne » allocation avait été créée en 2005 suite à une décision du gouvernement hollandais. Celui-ci, lors d'une enquête sur le pouvoir d'achat aux Pays-Bas, avait estimé qu'il fallait limiter, entre autres pour les seniors avec un faible revenu, les effets négatifs de la perte de pouvoir d'achat. Dans ce

cadre, la réduction d'impôt pour personnes âgées et la réduction complémentaire d'impôt pour personnes âgées prévues dans la loi fiscale hollandaise avaient été majorées au 1^{er} janvier 2005. Pour en faire profiter toutes les catégories intéressées (également ceux ayant un revenu trop faible pour être imposable), il a été décidé d'instaurer au 1^{er} janvier 2005 une allocation complémentaire pour les bénéficiaires de la pension de vieillesse AOW.

A l'époque, on a choisi pour des raisons pratiques de coupler le droit à l'allocation au droit à la pension de vieillesse AOW. « L'ancienne » allocation s'élevait à 100 euros par an en 2005 et a été régulièrement revalorisée. Au mois de mai 2011, cette allocation était de 33,09 euros par mois.

Comme suite, d'une part, à une mesure budgétaire et d'autre part, au constat que l'ancienne allocation AOW manquait partiellement son but réel (réduction d'impôt), le gouvernement hollandais a décidé de prévoir dans une nouvelle réglementation la possibilité d'accorder une allocation en compensation de la perte de pouvoir d'achat *à l'intérieur du pays* consécutivement à la prise de mesures fiscales. Cette nouvelle allocation de soutien de pouvoir d'achat peut être accordée à des contribuables qui ont atteint l'âge requis auquel ils peuvent prétendre à la réduction d'impôt spécifique à cette catégorie.

En théorie, les bénéficiaires de la pension de vieillesse AOW ne peuvent obtenir l'allocation KOB (du même montant que l'ancienne allocation) que pour autant que 90 % au moins de leur revenu soit imposable aux Pays-Bas.

Dans la pratique, cela veut dire que quasi tous les bénéficiaires de la pension AOW vivant à l'étranger ne peuvent pas prétendre à l'allocation KOB et qu'ils perdent leur allocation AOW de 33,09 euros par mois à partir du 1^{er} juin 2011.

Le législateur hollandais constate qu'il n'existe plus dans le droit international d'obligation d'exportation sur la base du Règlement 883/2004 et des conventions bilatérales.

Les Pays-Bas considèrent donc la KOB comme une pure mesure fiscale. Selon le point de vue du gouvernement hollandais, le droit à la KOB n'est pas lié au droit à la pension de vieillesse AOW.

Au début 2011, la question a été posée² à la Commission européenne.

La réponse de Monsieur Andor au nom de la Commission européenne date du 1^{er} février 2011. Nous citons :

« Selon l'article 7 du règlement (CE) n° 883/2004, les prestations en espèces de sécurité sociale relevant du champ d'application matériel de ce règlement (...) ne sont pas diminuées, modifiées, supprimées, retirées ou confisquées du fait que le bénéficiaire ou les membres de sa famille résident dans un État membre autre que celui où se trouve l'institution débitrice. Cette disposition implique que ni un droit initial ni le maintien du droit aux prestations, rentes ou allocations visées dans la disposition ne peut être refusé au seul motif que l'intéressé ne réside pas sur le territoire de l'État membre dans lequel l'institution responsable pour le paiement est située. »

² Questions parlementaires, 13 janvier 2011, P-011086/2010

La Commission se penche actuellement sur le projet de réforme de l'allocation de soutien du pouvoir d'achat pour les personnes âgées aux Pays-Bas et en particulier sur la question de savoir si cette allocation réformée constitue une prestation de vieillesse au sens de l'article 3, 1, d) du règlement (CE) n° 883/2004 et qui, en tant que telle, devrait donc être exportée conformément à l'article 7 du règlement (CE) n° 883/2004.

La Commission prendra contact avec les autorités néerlandaises afin d'obtenir de plus amples informations sur le projet de réforme. S'il ressort de l'enquête qu'il y a matière à infraction au droit communautaire, la Commission prendra les mesures nécessaires prévues par le Traité. » (traduction libre)

La suppression de l'allocation AOW (et le refus de la « nouvelle » allocation KOB) peut cependant avoir une influence sur le montant de la pension belge de travailleur salarié³.

Dans les premières plaintes que nous recevons (juin 2011), il apparaît que l'ONP refuse de revoir les droits de pension belges. Aux pensionnés concernés, on donne le conseil d'introduire un recours auprès de la SVB. Les pensionnés peuvent obtenir à l'ONP un modèle-type de recours à compléter. Il n'est pas prévu d'adapter d'office les pensions belges. L'ONP bloque provisoirement les demandes en révision.

Parmi les plaignants, Monsieur Bos introduit un recours à la SVB. La Fondation pour la Défense des intérêts des Pensionnés hollandais à l'étranger (Stichting Belangenbehartiging Nederlandse Gepensioneerden in het Buitenland) dépose le 4 mai 2011 une plainte auprès de la Commission européenne.

De l'ensemble des plaintes reçues et de notre enquête, il ressort que les avantages de pension sujets à adaptation sont de nature diverses. Nous pensons :

- au supplément de travailleur frontalier, qui est liquidé sous certaines conditions ;
- à la pension de ménage, qui est diminuée de la pension personnelle du conjoint ;
- à la pension de survie, dont le montant payable peut être influencé par celui de l'AOW ;
- à la Garantie de revenus aux personnes âgées.

A première vue, c'est une affaire entendue. On devrait en effet pouvoir supposer que si les droits à pension en vertu de la législation belge sont susceptibles d'être majorés, le service de pensions concerné ne devrait pas tergiverser, compte tenu de la nature du problème (les délais attendus d'une prise de position de la Commission européenne).

La problématique d'une révision éventuelle du droit à la pension belge est pourtant plus compliquée qu'il n'y paraît de prime abord. En effet, à la lumière

³ Ainsi que sur la pension de travailleur indépendant et sur la pension du secteur public. Toutes les plaintes reçues avaient trait à l'influence sur la pension de travailleur salarié.

des diverses plaintes, nous constatons que dans certaines situations, une demande en révision de la pension belge à partir du 1^{er} juin 2011 (en raison de la suppression de l'allocation AOW) ne conduira pas obligatoirement à une augmentation proportionnelle du droit à la pension belge. Plus encore, dans certaines situations, cela pourrait conduire à une diminution des droits de pension belges payables.

C'est étrange et cela a à voir avec ce qu'on appelle la « stabilisation »⁴ de certains avantages de pension, en application des Règlements européens.⁵

Lorsqu'au moment de l'octroi (et du paiement) d'un droit à pension belge, il doit être tenu compte de la pension étrangère parce que son montant joue un rôle important pour la fixation du montant payable de la pension belge, l'ONP a alors la possibilité (suivant les règlements européens) de « geler » le droit à pension belge à ce moment et donc d'éviter que lors de chaque augmentation de la prestation étrangère (dans ce cas-ci la pension hollandaise) le montant de la pension belge doive à nouveau être recalculé.

Un exemple. La pension de ménage de Monsieur Klomp a été stabilisée à partir du 1^{er} juin 2007 en tenant compte de la pension AOW de son épouse. Dans la pratique, cela a les conséquences suivantes. Au mois de décembre 2007, la pension au taux ménage de Monsieur Klomp s'élevait à 1.540,71 euros. La pension hollandaise allouable de Madame Klomp s'élevait à 66,62 euros. En application de la règle applicable dans le cas présent⁶, la pension personnelle de la femme (in casu la pension AOW et l'allocation AOW) devait être portée en déduction de la pension de ménage du mari.

La pension de ménage payable de Monsieur Klomp est donc « stabilisée » à partir de décembre 2007 à $1.540,71 - 66,62 = 1.474,09$ euros. A partir de ce moment, c'est ce montant stabilisé qui sera pris en compte pour les majorations de la pension belge.

La pension de vieillesse AOW suit d'autres augmentations que celles des pensions belges. Néanmoins, la pension de ménage stabilisée de Monsieur Klomp ne sera plus recalculée à l'occasion d'une hausse de la pension hollandaise de son épouse. Pour éclairer ceci, le tableau ci-dessous renseigne le calcul avec et sans stabilisation, au fil du temps.

⁴ Nous avons déjà évoqué dans nos Rapports annuels ce principe de la stabilisation (pour le lecteur intéressé, voir : RA 2001, pp. 73-74 ; RA 2003, pp. 86-87).

⁵ Sur la base de l'article 51 de "l'ancien" règlement 1408/71 et/ou l'article 59, 2 du nouveau règlement 883/2004 (nous citons seulement ce dernier texte) : « Par contre, si en raison de l'augmentation du coût de la vie, de la variation du niveau des revenus ou d'autres causes d'adaptation, les prestations de l'Etat membre concerné sont modifiées d'un pourcentage ou d'un montant déterminé, ce pourcentage ou ce montant déterminé doit être appliqué directement aux prestations établies conformément à l'article 52, sans qu'il y ait lieu de procéder à un nouveau calcul. »

⁶ Application de l'article 5, § 8 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 : « Par dérogation au § 1er, alinéa 1er, a), le bénéfice, dans le chef d'un des conjoints, d'une ou de plusieurs pensions de retraite ou de survie ou de prestations en tenant lieu, accordées en vertu d'un ou de plusieurs régimes belges, autres que ceux pour les ouvriers, employés, mineurs, marins et travailleurs salariés, en vertu d'un régime d'un pays étranger ou en vertu d'un régime applicable au personnel d'une institution de droit international public ne fait pas obstacle à l'octroi à l'autre conjoint de la pension de retraite calculée en application du § 1er, alinéa 1er, a), du présent article, pour autant que le montant global des pensions susmentionnées et des avantages en tenant lieu du premier conjoint, soit plus petit que la différence entre les montants de la pension de retraite de l'autre conjoint calculés respectivement en application du § 1er, alinéa 1er, b), du présent article.

Dans ce cas cependant, le montant global des pensions susmentionnées et des prestations en tenant lieu du premier conjoint est déduit du montant de la pension de retraite de l'autre conjoint. »

Période	A Pension au taux ménage (mari)	B Montant réel AOW (épouse) ⁷	C Pension au taux ménage	D (A -B) Pension au taux ménage (sans stabilisation)	E Différence (C - D)
Juillet 2007	1.540,71	nihil	1.540,71	1.540,71	Nihil
Décembre 2007	1.540,71	66,62	1.474,09	1.474,09	Nihil
Janvier 2008	1.571,52	66,62	1.503,57	1.504,90	1,33 x 4 = + 5,32
Mai 2008	1.602,95	66,62	1.533,64	1.536,33	2,69 x 2 = + 5,38
Juillet 2008	1602,95	69,46	1.533,64	1.533,49	- 0,15 x 2 = - 0,30
Septembre 2008	1.667,71	69,64	1.595,60	1.598,07	2,47 x 4 = + 9,88
Janvier 2009	1.667,71	91,39	1.595,60	1.576,32	- 19,28 x 5 = - 96,40
Juin 2009	1.692,73	91,39	1.619,53	1.601,34	- 18,19 x 1 = - 18,19
Juillet 2009	1.692,73	91,99	1.619,53	1.600,74	- 18,79 x 7 = - 131,53
Janvier 2010	1.692,73	90,15	1.619,53	1.602,58	- 16,95 x 6 = - 101,70
Juillet 2010	1.692,73	90,38	1.619,53	1.602,35	- 17,18 x 2 = - 34,36
Septembre 2010	1.726,58	90,38	1.651,92	1.636,20	- 15,72 x 4 = - 62,88
Janvier 2011	1.726,58	89,93	1.651,92	1.636,55	- 15,27 x 4 = - 61,08
Mai 2011	1.761,11	89,93	1.684,96	1.671,18	- 13,78 x 1 = - 13,78
Différence totale					499,64 euros en faveur de l'intéressé
A partir de juin 2011	1.761,11	57,24	1.684,96	1.703,87	18,91 euros trop peu

Dans la colonne A, nous voyons le montant allouable de la pension de ménage du mari, adapté aux différentes majorations d'index et aux autres revalorisations.

Dans la colonne B, nous trouvons l'évolution de la pension AOW de Madame Klomp. A noter que la hausse sensible de la pension AOW (en comparaison avec son montant) est surtout due à la hausse régulière de l'allocation AOW.

⁷ Allocation AOW incluse

La colonne C fournit les augmentations de la pension de ménage. La colonne D renseigne un calcul hypothétique sans stabilisation, donc avec recalcul du montant payable de la pension de ménage à chaque augmentation de la pension AOW (y compris l'allocation AOW) de l'épouse.

Enfin, la colonne E montre l'avantage (ou le désavantage) que l'intéressé obtient via la stabilisation. Nous y apprenons que la stabilisation du 1^{er} décembre 2007 au 31 mai 2011 a procuré à Monsieur Klomp un bonus de 499,64 euros. A partir de juin 2011, suite à la suppression de l'allocation AOW de son épouse d'un montant de 33,09 euros, la pension de ménage devrait, après recalcul⁸ augmenter de 18,91 euros.

Nous constatons que dans certains dossiers (Monsieur Klomp, Monsieur Bos, Madame Broek), les pensionnés trouvent un avantage dans un recalcul au 1^{er} juin 2011.

Dans d'autres dossiers (par exemple celui de Monsieur Berg), nous voyons par contre qu'un recalcul de la pension de ménage peut conduire à une diminution de la pension de ménage payable au 1^{er} juin 2011. Ceci découle du fait que ces cas sont déjà stabilisés depuis un bon bout de temps (à tout le moins avant 2005) et que l'introduction et la hausse graduelle de l'allocation AOW (jusqu'à 33,09 euros par mois) n'a eu, en raison de la stabilisation, *aucune influence* sur la pension belge.

Dans d'autres dossiers encore (Monsieur Recht et Monsieur Haan), la suppression de l'allocation AOW du mari comme celle de son épouse ne donnent même lieu à aucune révision de la pension belge.

Comme déjà dit, les premières plaintes reçues en juin 2011 ont mis en lumière le refus de l'ONP de revoir les droits à pension belges. Nous avons demandé à l'administration des informations complémentaires à ce sujet.

Dans le cas de Monsieur Recht, nous avons constaté que sa pension de ménage ne devait pas être recalculée. En effet, dans le cadre de l'arrêt Engelbrecht⁹ sa pension de ménage ne devait pas être réduite de la pension AOW (y compris l'allocation AOW) de sa femme. De plus, Monsieur Recht n'a pas travaillé comme travailleur frontalier et n'ouvre donc aucun droit à un éventuel complément de pension.

Le problème de Monsieur Recht se situe à un autre niveau, inhérent à la suppression de l'allocation AOW à partir du 1^{er} juin 2011.

Le montant de la pension de ménage de Monsieur Recht est additionné à sa pension AOW (y compris l'allocation AOW) pour vérifier si une cotisation AMI doit être retenue sur sa pension belge. Jusques et y compris mai 2011, une cotisation de 3,55 % (maximum légal) devait être prélevée sur sa pension.

⁸ Dans le cadre de l'article 59, § 1 du Règlement européen 883/2004 : "Si le mode d'établissement ou les règles de calcul des prestations sont modifiés en vertu de la législation d'un État membre ou si la situation personnelle de l'intéressé subit une modification pertinente qui, en vertu de ladite législation, conduirait à l'adaptation du montant de la prestation, un nouveau calcul est effectué conformément à l'article 52. »

⁹ Aux Pays-Bas, le pensionné reçoit un supplément à sa pension jusqu'à ce que le conjoint plus jeune reçoive une pension personnelle. L'arrêt Engelbrecht de la Cour de Justice européenne dit, pour ce qui concerne les pensions de travailleur salarié, que la pension du conjoint plus jeune est cumulable avec la pension de ménage si la pension du conjoint plus jeune est plus petite ou égale au montant du supplément dont bénéficie le conjoint plus âgé.

Le Service de médiation Pensions a constaté qu'à partir de la suppression de l'allocation AOW au 1^{er} juin 2011, il y avait lieu d'opérer une limitation (à concurrence du montant-plancher) de la cotisation AMI à retenir. A la suite de la diminution des prestations hollandaises, la cotisation AMI a été prélevée sur une base trop élevée à partir du 1^{er} juin 2011.

A partir de septembre 2011, la cotisation a été automatiquement corrigée.

Le Service de médiation Pensions demande à l'ONP si Monsieur Recht doit introduire une requête écrite pour obtenir un éventuel remboursement de la cotisation AMI retenue en trop (période de juin 2011 à août 2011). Si cela ne s'impose pas, l'ONP s'occupera-t-il de rembourser d'office les retenues AMI trop élevées pour les dossiers concernés dans le courant de l'année 2012 ?

Conclusion 1

A notre demande relative aux révisions éventuelles des droits à pension belges, l'ONP a répondu dans un premier temps que dans l'attente de connaître le point de vue de la Commission européenne, il ne souhaitait pas procéder à des adaptations des montants de pensions payés par lui. Les pensionnés qui ont pris contact avec l'ONP ont reçu le conseil d'introduire un recours à la SVB. Les pensionnés ont reçu sur demande un modèle de plainte à compléter. Les demandes initiales sont restées bloquées au Bureau des Conventions internationales.

Compte tenu du nombre important de dossiers concernés (+ de 56.000 pensionnés) et de la problématique complémentaire de la « stabilisation », nous montrons d'abord de la compréhension pour cette position.

Mais en creusant la problématique, le Collège est de plus en plus convaincu d'être face à un scénario de longue durée. Sur le plan européen, nous n'avons pas noté d'avancement de l'affaire. Il semble également que les Pays-Bas ne vont pas s'incliner facilement sur simple demande de l'Europe¹⁰ et faire marche arrière en modifiant leur loi afin de permettre le paiement de l'allocation KOB à des bénéficiaires de pensions AOW résidant à l'étranger. En effet, l'allocation AOW est explicitement présentée comme un pur avantage fiscal pour les résidents internes¹¹.

Le Service de médiation a repris contact (par écrit) avec l'ONP.

Compte tenu des longs délais qu'impliquerait une procédure d'infraction à la législation européenne, le Collège privilégie en l'état la recherche d'une position claire de la part de l'ONP. En outre, le Collège lui a demandé de procéder malgré tout à un recalcul des droits à pension (avec comme corollaire une nouvelle stabilisation au 1^{er} juin 2011) lorsque le pensionné le demandait expressément.

¹⁰ La Commission européenne contrôle si la législation européenne est correctement appliquée par les Etats membres. Lors d'entorses à la réglementation européenne, la Commission peut enjoindre un Etat membre de s'y conformer, en ouvrant une procédure auprès de la Cour de Justice de l'Union européenne.

¹¹ Exposé des motifs, Loi rendant possible une allocation de soutien au pouvoir d'achat des contribuables âgés : « Le fondement de cette mesure est surtout de nature budgétaire. Dans la note de politique générale (...), il est concédé qu'un remaniement au budget est nécessaire, d'une part à cause d'un paquet de mesures complémentaires pour stimuler l'économie et d'autre part par suite de quelques mesures d'exécution n'ayant pas répondu aux attentes. (...) On peut par exemple penser (...) parmi celles-ci aux dépenses plus élevées en matière d'AOW en raison de l'espérance de vie allongée. » (traduction libre du néerlandais)

L'ONP a répondu :

« Compte tenu du long délai déjà écoulé, l'ONP est d'avis de ne plus attendre le résultat de l'examen de la Commission européenne. Cela veut dire que si l'intéressé le souhaite et pour autant que les conditions soient remplies, l'ONP prendra une décision rectificative pour ainsi répondre aux volontés du pensionné concerné.

Les personnes qui à l'occasion de la suppression de l'allocation KOB veulent obtenir une révision de la pension belge peuvent donc introduire une demande de révision de la pension. Pour cela, il est toutefois exigé une décision préalable de l'institution hollandaise compétente. Les attestations et les copies d'extraits de compte ne suffisent pas.

S'il apparaissait que la pension belge doit être revue à l'occasion de la suppression de l'allocation KOB, cela se fera au 1^{er} juin 2011, ou à la date à laquelle le nouveau fait exerce un impact sur la pension belge. » (traduction libre du néerlandais)

Sur la base des informations communiquées, le Service de médiation Pensions peut clôturer les dossiers.

Les plaignants concernés sont informés du fait qu'ils peuvent obtenir une révision de la part de l'Office pour autant qu'ils remplissent certaines conditions.

Il convient cependant de s'assurer d'abord que la révision de la pension aura bien comme résultat une augmentation de la pension. Le Service de médiation Pensions souligne que les pensionnés peuvent s'adresser à l'ONP pour cette information quand même assez capitale. L'ONP changera toutefois son fusil d'épaule sur ce dernier point !

Conclusion 2

Monsieur Bos prend connaissance des constatations du Service de médiation Pensions. La SVB lui envoie, suite à sa demande écrite, un avis relatif aux droits AOW de son épouse à partir du 1^{er} juin 2011. Pour Monsieur Bos, il est clair qu'une révision éventuelle de sa pension de ménage belge apportera un avantage financier d'environ 18 euros par mois à partir du 1^{er} juin 2011.

Au début décembre 2011, Monsieur Bos se rend en personne à l'ONP avec les documents nécessaires, à savoir l'avis de la SVB (montant de la pension AOW à partir du 1^{er} juin 2011) et une demande écrite de révision de sa pension.

Monsieur Bos en informe le Service de médiation Pensions. Il lui est précisé qu'il doit laisser à l'ONP le temps nécessaire pour examiner sa demande.

Au début février 2012, Monsieur Bos n'a encore reçu aucune nouvelle de l'ONP. Il reprend contact avec le Service de médiation et son dossier est rouvert. Il n'est pas clair d'identifier si sa demande se trouve, ou pas, en examen.

Les Médiateurs décident de discuter de l'affaire oralement avec l'ONP. De ce rendez-vous, il ressort que l'ONP campe sur sa position par rapport à la révision des droits à la pension belges. Les demandes restent provisoirement bloquées.

La cause en est double. D'une part, l'ONP constate que tant les premiers jugements aux Pays-Bas que le résultat de la phase administrative de la procédure d'infraction européenne sont attendus endéans les tous prochains mois. L'ONP veut les attendre.

D'autre part, l'ONP se pose une question subsidiaire. Les demandes ne peuvent pas être directement traitées pour des raisons de logistique. Au cours de la dernière année, la charge de travail a crû considérablement. Les premières demandes de pension doivent être absolument traitées en priorité. De plus, l'ONP a migré depuis peu vers un tout nouveau logiciel (Theseos V1) en ce qui concerne les octrois et entretemps également les paiements des pensions.

L'ONP nous a fait savoir verbalement que la communication d'informations vers le pensionné se cantonnera également à un minimum. Il ne sera pas procédé à des simulations aux fins de savoir si l'intéressé a intérêt à demander la révision de ses droits à pension.

D'un côté, l'ONP est tenu de prendre une nouvelle décision. L'adaptation se limite au montant payable de la pension de ménage, à la pension de survie ou au montant du complément de frontalier à payer (voir également conclusion 4, nouvelle méthode de travail de l'ONP depuis le 1^{er} janvier 2012).

D'un autre côté, l'ONP doit agir en bon père de famille et est responsable de la bonne gestion des deniers publics. L'ONP veut être très prudent lorsqu'il s'agit de l'adaptation de droits à pension belges. Si les Pays-Bas modifiaient malgré tout leur position, les montants de pension belges auraient été payés sur une base trop élevée.

Le Service de médiation peut montrer de la compréhension envers le fait que l'ONP veut attendre les premiers jugements aux Pays-Bas et le résultat de la phase administrative de la procédure d'infraction européenne. En effet, ceux-ci constitueront un baromètre du point de vue hollandais sur cette affaire.

Le Service de médiation Pensions attend toutefois de l'ONP qu'il prenne une décision dès après les premiers jugements. Enfin, les *nouvelles* décisions tiennent compte, en ce qui concerne le montant payable, de la pension AOW sans l'allocation KOB et l'ONP prend en compte, pour ce qui concerne les retenues sociales (voir également conclusion 3), des montants de pension AOW effectivement payés à partir de septembre 2011. En outre, il convient également de réfléchir à la question suivante : en cas de condamnation, les Pays-Bas, vont-ils liquider l'allocation KOB avec effet rétroactif aux bénéficiaires de l'AOW résidant à l'étranger et qui n'auraient pas introduit de recours ou de réclamation ?

Nous regrettons toutefois que l'ONP ne fournisse pas aux pensionnés concernés l'information nécessaire en rapport avec l'exercice de leurs droits à pension. Cette position est en contradiction avec les dispositions prévues au Chapitre II de la « Charte » de l'assuré social (articles 3 à 6). De plus, nous pensons que l'ONP doit renseigner les pensionnés concernés sur le fait que leur demande de révision de pension a été réceptionnée mais qu'elle a été provisoirement bloquée.

Conclusion 3

Dans le dossier de Monsieur Recht, l'ONP nous répond qu'il reçoit toujours, en janvier et en juillet, les montants mensuels payés pour ce mois par l'organisme de paiement néerlandais. L'ONP fait à son tour la déclaration de ces montants auprès du Cadastre des pensions. La diminution de la prestation hollandaise a été communiquée en juillet 2011 et enregistrée dans la banque de données de l'ONP le 22 août 2011. Suite à cela, la cotisation AMI a été correctement adaptée à partir de septembre 2011.

A notre demande, l'ONP remboursera toutefois à Monsieur Recht, dans le courant de l'année 2012, les cotisations AMI retenues en trop pour juin, juillet et août 2011.

Les programmes informatiques existants ne prévoient en effet pas, dans ces cas¹², un remboursement automatique des cotisations AMI retenues en trop par l'ONP.

Un tel mécanisme de remboursement automatique ne sera possible qu'à partir de la mise en production de la nouvelle application Theseos V2, c'est-à-dire au plus tôt pour les flux de données à partir de janvier 2013. Dans les cas où l'allocation AOW a été supprimée et où l'ONP a recalculé correctement la cotisation AMI quelques mois plus tard, c'est seulement sur demande du pensionné que le remboursement sera effectué. Le décompte des cotisations retenues en trop sera dès lors établi manuellement.

Conclusion 4

Nous avons constaté qu'en ce qui concerne le calcul des cotisations sociales qui doivent être prélevées sur les pensions payées par l'ONP, il est bien tenu compte, même si c'est quelques mois plus tard, du montant effectif de la pension hollandaise AOW.

Par contre, en ce qui concerne le paiement effectif du droit belge de pension, l'ONP souhaite ne pas tenir compte (provisoirement) de la suppression de l'allocation AOW. Les demandes de révision sont donc bloquées jusqu'à nouvel ordre.

Pour le pensionné, ceci est source d'étonnement.

La cause en est la stabilisation des droits de pension. La stabilisation a été instaurée dans les années 90 comme alternative à la méthode de travail en vigueur à l'époque, qui obligeait à procéder à une adaptation manuelle du droit à pension belge chaque fois qu'était signalée une adaptation de la pension étrangère.

En supposant que la stabilisation n'existât pas, interviendrait alors, lors d'une modification du montant de pension étranger, une diminution ou une augmentation du montant de pension belge suivant la législation de pension belge. Dans la situation décrite ci-dessus, l'allocation AOW serait correctement prise en compte dès le début.

Les problèmes qui se posent maintenant suite à sa suppression seraient moins importants.

Evidemment, les fluctuations des pensions ne seraient pas toujours très claires pour les pensionnés concernés.

12 Dans d'autres situations, à savoir des montants de pensions payés par l'ONP en combinaison avec d'autres droits à pension belges, il est bien prévu un remboursement automatique de la cotisation AMI. Voir à ce sujet, e.a., le RA 2005, pp. 80-83 et le RA 2008, pp. 110-114

Depuis le 1^{er} janvier 2012 (en même temps que la mise en route du nouveau programme de paiement), l'ONP a adapté l'ancien principe de la stabilisation.

L'instruction n° 389 de l'Office décrit les nouvelles pratiques de l'ONP, entre autres en rapport avec la prise en compte des pensions qui ne sont pas payées par l'ONP lors de la fixation des droits par l'ONP. On s'écarte ici de « l'ancienne stabilisation ».

Au lieu de geler le droit à pension belge à un certain moment, l'ONP va travailler à partir du 1^{er} janvier 2012 avec un « montant de référence ». Lors de la première fixation du montant de pension, la pension étrangère sera mentionnée comme montant de référence. La valeur réelle de la pension étrangère sera prise en compte lors de la date de prise de cours du droit. Lors de l'évolution future du droit payé par l'ONP sur la base de l'ordre de paiement, le « montant de référence » vivra sa propre vie et recevra uniquement les hausses d'index belges¹³. Il se désolidarise donc de l'évolution réelle de la pension étrangère.

De plus, l'ONP prévoit que les services d'attribution pourront décider à chaque moment de tenir compte d'un nouveau « montant de référence »¹⁴ adapté (= les montants des pensions non liquidées par l'ONP telles qu'ils ont évolué ou ont été revus). Cela pourra se faire via un nouvel ordre de paiement.

Nous pensons comprendre que dans l'avenir, l'ONP aura la possibilité de remplacer le montant de référence par la valeur réelle de la pension étrangère. Cette possibilité sera en tout cas plus réelle lorsque sera disponible le transfert digital de données (des pensions étrangères).

Ne perdons pas de vue qu'il n'est pas question ici de diminuer (notamment) la pension belge d'un jour à l'autre sans mesure transitoire (avantages maintenus,...).

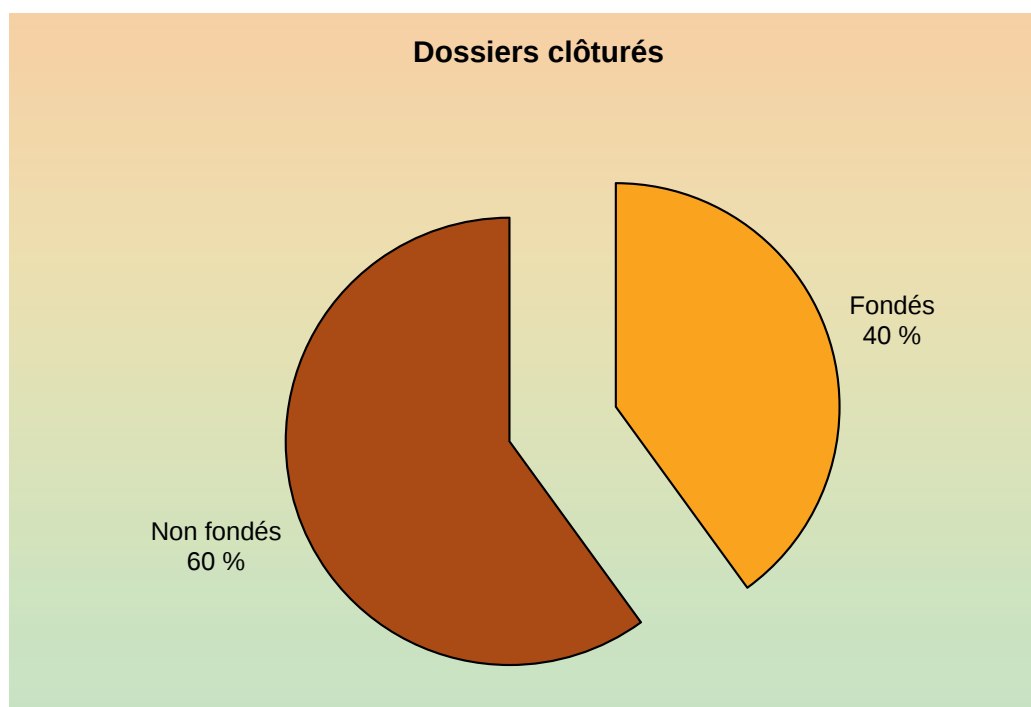
¹³ Cette possibilité est inscrite explicitement dans le nouveau Règlement européen 883/2004, article 95, 2 : « Par contre, si en raison de l'augmentation du coût de la vie, de la variation du niveau des revenus ou d'autres causes d'adaptation, les prestations de l'État membre concerné sont modifiées d'un pourcentage ou d'un montant déterminé, ce pourcentage ou ce montant déterminé doit être appliqué directement aux prestations établies conformément à l'article 52, sans qu'il y ait lieu de procéder à un nouveau calcul. »

¹⁴ Dans le cadre de l'article 59, 1 du Règlement européen 883/2004 : « Si le mode d'établissement ou les règles de calcul des prestations sont modifiés en vertu de la législation d'un État membre ou si la situation personnelle de l'intéressé subit une modification pertinente qui, en vertu de ladite législation, conduirait à l'adaptation du montant de la prestation, un nouveau calcul est effectué conformément à l'article 52. »

Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)

L'Office National des Pensions remplit deux missions essentielles dans le secteur des pensions. Il attribue la pension aux anciens travailleurs salariés et paie les pensions aux retraités salariés et indépendants. Cette seconde section est consacrée aux services de paiement.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Interruption des paiements de la pension pendant plusieurs mois suite au décès du conjoint d'un pensionné – Gros retards dans l'établissement des décisions provisionnelles (passage du taux de ménage au taux isolé, fixation du droit à la pension de survie provisoire) – Manque de réactivité – Retour à la normale espéré en 2012

Dossiers 21202 – 21253 – 20307 – 20312 – 20268 – 21004 & nombreux autres

A partir du milieu de l'année 2011, le Service de médiation Pensions a commencé à recevoir de nombreuses plaintes relatives au même problème : une interruption des paiements de la pension durant plusieurs mois suite au décès du conjoint d'un pensionné.

Les exemples étant très nombreux, nous avons choisi d'illustrer ce problème par une plainte dont nous avons été saisis en décembre 2011.

Les faits

Monsieur Fallon a perdu son épouse le 24 septembre 2011. Il percevait de l'ONP une pension de retraite au taux de ménage. Le montant de cette prestation devait donc être ramené au taux d'isolé à partir du 1^{er} octobre 2011.

L'intéressé attend vainement un paiement en octobre, puis en novembre 2011. La situation financière de l'intéressé n'est pas brillante, les factures impayées s'accumulent. Ayant pris contact avec l'ONP, et, ne voyant toujours rien venir, le 13 décembre, il se tourne vers le Médiateur.

L'ONP ne faillit-il pas ici à l'une de ses trois missions de base¹⁵, sans compter les aspects humains liés à la situation de se retrouver sans revenus pendant plus de deux mois, qui ne fait qu'accroître la douleur du deuil ?

Commentaires

Contact est pris d'urgence avec les services de paiement de l'ONP dès réception de la plainte. L'Office répond le 15 décembre 2011 que la décision « provisionnelle » a été prise : à partir du 1^{er} octobre 2011, Monsieur Fallon a droit à un montant mensuel brut de pension de 1.474,24 euros par mois. Les arriérés sont versés au début du mois de janvier 2012 (5.329,20 euros nets).

L'adaptation du montant d'une pension de retraite au taux de ménage suite au décès du conjoint est une tâche généralement peu complexe pour l'ONP. Le dossier de Monsieur Fallon est de cette nature.

Par contre, pour des raisons évidentes, l'octroi de cette pension est une mission urgente. L'objectif est de ne pas laisser le conjoint survivant sans revenu. Idéalement, il doit percevoir son nouveau montant (au taux isolé) dès le mois qui suit celui du décès.

Dans une situation normale, ce genre de dossier est réglé en deux mois au maximum. Il n'en résulte pour ainsi dire pas ou presque pas d'interruption de paiement¹⁶.

A partir du second semestre de 2011, l'ONP a rencontré à ce point de vue une situation très difficile¹⁷. Les retards ont commencé à s'accumuler dès le mois d'août. Des interruptions de paiement de 2 ou 3 mois, voire plus, ont été constatées.

L'ONP a avancé certaines circonstances pour expliquer ces retards regrettables.

Tout d'abord une cause extérieure. Par rapport à l'année précédente, 2011 a enregistré une hausse spectaculaire des décès : entre avril 2011 et la fin de l'année, cette augmentation a été de 21 %, soit presque 11.500 déclarations de décès en plus.

¹⁵ Contrat d'administration 2010-2012 entre l'Etat fédéral et l'Office national des Pensions (Moniteur belge 21 mai 2010, p. 29813 et sq) article 4 Missions : « Nous fournissons une information de qualité et accessible et communiquons clairement via divers canaux. Nous calculons les pensions des travailleurs salariés et la garantie de revenus aux personnes âgées (Grapa). Nous assurons un paiement en temps utile et correct des pensions des travailleurs salariés et indépendants et de la garantie de revenus aux personnes âgées (Grapa). »

¹⁶ Contrat d'administration 2010-2012 entre l'Etat fédéral et l'ONP, Ibidem, article 15 (extraits).
« Fixation du droit modifié :
Indépendamment des délais légaux dans lesquels les décisions doivent être prises, l'ONP notifie sa décision provisoire dans les 21 jours ouvrables qui suivent la réception de l'information requise, en cas de :
- bénéfice d'une prestation de ménage et décès de l'un des conjoints,
- bénéfice par chacun des conjoints d'une pension d'isolé et décès de l'un d'entre eux (...).
Paiement d'un droit modifié :
L'exécution d'une décision modifiée se fait dans les 21 jours ouvrables à raison des pourcentages mentionnés ci-après : 60 % en 2010, 70 % en 2011 et 80 % en 2012. (...)
En cas de modification des droits, l'ONP veille à ce que le paiement ne soit pas interrompu. Le cas échéant, une avance est payée. »

¹⁷ Entre juillet et décembre 2011, seuls 50 % des dossiers de révisions après décès ont pu être traités endéans les délais fixés par le contrat d'administration.

En même temps, une cause interne a contribué à aggraver le problème. En mai 2011, l'ONP a implémenté une nouvelle procédure informatique (Theseos), qui prenait en charge notamment le calcul des pensions de survie et le recalcul des pensions de retraite après décès du conjoint. L'utilisation de ce programme (formation du personnel, ...) a entraîné de manière imprévue un ralentissement de la chaîne de procédures menant à la notification de la décision.

L'ONP a tenté d'éviter les interruptions de paiement (ou d'en limiter la durée) par des mesures urgentes, notamment le traitement d'une partie des décisions dans les bureaux régionaux et la mise en paiement d'« avances forfaitaires »¹⁸ (correspondant à 60 % du montant de la pension de ménage).

Le stock de dossiers en attente a été ainsi diminué de moitié entre septembre et décembre 2011. Malheureusement, le nombre de cas à traiter est reparti à la hausse en janvier 2012 suite à l'arrêt, dans la seconde quinzaine de décembre, des applications informatiques pour permettre la mise en œuvre d'un nouveau logiciel. Le service des décisions provisionnelles a bénéficié au début 2012 d'un renfort d'agents extérieurs pour résorber le retard¹⁹.

Il y a lieu de remarquer que dans ce type de situation, le Collège des médiateurs applique le critère d'évaluation du « délai raisonnable », c'est-à-dire le délai normalement nécessaire pour traiter un dossier dans son ensemble, compte tenu de ses spécificités.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour les pensionnés d'un traitement ou d'une réponse tardifs.

Dans le cas présent, le délai maximum prévu par les dispositions de la Charte de l'assuré social pour notifier une décision (4 mois) n'était pas adapté, au moins pour deux raisons. D'une part, en cas de décès d'un pensionné, la priorité est et reste d'éviter autant que possible une interruption des paiements et d'autre part, le propre contrat d'administration de l'ONP prévoit explicitement un délai de traitement plus court (21 jours ouvrables soit environ un mois calendrier).

Conclusion

La mission de paiement des pensions qui est confiée à l'ONP exige que cet organisme fasse le maximum pour garantir que les prestations dues à l'assuré social ne subiront pas d'interruption injustifiée ou que celle-ci sera la plus courte possible.

Cette exigence est coulée en objectifs et indicateurs mesurables (Key Performance Indicators – KPI) par le contrat d'administration 2010-2012 conclu entre l'Etat fédéral et l'ONP. Les engagements pris dans ce cadre ont été mis à mal dans le second semestre de 2011 dans le cas du calcul des pensions dites provisionnelles.

¹⁸ L'ONP nous a précisé qu'il ne s'agissait pas là d'une mesure à caractère temporaire. Elle sera utilisée à l'avenir par le service des décisions provisionnelles dès qu'un risque d'interruption de paiement se présentera.

¹⁹ Les chiffres fournis par l'ONP sont les suivants. Dossiers provisionnels à traiter :
- septembre 2011 : 5.000.
- décembre 2011 : 2.500.
- janvier 2012 : 4.000.
L'Office comptait sur un retour à la normale à partir de février 2012.

Les conjoints survivants se sont retrouvés dans de nombreux cas sans paiement pendant 2, 3 ou 4 mois. C'est une situation inacceptable.

Fin 2011, ces mesures ont effectivement commencé à faire sentir leurs effets, mais à l'heure où nous rédigeons ces lignes (février 2012), le problème n'est pas encore tout à fait résolu. La preuve en est apportée par les nouvelles plaintes que nous continuons à recevoir à ce sujet au début de 2012.

Le problème a été récemment évoqué à la Commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants²⁰. Une députée a interpellé le Ministre des Pensions à propos du paiement des pensions de survie et des pensions de retraite.

Le Ministre a confirmé l'existence d'un retard temporaire et a déclaré qu'il voulait éviter qu'il se transforme en problème structurel. En conséquence, il a chargé l'ONP de voir dans quelle mesure des simplifications réglementaires et administratives pourraient aider dans le futur à assurer que les révisions des droits à la pension suite à un décès soient traitées de manière rapide et correcte.

L'ONP, que nous avons interpellé à plusieurs reprises en 2011 à propos de cette problématique, nous a déclaré avoir pris les mesures nécessaires pour éviter les interruptions de paiement (notamment le paiement d'avances forfaitaires) et pour résorber les retards (personnel renforcé).

Par ailleurs, la mise en œuvre des nouvelles applications informatiques (Theseos V1) devrait permettre, à l'avenir, de mieux gérer le calcul des pensions provisionnelles.

Le Collège plaide pour un suivi encore plus strict des indicateurs tant externes (par exemple le nombre de décès) qu'internes (KPI, augmentation des retards, ...) afin de permettre la réaction la plus rapide et la plus adéquate susceptible d'éviter au maximum toute interruption des paiements.

Diminution de la pension de vieillesse hollandaise Algemene Ouderdomswet (AOW) à partir du 1^{er} juillet 2011 suite au remplacement de l'allocation AOW par une allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés (allocation Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden – KOB) – Influence sur les pensions belges – Point de vue initial de l'ONP au niveau de la demande de révision du droit à la pension en Belgique par le pensionné – Révision de ce point de vue – Influence sur la retenue pour l'assurance maladie-invalidité

Dossiers 20308 – 20311 – 20374 – 20704 – 20905 – 20907 – 20951 – 20954 – ...

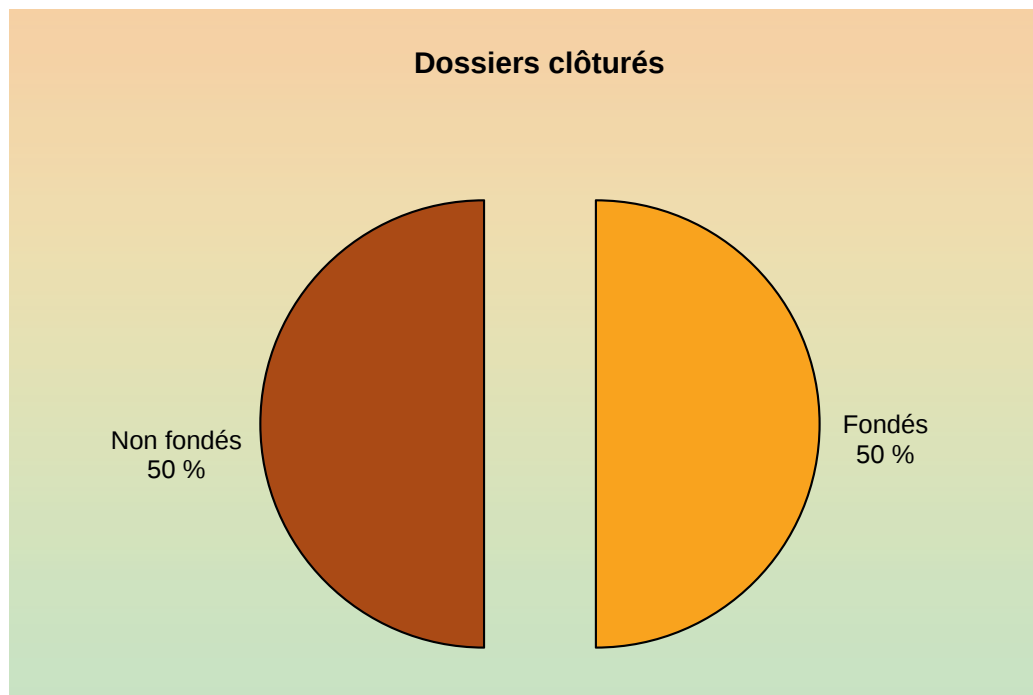
Voir la section consacrée au Service d'attribution de l'Office National des Pensions

²⁰ Chambre des représentants, Commission des Affaires sociales, 3ème session de la 53ème législature, Compte rendu intégral, séance du 31 janvier 2012, CRIV COM 382, pp. 5-7.

Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)

Ce service de pensions est compétent pour l'attribution des pensions de retraite et de survie des fonctionnaires.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Complément pour âge à la pension de retraite du secteur public – Le SdPSP l'accorde également pour les périodes pendant lesquelles un fonctionnaire a été placé en congé pour mission d'intérêt général

Dossiers 20432 – 20916

Les faits

Madame Andries, 63 ans, demande à bénéficier de sa pension de retraite du secteur public à partir du 1^{er} janvier 2012. L'intéressée a effectué sa carrière de fonctionnaire auprès du SPF Intérieur. Toutefois, entre le 1^{er} octobre 1999 et le 31 décembre 2011, elle a été placée par son SPF en congé pour mission d'intérêt général pour pouvoir occuper un poste auprès de l'Agence pour la simplification administrative (créée auprès du SPF Chancellerie du Premier Ministre).

Madame Andries est surprise lorsqu'elle reçoit son calcul de pension : bien que le SdPSP ait pris en compte tous les services réellement prestés jusqu'à fin décembre 2011, il ne lui accorde pas le complément de pension prévu pour ceux qui continuent leur carrière dans le secteur public après 60 ans.

Monsieur Cums, 62 ans, travaille encore pour une institution dépendant du Parlement flamand ; il compte prendre sa pension de retraite à 64 ans, au mois d'avril 2013.

Nommé à titre définitif dans un organisme parastatal de la Communauté

flamande, il a été détaché dans cette institution comme expert à partir du 1^{er} août 2002, dans le cadre d'un congé pour mission d'intérêt général.

En 2011, il demande au SdPSP une estimation de sa future pension. Le calcul qu'il reçoit le 30 septembre 2011 ne le satisfait pas, car il ne prend pas en compte les périodes de détachement (à partir de 60 ans) pour lui ouvrir le droit au complément pour âge.

Ces deux situations, qui présentent de grandes similitudes, sont soumises quasi simultanément au Service de médiation Pensions.

Commentaires

Le complément pour âge a été instauré par la loi du 12 août 2000 portant des dispositions sociales, budgétaires et diverses pour inciter les agents du secteur public à continuer de travailler au-delà de l'âge de 60 ans.

Cette loi s'applique donc aux pensions de retraite à charge du Trésor public. Ses articles 5 et 6 s'appliquent au complément pour âge et sont rédigés comme suit.

« Art. 5. Le taux nominal des pensions de retraite visées à l'article 2, y compris le cas échéant le complément pour fonction contraignante et éventuellement limité au maximum des 3/4 prévu à l'article 39, alinéa 1^{er} de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires , (...) est, pour les services réellement prestés après le 31 décembre 2000, majoré d'un complément de pension dont le montant est fixé comme suit :

- 0,125 % de ce taux nominal pour chaque mois compris entre le premier jour du mois qui suit celui du 60^{ème} anniversaire de l'agent et le dernier jour du mois de son 62^{ème} anniversaire, sans que le montant du complément puisse, par mois de service réellement presté, être inférieur à 15 euros par an à l'indice-pivot 138,01;
- 0,167 % de ce taux nominal pour chaque mois compris entre le premier jour du mois qui suit celui du 62^{ème} anniversaire de l'agent et le terme de sa carrière, sans que le montant du complément puisse, par mois de service réellement presté, être inférieur à 20 euros par an à l'indice-pivot 138,01.

Pour l'application du présent article, seuls les congés avec maintien de la rémunération sont assimilés à des services réellement prestés. (...)

Art. 6. § 1^{er} Les compléments de pension de retraite accordés en vertu de la présente section font partie intégrante de la pension.

L'octroi des compléments ne permet pas de porter le montant de la pension au-delà des plafonds prévus par l'article 39 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires. (...).

§ 2 Par dérogation au § 1^{er}, alinéa 2, le complément de pension pour âge afférent aux services réellement prestés après le 31 décembre 2005 peut produire ses effets dans la limite extrême des 9/10 prévue à l'article 39, alinéa 1^{er} de la loi précitée du 5 août 1978, (...). »

Le SdPSP déduit du texte légal que seuls les congés avec maintien du traitement sont assimilés à des services effectivement prestés. Or, dans les deux cas, le traitement des agents concernés a été repris par la nouvelle institution dans laquelle ils ont été détachés.

Selon nous, il s'agit d'une interprétation littérale, qui peut se défendre, mais qui s'écarte de l'esprit de la réglementation. En effet, on ne peut pas raisonnablement supposer que le législateur ait voulu empêcher les agents nommés qui ont été mis en congé pour mission et qui ont été employés dans une autre administration (et pour autant qu'ils ne s'y soient pas créé d'autres droits dans un régime particulier) d'avoir accès au complément pour âge.

Après discussion avec le SdPSP, nous avons réussi à le faire renoncer à cette interprétation (trop) stricte de la loi.

Conclusion

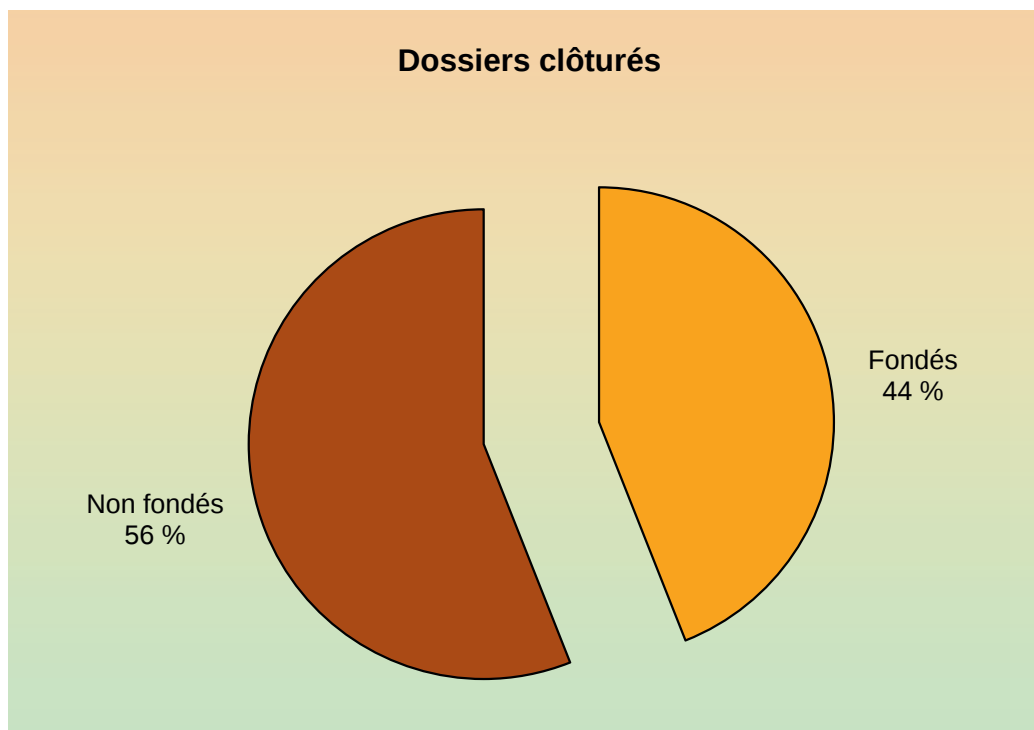
Madame Andries a reçu du SdPSP un nouveau calcul de pension, dans lequel est repris le complément pour âge. Monsieur Cums a, lui, obtenu une nouvelle estimation de sa future pension, dans laquelle est inclus le complément pour âge.

Nous soulignons ici la bonne collaboration avec les services du SdPSP, qui ont accepté de bon gré de prendre en compte nos arguments et ont ainsi adapté leur pratique dans un sens positif et conforme à l'esprit de la loi.

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

Ce service de pension examine le droit à la pension des anciens travailleurs indépendants. Comme mentionné plus haut, c'est l'ONP qui assure le paiement des pensions des travailleurs indépendants.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Délai légal pour notifier une décision de pension égal à 4 mois selon la Charte de l'assuré social – Délai d'instruction porté temporairement à 8 mois dans les régimes salarié et indépendant lors de la modification législative en 1997 – Disposition ultérieurement abrogée pour l'ONP mais pas pour l'INASTI – Différence de traitement entre régimes de pensions – Recommandation générale

Dossier 16586

Les faits

En mai 2009, Madame Dussart nous fait parvenir la réclamation suivante. Vivant en Suisse, elle a introduit par lettre recommandée une demande de pension le 25 avril 2009 pour obtenir ses pensions en Belgique.

Elle souhaite bénéficier de sa pension de retraite de travailleur salarié et de sa pension de retraite de travailleur indépendant à partir du 1^{er} juin 2010.

Un mois après l'envoi de son courrier, elle a reçu un accusé de réception de l'ONP. Mais l'INASTI ne lui a pas confirmé l'ouverture d'un dossier.

Commentaires

Nous contactons l'INASTI pour savoir s'il a bien réceptionné la demande de pension. Cet Institut nous répond affirmativement et nous fait alors parvenir une copie de l'accusé de réception qu'il a adressé à l'intéressée le 4 mai 2009. Il semble que ce courrier soit parvenu avec quelque retard à Madame Dussart²¹.

L'instruction des droits de Madame Dussart se poursuit et les deux services de pensions clôturent bientôt leur examen. L'ONP notifie sa décision le 20 octobre 2009 (6 mois après la réception de la demande) et l'INASTI notifie la sienne le 17 novembre 2009 (un peu moins de 7 mois après la réception de la demande).

Les Services de paiement de l'ONP nous confirment que les dispositions seront prises pour que la pension globale attribuée soit mise en paiement dès le mois de juin 2010.

La promesse est tenue et Madame Dussart reçoit à l'échéance prévue, sur son compte bancaire belge, un montant mensuel global de 611,87 euros.

Madame Dussart a obtenu satisfaction et son dossier se termine donc au mieux.

Nous nous posons toutefois la question de savoir si les délais d'instruction sont conformes aux dispositions de la Charte de l'assuré social. En effet, le texte de l'accusé de réception de l'INASTI nous interpelle. Cet organisme écrit à l'intéressée : « L'Institut national dispose d'un délai de 8 mois à compter de la réception de votre demande de pension pour prendre une décision. Ce délai est suspendu aussi longtemps que vous, ou le cas échéant, l'institution étrangère concernée n'avez pas fourni tous les renseignements demandés par l'Institut national, nécessaires à la décision ».

Pourquoi l'INASTI se réfère-t-il à un délai de 8 mois au lieu du délai de 4 mois découlant de l'article 10²² de la loi du 11 avril 1995 ?

Selon la réponse reçue de l'Institut en août 2009, il apparaît qu'en application de l'article 10, 4^{ème} alinéa de la loi, le Roi peut porter temporairement le délai à 8 mois au plus, dans les cas qu'il détermine.

Or, un arrêté royal du 15 décembre 1998 a pris certaines mesures dérogatoires en matière de délais d'instruction des demandes de pension²³.

Un paragraphe 4 a ainsi été ajouté à l'article 133 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 (règlement général), à savoir :

« L'Institut national statue dans les 4 mois suivant la réception de la demande ou de la prise de connaissance du fait donnant lieu à examen d'office.

²¹ Aux alentours du 15 mai 2009, soit après la date à laquelle elle a contacté pour la première fois le Médiateur. Ce courrier contenait également deux questionnaires à compléter et à signer. L'intéressée y a répondu le 18 mai 2009.

²² « Art. 10 Sans préjudice d'un délai plus court prévu par des dispositions légales ou réglementaires particulières et sans préjudice de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les quatre mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office visés à l'article 8. (...) »

²³ Article 7, 2° de l'arrêté royal du 15 décembre 1998 portant modification de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants. Cette disposition est entrée en vigueur le 29 décembre 1998 (jour de sa publication au Moniteur belge).

Si la demande est introduite plus de 9 mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée, la décision doit être prise dans les 8 mois après sa réception. (...) ».

C'est bien le cas de Madame Dussart qui a introduit sa demande le 25 avril 2009, plus de 9 mois avant la date de prise de cours y mentionnée : 1^{er} juin 2010.

Conformément à l'article 133, § 4, l'INASTI a donc mentionné le délai d'instruction de 8 mois dans son accusé de réception du 4 mai 2009. Etant donné que la décision d'octroi a été notifiée le 17 novembre 2009, soit après 6 mois et 23 jours à dater de la demande, le délai d'instruction peut être considéré comme respecté²⁴, toujours conformément à ce même article 133, § 4.

Mais le Collège se pose alors une autre question : est-il encore normal que 13 ans après la publication de l'arrêté précité, une mesure présentée comme temporaire soit toujours d'application ?

La Charte de l'assuré social prévoit clairement que les délais ne peuvent allongés que temporairement. Une période de plus de 10 ans ne peut plus être qualifiée de période temporaire. L'article 7, 2° de l'arrêté royal du 15 décembre 1998 n'est dès lors pas (plus) conforme à l'article 10 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social.

On peut, selon nous, en déduire que cet arrêté royal n'est, de fait, plus applicable.

L'article 159 de la Constitution coordonnée du 17 février 1994 dispose : « Les cours et tribunaux n'appliqueront les arrêtés et règlements généraux, provinciaux ou locaux, qu'autant qu'ils seront conformes aux lois. »

Ceci signifie que les cours et tribunaux pourraient faire usage de la possibilité de ne pas appliquer l'article 133 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 étant donné qu'il n'est pas conforme à la loi (« la Charte »).

L'arrêté royal du 8 août 1997 modifiant article 20, § 1^{er}, alinéa 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés prévoit ce qui suit :

« L'Office national des Pensions statue sur la demande dans les quatre mois après sa réception ou après qu'il ait eu connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office.

Si la demande est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée, la décision doit être prise dans les huit mois après sa réception. »

Cette disposition est similaire à celle qui existe dans le régime des travailleurs indépendants. Toutefois à l'article 5 du même arrêt on lit :

« La mesure qui fait l'objet de l'article 20, § 1^{er}, alinéa 2 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, cesse cependant de sortir ses effets au plus tard deux ans après la publication de cet arrêté. »

²⁴ Madame Dussart a répondu quasi immédiatement aux demandes d'informations de l'INASTI. Les délais de traitement n'ont donc été suspendus que durant une quinzaine de jours. Par ailleurs, les autorités suisses n'ont pas été interrogées, l'intéressée n'ayant jamais travaillé dans ce pays.

Le législateur a donc ici confirmé le caractère temporaire de la mesure en lui donnant une date limite : deux ans après la date de publication.

Comme l'arrêté royal du 8 août 1997 a été publié au Moniteur belge le 19 novembre 1997, la mesure a cessé ses effets le 18 novembre 1999. Depuis le 19 novembre 1999, l'ONP doit à nouveau se conformer à la règle générale, c'est-à-dire qu'il est tenu de statuer dans les 4 mois après réception de la demande.

Conclusion

La lecture combinée des articles 10 et 12 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social définit clairement les obligations des services de pensions en matière de délais de traitement des dossiers de pension.

Tant l'ONP que l'INASTI sont tenus de statuer (= notifier une décision) dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou après qu'ils ont eu connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office. C'est la règle de l'article 10.

L'article 12 de la Charte dispose qu'il est procédé au paiement des prestations au plus tard dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies.

Les services de pensions disposent donc d'abord de quatre mois pour notifier la décision et ensuite de quatre mois pour la mettre en paiement. Le délai de traitement est donc au total de maximum huit mois²⁵.

Nous pensons que la volonté du législateur était bien la même dans les deux régimes de pensions. Il a voulu leur permettre d'appliquer de manière temporaire une mesure plus souple afin de leur laisser le temps d'adapter les pratiques administratives aux nouvelles règles introduites par la Charte de l'assuré social.

Dans le régime salarié, ce délai a été bien précisé : deux ans maximum.

Nous ne voyons pas de raison pour laquelle le régime indépendant aurait bénéficié d'une plus grande marge de manœuvre. Il s'agit à notre analyse d'un simple oubli. Une disposition similaire à celle existant dans la réglementation des travailleurs salariés aurait dû mettre un terme à la mesure temporaire dans la législation des travailleurs indépendants. Cela n'a jamais été fait.

Réinterrogé sur ce point en août 2011, l'INASTI nous a fait savoir qu'il continuait à appliquer le délai de huit mois dans la situation prévue par la réglementation, celle-ci n'ayant pas prévu à ce jour une date de cessation d'effet à la disposition incriminée.

Recommandation générale

Concernant le délai de quatre ou huit mois dont dispose l'INASTI pour prendre une décision.

²⁵ Il est intéressant de noter à ce propos que la lecture de la loi du 11 avril 1995 permet deux interprétations. Soit les dispositions des articles 10 et 12 doivent être appliquées séparément, ce qui signifie que les délais de 4 mois doivent s'apprécier distinctement pour l'octroi et pour le paiement. Soit l'idée de base de la Charte consiste à limiter à 8 mois au maximum la période entre la réception de la demande (ou la date à laquelle le service de pension a connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office) et le paiement de la prestation. Dans ce dernier cas, il est possible de compenser un délai d'instruction dépassé par un délai de paiement plus court. Tous les services de pensions soumis à la Charte appliquent en pratique la compensation des délais. Dans le secteur public, une circulaire prévoit cette compensation. (Circulaire ministérielle du 17 septembre 1998 – Moniteur belge 24 octobre 1998)

En application de l'article 133, § 4 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, l'INASTI doit statuer dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou de la prise de connaissance du fait donnant lieu à examen d'office.

L'arrêté royal du 15 décembre 1998 a prévu la possibilité de disposer d'un délai de huit mois, si la demande est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée. Il s'agissait d'une mesure temporaire, prise dans le cadre de l'article 10, 4ème alinéa de la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'assuré social).

Dans le régime salarié, une disposition similaire a été décidée par l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 8 août 1997 modifiant l'article 20, § 1^{er} de l'arrêté royal du 21 décembre 1997 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

Mais l'article 5, alinéa 2 de cet arrêté a stipulé que cette mesure cessait de sortir ses effets au plus tard deux ans après la publication de cet arrêté, soit le 19 novembre 1999. Il s'agissait donc seulement d'une mesure temporaire devant permettre à l'ONP d'adapter ses procédures pour pouvoir respecter le délai de quatre mois.

Il ressort de notre analyse que l'intention du législateur n'était pas de laisser ces dispositions en vigueur pendant une durée indéterminée.

En conséquence, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes de modifier l'article 133 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, de façon à ne plus autoriser qu'un seul délai pour prendre une décision de pension, à savoir le délai de quatre mois tel que prévu à l'article 10 de la loi du 11 avril 1995 de sorte à lever ainsi la différence de traitement entre régimes de pensions, qui n'est plus raisonnablement justifiée.

Cumul entre une pension de survie de travailleur salarié, une pension de travailleur indépendant et une ou plusieurs pensions de retraite – Situation après cumul moins favorable qu'avant ce cumul – Impossibilité légale de renoncer aux pensions de retraite – Effet non voulu de la réglementation en vigueur

Dossier 19894

Les faits

Depuis le mois de mars 2009, Madame Mouton bénéficie d'une pension de survie de travailleur salarié et d'une pension de survie de travailleur indépendant.

Deux ans plus tard, en mars 2011, elle atteint l'âge de 65 ans. Elle peut prétendre, sur la base de ses activités professionnelles, à une pension de retraite de travailleur salarié et à une pension de retraite de travailleur indépendant.

Confiante, elle attend les décisions des services de pensions (ONP et INASTI)

relatives au cumul de ses pensions de retraite et de survie.

Son étonnement est très grand lorsqu'elle apprend, à la réception des notifications que le montant qu'elle percevra à partir d'avril 2011 sera inférieur de 50 euros à ce qu'elle touchait jusqu'en mars 2011 !

Elle demande au Médiateur de vérifier si cette situation est correcte. Si c'est le cas, n'aurait-elle pas intérêt à renoncer à ses pensions de retraites ?

Commentaires

Un premier survol du cas de Madame Mouton confirme ce qu'elle a constaté par elle-même. Elle perçoit globalement moins de pension après application des règles de cumul entre pensions de retraite et pensions de survie qu'avant le cumul.

Les montants payables en mars et avril 2011 sont les suivants :

	Situation au 1 ^{er} mars 2011	Situation au 1 ^{er} avril 2011
Pension de retraite de travailleur salarié	-	172,27 €
Pension de retraite de travailleur indépendant	-	594,81 €
Pension de survie de travailleur salarié	387,81 €	147,06 €
Pension de survie de travailleur indépendant	576,72 €	0 €
Total	964,53 €	914,14 €

Comment arrive-t-on à ce résultat paradoxal ?

L'octroi des pensions de retraite à l'âge de 65 ans entraîne un recalcul des pensions de survie. Chaque régime de pension applique ses propres règles de cumul.

Dans le régime des travailleurs salariés²⁶, la législation prévoit que la pension de survie ne peut être cumulée avec une ou plusieurs pensions de retraite qu'à concurrence d'une somme égale à 110 % du montant de la pension de survie pour une carrière complète²⁷.

Dans le cas de l'intéressée, le montant allouable de la pension de survie de travailleur salarié est de 387,81 euros/mois au 1^{er} avril 2011. Le plafond de cumul s'élève à 914,14 euros/mois (387,81 x 45/21 x 110 %). Le total des pensions de retraite s'élève à 767,08 euros. Ainsi, la pension de survie payable est égale à 914,14 – 767,08 = 147,06 euros.

²⁶ Article 52 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

²⁷ La pension de survie pour une carrière complète s'entend de la pension de survie allouable au conjoint survivant avant application du cumul, multipliée par la fraction inverse de celle qui a été utilisée pour le calcul de la pension de retraite servant de base au calcul de la pension de survie.

Dans le régime des travailleurs indépendants²⁸, le cumul entre pension de survie et pension(s) de retraite est réglé de la manière suivante : lorsque le conjoint survivant peut également prétendre à une ou plusieurs pensions de survie ou à des avantages en tenant lieu, en vertu d'un ou de plusieurs autres régimes de pension, la pension de survie ne peut être supérieure à la différence entre d'une part 110 % de la pension de survie pour une carrière complète et, d'autre part, la somme des pensions de retraite ou des avantages en tenant lieu, et d'un montant égal à la pension de survie de travailleur indépendant pour une carrière complète multiplié par la fraction ou la somme des fractions qui expriment l'importance des pensions de survie dans les autres régimes de pension.

L'application de la règle précitée donne, dans le cas de Madame Mouton, comme résultat :

- Montant allouable de la pension de survie de travailleur indépendant : 584,09 euros/mois²⁹;
- Plafond de cumul : $584,09 \times 45/27,25 \times 110 \% = 1.060,98$ euros ;
- Montant des retraites à déduire : 767,08 euros ;
- Montant de la pension de survie salarié à déduire : $964,53 \times 17/45 = 364,39$ euros ;
- Montant à payer : $1.060,98 - 767,08 - 364,39 =$ zéro euros.

Première conclusion : les calculs de l'ONP et de l'INASTI sont corrects et conformes aux règles de cumul en vigueur.

Il y a lieu de remarquer que dans le dossier discuté, le plafond de cumul dans le régime des travailleurs salariés (914,14 euros) est moins élevé que le plafond de cumul dans celui des travailleurs indépendants (1.060,98 euros).

Cela arrive dans davantage de dossiers que par le passé. Lors de l'instauration des règles de cumul actuelles (en 1967), l'écart entre les pensions des salariés et les pensions des indépendants était très en faveur des premières, toujours plus avantageuses³⁰. Dès lors, la règle imaginée par le législateur dans le régime des indépendants était plus favorable pour les pensionnés. En effet, on retirait dans la formule un montant censé représenter l'autre pension de survie en prenant comme base le taux en vigueur dans le régime indépendant.

Mais, entre 1967 et 2012, les choses ont sensiblement évolué : depuis 1984, les indépendants touchent une pension calculée sur leurs revenus réels (ce qui peut dans certains cas leur valoir une pension égale ou même supérieure à la pension de salarié) et par ailleurs, les minimas de pension des indépendants se sont fortement rapprochés, ces dernières années, de ceux accordés aux salariés.

²⁸ Article 109 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants

²⁹ L'intéressée a droit à la pension de survie calculée sur le minimum garanti de pension de travailleur indépendant, étant donné que la carrière de travailleur salarié de son époux décédé (17/45^{èmes}) ajoutée à sa carrière de travailleur indépendant (27,25/45^{èmes}) atteint au moins 2/3 d'une carrière complète.
Le montant allouable est donc de $964,53 \times 27,25/45^{\text{èmes}} = 584,09$ euros/mois.
Jusqu'en mars 2011 (alors que seules les pensions de survie étaient payées), Madame Mouton touchait un montant légèrement inférieur (576,72 euros), compte tenu du fait que le total perçu (pension de survie de travailleur salarié de 387,81 euros comprise) ne pouvait pas dépasser 964,53 euros/mois.

³⁰ A l'époque, les pensions des travailleurs indépendants étaient calculées sur base forfaitaire et la pension minimum n'existait pas encore.

Nous reviendrons plus loin dans ce commentaire sur la question des minimas.

On peut donc aujourd'hui se retrouver avec un plafond de cumul mensuel entre pension de survie et pensions de retraite plus avantageux dans le régime des travailleurs indépendants (1.060,98 euros) que dans celui des travailleurs salariés (914,14 euros). Mais dans les faits, seul le plafond le plus bas s'applique réellement.

Cela vient du fait que dans le régime des indépendants, le plafond est diminué du montant réel des retraites et d'un montant fictif censé représenter la pension de survie de l'autre régime (s'il y en a une).

Or, dans certains cas, ce montant fictif est plus élevé que le montant réel perçu à titre de pension de survie de travailleur salarié. En effet, si la carrière de salarié du conjoint décédé était peu importante (moins de 2/3 d'une carrière complète), elle ne sera pas calculée sur la base du minimum ordinaire, mais au mieux sur la base du « petit minimum » en vigueur pour les carrières mixtes. Mais dans la formule de la règle de cumul, le montant fictif correspondant à la pension de survie de travailleur salarié est établi à partir du taux de la pension minimum de travailleur indépendant, supérieur à celui du minimum pour les carrières mixtes.³¹ Le résultat atteindra donc forcément une valeur supérieure au montant réellement perçu.

Pour revenir au cas de notre plaignante, il faut souligner le paradoxe suivant : si elle ne bénéficiait d'aucune pension de survie comme travailleur salarié, elle pourrait bénéficier du plafond de 1.060,98 euros. Mais du fait de l'existence de cette pension de survie, les droits de l'intéressée sont limités au plafond moins avantageux de 914,14 euros.

Il y aurait bien, théoriquement, un moyen de conserver ses pensions de survie et donc le montant plus avantageux de 964,53 euros au 1^{er} mars 2011. Pour cela, il faudrait que Madame Mouton soit autorisée à renoncer à ses pensions de retraite. Dans cette hypothèse, le montant global de pension serait porté, au 1^{er} septembre 2011, à 1.007,10 euros/mois³² et au 1^{er} janvier 2012, à 1.023,23 euros/mois³³.

Cette solution n'est malheureusement pas praticable, puisque la législation actuelle (prise à la lettre) ne permet pas, sauf dans des cas bien définis³⁴, de renoncer à une pension de retraite (ou de survie) pour en obtenir une autre plus avantageuse.

Nous avons demandé, dans le cas présent, aux deux services de pensions concernés (ONP et INASTI) si une renonciation au droit à la pension de retraite pouvait être envisagée. Les deux réponses reçues étaient identiques et négatives.

³¹ Nous ne parlons pas ici des cas où la pension de survie de travailleur salarié est fixée, sur la base des revenus réels, à un montant supérieur aux minimas de pension.

³² Hausse du minimum de pension pour les carrières mixtes dans le régime des travailleurs salariés, combiné à une hausse de la pension minimum de travailleur indépendant.

³³ Nouvelle hausse du minimum de pension pour les carrières mixtes dans le régime des travailleurs salariés.

³⁴ La renonciation à une pension de retraite n'est possible que dans trois cas :

- pour permettre d'octroyer une pension de ménage au conjoint ;
- pour obtenir, dans le chef du pensionné ou de son conjoint, un avantage plus intéressant dans une autre branche de la sécurité sociale ;
- pour obtenir une pension de retraite de conjoint divorcé plus avantageuse dans un autre régime de pension.

Il existe une quatrième possibilité de renoncer à une pension, relevant de la pratique administrative : c'est la faculté offerte à l'assuré social de refuser une pension, soit avant qu'elle ait été octroyée (renonciation à la demande), soit après la notification du droit à la prestation, mais avant que celle-ci n'ait été mise en paiement.

Depuis quelques années, toutefois, cette possibilité devient de moins en moins praticable pour le citoyen, du fait de l'amélioration des processus de traitement des dossiers de pension et du raccourcissement des délais entre la prise de décision et l'exécution de celle-ci (généralisation de l'ordre de paiement électronique qui aboutit dans un nombre toujours croissant de cas à une mise en paiement quasi immédiate).

Si les services de pensions s'en tiennent, dans un cas comme celui de l'intéressée, à la lettre des dispositions légales, on ne peut leur en faire reproche.

Mais dans un cas comme celui-ci, on pourrait également prendre en compte l'esprit de la législation.

Or, il n'est certainement pas dans la volonté du législateur de diminuer les droits d'une personne bénéficiaire de pensions de survie lorsque celles-ci doivent être cumulées avec des pensions de retraite à l'âge de la pension. Il n'est pas normal qu'un veuf ou qu'une veuve touche une pension globale moindre lorsqu'il (elle) accède à la retraite.

Par ailleurs, les services de pensions doivent toujours s'assurer que leur décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Pour respecter le principe de proportionnalité, les services de pensions normalement diligents veillent à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts des pensionnés et des objectifs d'intérêt général poursuivis par le service de pensions.

Lorsque l'application qui est faite par les services de pensions de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour les pensionnés, les services de pensions doivent s'évertuer à remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès ni d'abus de pouvoir.

Un autre constat que nous pouvons faire sur la base de l'analyse du même dossier est que Madame Mouton peut se sentir également victime d'une autre anomalie, qui a cette fois sa source dans les taux des minimas de pension.

Actuellement³⁵, le minimum de pension de survie pour une carrière complète est de 1.049,57 euros/mois pour un salarié et de 1.007,10 euros/mois pour un indépendant. Seuls quelques 40 euros de différence séparent donc ces deux minimas, et l'écart tend à se réduire presque chaque année. La volonté politique est claire : à moyen terme, il n'y aura plus de différence entre pensions minimales des salariés et pensions minimales des indépendants³⁶.

Cette volonté s'inscrit dans une certaine évolution sociétale, étant donné que l'on rencontre aujourd'hui de plus en plus de travailleurs avec une carrière mixte (salarié/indépendant) et qu'on ne veut pas discriminer ces travailleurs par rapport à ceux ayant presté une carrière homogène.

³⁵ Montants en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2011

³⁶ Pour une étude détaillée et transversale de la problématique des pensions minimales garanties dans les trois grands régimes de pensions (salariés, indépendants, fonctionnaires), voir notre Rapport annuel 2009, pp. 114-120.

C'est entre autres pour cette raison que le gouvernement a instauré, à partir d'avril 2003, la pension minimum garantie dans le régime des travailleurs salariés pour les carrières mixtes, appelé aussi le « petit minimum ».

Ce minimum spécial a été créé pour les pensionnés salariés qui n'atteignaient pas au moins 2/3 d'une carrière complète dans ce régime et qui de ce fait, n'avaient pas accès à la pension minimum garantie « ordinaire » (ou « grand minimum »). S'ils atteignaient cette carrière minimum en y ajoutant les prestations comme travailleur indépendant, ils pouvaient ainsi quand même accéder à la pension minimum pour les carrières mixtes.

Lors de l'instauration du « petit minimum », celui-ci était égal au minimum de pension dans le régime des travailleurs indépendants. Mais dès le 1^{er} septembre 2004, ce minimum pour les carrières mixte a « décroché » du minimum de pension dans le régime indépendant. Il n'a en effet pas été augmenté à cette date, en même temps que la pension minimum d'indépendant³⁷.

Depuis lors, l'écart entre ces deux minimas est resté et s'est même creusé jusqu'en septembre 2011. Ceci peut expliquer le paradoxe de la situation de Madame Mouton.

Au 1^{er} avril 2011, le « petit minimum » pour les carrières mixtes, auquel l'intéressée peut prétendre sur la base de sa carrière personnelle, s'élevait à 775,23 euros/mois (pension de retraite au taux isolé – carrière complète). Compte tenu de la carrière reconnue en régime salarié (10/45èmes), Madame Mouton avait donc droit à 172,27 euros ($775,23 \times 10/45$). En matière de pension de survie, le montant attribué était par contre supérieur à ce qu'elle pouvait avoir sur la base des montants minimas. La situation a changé au 1^{er} septembre 2011, date à laquelle a été appliquée³⁸ une revalorisation du « petit minimum » de l'ordre de 10 % ! Et ce n'était qu'une première phase, puisqu'une augmentation complémentaire de 4 % est intervenue au 1^{er} janvier 2012.

Madame Mouton a bénéficié de ces mesures ainsi que de la majoration de la pension minimum de travailleur indépendant (au 1^{er} septembre 2011). Voici les augmentations qu'elle a reçues :

³⁷ En 2007, une réponse du Ministre des Pensions à une question parlementaire à ce propos a laissé entendre que le « petit minimum » n'avait pas évolué au même rythme que le minimum des indépendants pour des raisons budgétaires. Voir Rapport annuel 2007, pp. 169-170. Il reste que l'absence d'adaptation de la pension minimum pour une carrière mixte dans le régime des travailleurs salariés a eu pour effet de réintroduire partiellement la discrimination (entre carrières homogènes et carrières mixtes) que l'instauration du « petit minimum » voulait lever.

³⁸ Cette mesure a été prise par l'arrêté royal du 6 juillet 2011 portant augmentation de certaines pensions dans le régime des travailleurs salariés.

	Situation au 1 ^{er} août 2011	Situation au 1 ^{er} septembre 2011	Situation au 1 ^{er} janvier 2012
Pension de retraite de travailleur salarié	175,72 €	192,04 €	199,72 €
Pension de retraite de travailleur indépendant	606,71 €	621,05 €	621,05 €
Pension de survie de travailleur salarié	150,00 €	137,51 €	167,84 €
Pension de survie de travailleur indépendant	0 €	0 €	0 €
Total	932,43 €	950,60 €	988,61 €

Remarquons, au vu de ces chiffres, que l'intéressée n'a retrouvé (et dépassé) qu'en janvier 2012 le niveau de pension qui était le sien en mars 2011 (964,53 euros), avant l'adjonction de ses retraites.

Nous pouvons également constater que si Madame Mouton ne bénéficiait d'aucune pension de retraite au 1^{er} janvier 2012, elle percevrait 1.023,23 euros de pension de survie³⁹.

Madame Mouton arrive à ce montant de 988,61 euros suite aux mesures de revalorisation des montants minimas de pensions.

Avec ce montant mensuel, un rien plus décent, l'intéressée reste malgré tout encore en position d'obtenir un complément de GRAPA⁴⁰. Encore faut-il que d'autres ressources, autres que les pensions, ne viennent pas y faire obstacle.

Conclusion

Pour sortir de cette situation anormale, il faudrait envisager une modification de la législation en matière de cumul.

Le législateur a déjà admis comme principe de base, depuis 2003, le fait de retenir pour le calcul de la pension de retraite (ou de survie) globale de tout travailleur ayant presté dans deux régimes distincts (salarié et indépendant) les années de carrière qui rapportent le plus haut montant de pension, quel que soit le régime concerné⁴¹.

Bien que l'application de ce principe se soit heurtée jusqu'à ce jour à des difficultés techniques, non encore surmontées⁴², il n'est pas remis en cause dans son essence.

Un principe analogue pourrait s'appliquer en matière de cumul : il consisterait à prévoir

³⁹ Dont une pension de survie de travailleur salarié de $898,74 \times 21/45 = 419,41$ et une pension de survie de travailleur indépendant de 603,82 euro (montant plafonné depuis le 1^{er} septembre 2011).

⁴⁰ En effet, 90 % de ses pensions ($988,61 \times 0,9 = 889,75$ €) n'atteignent pas le taux majoré de la GRAPA pour une personne vivant seule (953,30 euros).

⁴¹ Loi du 11 mai 2003 modifiant diverses dispositions relatives à la pension de retraite des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants compte tenu du principe de l'unité de carrière

⁴² Voir à ce sujet notre Rapport annuel 2010 (pp. 66-74) et la Recommandation générale 2010/1 qui y est liée (p. 175 du même Rapport).

que le pensionné bénéficierait du plafond de cumul qui lui serait personnellement le plus favorable et d'appliquer la règle de cumul, actuellement en vigueur uniquement dans le régime indépendant, dans le régime où se situerait la pension la moins élevée.

Notre proposition s'éclaire lorsqu'on reprend l'exemple de Madame Mouton.

A la date du 1^{er} avril 2011, l'application de la règle de cumul (analogue à celle de l'article 109 du règlement général de pension des travailleurs indépendants) à la prestation la moins avantageuse (ici, la pension de survie de travailleur salarié) donnerait comme résultat :

Calcul de la pension de survie de travailleur salarié

Formule : Plafond de cumul salarié – montant des retraites – fraction pension de survie indépendant x montant de la pension de survie salarié pour une carrière complète.

$$914,14 - 767,08^{43} - 27,25/45 \times 831,04^{44} = \text{zéro euro.}$$

Résultat : pension de survie salarié non payable.

Calcul de la pension de survie de travailleur indépendant

Formule : Plafond de cumul indépendant – montant des retraites.

$$1.060,98 - 767,08 = 293,90 \text{ euros.}$$

Au total, l'intéressée percevrait ainsi 1.060,98 euros⁴⁵.

Pour conclure, nous souhaitons reprendre l'essentiel des constats que nous dressions déjà dans notre Rapport annuel 2009 (pp. 114-120), à la fin de l'analyse transversale consacrée aux différentes conditions d'accès à la pension minimum selon les régimes de pensions.

Nous attirons alors l'attention sur le fait que malgré l'existence de plusieurs minimas de pensions, censés garantir un revenu minimal à chaque pensionné, à quelque régime qu'il appartienne, il y avait toujours, par exemple, des personnes qui finalement n'avaient droit à aucune pension minimum (bien que leur carrière globale comptât plus de 30 années), qu'il existait des conditions d'accès à la pension minimum plus sévères dans un régime que dans un autre, et que des plafonnements étaient appliqués d'un côté et pas de l'autre.

Sans faire fi des différences fondamentales qui séparent les régimes du secteur privé (salariés, indépendants) et celui du secteur public, nous posons également la question : la pension minimum n'est-elle pas un dénominateur commun à tous les régimes de retraites ? Ne devrait-elle pas, dès lors, garantir réellement (et non en théorie seulement), dans chaque régime, un minimum de pension, proportionné à la carrière dans le régime concerné et ceci, dans le plus grand nombre possible de situations, par la prise en compte, dans chacun des trois régimes, des périodes d'activités reconnues dans les deux autres ?

Nous terminerons, comme en 2009, par un vœu, peut-être pas si irréaliste si on fait abstraction des modes de financement distincts des différents régimes de la sécurité sociale : celui d'imaginer l'instauration, un jour, d'un minimum unique dans les trois grands secteurs.

⁴³ Montant cumulé des retraites : 172,27 + 594,81 euros

⁴⁴ Montant de la pension de survie de travailleur salarié restitué pour une carrière complète (387,81 euros x 45/21)

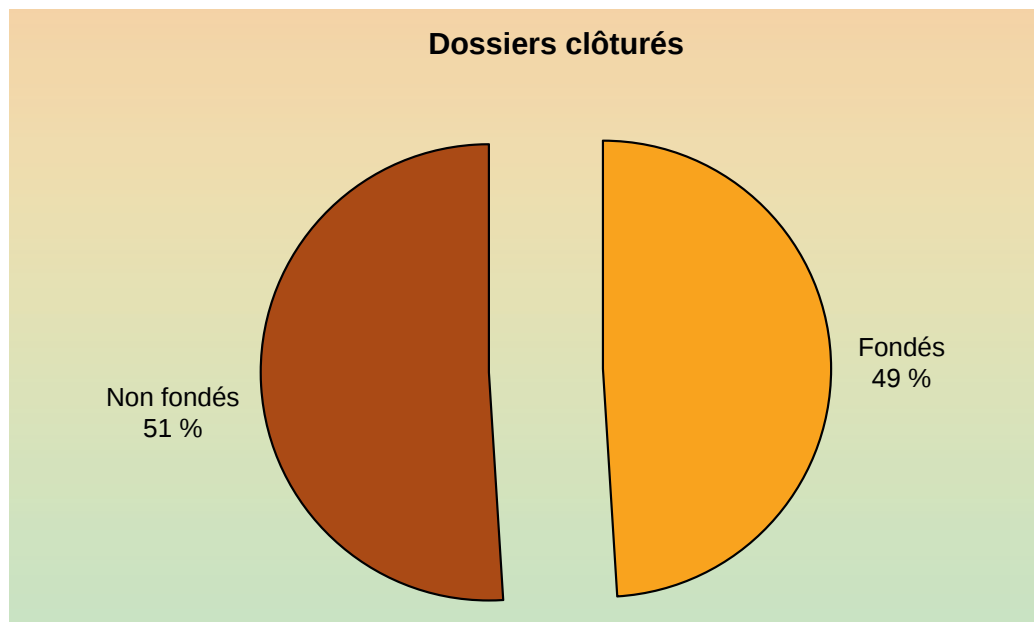
⁴⁵ Total à répartir comme suit:

- pension de retraite de travailleur salarié :	172,27 €
- pension de retraite de travailleur indépendant :	594,81 €
- pension de survie de travailleur indépendant :	293,90 €

L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres

Ces services de pensions, de moindre taille, peuvent fonctionner à la fois comme services d'attribution et services de paiement.

Résultat final des dossiers clôturés



Dossiers marquants

Période de services comme volontaire de carrière à l'armée – Prise en compte de cette période dans la pension des chemins de fer – Calcul avec le tantième adéquat (1/50^{ème}) impossible compte tenu des programmes informatiques actuels – Réécriture prévue en 2012 – Le pensionné perçoit des avances sur la base du montant le plus proche possible du montant définitif

Dossier 19700

Les faits

Monsieur Vossen est bénéficiaire d'une pension des chemins de fer depuis le 1^{er} janvier 2010. Il perçoit une avance sur le montant définitif depuis cette date.

En avril 2011, il contacte le Médiateur, car son dossier n'est toujours pas clôturé et la SNCB ne peut pas lui dire quand il recevra la décision définitive de pension.

Le service de pensions avance un problème informatique pour expliquer ce retard.

Commentaires

Notre enquête fait apparaître qu'avant d'entrer au service de la SNCB, Monsieur a presté pendant 14 mois (entre 1971 et 1973) comme volontaire de carrière dans les Forces armées. En vertu des dispositions relatives à la pension de retraite unique, ces services doivent être repris dans la pension des chemins de fer⁴⁶.

⁴⁶ Article 3 de la loi du 14 avril 1965 établissant certaines relations entre les divers régimes de pensions du secteur public : « La pension de retraite unique est accordée et payée par le pouvoir ou l'organisme qui gère le régime de pension de retraite auquel l'agent a été soumis en dernier lieu. Les dispositions régissant l'octroi et le calcul des pensions de retraite liquidées par ce pouvoir ou organisme sont applicables à cette pension. Toutefois, les services du chef desquels l'agent a été soumis à un régime géré par d'autres pouvoirs ou organismes sont pris en considération à raison d'un soixantième, par année de service, du montant qui sert de base au calcul de la pension. »

Toutefois, la législation a été modifiée en 2007. L'article 210 de la loi du 28 février 2007 fixant le statut des militaires du cadre actif des Forces armées a complété la disposition de loi relative à la pension de retraite unique.

Un alinéa a été ajouté à l'article 3 de la loi du 14 avril 1965, rédigé comme suit :

« En dérogation à l'alinéa premier, la pension de retraite unique est calculée au prorata de 1/50ème du traitement de référence pour chaque année qui, conformément au tableau I des lois sur les pensions militaires, coordonnées par l'arrêté royal n° 16020 du 11 août 1923, peut être prise à ce tantième pour le calcul de la pension militaire d'ancienneté d'un militaire du cadre actif en service à partir de la date d'entrée en vigueur de la présente disposition. »

Autrement dit, la période de service comme volontaire de carrière de Monsieur Vossen doit être calculée avec le tantième 1/50 au lieu de 1/60.

Le problème est que les applications informatiques de calcul des pensions de la SNCB ne permettent pas de prendre en compte le tantième de 1/50. Une adaptation des programmes est nécessaire.

En conséquence, et en attendant la réalisation de ces modifications techniques, la SNCB a décidé dans la pratique de ne pas reprendre provisoirement ces services dans le montant de la pension des chemins de fer.

C'est pourquoi les pensionnés concernés ne perçoivent qu'une avance et que la décision de pension ne leur est pas envoyée.

Dans notre intervention auprès de la SNCB, nous demandons qu'à tout le moins, les services prestés comme militaire du cadre actif des Forces armées soient inclus dans la pension avec le tantième de 1/60, en attendant de pouvoir effectuer le calcul correct.

Conclusion

La SNCB accepte notre proposition de procéder au calcul avec le tantième 1/60. Un nouveau montant brut de 2.021,36 euros par mois est payé à Monsieur Vossen à partir d'avril 2011, soit une augmentation de 101,47 euros bruts par rapport à mars 2011.

Il s'agit donc toujours d'avances et le montant définitif ne pourra être calculé qu'après la réécriture des programmes informatiques.

A ce sujet, la SNCB nous confirme que cette adaptation sera l'une de ses priorités pour l'année 2012. Dès que le nécessaire aura été fait, tous les dossiers concernés (environ 300 cas) seront immédiatement régularisés.

Malgré la perspective d'une solution prochaine, nous estimons que le fait qu'une modification légale intervenue en 2007 n'ait pas encore pu être intégrée dans les logiciels de calcul cinq ans plus tard n'est pas conforme aux principes de bonne administration.

Dans le cas présent, il nous semblerait adéquat de présenter des excuses aux 300 pensionnés concernés. Ce geste contribue toujours à rétablir la confiance entre le citoyen et le service de pensions.

Analyse transversale

Cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle

Cumul entre montants de pension et revenus d'activité professionnelle : il n'est pas facile tous les jours d'être en pension et de continuer à travailler !

2012 est l'Année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle⁴⁷.

Nous vivons plus vieux et nous restons plus longtemps en bonne santé.

Dans cette section sont regroupés quelques commentaires de dossiers se rapportant à la problématique du travail des pensionnés.

Une partie des commentaires du premier cas sont repris, mutatis mutandis, dans le deuxième et le sixième cas. Pour des raisons pratiques et une meilleure compréhension de la part du lecteur, et malgré les redites, nous avons opté pour un commentaire singulier dans chacun de ces cas. Les commentaires se suffisent dès lors à eux-mêmes en cas de lecture partielle.

Cas n° 1 : Indemnité de préavis

Une seule et même indemnité de préavis, perçue par un pensionné suite à un licenciement, est prise en compte dans les revenus professionnels au SdPSP mais pas à l'ONP. Cette différence entre le régime du secteur public et celui du secteur privé n'est toujours pas éliminée, malgré la Recommandation générale émise dans notre Rapport annuel 2009.

Dossier 19559

Les faits

Depuis 2009, Madame Verdoodt bénéficie d'une pension de survie de travailleur salarié et d'une pension de survie du secteur public, tout en continuant à travailler comme employée.

Elle est licenciée par son employeur le 28 mai 2010. Suite à ce licenciement, elle perçoit des indemnités de préavis couvrant une période de 9 mois. Le 8 novembre 2010, elle reprend une nouvelle activité professionnelle.

A ce moment, elle se rend à une permanence de l'ONP pour poser une question simple (du moins en apparence) : ses indemnités de préavis seront-elles comptabilisées dans les revenus professionnels de l'année 2010 à prendre en compte pour les limites autorisées en matière de cumul pension/activité ?

La réponse orale de l'ONP est rassurante : les indemnités de préavis ne seront pas prises en compte, car la pensionnée n'a pas exercé d'activité durant la période couverte par ces indemnités.

Quelque temps plus tard, elle prend contact par téléphone avec le SdPSP. Et là, à sa grande surprise, c'est un autre son de cloche.

⁴⁷ <http://europa.eu/ey2012/ey2012.jsp?langId=fr>

Le SdPSP lui affirme, contrairement à l'ONP, que les indemnités de préavis font partie intégrante des revenus professionnels. A ce titre, ils comptent dans les montants à comparer avec la limite annuelle.

Comment se fait-il que l'ONP et le SdPSP apportent à une question identique des réponses contradictoires ? Madame Verdoodt soumet son cas au Médiateur en espérant qu'il pourra accorder les violons de l'administration.

Commentaires

Hélas pour la plaignante, les services de pensions continueront, sauf changement apporté aux réglementations, à jouer en l'occurrence des partitions dissonantes.

En effet, notre analyse des dispositions applicables en cas de cumul entre pension et revenus d'activité montre qu'elles sont différentes dans le régime salarié et dans le régime du secteur public.

L'ONP applique l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, tandis que le SdPSP suit les règles édictées par l'article 3 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement.

L'article 3 de la loi du 5 avril 1994 dispose que sauf dans les situations et sous les conditions définies dans cette loi, une pension de retraite ou de survie ne peut être cumulée *avec des revenus provenant* de l'exercice d'une activité professionnelle.

En d'autres termes, ce règlement stipule que la pension ne peut pas être cumulée avec des revenus qui découlent d'une activité professionnelle.

L'article 2 de la loi définit ce qu'on entend par activité professionnelle. Il s'agit de toute activité susceptible de produire des revenus visés, suivant le cas, à l'article 23, § 1^{er}, 1^o, 2^o ou 4^o, ou à l'article 228, § 2, 3^o ou 4^o, du Code des impôts sur les revenus coordonné par l'arrêté royal du 10 avril 1992 et confirmé par la loi du 12 juin 1992 (...).

L'article 23, § 1^{er}, 4^o du CIR 92 est rédigé comme suit : Les revenus professionnels sont les revenus qui proviennent, directement ou indirectement, d'activités de toute nature, à savoir (...) les rémunérations.

L'article 31, 2^{ème} alinéa, 3) du CIR 92 précise que les rémunérations des travailleurs sont toutes rétributions qui constituent, pour le travailleur, le produit du travail au service d'un employeur. En font partie les indemnités obtenues en raison ou à l'occasion de la cessation de travail ou de la rupture d'un contrat de travail.

Ainsi donc, suivant la réglementation en vigueur dans le secteur public, le SdPSP doit tenir compte de tous les revenus découlant d'une activité professionnelle, comme définis à l'article 2 de la loi du 5 avril 1994.

Le § 2 de l'article 64 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 dispose que le bénéficiaire d'une pension est autorisé (...) à exercer une activité professionnelle régie par la législation relative aux contrats de louage de travail, ou par un statut légal ou réglementaire analogue, pour autant que le revenu professionnel brut ne dépasse pas un montant défini par année civile.

Cela veut dire que dans la réglementation des travailleurs salariés, on considère qu'il faut qu'il y ait exercice effectif d'une activité professionnelle⁴⁸.

Le fait que lors du paiement d'une indemnité de rupture, il n'y a pas (plus) d'activité exercée amène l'ONP à ne pas tenir compte, dans la pratique administrative, d'une telle indemnité dans la détermination des revenus d'activité.

En ce qui concerne les pensionnés salariés, la réglementation insiste donc sur *l'exercice* (effectif) de l'activité ; pour les pensionnés du secteur public, la législation met l'accent sur les *revenus professionnels* découlant (directement ou indirectement) de l'activité.

A partir du texte légal dans son secteur, l'ONP considère que Madame Verdoodt n'exerce pas effectivement d'activité pendant la période couverte par les indemnités de préavis. Le SdPSP, au contraire, voit dans les indemnités un revenu professionnel découlant de l'activité, même si celle-ci a été stoppée du fait du licenciement.

Conclusion

Les deux services de pensions ont raison. La lecture des textes légaux dans les deux secteurs conduit à deux pratiques opposées. Cette différence de traitement heurte évidemment la logique et même le principe du raisonnable.

Il est toujours préférable que les législations aient des règles uniformes produisant les mêmes effets, sauf s'il y a une raison valable pour justifier une divergence.

Dans le cas présent, cette justification est, selon nous, absente. Il s'agit manifestement d'un effet non voulu par le législateur. Comment pourrait-on en effet trouver raisonnable qu'un même revenu soit considéré différemment dans deux régimes de pension ?

Ceci nous ramène à nos commentaires du Rapport annuel 2009 (pp. 48-54), dans lequel nous avons recommandé aux autorités de définir précisément, pour tous les régimes de pensions, quels revenus professionnels devaient être pris en compte en matière d'activité professionnelle autorisée.

Notre recommandation générale 2009/3 est donc toujours d'actualité et nous souhaitons la rappeler au monde politique, le seul qui peut mettre fin à cette anomalie.

⁴⁸ K. REYNIERS et A. VAN REGENMORTEL, "Bijklussen in de sociale zekerheid: de juridische omkadering kritisch belicht" in R. JANVIER, A. VAN REGENMORTEL et V. VERVLIET (eds.), *Actuele problemen van het sociale zekerheidsrecht*, Brugge, Die Keure, 2007, p. 444

Cas n° 2 : Double pécule de vacances

Depuis 2011 (revenus de 2010), les services de pensions (ONP et SdPSP) affectent le pécule de vacances des travailleurs salariés à l'année de sa perception et non plus à l'année au cours de laquelle les prestations qui ont donné lieu à l'octroi dudit pécule ont été effectuées. De plus, l'ONP ne prend plus en compte, à partir du 1^{er} janvier 2011, le double pécule de vacances comme revenu professionnel lors du contrôle des limites annuelles autorisées, alors que le SdPSP attend une modification légale qui viendra confirmer cette pratique.

Dossier 18782

Les faits

Madame Laboureur bénéficie d'une pension de retraite du secteur public. Elle complète celle-ci par des revenus d'activité comme travailleur salarié.

En 2008 et 2009, le SdPSP estime qu'elle a dépassé les plafonds maximums légaux de plus de 15 %. Sa pension de retraite doit dès lors être intégralement remboursée pour ces deux années.

Madame Laboureur conteste cette décision et avance les arguments suivants.

- Le concept « revenus professionnels » d'une activité de travailleur salarié n'est pas défini par l'article 5 de la loi du 5 avril 1994;
- Il n'y a pas lieu d'inclure dans les revenus professionnels bruts à prendre en considération le montant du double pécule de vacances ;
- L'indemnité de fin de carrière (c'est-à-dire la prime allouée à l'agent qui choisit de ne pas diminuer son temps de travail et de ne pas prendre les jours de compensation annuels) ne doit pas être prise en compte dans la rémunération ;

L'intéressée conteste la dette qui lui a été notifiée et demande qu'il ne soit pas procédé à sa récupération tant que le litige n'a pas été tranché.

Madame Laboureur demande le soutien du Médiateur pour faire valoir ses arguments auprès du SdPSP.

Commentaires

La décision du SdPSP se base sur la législation en vigueur à savoir la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement.

L'article 2 de cette loi définit l'activité de la manière suivante :

« Pour l'application de la présente loi :

1° il faut entendre par "activité professionnelle" toute activité susceptible de produire des revenus visés, suivant le cas, à l'article 23, § 1^{er}, 1°, 2° ou 4°, ou à l'article 228, § 2, 3° ou 4°, du Code des impôts sur les revenus coordonné par l'arrêté royal du 10 avril 1992 et confirmé par la loi du 12 juin 1992, même si elle est exercée par personne interposée, et toute activité analogue exercée dans un pays étranger ou au service d'une organisation internationale ou supranationale; (...)

L'article 4 de cette loi précise ce qui suit.

« (...) § 5. Pour les années civiles antérieures à celle au cours de laquelle elle atteint l'âge de 65 ans et sans préjudice à l'application du § 4, alinéa 1^{er}, la personne qui bénéficie soit d'une pension de retraite, soit d'une pension de survie cumulée avec une pension de retraite est, moyennant déclaration préalable, autorisée :

1° à exercer une activité professionnelle visée au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1° (activité comme travailleur salarié), pour autant que les revenus professionnels bruts ne dépassent pas 7.421,57 euros par année civile. (...)

§ 6. Pour l'année civile au cours de laquelle une personne atteint l'âge de 65 ans et sans préjudice à l'application du § 4, alinéa 2, les dispositions du § 5 sont, pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le dernier jour du mois au cours duquel elle atteint l'âge de 65 ans, applicables aux personnes visées à ce paragraphe. Toutefois, les montants limites prévus au § 5 et à l'article 9 sont multipliés par une fraction dont le dénominateur est égal à 12 et dont le numérateur est égal au nombre de mois couvrant la période définie ci-avant, tandis que les revenus visés au § 5 sont ceux afférents à cette même période.

§ 7. Lorsque, pour une année civile déterminée, les revenus visés au § 1^{er} ou au § 5 dépassent de 15 % au moins les montants limites fixés par ces dispositions, le paiement de la pension est suspendu pour cette même année. (...)

Lorsque, pour une année civile déterminée, les revenus visés au § 1^{er} ou au § 5 dépassent de moins de 15 % les montants limites fixés par ces dispositions, la pension est, pour cette même année, réduite à concurrence du pourcentage de dépassement des revenus par rapport aux montants limites visés au § 1^{er} ou au § 5 (...).

Voici nos constats, dans le cas de Madame Laboureur.

Le dépassement des limites autorisées en 2008 et 2009 :

L'intéressée a été pensionnée le 1^{er} août 2008. Le cumul de sa pension de retraite avec son activité professionnelle commençait donc à courir à partir du 1^{er} août 2008. Durant les 5 derniers mois de l'année 2008, ses revenus se sont élevés à 3.637,07 euros.

Pour 2008, le montant à ne pas dépasser était de 7.421,57 euros par an, ce qui correspond à 3.092,32 euros pour 5 mois ($7.421,57 \times 5/12$).

Le montant total des rémunérations pour cette période est calculé ainsi.

Mensualités :	3.246,08 euros
Pécule de vacances (payé en 2009) : $602,00 \times 5/12 =$	250,91 euros
Prime de fin d'année : $336,20 \times 5/12 =$	140,08 euros
Total :	3.637,07 euros

Ses revenus ont donc dépassé la limite autorisée, et le pourcentage de dépassement est de 17,61 %.

Le même raisonnement a été appliqué pour les revenus de 2009. Pour cette année, le dépassement de la limite autorisée est de 19,25 %.

Vu que le caractère non autorisé de son activité pendant deux années consécutives est établi, le service de pension n'a pas mis la pension en paiement en 2010, en attendant des informations sur les revenus réels de cette année.

En septembre 2010, Madame Laboureur a signé un engagement à ne pas dépasser les limites pour l'année 2010. La pension a alors été remise en paiement à partir du mois d'octobre 2010.

La notion de « revenus professionnels » et la problématique du « double pécule de vacances »

Le concept de « revenus professionnels » n'est pas clairement défini dans la loi du 5 avril 1994.

Deux lectures sont possibles, selon que l'on prenne en compte la définition du revenu professionnel donnée par le Code des Impôts ou celle dérivant du droit de la sécurité sociale.

Du point de vue fiscal, il s'agit des revenus qui proviennent directement ou indirectement d'activités de toute nature. Cela comprend les bénéfices, les profits, les rémunérations, en ce compris tous les éléments qui composent la rémunération, tels que : le salaire afférent aux journées prestées, les traitements d'attente suite à une mise en disponibilité, le salaire des jours fériés, les avantages en nature, le pécule de vacances, la prime de fin d'année, les allocations de foyer et résidence, etc, ...

Sur le plan fiscal, l'ensemble du pécule de vacances fait clairement partie des revenus professionnels. Les revenus sont pris en compte l'année durant laquelle ils sont payés. Sur le plan du droit de la sécurité sociale, il n'en va pas automatiquement de même, en particulier pour le double pécule de vacances, qui ne peut pas être pris en compte pour déterminer les revenus professionnels.

Jusques et y compris 2010, les services de pensions prenaient en compte le pécule de vacances pour l'année à laquelle il se rapportait. Cela veut dire que le pécule de vacances payé en 2010 était pris en compte au titre de revenus pour l'année 2009.

Le Médiateur a pointé différents inconvénients à cette position, à savoir :

- qu'il est difficile pour le pensionné de calculer son revenu total pour une certaine année civile;
- qu'il est très troublant pour le pensionné que la première année, il n'y ait pas lieu de prendre le pécule de vacances en compte, l'année d'après seulement une partie (à savoir la partie qui se rapporte aux mois de pension) et l'année suivante la totalité du pécule ;
- que le contrôle des revenus par les services de pensions ne peut être entamé qu'à partir du mois de juin de l'année suivant celle à laquelle le pécule se rapporte. De ce fait, le pensionné qui a dépassé la limite autorisée est mis au courant tardivement des conséquences (remboursement des sommes de pension perçues en trop).

Nous avons étudié ce problème dans notre Rapport annuel 2009 (pp. 48-54), auquel nous renvoyons le lecteur pour l'analyse détaillée. Le Médiateur pour les Pensions a fait une recommandation au législateur afin qu'il soit défini clairement,

lors du contrôle du travail exercé à côté de la pension, quels éléments faisaient partie des revenus professionnels (double pécule de vacances ?) et qui devaient être comparés à la limite annuelle à respecter. En même temps, il a recommandé de déterminer clairement dans quelle année le pécule de vacances doit être pris en compte.

A la suite d'une question parlementaire⁴⁹ portant sur la recommandation du Service de médiation Pensions, le Ministre des Pensions a répondu qu'il avait décidé qu'à partir de l'année 2011, le pécule de vacances doit être pris en compte pour l'année au cours de laquelle il est payé.

Ceci a comme conséquences positives :

- davantage de clarté pour le pensionné ;
- un contrôle plus rapide par les services de pensions, qui induit que le pensionné est informé plus précocement du dépassement et qu'il peut lui-même prendre les mesures pour limiter ses revenus professionnels.

Le Médiateur a également souligné les avantages qui résulteraient du fait de ne plus prendre en compte le double pécule de vacances comme revenu professionnel lors du contrôle des limites annuelles autorisées.

Sur ce point, le Ministre a répondu que dans l'attente de la modification légale nécessaire, l'Office national des Pensions ne prendra plus en compte, à partir du 1^{er} janvier 2011 le double pécule de vacances comme revenu professionnel lors du contrôle des limites annuelles autorisées.

Revenus liés à la fin de carrière

Sur ce point, nous avons examiné attentivement les documents figurant dans le dossier de pension de Madame Laboureur.

Dans le document établi par l'employeur et transmis au SdPSP, les rémunérations brutes sont détaillées mois par mois. Il n'y a aucun élément précisant la nature de ces montants.

Puisqu'ils sont indiqués par l'employeur sous la rubrique « rémunérations », il faut considérer qu'ils font bien partie du traitement de la travailleuse. Le SdPSP doit donc prendre en compte ces montants.

Le règlement de travail de l'employeur relatif aux aménagements de fin de carrière, notamment l'article 6, confirme que la prime allouée à l'agent qui choisit de ne pas diminuer son temps de travail et de ne pas prendre les jours de compensation annuels est considérée comme faisant partie de la rémunération du travailleur.

A contrario, considérée comme un complément au traitement, l'indemnité dite de fin de carrière est cumulable avec la pension, ce qui est positif pour le travailleur, quoique dans les limites autorisées.

La procédure de récupération de la dette par le SdPSP :

⁴⁹ Chambre des représentants, 2^{ème} session de la 53^{ème} législature 2010-2011, question n°43 de Madame Leen Dierick du 9 décembre 2010 (N) « Activité autorisée – Notions de « revenus professionnels » et « par année civile », Bull. n° 29 du 16 mai 2011, pp. 21-24

Le service de pension applique une retenue de 624,60 euros sur la pension de Madame Laboureur depuis le paiement mensuel de décembre 2010.

Conclusion

Pour les personnes qui, comme Madame Laboureur, cumulent pension du secteur public et revenus d'activité de travailleur salarié, il y a une bonne et une mauvaise nouvelle.

L'affectation du montant du pécule de vacances (simple et double) aux revenus de l'année où il a été perçu est une simplification bienvenue : elle permet au pensionné de mieux surveiller le respect des limites et en outre, le contrôle peut s'effectuer plus rapidement.

Le constat que les pratiques sont encore, à ce jour, différentes entre l'ONP et le SdPDP en ce qui concerne le double pécule de vacances est par contre regrettable. Nous espérons voir disparaître prochainement cette différence de traitement. Une modification légale est attendue à ce sujet.

Cas n° 3 : Rectification des revenus

Un pensionné du secteur public auquel on a demandé de rembourser des montants indus de pensions peut toujours faire revoir sa situation s'il apporte les preuves que ses revenus sont moins élevés que ceux déclarés au fisc et imposés comme tels. Le SdPSP n'exige pas la rectification préalable de l'imposition par l'administration fiscale.

Dossier 20976

Les faits

Monsieur Willem est pensionné du secteur public depuis août 2008 et cumule cette pension avec des revenus d'indépendant.

Pour la période du 1^{er} août 2008 au 31 décembre 2008, il ne peut pas dépasser le montant (proratisé) de 2.473,85 euros par an.

En mars 2011, le SdPSP contrôle la situation de cumul. Il demande à l'intéressé de fournir une copie de son avertissement-extrait de rôle 2009 (revenus de 2008). Ce document mentionne des revenus annuels imposables de 7.041,14 euros. Le prorata pour la période de 5 mois pendant laquelle il a été pensionné s'élève donc à 2.992,58 euros.

Le SdPSP, constatant que la limite a été dépassée de plus de 15 %, demande au pensionné de rembourser l'intégralité des montants perçus entre août et décembre 2008, soit un total de 6.517,69 euros.

La notification d'indu adressée le 10 juin 2011 à Monsieur Willem mentionne toutefois que si ses revenus réels pour la période litigieuse sont moins élevés, d'en avertir le SdPSP (dans les 30 jours) et de joindre à sa contestation des documents probants.

Monsieur Willem pense que les revenus pris en compte ne sont pas corrects. Après un contact téléphonique avec le service de pension, l'intéressé lui envoie fin septembre 2011 un aperçu détaillé de ses prestations de l'année 2008. Le SdPSP estime toutefois que les documents fournis ne sont pas assez clairs.

Monsieur Willem se demande ce qu'il peut encore faire pour provoquer un réexamen de sa situation.

Il se plaint enfin de l'impossibilité dans laquelle il se trouve de solliciter la renonciation à la récupération de l'indu.

Commentaires

C'est en conformité à la législation que le SdPSP a évalué les revenus professionnels de Monsieur Willem pour l'année 2008.

L'article 4, § 9 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement stipule que par revenus professionnels de travailleur indépendant, il y a lieu d'entendre :

« (...) les revenus professionnels bruts, diminués des dépenses ou charges professionnelles et, le cas échéant, des pertes professionnelles, retenus par l'Administration des Contributions directes pour l'établissement de l'impôt relatif à l'année concernée ».

Le SdPSP s'est donc basé sur les chiffres de l'avertissement-extrait de rôle du SPF Finances. Le prorata pour la période soumise à cumul (5 mois) a été correctement calculé.

En réalité, c'est la déclaration fiscale elle-même pour les revenus de 2008 qui n'est pas correcte. Dans cette déclaration, Monsieur Willem a oublié de déduire le montant des cotisations sociales payées dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants.

En principe, le contribuable est tenu d'introduire une réclamation écrite s'il constate une erreur dans le calcul de l'imposition fiscale. Les réclamations doivent être introduites dans un délai de 6 mois à partir de la date d'envoi de l'avertissement-extrait de rôle.

Si aucune réclamation n'est introduite ou si elle est introduite tardivement, le montant de l'impôt devient définitif.

Si le service de pensions s'en tenait strictement à la lettre des dispositions, il devrait refuser tout autre document que l'avertissement-extrait de rôle. Mais dans un cas comme celui-ci, l'esprit de la législation doit primer sur sa lettre.

En effet, il n'est certainement pas dans l'intention du législateur d'obliger le service de pensions à tenir compte de revenus professionnels manifestement erronés⁵⁰.

Par ailleurs, les services de pensions doivent toujours s'assurer que leur décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Pour respecter le principe de proportionnalité, les services de pensions normalement diligents veillent à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts des pensionnés et des objectifs d'intérêt général poursuivis par le service de pensions.

⁵⁰ De plus, de telles situations, à savoir la constatation d'une imposition fautive après l'expiration du délai de réclamation, ne sont pas rares. Voir notre commentaire relatif à un dossier similaire relevant de l'INASTI dans le Rapport annuel 2010, pp. 119-122.

Lorsque l'application qui est faite par les services de pensions de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour les pensionnés, les services de pensions doivent s'évertuer à remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès ou d'abus de pouvoir.

Notre intervention auprès du service de pension insiste donc sur la souplesse attendue de l'administration en un tel cas. Le SdPSP reprend l'examen du dossier et contacte la Caisse d'assurances sociales de Monsieur Willem. Il obtient de sa part les documents qui prouvent l'erreur commise dans la déclaration fiscale.

En 2008, Monsieur Willem a payé 1.228,14 euros de cotisations sociales à sa Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants⁵¹. Pour la période du 1^{er} août 2008 au 31 décembre 2008, le prorata s'élève à un montant de 524,62 euros. La soustraction de cette somme des revenus bruts de l'intéressé ramène le montant à prendre en compte pour le cumul juste au-dessus de la limite autorisée, mais (heureusement) pas assez pour entraîner une réduction de la pension de retraite du secteur public⁵².

Le SdPSP en profite pour contrôler (provisoirement) les revenus de 2009 et 2010. Pour ces deux années, sous réserve d'une vérification ultérieure (lorsque l'imposition aura été établie officiellement par le fisc), le montant maximum cumulaire avec la pension n'est pas dépassé.

Comme il n'est plus question d'une dette à rembourser, la plainte subsidiaire de l'intéressé quant à l'(im)possibilité de demander la renonciation à la récupération ne doit plus être examinée.

Sur un plan général, il est toutefois utile de rappeler que cette possibilité n'existe effectivement pas actuellement dans le régime du secteur public, alors qu'elle est expressément prévue dans la réglementation applicable aux pensionnés des régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants via une instance spécialisée (le Conseil pour le paiement des prestations).

Dans notre Rapport annuel 2006, nous avons déjà attiré l'attention des autorités compétentes sur cette différence de traitement entre pensionnés et nous avons recommandé de la lever ou, au moins, de réaliser une étude à ce propos⁵³.

La création d'une instance compétente en matière de renonciation aux indus de pension dans le secteur public pourrait s'appuyer sur une disposition déjà existante, à savoir l'article 22 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

Cet article (§ 2) est rédigé comme suit :

« L'institution de sécurité sociale compétente peut, dans les conditions déterminées par son Comité de gestion et approuvées par le ministre compétent, renoncer à la récupération de l'indu :

⁵¹ Dans une attestation établie par la caisse ACERTA, il apparaît que l'intéressé a versé en 2008 1.376,74 euros à titre de cotisations sociales, mais qu'il a bénéficié ultérieurement d'un remboursement de 148,60 euros.

⁵² Le dépassement est de 0,37 % alors que le pourcentage minimal donnant lieu à réduction doit être de 0,50 %.

⁵³ Rapport annuel 2006, pp. 131-135 et pp. 184-185

- a) dans des cas ou catégories de cas dignes d'intérêt et à la condition que le débiteur soit de bonne foi;
- b) lorsque la somme à récupérer est minime;
- c) lorsqu'il s'avère que le recouvrement de la somme à récupérer est aléatoire ou trop onéreux par rapport au montant à récupérer. »

A une question écrite posée à la Chambre des Représentants, le Ministre de l'Environnement et des Pensions en poste en 2007 a répondu qu'il n'était pas possible d'introduire une disposition légale qui autoriserait la renonciation à la récupération des dettes en matière de pensions dans le secteur public.

Selon le Ministre, une compétence discrétionnaire comparable à celle accordée au Conseil pour le paiement des prestations ne serait pas conciliable avec la nature juridique particulière des pensions du secteur public.

« Le montant de ces pensions résulte en effet uniquement de l'application des lois et arrêtés en vigueur sans que l'administration ne dispose d'un quelconque pouvoir d'appréciation en vue d'accorder ou de récupérer un montant déterminé de pension.

Toute initiative législative visant à l'octroi d'une telle compétence discrétionnaire – à quelque organe que ce soit – pourrait à cet égard se heurter à des objections constitutionnelles.

Conformément à l'article 179 de la Constitution coordonnée, aucune pension, aucune gratification à la charge du Trésor public, ne peut être accordée qu'en vertu d'une loi. Ce qui tend précisément à exclure pareilles interventions dans le chef de l'autorité lors de l'octroi des pensions du secteur public »⁵⁴.

Pourtant, en 2009, la Cour constitutionnelle, répondant à une question préjudicielle de la Cour du Travail d'Anvers⁵⁵, a émis un avis contraire, ne voyant pas de problème juridique dans le fait d'accorder à l'administration un pouvoir d'appréciation en matière de renonciation à des indus de pension dans le secteur public.

Dans son arrêt⁵⁶, La Cour a dit pour droit :

« Interprété en ce sens qu'il ne s'applique que si des conditions ont été déterminées par le comité de gestion concerné et approuvées par le ministre compétent, l'article 22, § 2 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social viole les articles 10 et 11 de la Constitution. Interprétée en ce sens qu'il s'applique, même en l'absence de conditions déterminées par le comité de gestion concerné et approuvées par le ministre compétent, la même disposition ne viole pas les articles 10 et 11 de la Constitution. »

⁵⁴ Q.R., Chambre des représentants, 2ème session de la 52ème session ordinaire 2007-2008, question n° 2 de Monsieur Jan Mortelmans du 9 octobre 2007 (N) « Régimes des pensions. – Différence de traitement en matière de récupération d'une dette. », Bull. n° 4 du 12 décembre 2007, p. 203

⁵⁵ Par un arrêt du 19 juin 2008 dans une affaire concernant la SNCB, la Cour du Travail d'Anvers a posé à la Cour constitutionnelle la question préjudicielle suivante :
« L'article 22, § 2 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social viole-t-il les articles 10 et 11 de la Constitution, dans l'interprétation selon laquelle cet article s'applique pour autant seulement que des conditions aient été déterminées par le comité de gestion concerné et approuvées par le ministre compétent, de sorte qu'il peut dès lors seulement être renoncé à la récupération si des conditions ont été fixées par le comité de gestion concerné et qu'il ne peut être renoncé à la récupération si le comité de gestion concerné n'a pas déterminé de conditions ? »

⁵⁶ Cour Constitutionnelle, 28 mai 2009, n° 88/2009

La question reste donc posée et notre recommandation de 2006 n'a pas perdu de son actualité.

Conclusion

Monsieur Willem a donc pu conserver intégralement les montants de pension perçus en 2008.

Pour en arriver là, l'administration a fait preuve d'une souplesse de bon aloi à un triple niveau.

Premièrement, le SdPSP a lui-même invité le pensionné à vérifier sa situation et à lui fournir le cas échéant des informations complémentaires⁵⁷.

En second lieu, dans le cadre de l'examen de la réclamation du pensionné, le SdPSP a pris l'initiative de contacter la Caisse d'assurances sociales de Monsieur Willem pour compléter les données partielles déjà en sa possession.

Enfin, le service de pensions n'a pas exigé, comme préalable, l'introduction d'une réclamation auprès du fisc et la rectification officielle de l'imposition par ce dernier.

Cas n° 4 : Suspension – Charge de la preuve

Le pensionné qui ne répond pas aux demandes de renseignements du SdPSP sur ses revenus d'activité encourt la suspension pure et simple de la pension. Le Médiateur plaide pour que cette mesure grave n'intervienne que si la preuve existe que les limites ont été dépassées. Il demande que le SdPSP travaille à l'avenir en étroite collaboration avec les autres services de pensions : l'ONP pour une activité de salarié et l'INASTI pour une activité d'indépendant.

Dossier 18792

Les faits

Madame Ramaekers bénéficie d'une pension de retraite du secteur public. En mars 2007, elle déclare l'exercice d'une activité professionnelle de travailleur indépendant.

Dans le courant du mois de juin 2009, le SdPSP demande à l'intéressée des informations complémentaires sur les revenus de son activité d'indépendante. Madame Ramaekers ne répond pas à ce courrier. Un rappel lui est envoyé en octobre 2009. Dans la deuxième lettre, il est indiqué qu'elle est tenue de fournir les renseignements demandés et qu'à défaut, le paiement de sa pension de retraite sera suspendu.

⁵⁷ Il est intéressant, à ce propos, de comparer la pratique du SdPSP en matière de contrôle avec celle de l'INASTI.

Vu les nombreux éléments qui peuvent intervenir dans l'évaluation des revenus professionnels des travailleurs indépendants, l'INASTI a fait le choix d'effectuer systématiquement une *enquête sur place*, lorsqu'il ressort des données disponibles auprès des Caisses d'assurances sociales et des données fiscales (demandées par le service de pensions directement auprès des directions régionales des Contributions) que les revenus annuels imposables d'un pensionné dépassent la limite autorisée.

De cette manière, l'intéressé peut déjà apporter, lors du passage de l'inspecteur, des renseignements complémentaires. *La décision éventuelle de récupération n'intervient qu'au terme de la procédure de contrôle, après le résultat de l'enquête sur place.*

Au SdPSP, les données fiscales (avertissement-extrait de rôle) sont demandées au pensionné lui-même et non à l'administration des Contributions. En outre, la décision de récupération est prise uniquement sur la base de l'analyse de la situation fiscale. Ce n'est qu'au moment de l'envoi de la notification d'indu que le pensionné est averti qu'il peut contester éventuellement les données prises en compte.

Voir également, ici même, la discussion du cas n°4.

Le 18 janvier 2010, le SdPSP, constatant qu'il n'a pas encore reçu de réponse, avertit la pensionnée qu'il va suspendre le paiement de sa pension.

Cette mesure est effectivement appliquée à partir du 1^{er} mars 2010.

Au début juillet 2010, Madame Ramaekers écrit au SdPSP qu'elle n'a pas d'autres revenus en dehors de sa pension et demande que les sommes échues depuis mars 2010 lui soient versées. Malheureusement, cette lettre n'est pas signée.

Le 20 août 2010, le SdPSP envoie un courriel à l'intéressée dans lequel il persiste à lui demander des informations sur ses revenus professionnels de travailleur indépendant. Le paiement de la pension n'est entretemps pas rétabli.

Quelques jours plus tard, Madame Ramaekers saisit le Médiateur d'une plainte.

Notre intervention produit rapidement ses effets. Début septembre 2010, le service de pensions envoie à la pensionnée un formulaire de déclaration dans lequel elle est appelée à confirmer qu'elle n'exerce plus d'activité professionnelle depuis 2007. Par ailleurs, le SdPSP demande directement à l'administration fiscale les derniers avertissements extraits de rôle. Les documents fiscaux sont réceptionnés le 10 septembre 2010.

Sur la base de ces documents, le SdPSP reprend les paiements de la pension. Les arriérés lui sont versés à la mi-octobre 2010.

Commentaires

Deux remarques générales pour commencer. En premier lieu, nous constatons que la législation ne contient aucune disposition qui stipule que les paiements de la pension peuvent être interrompus parce que le pensionné concerné ne communique pas d'informations sur l'exercice de son activité professionnelle.

Deuxièmement, comme l'activité en question est effectuée dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants, ne serait-ce pas logiquement à l'INASTI qu'il incombât de la contrôler ?

Le point de vue du SdPSP peut se résumer comme suit.

Les demandes d'information (enquêtes) relatives aux revenus d'activité sont envoyées aux pensionnés chaque année vers les mois de mai ou juin. Le SdPSP laisse le temps aux personnes concernées pour remplir les documents et rassembler les pièces justificatives, puisque le premier rappel éventuel ne part qu'en septembre ou octobre.

Dans ce courrier, le SdPSP indique qu'à défaut de réponse dans les 30 jours, la pension risque d'être suspendue. Vers la fin décembre ou début janvier de l'année suivante, le pensionné qui n'a réagi ni à la première lettre ni au rappel est averti de la prochaine suspension de sa prestation. Le SdPSP laisse encore 2 à 3 semaines s'écouler pour donner à l'intéressé une chance d'encore se manifester, soit par courrier soit par téléphone.

Le délai total entre la première demande au pensionné et l'éventuelle suspension des paiements est donc de 8 à 9 mois.

Nous nous interrogeons également sur le fait de savoir pourquoi le SdPSP ne s'adresse pas plutôt directement au SPF Finances pour connaître les revenus annuels de travailleur indépendant.

Le SdPSP répond à cela que de nombreuses initiatives ont déjà été prises pour mettre en place un système d'échanges de données avec le SPF Finances, mais qu'elles n'ont jamais abouti. L'administration fiscale accepte seulement de communiquer copie de l'avertissement extrait de rôle dans des cas individuels précis.

Le Service des pensions du secteur public n'est pas favorable à l'idée de laisser à l'INASTI le contrôle de l'activité de travailleur indépendant⁵⁸. Il trouve qu'une telle procédure ne serait pas plus rapide, et ce pour deux raisons : d'une part, l'INASTI ne reçoit pas les informations sur les revenus plus vite que le SdPSP et d'autre part, cela entraînerait, selon ce dernier, de grandes complications pratiques et des problèmes juridiques⁵⁹.

Le contrôle de l'activité de travailleur indépendant par l'INASTI se fait essentiellement comme suit :

- par la confrontation aux limites autorisées des revenus mentionnés dans eClipz (qui n'est autre que la base de données reprenant les revenus déclarés servant de base de calcul aux cotisations sociales) ;
- en cas de dépassement, les données fiscales sont demandées directement au SPF Finances ;
- quand ces données ne sont pas suffisamment claires, l'INASTI envoie systématiquement un inspecteur sur place pour obtenir du pensionné des informations complémentaires nécessaires (ex : affectation des arriérés d'honoraires, primes accordées aux agriculteurs, ...).

Aucune suspension de la pension n'est décidée avant le résultat de cette enquête sur place.

Conclusion

Globalement, le SdPSP défend sa pratique, qui lui paraît offrir « la meilleure garantie pour réaliser une gestion correcte et en bon père de famille des pensions ».

Nous estimons de notre côté que le SdPSP ne dispose pas de moyens d'investigation aussi complets que l'INASTI. De plus, la pratique actuelle présente plus d'inconvénients que d'avantages.

Parmi les inconvénients, nous pointons entre autres les points suivants :

- La suspension du paiement de la pension déplace la charge de la preuve sur les épaules du pensionné. En effet, tant que la pension est payée, c'est au

⁵⁸ Par contre, il a admis l'idée de consulter l'INASTI pour des questions de principe relatives à l'activité exercée en qualité de travailleur indépendant par des fonctionnaires pensionnés. Voir RA 2008, pp. 128-132.

⁵⁹ Le SdPSP ne nous a pas précisé quelles seraient exactement ces "complications" et ces "problèmes". Nous y voyons quant à nous plutôt une opportunité de simplification et d'harmonisation. Notre vision de confier le contrôle administratif de l'activité professionnelle des pensionnés à l'institution compétente en fonction de la nature de l'activité, et non à l'institution compétente en fonction de la nature de la pension, est partagée par la Cour des Comptes (Rapport d'avril 2010 à la Chambre des Représentants sur le cumul des pensions du secteur public avec un revenu d'activité ou un revenu de remplacement) et même par le Ministre des Pensions Michel Daerden (lettre du 23 mars 2010 au Premier Président de la Cour des Comptes). Ce dernier voit toutefois cette réforme se faire en même temps ou juste après la mise en place du « paiement unique ».

service de pensions qu'il appartient de prouver que les limites de revenus sont dépassées ; dans le cas inverse, on exigera, avant toute remise en paiement, que le pensionné apporte lui-même les éléments qui établissent qu'il n'a pas dépassé ces limites.

- Un dépassement supposé des limites autorisées en matière de revenus d'activité pour une année civile antérieure crée la présomption que les limites seront également dépassées pour l'année courante qui la suit. Déjà que le dépassement initial n'est pas (encore) prouvé par le moindre document, le SdPSP présuppose en outre, toujours sans preuve, que l'année d'après, il y aura également dépassement. Aucune des décisions relatives à l'une ou l'autre de ces années ne s'appuie sur un quelconque document ou des faits établis. Cette manière de faire n'est pas raisonnablement justifiée.
- Le SdPSP ne décide pas à la légère de procéder à la suspension de la pension. Il a bien conscience du fait qu'il s'agit-là d'une lourde sanction. Il n'en reste pas moins que les délais de traitement engendrés par la pratique actuelle sont très longs (8 à 9 mois). Cela augmente les risques de paiements indus et d'une lourde procédure de recouvrement.
- Les pensionnés de plus de 65 ans, qui ne sont plus soumis à l'obligation de déclaration d'activité, ne seront pas tous contrôlés. Le SdPSP ne dispose pas de moyens techniques pour repérer parmi les bénéficiaires de plus de 65 ans ceux qui reprennent un travail. Ce problème pourrait être résolu par une plus étroite collaboration avec l'ONP et l'INASTI, qui ont chacun dans leur régime les moyens adéquats (compte individuel de pension des salariés, informations obtenues via eClipz ou détenues par les caisses d'assurances sociales pour les indépendants). Toutefois, le SdPSP est d'avis d'examiner en priorité la possibilité de recourir à d'autres formes de contrôles ciblés par exemple via la DMFA (Déclaration multifonctionnelle à l'ONSS).
- Un double travail inutile : les pensionnés qui bénéficient d'une pension mixte (régime public et indépendant) et exercent encore une activité professionnelle sont contrôlés simultanément par deux services de pension. C'est selon nous l'illustration d'une utilisation inefficace du personnel des services publics.

L'attirail administratif mis en branle pour le contrôle de l'activité professionnelle des pensionnés donne au global l'impression d'un gaspillage et d'un manque d'efficacité.

Cas n° 5 : Pécules de vacances en cas de fin de contrat de travail

Le pécule de vacances simple de départ fait-il ou non partie des revenus professionnels, lorsqu'il correspond à des jours de vacances non épuisés suite à une cessation d'activité ?

Dossier 18787

Les faits

Monsieur Larcher, un ancien enseignant, est pensionné dans le secteur public pour inaptitude physique depuis l'âge de 57 ans (1^{er} mai 2001). Jusqu'à ses 65 ans (janvier 2009), il a poursuivi, dans les limites autorisées par la loi, une activité de bibliothécaire adjoint dans une petite commune.

A partir du 1^{er} février 2009, il a obtenu pour cette activité une pension de retraite de travailleur salarié.

En juillet 2009, il remplit un formulaire de déclaration pour les revenus professionnels perçus au mois de janvier 2009.

Le 8 janvier 2010, il est très surpris de recevoir du SdPSP un courrier recommandé dans lequel il apprend que sa pension de retraite d'enseignant doit être suspendue pour le mois de janvier 2009, par suite d'un dépassement des limites autorisées !

Il doit donc rembourser un montant de 2.347,69 euros via des retenues de 300 euros par mois.

Le SdPSP justifie le dépassement par le raisonnement suivant.

A son salaire de janvier 2009, soit 532,12 euros, il y a lieu d'ajouter les montants suivants :

- la prime de fin d'année (anticipée) : 37,19 euros ;
- le pécule de vacances simple de l'année 2009 (revenus 2008) : 503,55 euros ;
- les péculs simple et double de l'année 2010 (encore appelés péculs anticipés) (revenus 2009) : 81,62 euros.

Le total des revenus s'élève à 1.154,48 euros et doit être comparé à 1/12^e de la limite annuelle autorisée pour 2009 : $7.421,57 \times 1/12 = 618,46$ euros.

Il s'ensuit, selon le SdPSP, que la limite est dépassée de plus de 15 %, ce qui rend la pension du mois de janvier 2009 non payable.

Monsieur Larcher n'est pas d'accord avec ce calcul et demande l'avis du Médiateur. Il conteste la façon dont on a pris en compte le pécule de vacances pour les jours de congé non épuisés. Monsieur Larcher fait remarquer qu'il a perçu le 11 mars 2009 un montant de 950,13 euros avec la mention « traitement février 2009 ».

Commentaires

Monsieur Larcher a cessé son activité au 31 janvier 2009. Le SdPSP a ajouté un solde de pécule simple (pour les jours de vacances non encore pris) aux revenus de ce même mois de janvier 2009.

La loi du 5 avril 1994 dispose que la pension de retraite peut être cumulée avec une activité professionnelle à la condition que les revenus de cette activité ne franchissent pas une certaine limite annuelle.

Pour le SdPSP, le pécule de vacances afférant à des jours de congé non pris découle d'une « activité professionnelle ».

Une autre interprétation est cependant possible, selon nous, qui ne contrevient pas aux textes légaux en vigueur. Un arrêt de la Cour de Cassation du 20 septembre 2010⁶⁰, prononcé dans le cadre de la réglementation du chômage, dit pour droit :

« Ainsi, l'employé licencié auquel l'employeur paye une indemnité de congé et un pécule de vacances de départ ne peut bénéficier des allocations de chômage qu'après l'expiration de la période couverte par l'indemnité de congé, prolongée à concurrence des jours de congé couverts par le pécule de vacances de départ qui n'ont pas été épuisés ».

⁶⁰ Cass., 20 septembre 2010, N° S 10.0020 N, P.W. contre ONEM

Par analogie à cet arrêt, ne faudrait-il pas commencer à comptabiliser le pécule de vacances se rapportant aux jours de congé non épuisés à partir de la date de fin d'activité (in casu, à partir du 1^{er} février 2009) ?

On peut sans ambiguïté comparer cette situation avec celle de l'indemnité de rupture de contrat, où la partie correspondant aux périodes non prestées est, elle aussi, comptabilisée après la période prestée, c'est-à-dire sur la période couverte par l'indemnité de rupture.

Nous avons soumis ces remarques au SdPSP.

Dans sa réponse, le service de pensions se réfère à la note du Ministre des Pensions du 17 février 2011 par laquelle tous les péculs de vacances payés au cours de la même année calendrier ou de la même période doivent être portés en compte sur l'année civile ou sur la période couverte par la liquidation.

Le SdPSP ajoute ici que la précédente méthode d'imputation aboutit au même résultat. Le Collège note bien que la nouvelle note du Ministre ne s'applique qu'à partir du contrôle des revenus 2010 et donc pas au dossier concerné. Cette note abandonne le principe du couplage du pécule de vacances à l'année à laquelle il se rapporte et qu'il relie désormais le pécule de vacances à l'année de son paiement.

Le SdPSP ne peut donc pas avaliser notre proposition visant à placer le pécule de vacances de sortie de service après l'arrêt de l'activité. Selon le SdPSP, cela voudrait dire que, par analogie avec le cas des allocations de chômage dans l'arrêt précité, la date de sortie de service devrait être automatiquement déplacée dans le temps.

Pour le SdPSP, le fait de placer le pécule de vacances de sortie de service après la date de celle-ci aurait non seulement pour effet de déplacer la date de sortie de service mais aussi la date de prise de cours de la pension de retraite.

Le Collège souhaite toutefois faire remarquer qu'un déplacement de la date de sortie de service ne doit pas être lié à la date de prise de cours de la pension : la législation n'interdit en effet pas à un pensionné l'exercice d'une activité de travailleur salarié tant que les revenus professionnels ne dépassent pas la limite légale autorisée.

Enfin, le SdPSP estime que cette méthode de travail n'est pas adaptée à la réalité. Le Collège est et reste convaincu que la législation ne définit pas de quelle manière le pécule de vacances doit être pris en compte. C'est pourquoi le Collège estime, vu l'interprétation, majoritairement admise de nos jours, que le pécule de vacances doit être lié à la période à laquelle il se rapporte, qu'il est dès lors défendable de placer le pécule de vacances après la date de sortie de service, comme cela se passe dans la réglementation du chômage suite à l'arrêt de la Cour de cassation du 20 septembre 2010.

Si le SdPSP ne prenait pas en compte le pécule de vacances simple de départ dans les revenus du mois de janvier 2009, cela aurait pour Monsieur Larcher un effet positif. Certes, la limite de revenus serait encore dépassée, mais dans une moindre mesure. La suspension totale de la pension serait remplacée par une réduction en pourcentage.

La réglementation concernant le cumul d'une pension et d'une activité professionnelle dispose que l'année civile au cours de laquelle une personne atteint l'âge de 65 ans doit être répartie, c'est-à-dire d'une part, la partie d'année qui court jusqu'à la fin du mois de son 65ème anniversaire, et d'autre part, la période qui suit. Il doit y en aller de même pour les limites autorisées.

Ceci signifie donc qu'il faut comparer les revenus pour le mois de janvier 2009 à la limite d'1/12^{ème} de 7.421,57 euro (plafond jusqu'à 65 ans).

Conclusion

Selon nous, le recours à l'équité pourrait apporter une possible solution à ce problème. Toutefois, cela pourrait également entraîner des conséquences indésirables vidant pour partie les dispositions légales de leur substance. Ceci porterait atteinte à la primauté de la loi.

Ceci n'empêche pas que, dans des cas particuliers, l'administration puisse s'orienter vers une solution en équité, plus juste, sans porter atteinte aux principes généraux du droit. Une telle solution qui s'appuie sur la réglementation est quant à elle éminemment sociale et empreinte de bon sens⁶¹.

Nous regrettons que dans le cas présent, le SdPSP n'ait pas donné priorité à l'équité.

Nous terminerons cette analyse en rappelant qu'il existe toujours actuellement une différence de traitement entre pensionnés qui arrivent, comme Monsieur Larcher, à l'âge légal de la pension tout en poursuivant une activité professionnelle.

Le bénéficiaire d'une pension est tenu de respecter pour l'année au cours de laquelle il atteint 65 ans des limites différentes selon qu'il perçoit une prestation de travailleur salarié ou de travailleur indépendant ou une prestation de pension du secteur public.

Dans le premier cas, ses revenus annuels sont comparés à une seule limite globalisée ; dans le second cas, ses revenus sont scindés (avant et après 65 ans) et comparés à deux limites distinctes.

C'est pourquoi dans son Rapport annuel 2004 (pp. 99 et ss.), le Collège des médiateurs a recommandé de mettre fin aux effets non voulus de la législation ainsi qu'à la discrimination entre pensionnés relevant du secteur public et ceux relevant du régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, en apportant les modifications qui s'imposent à l'article 4 de la loi du 5 avril 1994 régissant le cumul des pensions du secteur public avec des revenus provenant de l'exercice d'une activité professionnelle ou avec un revenu de remplacement et en harmonisant le régime du travail autorisé dans les trois régimes de pensions.

A ce jour, cette recommandation n'a pas été suivie.

⁶¹ "Aequitas intra vel contra legem" Le juriste voudra sans doute ranger cette situation dans une catégorie, soit celle de l'« aequitas intra legem » ou encore celle de l'« aequitas contra legem ». Si cette réflexion ne manque pas d'intérêt, il nous paraît plus utile d'encourager l'administration à aller à la découverte de cette « terra incognita » pour peu que sa préoccupation reste éminemment sociale et soit ancrée dans le bon sens et l'ouverture.

Cas n° 6 : Calcul des limites, proratisé, ou pas

Commencer une activité en cours d'année et dépasser les limites de revenus autorisés peut réserver de mauvaises surprises, en particulier pour les pensionnés salariés. L'ONP promet d'attirer davantage l'attention des retraités sur le fait que dans son régime, les limites sont toujours contrôlées par année civile complète.

Dossier 19881

Les faits

En septembre 2009, Monsieur De Corte prend sa pension de retraite anticipée à l'âge de 60 ans : elle se compose en majeure partie d'une prestation dans le régime salarié et est complétée par une petite pension de travailleur indépendant.

En février 2010, il décide de reprendre une activité professionnelle de travailleur salarié. S'agissant d'une activité à temps partiel, l'intéressé pense qu'il respectera les limites de revenus autorisés.

Fin du mois d'août 2010, Monsieur De Corte prévient l'ONP qu'à partir du mois de septembre, il exercera son activité à temps plein. Conscient que de ce fait, il dépassera les limites autorisées, il demande la suspension de sa pension avec effet immédiat.

L'ONP stoppe les paiements et demande à l'intéressé de lui préciser si les limites annuelles (7.421,57 euros bruts par an pour les pensionnés de moins de 65 ans) seront ou pas dépassées pour l'année 2010.

Au début novembre 2010, l'INASTI lui confirme que sa pension de travailleur indépendant est suspendue à partir du 1^{er} septembre 2010.

Suite aux renseignements fournis par Monsieur De Corte, l'ONP constate que les revenus d'activité pour 2010 s'élèvent à plus de 17.000 euros. Il y a donc dépassement des limites annuelles de plus de 15 %.

Dans le régime des travailleurs salariés, la pension doit être déclarée non payable pour toute l'année 2010.

Le 4 mars 2011, l'intéressé reçoit de l'ONP une décision qui lui réclame le remboursement total de la pension de travailleur salarié versée depuis le 1^{er} janvier 2010. L'indu s'élève à 11.570,96 euros.

Monsieur De Corte trouve la sanction exagérée, alors qu'il a de suite prévenu le service de pension lorsqu'il a décidé de retravailler à temps plein. Il se demande pourquoi il doit restituer les pensions perçues entre janvier et août 2010, alors que pendant cette période, il ne dépassait pas les limites. D'ailleurs, l'INASTI, de son côté, ne lui réclame pas les pensions payées avant le 1^{er} septembre 2010.

Commentaires

Dans la législation de pension des travailleurs salariés, un bénéficiaire de pension peut cumuler la pension avec un revenu d'activité pour autant que celui-ci ne dépasse pas certaines limites. Lorsque ces limites sont dépassées de 15 % ou plus, le paiement de la pension doit être suspendu pour l'année civile concernée.

Bien évidemment, tout pensionné est censé connaître ses droits comme ses obligations. Toutefois, la loi prévoit également que le service de pensions est tenu de fournir à toute personne qui en fait la demande écrite les informations utiles sur ces droits et ces obligations. Par informations utiles, on entend toutes les informations qui permettent à l'assuré social de se faire une idée claire de sa situation personnelle en matière de pension. En outre, l'administration doit conseiller l'assuré social sur l'accomplissement de ses droits⁶².

Dans le cas présent, nous constatons que l'échange de courriers entre Monsieur De Corte et l'ONP en septembre-octobre 2010 n'a pas précisé suffisamment l'incidence de l'activité professionnelle du pensionné sur sa pension dans le régime des travailleurs salariés.

A ce moment, le pensionné s'attendait à ce que sa pension de retraite soit suspendue à partir de la reprise de son activité à temps plein, soit au 1^{er} septembre 2010. L'ONP a indiqué dans sa réponse du 28 octobre 2010 que pour l'activité professionnelle autorisée, il était tenu compte de montants annuels. Il a dès lors demandé à l'intéressé de faire savoir si ses revenus dépasseraient la limite de 7.421,57 euros pour 2010. Mais il n'a pas ajouté, et c'est dommage, que le dépassement de la limite aurait des conséquences (diminution ou suspension) sur la pension à partir du 1^{er} janvier (et non du 1^{er} septembre) 2010.

Si Monsieur De Corte avait été prévenu de cet effet possible, peut-être qu'il aurait encore pu prendre à temps des mesures pour éviter le dépassement ou le limiter.

Par ailleurs, l'intéressé a relevé, à juste titre, que les décisions de l'ONP et de l'INASTI ne concordaient pas en ce qui concerne la date de suspension de la pension : 1^{er} janvier 2010 pour le régime salarié, 1^{er} septembre 2010 pour le régime indépendant.

Aussi bizarre que cela puisse paraître, cette différence est parfaitement conforme à la législation. En effet, les règles dans les deux régimes ne sont pas identiques.

Nous ne reviendrons pas ici en détail sur les raisons de cette inégalité de traitement, étant donné que nous l'avons déjà commentée largement dans notre Rapport annuel 2004 (pp. 109-112).

A l'époque, nous avons estimé qu'il s'agissait d'une distinction illicite entre pensionnés du régime des travailleurs indépendants et pensionnés relevant des autres régimes (travailleurs salariés et secteur public). Nous avons alors émis une Recommandation générale⁶³ visant à appliquer les mêmes limites de revenus d'activité, que ce soit par année civile complète ou par partie d'année. Cette Recommandation n'a pas été suivie, ce qui fait que la différence de traitement a perduré jusqu'à ce jour.

⁶² Articles 3 et 4 de la Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

⁶³ Rapport annuel 2004, pp. 154-155

Dans son Rapport annuel 2008 (p.149), le Collège a déjà plaidé pour que, par analogie aux notifications communes de droits à la pension constitués dans différents régimes, les décisions de suspension de la pension de travailleur salarié et de travailleur indépendant soient notifiées conjointement. De la sorte, le pensionné disposerait immédiatement d'une vue globale de sa situation.

Conclusion

A la suite des remarques que nous lui avons soumises à propos du dossier de Monsieur De Corte⁶⁴ l'ONP a estimé qu'il avait correctement rempli son devoir d'information et de conseil dans le cas d'espèce. Il a donc maintenu sa décision de récupération et le délai de prescription de trois ans.

En revanche, et compte tenu notamment de l'existence de législations différentes qui rendent les choses moins claires pour les pensionnés, l'ONP a accepté pour le futur d'insister plus encore, dans ses courriers, sur le fait qu'il faut prendre en considération les revenus annuels, même si l'activité ne s'étend pas sur une année entière.

Cette information plus précise et plus individualisée est un pas (de plus) dans la bonne direction. Déjà dans notre Rapport annuel 2010 (pp. 62-66), nous avons souligné les louables efforts réalisés par l'ONP en vue d'une meilleure communication au public concerné (les pensionnés qui travaillent) des règles complexes qui régissent le cumul entre pension et revenus d'activité⁶⁵.

Encouragé par le Médiateur, l'ONP a décidé de réagir de manière proactive. Celui-ci envoie à chaque pensionné à qui il paie une pension et dans le compte individuel duquel des salaires apparaissent, un courrier ponctuel pour lui rappeler les limites en matière de travail autorisé. Ce contrôle a lieu trimestriellement. Si la limite proratisée est dépassée (par exemple à concurrence de 6/12^{èmes} si les six premiers mois de l'année sont déjà écoulés), le dossier fait l'objet d'un suivi particulier et l'intéressé en est averti.

Conclusion générale

La législation actuelle en matière de cumul des pensions avec des revenus d'activité est complexe et donc difficile à appliquer pour les services de pensions.

Mais d'un autre côté, cette législation est aussi à 90 % identique dans les trois grands régimes de pensions (salariés, indépendants et secteur public). Il peut en découler l'impression trompeuse que les règles sont exactement pareilles, ce qui n'est pas le cas. Nous avons d'ailleurs déjà relevé plusieurs fois dans nos Rapports annuels précédents les divergences existant entre les régimes, amenant parfois des effets non voulus dans des situations concrètes.

⁶⁴ Un autre dossier similaire (20109) avait débouché sur les mêmes constats.

⁶⁵ Dans un autre dossier traité en 2011 (19830), un pensionné se plaignait de ne pas avoir été averti par l'ONP de la limite annuelle qui lui était personnellement applicable. De ce fait, il s'était cru soumis à une limite plus favorable et avait dépassé sans s'en rendre compte les limites autorisées, avec à la clé un important indu.

Peut-être en effet serait-il plus judicieux, dans l'absolu, que le service de pensions informât explicitement le pensionné de la limite qui lui est applicable compte tenu de sa situation personnelle, plutôt que de le laisser « choisir » lui-même la limite qui semble coller à son cas, au risque de se tromper avec les conséquences que l'on sait.

Mais nous soulignons aussi que vu les multiples paramètres qui influent sur le choix de la limite applicable (âge, type de pension, type d'activité, charges de famille...), la communication de la « bonne » limite par le service de pension n'est pas évidente et peut se heurter à des problèmes pratiques.

A cet égard, une simplification des règles légales serait bienvenue et contribuerait grandement, selon nous, à éclaircir les choses, tant du côté du pensionné que de celui de l'administration.

Quoi qu'il en soit, une information jugée incomplète ou tardive de la part d'un service de pension ne change rien au fait que la loi doit être appliquée de la même manière à tous les pensionnés se trouvant dans la même situation. Même s'il est vrai qu'un service de pensions est tenu à une obligation d'information et de conseil vis-à-vis des assurés sociaux, ces derniers doivent également faire ce qu'il faut pour se renseigner au mieux sur les règlements qui s'appliquent à leur cas.

Or, de règles identiques ne peuvent pas découler des interprétations divergentes. L'interprétation de la législation doit être la même pour tous, salariés, indépendants et fonctionnaires. Cela suppose que les services de pensions se mettent d'accord ensemble sur cette interprétation uniforme. S'ils n'y arrivent pas, l'égalité de traitement doit être préservée par une instruction du Ministre compétent.

Pour finir, nous plaçons pour une meilleure collaboration entre services de pensions. Les informations disponibles auprès de ceux-ci doivent pouvoir circuler, s'échanger et se partager plus aisément. Il faut éviter autant que possible les pertes de temps et d'énergie consistant à pratiquer le même travail chacun dans son pré carré.

Cette dernière thématique, que nous regroupons sous l'appellation « Coordination et simplification administrative », prend de plus en plus de place dans nos plaintes et nous tient à cœur. C'est pourquoi nous y consacrons dans le présent rapport une section particulière.

Intérêts

Droit aux intérêts de plein droit en application de la Charte de l'assuré social – Montants payés parfois conséquents – Octroi sur demande expresse sauf exceptions – Déficit d'information sur ce point dans le grand public – Point de départ du calcul après 4 mois en cas de dépassement des délais de traitement – Pas de montant minimum payable

Dans cette section, nous avons regroupé quelques commentaires de dossiers se rapportant à la problématique des intérêts de plein droit et aux pratiques administratives liées à leur octroi.

Cas n° 1 : Plus que des peanuts !

Les intérêts, ce ne sont pas toujours des « peanuts » ! Ils peuvent parfois s'élever à des sommes conséquentes.

Dossier 20285

Les faits

Madame Van Zuun bénéficie d'une petite pension de travailleur salarié et de travailleur indépendant, ainsi que d'une pension de survie de travailleur indépendant. Elle bénéficie de cette dernière depuis le 1^{er} novembre 1995.

Lors de l'examen de ses droits à une GRAPA en avril 2011, l'ONP constate que la pension de survie n'a plus été adaptée au montant de pension minimum garanti depuis avril 2003.

L'ONP paie les arriérés de pension sans intérêts.

Madame Van Zuun recourt aux services de l'Ombudsman pour obtenir ces intérêts.

Commentaires

Notre enquête révèle qu'effectivement la pension de survie de l'intéressée n'a plus été adaptée au montant de pension minimum garanti depuis avril 2003.

En juillet 2011, l'ONP a payé 12.230,29 euros d'arriérés.

Les intérêts sur ces arriérés sont dus de plein droit conformément à l'article 20 de « la Charte » de l'assuré social.

Conclusion

Le Service de médiation pour les Pensions a contacté l'ONP à plusieurs reprises. En décembre 2011, l'ONP procède finalement au paiement des intérêts pour une période de 9 années (2003 à 2011) pour un montant de 2.428,53 euros.

Dans d'autres dossiers également, le Collège a pu constater que le montant des intérêts octroyés de plein droit s'avérait considérable. Ainsi, par exemple, dans le cas de Madame Lenssens (Dossier 20292), pour la période d'avril à août inclus, ce sont 204,17 euros d'intérêts qui ont été octroyés. Pour la période courant d'avril 2010 à janvier 2011, Madame Callens (Dossier 19333) a obtenu 415,19 euros d'intérêts.

Cas n° 2 : Point de départ du calcul des intérêts

Point de départ du calcul des intérêts. Le SdPSP les accorde après 4 mois et non plus après 8 mois à partir de la date de la demande.

Dossier 18387

Les faits

Au mois de juin 2008, le SdPSP informe Monsieur Fisette qu'une révision du calcul de sa pension de retraite du secteur public a eu lieu. Ses prestations d'enseignant pendant la période du 1^{er} septembre 1984 au 30 juin 1989 ont été ajoutées aux autres services prestés.

De ce fait, la pension est portée à un montant de 6.583,80 euros par an (index 138,01) avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2003. Le montant de pension avant révision s'élevait à 4.732,04 euros par an au même index.

En exécution de cette révision, le SCDF liquide à Monsieur Fisette, le 29 juillet 2008, une somme d'arriérés de 13.849,07 euros, soit 1.522,89 euros pour l'année courante (2008) et 12.326,18 euros pour les années antérieures (2003 à 2007).

Fin août 2008, Monsieur Fisette demande au SdPSP, lors d'un contact téléphonique, s'il n'y aurait pas lieu d'ajouter à ces montants des intérêts de retard. Le correspondant de l'administration répond par la négative, sans donner de raison précise.

En avril 2010, Monsieur Fisette dresse l'oreille lors d'une interview du Médiateur dans une émission de radio, où il est question du droit aux intérêts prévu par les dispositions de la Charte de l'assuré social.

L'intéressé décide de présenter son cas au Service de médiation Pensions, car il se met à douter de l'exactitude de la réponse orale reçue du SdPSP quelques mois plus tôt.

Commentaires

La loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social prévoit que les institutions de sécurité sociale disposent de 4 mois pour prendre une décision à partir de la réception de la demande (article 10).

La Charte prévoit également que les institutions doivent payer les prestations dues dans les 4 mois suivant la notification de la décision (article 12).

En application de l'article 20 de la loi, les prestations de pension portent intérêt de plein droit à partir de la date de leur exigibilité et au plus tôt à partir de la date découlant de l'application de l'article 12.

Les termes « de plein droit » ne veulent pas dire que l'administration est tenue d'accorder ces intérêts d'office (c'est-à-dire spontanément). Dans la grande majorité des cas, une demande expresse de la part de l'assuré social reste nécessaire.

Il y a toutefois des exceptions. Par exemple, l'ONP paie d'office les intérêts en cas de remboursement tardif de la cotisation de solidarité perçue en trop lors de la liquidation d'un capital d'assurance-groupe⁶⁶.

Autre exemple : en 2008, l'OSSOM a accordé spontanément les intérêts dans les dossiers de demande d'allocation pour période de service militaire à partir du 4^{ème} mois suivant la date de la demande⁶⁷.

Dans l'un de nos Rapports annuels⁶⁸, nous avons plaidé il y a quelques années déjà pour une généralisation du paiement spontané des intérêts légaux par les services de pensions. Car c'est alors, selon nous, que la disposition prévue par la Charte offrirait réellement une plus-value pour les assurés sociaux.

En effet, trop de pensionnés ignorent encore aujourd'hui (les administrations n'en font pas la publicité...) qu'ils pourraient obtenir des intérêts. Dans le même Rapport, nous avons suggéré aux services de pensions de faire du moins le nécessaire pour informer le pensionné sur son droit aux intérêts. Six ans plus tard, nous n'avons pas aperçu d'avancée notable sur ce point.

En règle générale, des intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai de 4 mois après la prise de la décision mais au plus tôt à partir de la date d'exigibilité de la prestation.

Toutefois, si le retard est dû à l'intéressé lui-même ou à une institution étrangère, aucun intérêt n'est dû étant donné que le délai pour prendre une décision est suspendu. Si le retard trouve son origine dans un service de pensions ou une autre institution belge de sécurité sociale, des intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai de 4 mois dans lequel une décision devait être prise, mais au plus tôt à partir de la date de prise de cours de la prestation.

Cependant, en 1998, le Ministre des Pensions a entre autres précisé ce qui suit dans une circulaire ministérielle⁶⁹:

« Si le délai de quatre mois dans lequel l'organisme doit prendre une décision est dépassé, l'organisme peut éviter des sanctions en diminuant volontairement le délai pour procéder au paiement. Une compensation interne des délais est possible. Dans cette hypothèse, le délai maximum de huit mois (quatre mois pour décider et quatre mois pour payer) n'est en tout cas pas dépassé. »

Il s'agit donc d'une règle spécifique, prévue dans une situation particulière, qui permet de déroger à la règle générale.

Dans le cas particulier de Monsieur Fisette, le SdPSP n'a pas respecté les délais légaux, sans pouvoir invoquer un élément du dossier pouvant justifier une suspension légitime de ceux-ci.

Nous avons donc demandé à ce service d'examiner le droit aux intérêts de la Charte.

⁶⁶ Voir Rapport annuel 2003, pp. 94-97 et Rapport annuel 2005, p. 130

⁶⁷ Voir Rapport annuel 2008, pp. 170-174

⁶⁸ Voir Rapport annuel 2005, pp. 65-66

⁶⁹ Circulaire ministérielle du 17 septembre 1998 relative à l'application de la Charte de l'assuré social

Le 30 juillet 2010, le SdPSP informe l'intéressé qu'il va lui verser un montant de 2.563,05 euros à titre d'intérêts légaux.

En contrôlant le calcul de ces intérêts, nous constatons toutefois que le service de pensions a appliqué un délai de 8 mois, commençant à la date de la demande (14 février 2003) et se terminant au moment où les intérêts sont censés commencer à courir (14 octobre 2003).

Cette façon de faire ne convient pas dans ce dossier. Ici, en effet, le paiement des prestations n'a pas été effectué dans les 8 mois suivant la date de la demande. Il en découle que le SdPSP ne peut pas « compenser » les délais. Le calcul des intérêts doit donc débuter après 4 mois (règle générale) et non pas après 8 mois (règle dérogatoire). La période couverte par les intérêts s'étend donc en réalité du 13 juin 2003 au 29 juillet 2008.

Le 21 septembre 2010, nous demandons au SdPSP de recalculer les intérêts à liquider au pensionné.

Conclusion

Le dossier a encore pris plusieurs mois avant d'être régularisé. Finalement, le SdPSP a payé deux montants courant avril 2011 : la somme de 2.563,78 euros déjà précédemment annoncée, plus un montant complémentaire de 35,82 euros.

Au total, Monsieur Fisette a perçu 2.598,87 euros d'intérêts.

Cas n° 3 : Plus de montant minimum

L'INASTI renonce à limiter le paiement des intérêts aux montants supérieurs à 5 euros – Absence de base juridique à cette pratique administrative

Dossiers 16883 – 19972

Les faits

Le 2 juin 2011, Monsieur Menu adresse une plainte au Médiateur pour les Pensions, car cela fait déjà deux mois qu'il attend après ses pensions de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Celles-ci auraient dû en principe lui être payées dès le mois d'avril 2011.

Il ne comprend pas la raison du retard de traitement de son dossier. En effet, la demande de pension dans les trois secteurs a été introduite bien à temps, en octobre 2010. Par ailleurs, la partie de pension relevant du régime du secteur public (1.320,42 euros par mois) lui a bien été versée par le SdPSP à l'échéance prévue.

Monsieur Menu demande notre aide pour obtenir les décisions de pension de l'ONP et de l'INASTI, ainsi qu'une mise en paiement rapide des prestations auxquelles il a droit.

Commentaires

Pour appliquer correctement les règles relatives à la limitation de la carrière professionnelle à l'unité et établir les calculs des pensions de retraite dans les deux autres secteurs (salariés et indépendants), l'ONP et l'INASTI avaient besoin des informations relatives à la pension de retraite accordée dans le secteur public.

Or, ces informations ont été communiquées par le SdPSP le 23 mai 2011 à l'ONP et le 27 mai 2011 à l'INASTI. Elles avaient été demandées pour la première fois en décembre 2010.

La décision en matière de pension de retraite de travailleur salarié a été notifiée par l'ONP le 10 juin 2011 (montant allouable au 1^{er} avril 2011 : 530,01 euros par mois). Les arriérés de pension (1.911,92 euros) ont été payés dans le courant du mois de juillet 2011.

La décision en matière de pension de retraite de travailleur indépendant a été notifiée par l'INASTI le 19 juillet 2011 (montant allouable au 1^{er} avril 2011 : 50,80 euros par mois). Les arriérés de pension (189,50 euros) ont été également payés en juillet 2011.

Le retard dans le traitement des dossiers ouvre le droit aux intérêts de plein droit prévus à l'article 20 de la Charte de l'assuré social⁷⁰.

L'ONP calcule les intérêts dus à Monsieur Menu selon les dispositions de la Charte. Ceux-ci couvrent la période du 1^{er} avril 2011 au 30 juin 2011 et s'élèvent à 18,74 euros. L'INASTI procède au même calcul et arrive à un montant payable de 2,78 euros.

Mais l'INASTI nous informe que ce montant ne sera pas versé à l'ayant droit, car il est inférieur à 5 euros. Le service de pensions se retranche, en l'absence de dispositions légales, derrière une pratique administrative. Il estime que compte tenu du faible montant à payer, le travail administratif et les coûts engendrés sont disproportionnés⁷¹.

Dans un autre dossier traité par notre service en 2010 (n° 16883), nous nous sommes également heurtés à un refus de l'INASTI de verser les intérêts à un ayant droit étant donné qu'ils ne s'élevaient qu'à la somme de 3,03 euros.

Nous ne suivons pas l'INASTI dans ce raisonnement.

En effet, la base du paiement des intérêts est une loi, la Charte de l'assuré social, qui dispose que les prestations portent intérêt de plein droit. Il n'y est pas prévu de paiement minimal⁷².

Par ailleurs, la plus grande part du travail administratif est le calcul du montant des intérêts, et certes, ce calcul doit toujours être fait pour qu'il soit constaté, le cas échéant, que ce montant est inférieur à 5 euros. Si l'intéressé demande lui-même les intérêts, le service de pensions devra lui en expliquer le calcul et les raisons pour lesquelles ils ne seront pas payés : ce qui constitue un travail supplémentaire.

⁷⁰ Bien que l'ONP et l'INASTI n'aient pas commis de négligence dans le traitement administratif du dossier de Monsieur Menu, ils doivent calculer et verser des intérêts. En effet, le retard est imputable à une autre institution de sécurité sociale (le SdPSP) et par conséquent, les délais d'instruction ne sont pas suspendus pendant la durée rendue nécessaire pour l'obtention des informations relatives à la pension du secteur public. On peut dire en caricaturant un peu que l'ONP et l'INASTI paient à la place du SdPSP.

⁷¹ L'INASTI précise que le paiement d'intérêts nécessite un certain nombre d'opérations comptables qui engendrent un coût et que celui-ci est difficilement justifiable pour un montant de moins de 5 euros. Il se réfère par analogie à des mesures similaires existant dans d'autres matières. L'INASTI cite l'exemple du remboursement des cotisations sociales, qui n'est pas effectué si le montant est inférieur à 5 euros.

⁷² L'idée d'un montant minimal non payable ne fait plus partie des notions actuellement admises. On peut à cet égard évoquer, par analogie, la disparition de la législation des pensions, il y a quelques années, de l'octroi minimum de pension (article 248, 2° de la Loi-Programme du 27 décembre 2006).

De plus, les intérêts constituent en quelque sorte une compensation pour un dommage moral subi par le pensionné. Ne pas payer les intérêts alors qu'ils sont dus revient alors à méconnaître ce dommage.

Conclusion

Après un réexamen de la problématique, l'INASTI accepte en janvier 2012 de renoncer à limiter le paiement des intérêts aux sommes supérieures à 5 euros.

A partir de cette date, les intérêts dus seront versés quel qu'en soit le montant.

Conclusion générale

L'article 20 de « la Charte » de l'assuré social prévoit le paiement d'intérêts en cas de retard de paiement des prestations sociales. Ces intérêts sont dus de plein droit.

Ceci signifie que ces intérêts doivent être demandés. Ceux qui ignorent cette règle sont privés d'intérêts et donc d'un certain dédommagement moral et financier. Le retard de paiement (complet) de la pension représente pour beaucoup de pensionnés, non seulement, une grosse source d'inquiétude mais souvent également une perte financière.

L'octroi des intérêts constitue une sorte de compensation pour les dommages subis. Ne faut-il pas envisager d'adapter la réglementation de sorte que les intérêts soient octroyés d'office ? Une telle adaptation impliquerait soit une adaptation de la réglementation des pensions-même ou de la Charte elle-même. Dans ce dernier cas, cela nécessiterait une très large concertation, étant donné que la Charte s'applique à toutes les institutions de la sécurité sociale.

Simplification administrative et coordination entre services de pensions

Une autre version de la théorie des dominos ? Simplification administrative et Coordination entre services de pensions

Dans cette section sont regroupés quelques commentaires de dossiers se rapportant à la problématique de la simplification administrative.

Cas n° 1 : Un questionnaire commun !

En cas de carrière mixte, chaque service de pensions instruit son propre dossier avec ses propres formulaires sans utiliser systématiquement les informations disponibles chez les autres. Les mêmes renseignements sont demandés plusieurs fois aux demandeurs. Solution via un questionnaire commun aux trois grands services ?

Dossiers 19256 – 19915

Les faits

Monsieur De Zwaan interpelle le Médiateur des Pensions en décembre 2010 à propos de la plainte suivante. Au mois de janvier 2010, il a introduit une demande de pension de retraite anticipée de travailleur salarié et de travailleur indépendant. Cette démarche a été faite via un « point-pension » de l'INASTI à Anvers.

L'intéressé a demandé une prise de cours au 1^{er} juillet 2010, à l'âge de 60 ans. L'ONP a accordé la pension par décision datée du 1^{er} octobre 2010. Il perçoit un montant mensuel de 826,73 euros (au taux de ménage) pour 24 années de travail.

Toutefois, onze mois après l'introduction de sa demande, il n'a pas encore reçu la décision de l'INASTI. Dans ce régime, il a cotisé pendant 18 ans et 3 mois, soit 18,25 années.

Il attribue ce retard dans le traitement de son dossier à un manque de coordination entre les deux services de pensions concernés. Il s'étonne également du fait que pendant l'instruction, il a dû répondre plusieurs fois aux mêmes questions. L'ONP et l'INASTI ne devraient-ils pas échanger leurs informations ?

Monsieur Callens vient chez le Médiateur avec une plainte du même ordre. Arrivant à l'âge de 65 ans en avril 2011, il doit toucher sa pension de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant à partir du 1^{er} mai 2011.

S'agissant d'un départ à l'âge de la pension, l'ONP et l'INASTI ont entamé leurs instructions d'office en février 2010. Ils ont chacun demandé à Monsieur Callens des informations détaillées sur la carrière en Belgique et aux Pays-Bas. L'intéressé a répondu de manière précise et complète en mai 2010. Les services de pensions ne lui ont plus rien demandé par la suite.

Monsieur Callens a laissé passer quelques mois puis, ne voyant rien bouger, a recontacté les deux services à partir du mois d'octobre 2010. Malgré des dizaines d'appels téléphoniques, c'est seulement le 5 avril 2011 que la décision de l'ONP lui parvient. Encore n'est-ce qu'un octroi provisoire, dans l'attente des informations sur la pension de retraite hollandaise. De son côté, l'INASTI notifie un droit, lui aussi provisoire, en date du 4 mai 2011.

Le plaignant a encore dû attendre le 31 mai 2011 pour recevoir le décompte de sa situation. Quant aux arriérés, ils lui ont été effectivement versés le 20 juin 2011.

Monsieur Callens a finalement reçu son paiement de pension avec un bon mois de retard. Il se plaint d'un manque flagrant de transparence (pas moyen de savoir, même en insistant, l'état d'avancement de l'examen de son dossier) et se demande lui aussi si une meilleure coordination entre services de pensions belges n'aurait pas permis d'éviter un paiement tardif de ses droits.

Commentaires

Monsieur De Zwaan et Monsieur Callens ont raison de se poser certaines questions sur la manière dont leurs dossiers ont été instruits. Nous nous les posons également.

Lors de sa première demande, en janvier 2010, le fonctionnaire de l'INASTI a demandé à Monsieur De Zwaan de remplir un premier questionnaire. En avril 2010, le même organisme lui a envoyé un autre document à compléter (déclaration relative à la pension, à l'activité professionnelle et aux allocations sociales). Enfin, en août 2010, l'ONP lui a adressé un document qui, s'il est différent du précédent dans la forme (il s'intitule « premiers renseignements sur la pension »), reprend à peu de choses près les mêmes questions : informations sur la carrière, sur l'activité professionnelle et sur le conjoint.

L'intéressé a répondu à toutes ces demandes, mais ses réponses ont varié avec le temps. En avril 2010, il n'était pas encore sûr de vouloir prendre la pension anticipée au 1^{er} juillet. Il a donc déclaré qu'il continuerait son activité d'indépendant à partir de cette date sans limiter ses revenus. En août 2010, il s'est décidé à demander le paiement de sa pension et il a donc modifié en conséquence sa déclaration : il limitera ses revenus aux montants annuels autorisés à partir du 1^{er} juillet 2010.

Au mois de septembre 2010, seul l'ONP est donc au courant de ses dernières intentions. Il notifie la décision d'octroi de la pension de retraite de travailleur salarié le 1^{er} octobre 2010 et la met immédiatement en paiement. L'INASTI, de son côté, se base encore sur sa précédente déclaration et ne sait pas qu'elle n'est plus d'actualité. L'instruction du dossier se poursuit donc avec des informations dépassées. La décision relative à la pension de retraite de travailleur indépendant est notifiée le 1^{er} décembre 2010, mais la prestation n'est pas mise en paiement. Il faut un contact téléphonique courant décembre entre le pensionné et l'INASTI pour dissiper le malentendu. Une nouvelle décision⁷³ est notifiée le 19 décembre 2010 et la pension est mise en paiement.

⁷³ L'envoi d'une nouvelle notification s'avérerait indispensable, car la décision précédente était de surcroît entachée d'une erreur de calcul (revenus de l'année 1996 sous-évalués).

Dans le dossier de Monsieur Callens, il y a eu indubitablement des lenteurs évitables : les formulaires de liaison européens ont été envoyés par l'ONP à l'organisme hollandais (SVB) seulement le 29 mars 2011, principalement en raison du fait que l'INASTI a mis plusieurs mois⁷⁴ pour lui envoyer les informations de carrière dans le secteur indépendant (demande adressée en juin 2010, réponse reçue en janvier 2011).

Dans le dossier de Monsieur De Zwaan, nous avons constaté que l'échange des données entre l'ONP et l'INASTI a également mal fonctionné. Le premier service disposait d'informations plus récentes mais ne les a pas transmises au second. Or, du point de vue du pensionné, il semblait logique de partir de l'idée que les informations communiquées dans sa dernière déclaration étaient répercutées auprès des deux services concernés.

Ce qui s'est passé dans les dossiers de Monsieur De Zwaan et de Monsieur Callens n'est pas qu'un malheureux concours de circonstances.

D'une manière générale, le pensionné qui a eu une carrière mixte (travailleur salarié, travailleur indépendant, fonctionnaire) est tenu, durant l'instruction de son dossier, de remplir 2 ou 3 questionnaires quasiment identiques.

On lui demande également de compléter 2 ou 3 fois la déclaration relative à l'activité professionnelle à la date de prise de cours envisagée de la pension (poursuite ou cessation)⁷⁵.

Nous trouvons qu'une telle pratique va à l'encontre des principes de bonne administration. En outre, elle est perturbante et peu efficace.

En effet, les demandeurs qui reçoivent plusieurs formulaires quasi identiques peuvent être amenés à croire qu'il s'agit d'une erreur, étant donné que des premiers questionnaires ont déjà été complétés et retournés. S'ils tirent cette (fausse) conclusion et ne renvoient pas tous les formulaires reçus sans exception aux différents services, le traitement de leur dossier risque fort d'être retardé.

Pour faire le point de la situation à cet égard, nous avons interrogé les 3 principaux services de pensions (ONP, INASTI et SdPSP).

Nous leur avons demandé s'il n'était pas possible de faciliter les flux de données entre les différents services de pensions, en établissant par exemple un seul questionnaire commun de carrière et une seule déclaration commune relative à l'activité professionnelle. Cette simplification pourrait selon nous s'insérer dans le projet HERMES, dont le but est précisément de laisser les services de pensions échanger entre eux les données utiles afin de pouvoir prendre les décisions en matière d'établissement des droits à la pension.

La récolte unique des données concorde également avec le point 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des citoyens, approuvée par le Conseil des Ministres du 23 juin 2006. Celui-ci stipule que chaque service public doit faire un usage maximal des données qui sont déjà disponibles auprès des autres services.

⁷⁴ Ce délai s'explique en partie par le fait que pendant cette période, les données relatives à la carrière de travailleur indépendant ont été plusieurs fois modifiées par la Caisse d'assurances sociales.

⁷⁵ Voir à ce sujet, dans la même section, la discussion du dossier 19288.

L'INASTI répond que la mise à l'instruction d'un dossier de pension a lieu dans le régime dans lequel la demande a été introduite. Si les droits ont été demandés dans deux ou plusieurs régimes, chaque institution demande de son côté les données dont elle a besoin pour prendre une décision de pension correcte.

Lors de la mise en route du projet HERMES, on a opté pour un échange électronique des seules données de carrière entre l'ONP, l'INASTI et le SdPSP. Au stade actuel, le programme ne permet pas d'échanger entre ces trois institutions les données individuelles en rapport avec le questionnaire « premiers renseignements ».

Une extension du projet HERMES dans ce sens n'est pas à l'ordre du jour. Selon l'INASTI, une telle éventualité aurait nécessairement un impact technique et financier au niveau du projet lui-même. Et elle supposerait une modification des procédures de traitement des dossiers dans les différents services de pensions⁷⁶.

Le SdPSP estime de son côté que le développement d'un tel projet a forcément un coût et qu'il ne fait pas partie de ses choix stratégiques actuels. Ce service préfère pour le moment concentrer ses efforts vers d'autres priorités : le contrôle interne, l'implémentation du dossier électronique (en lieu et place du dossier « papier »)⁷⁷, le démarrage des estimations de pension automatiques, la mise en application de la nouvelle loi relative à l'ONSSAPL.

Le SdPSP reste toutefois partisan d'une réforme administrative. Il fera des propositions à ce propos au moment opportun. Lors de l'implémentation du e-dossier, le SdPSP examinera la possibilité d'adhérer à la demande de pension en ligne (www.demandepension.be). Toujours selon le SdPSP, la réforme des pensions va également déboucher sur de nouveaux canaux d'informations communs aux trois grands régimes.

Au moment où nous rédigeons ces lignes (fin janvier 2012), l'ONP ne nous a pas encore fait part de sa position.

Le Collège se demande si une liste unique de questions déjà précomplétée ne pourrait pas constituer une première étape vers une uniformisation susceptible de déboucher sur une liste commune de questions aux trois services, et dont l'envoi serait assuré par le régime de pension auprès duquel le pensionné a introduit sa demande initiale.

Grâce à leur accès à différentes banques de données (CAPELO, eClipz, Comptes individuels, ...), les services de pensions disposent d'une série importante d'informations qui doivent encore être reproduites et complétées sur plusieurs formulaires. Si la liste qui est envoyée est déjà précomplétée de ces données disponibles, l'intéressé n'aura plus qu'à la vérifier et à remplir ce qui manquerait.

Le tableau n'est pas tout noir pour autant, puisque comme nous le verrons plus loin dans les commentaires de cette section, une avancée récente a été notée en ce qui concerne l'échange des données relatives aux conditions de paiement des prestations.

⁷⁶ En revanche, depuis octobre 2011, le programme HERMES a étendu ses flux électroniques aux données relatives aux conditions de paiement des pensions (voir infra).

⁷⁷ A noter que l'ONP est passé le premier, dans le courant de l'année 2011, au dossier de pension intégralement "virtuel" (gestion via workflows).

Conclusion

Monsieur De Zwaan a reçu de l'INASTI les intérêts prévus à l'article 20 de la Charte de l'assuré social, soit un montant de 32,45 euros.

Monsieur Callens a reçu entretemps les décisions définitives de l'ONP (28 juin 2011) et de l'INASTI (13 juillet 2011). Nous avons demandé aux deux services de calculer les intérêts de retard qui lui étaient dus. L'ONP a versé 12,53 euros d'intérêts. L'INASTI les a payés également, mais ne nous en a pas communiqué le montant.

Cas n° 2 : La théorie des dominos

La théorie des dominos dans le traitement des dossiers pension. L'ONP et/ou l'INASTI ne peuvent pas clôturer leur instruction, car le SdPSP attend des informations nécessaires pour calculer la pension dans le secteur public. Il retarde l'envoi de la décision, sans tenir compte de l'objectif commun. Les trois services de pensions face à un défi : comment se préparer à l'action pour faire primer l'intérêt commun (in casu le paiement à temps de toutes les pensions – Commitment) ?

Dossiers 19839 – 20143

Les faits

En mai 2010, Monsieur Sanson introduit une demande de pension de retraite anticipée à 60 ans (mai 2011). Il exerce encore une activité de travailleur indépendant, mais a travaillé antérieurement comme fonctionnaire et comme travailleur salarié.

Il voudrait savoir le plus vite possible quel sera le montant de sa pension du secteur public, qui constitue la majeure partie de sa carrière. En avril 2011, il n'a encore reçu aucune information à ce sujet. Ce manque d'information l'ennuie à au moins deux niveaux. Primo, cela l'empêche de prendre une décision en connaissance de cause en ce qui concerne la poursuite éventuelle de son activité d'indépendant après la prise de cours de sa pension. Secundo, il désire aussi savoir s'il se trouve dans les conditions de carrière requises pour obtenir la pension de retraite de travailleur indépendant à 60 ans sans subir une réduction pour anticipation⁷⁸.

En avril 2011, le SdPSP explique à l'intéressé qu'il n'est pas encore possible de lui communiquer le montant de pension auquel il aura droit au 1^{er} mai 2011, car le dossier n'est pas complet (des renseignements complémentaires ont été demandés à son employeur public en mars 2011 et la réponse n'est pas encore rentrée).

Monsieur Sanson trouve cette explication un peu courte. En effet, pourquoi le service de pensions a-t-il attendu mars 2011 pour demander ces informations ? Ne pouvait-il pas s'en enquérir avant ? Sa pension de fonctionnaire ne peut-elle pas être mise en paiement sur la base d'un montant provisoire ? Et ses autres dossiers ouverts à l'ONP et à l'INASTI : vont-ils rester encore bloqués longtemps ?

⁷⁸ Depuis le 1^{er} janvier 2009, le travailleur indépendant peut obtenir une pension de retraite anticipée sans réduction s'il justifie au minimum de 42 années de carrière, tous régimes confondus.

Madame Pousseur est à la retraite depuis le 1^{er} juin 2011 (60 ans). Elle a travaillé d'abord comme salariée (1970-2002) et ensuite comme fonctionnaire (2003-2011). Le SdPSP lui a adressé sa décision d'octroi de pension dans le secteur public le 13 mai 2011. Elle a perçu fin juin sa première mensualité de pension (296,29 euros).

Mais la mise en paiement de la pension de retraite de travailleur salarié se fait attendre : au début du mois de juillet, l'ONP n'a pas encore notifié sa décision.

Comment se fait-il que son dossier ne soit pas prêt, alors que la demande est en examen depuis août 2010 ?

Commentaires

Dans le cas de Monsieur Sanson, les informations que nous obtenons au SdPSP confirment que le dossier est encore incomplet. Il n'est donc pas possible, à ce stade, de notifier le montant définitif de pension dans le secteur public, ni de transmettre à l'ONP et à l'INASTI les détails de la carrière de fonctionnaire.

Le SdPSP prend toutefois la décision de mettre en paiement, à partir de mai 2011, un montant provisoire de 1.593,43 euros par mois.

Les informations complémentaires concernant la carrière de fonctionnaire arrivent au SdPSP en juillet 2011. En conséquence, le montant définitif de pension dans le secteur public (1.722,38 euros/mois) est notifié le 4 août 2011. Le SdPSP informe en même temps l'ONP et l'INASTI de la décision finale.

Dans le régime salarié, la pension de retraite est mise en paiement en août 2011. Dans le régime indépendant, c'est chose faite en novembre 2011. Au total des deux régimes, Monsieur Sanson touche un peu plus de 200 euros par mois.

Dans le traitement du dossier de l'intéressé, nous voyons que le service ayant en charge l'établissement du montant de la pension principale (le SdPSP) agit comme s'il était seul à mener son instruction.

Il ne tient compte pendant celle-ci que de ses propres objectifs : payer à l'échéance prévue (mai 2011) le montant le plus proche possible du montant définitif. L'ordre de paiement est ainsi retardé autant que possible, dans l'espoir d'obtenir encore à temps les informations manquantes. Ceci dans le but de ne pas faire les choses en deux fois : d'abord payer un montant provisoire suivi plus tard par le montant définitif.

Cette manière de faire ne convient pas, car d'une part elle ne tient pas compte du souhait du futur pensionné de connaître le montant alloué le plus tôt possible (vu qu'il exerce une autre activité) et d'autre part, elle provoque une mise à l'arrêt des instructions en cours à l'ONP et à l'INASTI.

Dans le cas de Madame Pousseur, le SdPSP a pris sa décision juste à temps, le 13 mai 2011, compte tenu de la date de prise de cours souhaitée (1^{er} juin 2011), et la pension a été versée à la fin juin (paiement à terme échu).

Du côté de l'ONP, les délais de traitement n'ont pas pu être respectés. Ce service a reçu les informations de la part du SdPSP à la mi-mai 2011, soit 15 jours seulement avant la date de prise de cours. Un délai supplémentaire de deux mois a été nécessaire pour clôturer l'instruction dans le régime salarié, ce qui n'est pas beaucoup. La décision prise le 12 juillet 2011 a été exécutée quasi immédiatement. Les sommes dues pour juin et juillet 2011 (1.824,76 euros) ont été payées à la fin juillet.

L'ONP a accepté de payer les intérêts découlant de l'application de la Charte de l'assuré social. Madame Pousseur a perçu à ce titre 15,96 euros.

Nous renvoyons également le lecteur aux données statistiques de ce Rapport annuel. Le délai raisonnable est en effet, et de loin, la norme d'évaluation qui est la plus enfreinte par les services de pensions. Il convient également de constater que lorsque le SdPSP tarde à prendre sa décision, l'ONP et l'INASTI, s'agissant par exemple d'une carrière mixte, prendront également leur décision avec retard. Le délai raisonnable sera considéré comme enfreint dans les trois services, même si ces derniers traitent le dossier très rapidement, dès la réception des éléments utiles.

Conclusion

Dans l'esprit de la Charte de l'assuré social, on attend de chaque service de pension que, dans le cadre du traitement des dossiers, il subordonne son intérêt particulier aux intérêts communs. Il y a clairement un objectif qui est commun à tous les services de pensions qui traitent simultanément le dossier de pension d'un même travailleur. Il s'agit de lui communiquer toutes les décisions d'octroi de ses pensions le plus rapidement possible. Non seulement cela doit se faire dans le respect des normes légales (4 mois pour instruire et 4 mois pour payer), mais également en tenant compte des intérêts communs aux différents services de pensions.

Prenons un exemple fictif : un travailleur avec une carrière mixte attend les décisions de pension dans trois régimes, salarié, indépendant et secteur public.

Le SdPSP prend 4 mois pour instruire les droits et le SCDF paie endéans un délai d'un mois. Le délai total de traitement du dossier est de 5 mois. Les règles de la Charte sont respectées.

Le SdPSP transmet les informations sur la carrière prise en compte dans le secteur public aux deux autres organismes (ONP et INASTI) après 4 mois. Si les deux services ont besoin d'un délai supplémentaire de 4 mois pour terminer leur instruction et encore 2 mois de plus pour mettre en paiement les prestations, les dispositions de la loi du 11 avril 1995 ne sont plus respectées.

Des intérêts de plein droit sont en principe dus à l'assuré social (le délai total maximum de 8 mois à partir de la demande de pension est en effet dépassé à l'ONP comme à l'INASTI) et ce bien que les deux services n'aient commis en réalité aucune faute (ils ne pouvaient pas avancer dans leur instruction tant que les informations en provenance du SdPSP n'étaient pas arrivées).

Pour pallier les inconvénients inhérents à une double (ou triple) instruction simultanée des droits à la pension, il n'y a évidemment pas de recette miracle.

Selon nous, cela passe par une prise de conscience auprès du personnel des différents services de pensions, notamment par l'application de la notion de « commitment ». Ce terme anglais pourrait être traduit en français par se sentir engagé, se sentir concerné de manière solidaire, être préparé à l'action.

Cela veut dire de manière plus concrète que chaque service doit avoir en vue les objectifs communs à tous, et pas seulement l'intérêt particulier de chaque service. L'agent du SdPSP doit se sentir solidaire de ce qui doit être réalisé à l'ONP et à l'INASTI, et vice-versa. Il est le premier dans une rangée de dominos, mais après lui il y a d'autres dominos, et il ne peut pas l'oublier. Si une décision peut être prise plus rapidement, l'opportunité doit être saisie, dans l'intérêt du pensionné et des dominos suivants. Pour utiliser une autre image, le « premier de cordée » assume toujours une plus grande responsabilité que ses acolytes. Ceux-ci dépendent en grande partie de la qualité du travail (exactitude, célérité) qui est effectué en tête de cordée.

Pour arriver à une plus grande solidarité au profit de tous, il ne faut pas attendre que des problèmes sérieux ou aigus se posent. Le mieux est de se mettre à table ensemble pour évaluer, de manière structurelle et régulière, la qualité de la coordination entre services de pensions. De cette manière, on arrivera peu à peu à sensibiliser les acteurs de chaque administration aux objectifs et intérêts communs.

Cas n° 3 : « Modèle 74 » Echange automatique des informations ?

Informations relatives aux conditions de paiement de la pension (formulaire modèle 74). Le pensionné avait tout intérêt à renvoyer le formulaire à chaque service susceptible de payer une prestation. Depuis octobre 2011, une nouvelle fonctionnalité du programme HERMES permet d'améliorer l'échange automatique des informations à ce sujet entre services de pensions.

Dossier 19288

Les faits

Monsieur Bosteels atteint l'âge de 65 ans en octobre 2010 et s'attend à recevoir ses pensions de retraite de travailleur salarié et de travailleur indépendant à partir de novembre 2010. Il perçoit jusque fin octobre des allocations de chômage.

La première décision qui lui parvient est celle de l'INASTI. Datée du 15 octobre 2010, elle déclare « non payable » la pension de retraite de travailleur indépendant de 26,27 euros par mois. Le pensionné s'en étonne, mais après un entretien téléphonique avec l'Institut, il pense que l'ONP règlera sa situation financière.

La seconde décision est celle de l'ONP. Datée du 13 décembre 2010, elle octroie un montant mensuel de pension de 573,22 euros au 1^{er} novembre 2010. Cette pension est mise en paiement dans la deuxième quinzaine de décembre 2010.

Monsieur Bosteels ne reçoit toutefois pas la petite pension d'indépendant (26,27 euros par mois) ni le bonus de pension du même régime (112,57 euros par mois).

Il se demande ce qu'il se passe dans son dossier et requiert l'aide du Médiateur.

Commentaires

Nous ne tardons pas à nous apercevoir que le problème est lié à la déclaration concernant l'activité professionnelle et le bénéfice de prestations sociales (modèle 74). Monsieur Bosteels l'a bien envoyée à l'ONP mais, pensant que ce document valait pour les deux services de pensions, n'a pas retourné un autre exemplaire à l'INASTI. N'ayant pas été informé de la déclaration faite auprès de l'ONP, l'INASTI a donc déclaré la pension « non payable ».

Sur notre conseil, le pensionné a renvoyé un formulaire modèle 74 à l'INASTI. Sa situation a été régularisée dans le régime indépendant au début mars 2011. A partir de cette échéance, Monsieur Bosteels perçoit 712,16 euros par mois⁷⁹.

Ce problème est récurrent : certains pensionnés sont convaincus qu'il ne faut renvoyer la déclaration qu'au seul ONP, notamment en raison du fait qu'il s'agit de l'organisme « payeur ».

Normalement, cela ne devrait pas entraîner de complication. Le renvoi du modèle 74⁸⁰ aux deux services n'est en effet pas une obligation. Il est en principe suffisant de renvoyer le formulaire à un des deux services, de préférence celui compétent pour le régime dans lequel l'intéressé termine sa carrière. Il revient alors à ce service d'informer l'autre du contenu de la déclaration.

Mais comment le pensionné peut-il être sûr que le nécessaire a été fait auprès de l'autre service par celui qui a reçu le formulaire. Des oublis ou des négligences ne sont pas à exclure.

Nous demandons à l'ONP et à l'INASTI de réfléchir à des solutions pratiques.

Les administrations ont conscience de ce qu'un échange électronique des informations concernées constitue une plus-value incontestable. Il existe déjà un échange automatique d'informations entre les deux organismes via le programme HERMES. De nouvelles fonctionnalités de ce programme sont mises régulièrement en développement.

Les deux services assurent que leur objectif commun est, dans l'esprit de la Charte de l'assuré social, de solliciter le moins possible l'assuré et d'échanger les données disponibles de la manière la plus automatisée possible. Ce faisant, ils souscrivent à la Charte pour une administration à l'écoute de ses usagers.

C'est ainsi que depuis octobre 2011, une question supplémentaire a été générée, relative aux conditions de paiement de la pension.

⁷⁹ L'intéressé ne peut pas prétendre à un complément de GRAPA, car il bénéficie également d'une pension de l'OSSOM (environ 140 euros par mois). Par ailleurs, il est marié et son épouse a des revenus professionnels.

⁸⁰ Article 107 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants et article 64 bis, § 6 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés

Comment cela fonctionne-t-il ?

Si l'INASTI sait que la pension d'indépendant est payable parce qu'il a reçu un engagement du pensionné, il envoie directement son ordre de paiement à l'ONP. A ce moment, l'Office sait que la pension de salarié peut être également payée.

Si c'est l'ONP qui a reçu l'engagement, il reçoit la question relative à l'autorisation de paiement de manière automatique via HERMES. Il peut alors apporter une réponse positive ou négative à l'INASTI.

Conclusion

Les différents services de pensions continuent leurs efforts pour collaborer entre eux de manière de plus en plus efficace. Des lacunes persistent mais les failles se résorbent petit à petit.

On doit éviter de demander au pensionné des renseignements dont les services de pensions disposent ou qu'ils peuvent eux-mêmes récolter.

Un accès mutuel aux banques de données disponibles et une harmonisation des procédures doivent permettre dans le futur un échange plus aisé des informations importantes.

Cas n° 4 : Polyvalence

Application restreinte des règles de la polyvalence des demandes par le SdPSP

Dossier 19724

Les faits

En novembre 2010, Monsieur Kahn, déjà titulaire d'une pension de ministre du culte catholique, mais qui a exercé une fonction de maître spécial de religion dans une école primaire communale, introduit une demande de pension de retraite auprès du SdPSP.

Après réception des relevés de services de l'intéressé, le SdPSP constate qu'il ne réunit pas les conditions légales requises pour prétendre à une pension de retraite du secteur public.

En mars 2011, le service de pensions l'informe qu'il lui appartient d'introduire au plus vite une demande de pension à l'ONP. En effet, ses prestations peuvent éventuellement, après transfert de cotisations, lui ouvrir le droit à une pension de retraite de travailleur salarié.

Monsieur Kahn se demande pourquoi il doit s'astreindre à une nouvelle démarche. Le SdPSP ne doit-il pas transmettre sa demande directement à l'ONP ?

Commentaires

La demande de pension d'un assuré social qui fait valoir des droits dans un des trois grands régimes de pensions (travailleurs salariés, indépendants ou encore secteur public) vaut à titre de demande pour les deux autres grands régimes de pensions. On parle de polyvalence de la demande de pension.

En outre, la Charte de l'assuré social oblige tout autre organisme de sécurité sociale à transmettre une demande de pension à l'organisme de pension compétent⁸¹.

La polyvalence est un thème qui a déjà été maintes fois évoqué dans nos rapports annuels⁸², car son application par les services de pensions ne va pas de soi.

Nous y avons toujours plaidé pour une extension maximale du principe de la polyvalence de la demande de pension, en y incluant également la validation de la demande⁸³ et les examens d'office⁸⁴. Dans ces trois cas, le but visé est clairement d'éviter toute perte de droits pour l'assuré social.

L'approfondissement de la notion de polyvalence induit également un effet en matière de simplification administrative. Pour procéder à l'examen de droits distincts dans différents régimes, le demandeur ne doit plus être astreint qu'à une seule démarche. Cette demande « unique », diffusée auprès des services de pensions compétents en fonction de la carrière professionnelle exercée, permet aux administrations de démarrer les instructions à peu près au même moment et avec les mêmes informations.

L'arrêté royal promulgué le 20 janvier 2010 était une bonne nouvelle à cet égard, puisqu'il a étendu les règles de polyvalence au secteur public. Cet arrêté est entré en vigueur le 1^{er} avril 2010⁸⁵.

En particulier, des modifications ont été apportées à l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés. Il y a notamment été ajouté un article 11 quater qui est formulé comme suit :

« Article 11 quater. La demande valablement introduite en vue de l'obtention d'une pension de retraite ou d'une pension de survie dans un régime de pension visé à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 (...) qui fait état de périodes d'activité professionnelle en tant que travailleur salarié dans le chef du demandeur, vaut demande de pension de retraite dans le régime de pension des travailleurs salariés (...). »

Nous demandons donc au SdPSP pourquoi il n'a pas transféré tout simplement la demande de pension de Monsieur Kahn à l'ONP.

Le SdPSP répond que la polyvalence ne trouvait pas à s'appliquer, étant donné que la demande de pension ne mentionnait pas explicitement des services dans le secteur privé. Toutefois, il admet que sa demande aurait dû être transmise à l'ONP dans le cadre de la Charte compte tenu du fait qu'il (le SdPSP) n'était pas compétent pour traiter le dossier.

⁸¹ Article 9 de la Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

⁸² Voir notamment les commentaires suivants : RA 1999, pp. 118-119 et 125-126, RA 2000, pp. 139-142, RA 2002, pp. 61-62, RA 2003, pp. 45-47, RA 2005, pp. 99-102, RA 2006, pp. 69-71 et 147-148 et RA 2007, pp. 91-97.

⁸³ C'est-à-dire le cas dans lequel on donne un effet dans le régime de pension qui est compétent à une demande qui a été introduite dans un régime qui n'était pas compétent pour accorder la pension demandée.

⁸⁴ On vise ici les situations dans lesquelles les droits d'un assuré social sont examinés de façon automatique sans qu'il doive introduire une demande à cet effet. Si l'examen d'office effectué par un régime de pension entraîne un examen d'office dans un autre régime, ce deuxième examen est sensé produire ses effets à la même date que le premier.

⁸⁵ Avant cette modification, la situation était la suivante : lorsqu'une demande introduite dans le régime salarié ou dans le régime indépendant ouvrait des droits à une pension du secteur public, l'assuré social était tenu d'introduire une autre demande dans le secteur public sur la base de la décision définitive de l'ONP ou de l'INASTI. Cette seconde demande devait être introduite dans les six mois de la notification de la décision de l'ONP ou de l'INASTI. Dans ce cas seulement, la date d'enregistrement de la demande à l'ONP ou à l'INASTI valait comme date d'ouverture du droit dans le régime de pension du secteur public. Cet arrêté royal du 20 janvier 2010 a été publié au Moniteur belge du 5 février 2010.

Conclusion

Conformément à l'esprit de l'article 9 de la Charte de l'assuré social, le SdPSP aurait dû transmettre la demande de l'intéressé à l'ONP. En effet, le SdPSP a constaté qu'il n'y avait pas de droit à pension dans le secteur public, il n'est dès lors plus compétent.

La réponse du SdPSP nous laisse sur notre faim. Nous ne pouvons en tirer la certitude que dans tous les cas, ce service fait application des règles légales relatives à la polyvalence des demandes de pensions.

En revanche, il savait que les cotisations sociales relatives à cette période d'activité devraient faire l'objet d'un transfert vers le régime privé et ouvrir le droit à une pension de travailleur salarié.

Dans ce genre de situation, le pensionné ne sait pas nécessairement qu'il peut bénéficier, pour ces périodes, d'une pension à charge de l'ONP ; s'il n'a pas été salarié par ailleurs, il risque de ne pas introduire de demande auprès de cet organisme ou, s'il a été salarié et qu'il introduit une demande dans le régime privé, il omettra peut-être de mentionner dans sa demande les services prestés dans le régime public.

Dans ce cas, le SdPSP ayant seulement refusé la pension du secteur public, l'intéressé pourrait se voir privé de la part de pension due pour ces services.

C'est pourquoi, nous pensons que, lorsque le SdPSP constate que des services rendus dans le secteur public ne peuvent ouvrir le droit à la pension dans ce régime, il ne devrait pas manquer de communiquer à l'ONP les périodes prestées dans le secteur public, en invitant cet organisme à examiner les droits à pension pour cette période (transfert des cotisations).

Dans un cahier récent⁸⁶, la Cour des comptes a évoqué cette problématique et a constaté ce qui suit :

« Le SdPSP ne dispose d'ailleurs d'aucun service qui traite spécifiquement de la polyvalence des demandes de pension. Le courrier entrant, y compris les demandes de pension destinées à d'autres organismes de pension, n'est centralisé nulle part. Ces demandes risquent dès lors de ne pas être transférées alors qu'il s'agit d'une obligation légale. Il a été constaté que la responsabilité en est imputable aux différents services d'octroi. En la matière, ils fonctionnent en effet en toute autonomie et n'ont pas mis au point d'autre forme de suivi. Les dossiers de pension sont certes établis au SdPSP par un « service d'identification » central. Aucune obligation n'impose toutefois à ce service de transmettre les demandes de pension qui ont (partiellement) trait à d'autres organismes. »

Nous insistons auprès du SdPSP pour que des instructions claires soient données aux services chargés de l'octroi des pensions du secteur public, afin que les règles relatives à la polyvalence soient correctement appliquées.

⁸⁶ Chambre des représentants, Session 2011-2012, 168^{ème} Cahier de la Cour des Comptes, volume I, pp. 384-385.

Conclusion générale

Les circonstances historiques qui ont présidé à l'édification de la législation de pension ont conduit à la création de différents services de pensions. Cette configuration a comme avantage une connaissance plus approfondie de la législation applicable (surtout une connaissance détaillée des exceptions de la part du fonctionnaire qui traite cette pension) qui permet d'instruire plus rapidement les dossiers.

Toutefois, cette dispersion a également des inconvénients et elle doit être sur certains points corrigée.

En matière d'information sur les pensions, le citoyen doit pouvoir obtenir des informations à un point central. Cette exigence a été rencontrée par la création des « points-pension » communs à l'ONP, à l'INASTI et au SdPSP.

En matière de plaintes, il doit y avoir un service de réclamations qui aide les citoyens lorsque plusieurs services sont concernés. Le Service de médiation Pensions, qui est compétent pour tous les services de pensions, remplit ce rôle. Ce n'est pas au citoyen de se plonger dans le fonctionnement des services de pensions pour savoir où son problème peut être traité. Beaucoup de problèmes ne peuvent pas être solutionnés isolément.

Les procédures administratives doivent être simplifiées au maximum là où c'est possible et souhaitable. Pour y arriver, les services de pensions doivent collaborer entre eux de manière efficace. L'automatisation (programme HERMES) aide à atteindre une plus grande efficacité via un échange électronique des données disponibles auprès de chaque service.

Encore faut-il que le personnel de toutes les institutions soit impliqué dans cette mise en commun des ressources et prenne conscience de travailler ensemble à des objectifs identiques⁸⁷. Cela passera selon nous par la diffusion dans les différents services des idées contenues dans la notion de « commitment ».

Le législateur peut également contribuer à cette simplification administrative en s'efforçant d'harmoniser au maximum les différentes législations, sans gommer les spécificités propres à chaque régime de pension.

⁸⁷ Nous pensons ici, par exemple, à la notification commune de pension (projet Daedalus). Bien que déjà théoriquement en vigueur depuis le 2008, elle est encore appliquée dans la pratique de façon très limitée (Voir le Rapport annuel 2010, p. 134 où un nouvel appel a été lancé à le réaliser effectivement).

Prescription

Arriérés de pension ou paiements indus de pension – Application des règles en matière de prescription – Analyse de certaines pratiques administratives

Dans cette section, se trouvent regroupés quelques commentaires de dossiers se rapportant à l'application des délais de prescription.

Cas n° 1 : Déclaration du bénéfice d'une pension d'un autre régime

Un couple de pensionnés bénéficie d'une pension de ménage dans le régime des travailleurs salariés. L'un des conjoints obtient une pension dans un autre régime, qui ne permet plus le paiement du taux de ménage. L'octroi de cette prestation n'est pas déclaré à l'ONP. Ce couple doit-il rembourser trois ans ou six mois de paiements indus ?

Dossier 19534

Les faits

Monsieur et Madame Bastyn bénéficient à charge de l'ONP d'une pension de retraite de travailleur salarié au taux de ménage depuis le 1^{er} avril 2003.

En octobre 2010, l'ONP les informe du fait que cette pension doit être réduite au taux d'isolé avec effet au 1^{er} novembre 2010. En effet, le taux de ménage ne peut plus être payé, étant donné que l'épouse perçoit depuis quatre ans (1^{er} septembre 2006) une pension de retraite du secteur public.

Par décision du 21 février 2011, l'ONP réclame le remboursement d'un indu de plus de 11.000 euros. Un délai de prescription de 3 ans est appliqué : du 1^{er} mars 2008 au 31 octobre 2010.

L'application du délai de prescription triennal se justifie, selon l'ONP, par le fait que l'épouse n'a pas respecté son obligation de déclaration de la pension qui lui a été attribuée dans le régime du secteur public.

Le couple de pensionné objecte de son côté que l'ONP était bien au courant depuis 2006 du fait qu'une pension de retraite du secteur public avait été accordée à l'épouse. Il n'a pourtant pas fait le nécessaire pour revoir la situation de pension du mari.

Commentaires

En vertu de l'article 21 quater du règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (arrêté royal du 21 décembre 1967), l'Office doit mentionner sur la notification ou son annexe que le demandeur est obligé de communiquer, entre autres, la jouissance de chaque pension ou avantage en tenant lieu octroyé en vertu d'un régime de pension belge, étranger ou international, autre que celui des travailleurs salariés, par lui-même et/ou par le conjoint.

L'Office national informe également le pensionné que l'absence d'une déclaration obligatoire est assimilée au dol ou à la fraude qui influence le délai de prescription dans le cas où un paiement indu résulte de cette négligence.

Le couple a signé une déclaration en décembre 2002 par laquelle ils se sont engagés à signaler un éventuel changement de situation.

Mais si cet engagement vise explicitement les revenus de remplacement (indemnités de maladie ou d'invalidité, allocations de chômage...), il n'est pas clair d'identifier si l'obligation s'étend également aux prestations de pension.

La notification de l'ONP a bien mentionné, dans une annexe, l'obligation de déclaration prévue à l'article 21 quater précité. Mais le texte précisait également ceci : « si votre épouse a demandé ou demandera dans le futur sa pension personnelle, il sera examiné si votre pension doit être réduite au taux d'isolé (60 % des salaires revalorisés). La situation la plus favorable pour votre ménage sera recherchée »⁸⁸.

Il n'est pas spécifié ici de quelle pension il s'agit (du régime des salariés, d'un autre régime belge ou d'un régime étranger ?) et le pensionné en est conduit à supposer que lors de la demande ou de l'octroi de sa pension, l'ONP fera d'office le nécessaire.

Or, dans la pratique, l'ONP a accès, via la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS), au Cadastre des Pensions qui contient les données de paiement de tous les avantages légaux de pension. Le principe de la collecte unique des données, qui découle de celui de la simplification administrative, trouve ici à s'appliquer.

Il existe une base légale⁸⁹ qui prévoit que lorsque les données sociales sont disponibles dans le réseau, les institutions de sécurité sociale (parmi lesquelles l'ONP) sont tenues de les demander exclusivement via la Banque-Carrefour. Ces institutions sont également tenues de s'adresser à la Banque-Carrefour lorsqu'elles vérifient l'exactitude des données sociales disponibles dans le réseau.

Ce principe est confirmé par le point n° 12 de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers⁹⁰ qui stipule que tout service public utilisera de façon optimale les données déjà disponibles auprès d'autres organismes publics.

Dans le cas d'espèce, il apparaît que dès le 22 novembre 2006, l'ONP était au courant via la BCSS du fait que Madame Bastyn était bénéficiaire d'une pension de retraite du secteur public.

A ce moment, l'ONP n'a pas revu d'office sa décision, comme il y était pourtant tenu par la réglementation.

⁸⁸ Traduction libre du texte original en néerlandais

⁸⁹ Article 11 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale

⁹⁰ Cette Charte elle-même complète la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992.

Conclusion

Le règlement général du régime de pension des travailleurs salariés prévoit bien une obligation de déclarer toutes les pensions perçues par le pensionné ou son conjoint, autres que celles relevant du même régime. La constatation d'un « défaut de déclaration » autorise dans la plupart des cas le service de pensions à appliquer le délai de prescription le plus étendu, à savoir 3 ans, à la récupération de paiements indus.

D'un autre côté, l'ONP a accès, via la BCSS, au Cadastre des Pensions, qui contient des données complètes concernant toutes les pensions relevant d'un régime légal belge.

Dans le contexte de la récolte unique des données (organisée par la loi du 15 janvier 1990), se justifie-t-il encore de recourir à un prétendu « défaut de déclaration » du pensionné ou de son conjoint, alors que l'ONP est tenu par la loi de demander via la BCSS les données sociales disponibles dans le réseau de la sécurité sociale ?

Il existe, il est vrai, une jurisprudence⁹¹ qui pose que le délai de prescription de 3 ans doit être appliqué quand un pensionné a bénéficié indûment d'une pension suite à la jouissance d'une autre pension qu'il avait l'obligation de déclarer.

Selon cette jurisprudence, il est clair que l'ONP a prévenu le pensionné qu'il devait signaler toute modification ou changement, y compris l'attribution d'une pension dans un autre régime. La responsabilité en incombe au pensionné, puisqu'on ne peut pas établir avec certitude que l'ONP est automatiquement avisé de tous les changements possibles.

Néanmoins, un examen au cas par cas est toujours indispensable pour vérifier si l'ONP possédait, ou pas, via le Cadastre des Pensions, l'information que l'on reproche au pensionné de ne pas avoir déclarée. Ceci trouve certainement à s'appliquer dans les cas où la décision mentionne que, si le conjoint obtient une pension, les droits seront revus d'office.

Dans le cas de Monsieur et Madame Bastyn, le Médiateur a obtenu de ramener le délai de prescription des paiements indus à six mois, après avoir argumenté que l'ONP avait déjà reçu communication en 2006, via la BCSS, de l'information relative à la pension perçue par l'épouse et ne l'avait pas utilisée à bon escient.

En pratique, le recouvrement de l'indu est limité aux six derniers mois précédant la notification du 21 février 2011. Ceci a pour effet que toutes les sommes payés en trop avant le 1^{er} septembre 2010 ne sont plus récupérables. L'indu est ramené à seulement deux mois (septembre et octobre 2010), soit un montant net à rembourser de 591,54 euros, au lieu des 11.000 euros initialement exigés.

⁹¹ Trib. Trav. Hasselt, 21 juin 2008, N.R. 2071547, non publié (concernant l'obligation d'informer l'ONP de l'octroi d'une pension d'invalidité)

Cas n° 2 : Déclaration liée à la vente d'un bien immobilier

Un pensionné déclare à l'ONP la vente d'un bien immobilier deux mois après la passation de l'acte : s'agit-il d'une déclaration tardive ou non ? Quel délai appliquer à la récupération des montants indus de GRAPA ?

Dossier 19483

Les faits

Un couple de pensionnés, Monsieur et Madame Dauchy, obtient le bénéfice de la GRAPA (chacun 65,95 euros par mois) à partir du 1^{er} septembre 2007.

Le 1^{er} décembre 2008, il vend son appartement. L'ONP est averti de cette vente par écrit le 10 février 2009.

Les mensualités de GRAPA continuent à être versées aux deux époux pendant encore quelques mois (jusqu'en juillet 2009 pour le mari, août 2009 pour l'épouse).

La réglementation GRAPA dispose à l'article 14 de l'arrêté royal du 23 mai 2003 que l'ONP peut, moyennant conditions, revoir d'office les droits à GRAPA. Par décision notifiée le 25 août 2009, l'ONP supprime la GRAPA⁹² en raison d'un excédent de ressources avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2009 (mois suivant celui au cours duquel la vente a eu lieu).

Pour récupérer les montants indus, qui s'élèvent à 940,43 euros, l'Office applique la prescription de 3 ans. Le choix du délai le plus long se justifie, selon le service de pensions, par la tardiveté de la déclaration de la vente du bien immobilier (lettre du 10 février 2009 informant de l'acte de cession intervenu le 1^{er} décembre 2008).

Le couple conteste cette vision des choses, estimant avoir rempli correctement son obligation de déclaration.

Commentaires

Divers éléments interviennent directement dans le calcul de la GRAPA : la situation familiale (nombre de cohabitants à la même adresse), le montant des pensions et autres revenus, les biens mobiliers et immobiliers, les cessions, les héritages, etc.

Toute modification de l'un ou l'autre de ces éléments doit être signalée à l'ONP par le bénéficiaire de la GRAPA.

Dans les notifications adressées aux pensionnés, l'Office indique clairement les obligations pesant sur leurs épaules : « Vous devez communiquer à l'ONP tout élément qui peut conduire à une diminution de la GRAPA. C'est le cas, entre autres, lors de la cession de bien immeubles (vente, donation) ou lors de l'acquisition de biens (achat, héritage). »

⁹² Conformément à la réglementation, l'ONP est tenu de refuser la GRAPA. Dans la décision, il est toutefois fait mention du fait que l'ONP suspend la GRAPA. Dans l'explication accompagnant la décision, l'ONP déclare à nouveau que la GRAPA ne peut être octroyée. Enfin, sur la feuille de travail, c'est une suspension qui est mentionnée. Cette différence n'est pas sans importance. Dans le cas où l'octroi en est refusé au pensionné, il devra introduire une nouvelle demande si ses revenus permettent à nouveau le bénéfice de la GRAPA. Ce nouvel octroi ne pourra prendre cours qu'au premier jour du mois suivant celui de la demande.

Toutefois, le texte ne précise par dans quel délai doit intervenir cette communication. On peut seulement supposer que celle-ci doit se faire immédiatement ou en tout cas le plus vite possible.

Dans le cas d'un acte de vente d'un immeuble passé devant notaire, il est fréquent que les parties prenantes (acheteur et vendeur) ne reçoivent copie de cet acte qu'un ou deux mois après la signature, le temps de réaliser les formalités légales (enregistrement).

Dans le cas présent, l'information concernant la vente de l'appartement a été communiquée au service de pension environ 70 jours après la signature de l'acte, ce qui n'est pas excessif selon nous.

En outre, au moment où cela s'est fait (10 février 2009), l'ONP disposait encore de 4 mois pour pouvoir prendre une décision et récupérer les montants indus dans le délai de 6 mois.

Si ce délai a été dépassé dans les faits (la décision n'a été prise qu'en août 2009), ce n'est pas la faute du pensionné. L'ONP n'aurait-il invoqué une « déclaration tardive » que dans le but de compenser sa lenteur de réaction et lui permettre de réclamer aux pensionnés la totalité de la dette⁹³?

Conclusion

Après réexamen du dossier, l'ONP a admis que la déclaration de la vente avait été faite « à temps » et ne justifiait donc plus l'application de la prescription triennale.

La situation de Monsieur et Madame Dauchy a été régularisée. Les sommes déjà récupérées leur ont été remboursées. Comme par ailleurs, ils avaient encore droit à des arrérages de GRAPA pour la période du 1^{er} janvier 2007 au 31 août 2007, une compensation entre arriérés et indu (limité à 6 mois) a eu lieu.

Cas n° 3 : Notification valable de l'interruption

Des montants indus de pension sont réclamés au pensionné en l'absence d'une décision rectificative, valablement notifiée, qui interrompt la prescription.

Dossier 19138

Les faits

Madame Porte vit séparée de fait de son époux. Depuis avril 2004, elle perçoit une quote-part de la pension de retraite au taux de ménage de son mari à titre de conjoint séparé. Elle divorce le 11 février 2010. À partir de mars 2010, elle ne peut plus prétendre à sa part de pension. Celle-ci doit être remplacée par une pension de retraite de conjoint divorcé.

La pension de l'ex-mari relevant à la fois du régime des travailleurs salariés et de celui des travailleurs indépendants, la décision de suppression du droit à la quote-part de conjoint séparé doit être prise par l'ONP et par l'INASTI.

⁹³ En effet, la décision du 25 août 2009, en cas d'application d'une prescription semestrielle, ne permettait pas de récupérer les sommes perçues en trop avant le 25 février 2009. Ainsi, les montants de GRAPA versés en janvier et février 2009 étaient prescrits.

En attendant que l'instruction des deux dossiers soit menée à leur terme, les services de paiement de l'Office décident de suspendre, à titre conservatoire, le paiement de la part de pension de conjoint séparé de Madame Porte à partir du mois de juillet 2010. Cet acte, visant à éviter un gonflement des paiements indus, n'a aucun effet interruptif sur les délais de prescription.

Le 18 août 2010, l'INASTI notifie à l'ex-mari le nouveau montant de sa pension de retraite de travailleur indépendant au taux d'isolé. En même temps, il donne ordre à l'ONP de récupérer auprès de l'ex-femme les montants indûment versés depuis le 1^{er} mars 2010. Toutefois, Madame Porte ne reçoit aucune décision ni aucun autre courrier de l'Institut national l'avisant que sa quote-part dans la pension de son ex-conjoint est supprimée.

Le 1^{er} octobre 2010, l'ONP revoit une première fois la situation de Madame Porte. La décision notifiée à cette date confirme la suppression de la quote-part de pension de retraite de conjoint séparé dans le régime des travailleurs salariés avec effet au 1^{er} mars 2010. La prescription semestrielle est appliquée aux paiements indus. Les sommes perçues en trop pour les mois d'avril, mai et juin 2010 s'élèvent à 1.374,84 euros. Le montant perçu à tort en mars 2010 est prescrit.

La lettre de l'ONP précise qu'une notification d'indu complémentaire sera prochainement adressée à Madame Porte dans le régime indépendant. C'est effectivement le cas le 3 novembre 2011, date à laquelle l'intéressée est avisée de ce que les sommes à récupérer dans ce régime s'élèvent à 841,64 euros. L'indu couvre la période du 1^{er} mars 2010 au 30 juin 2010 (4 mois).

Madame Porte rembourse immédiatement ce qui lui est réclamé, mais elle s'étonne quand même de constater que dans le régime salarié, trois mois de pension de conjoint séparé lui sont réclamés, alors que dans le régime indépendant, elle doit rembourser un mois de plus. Pourtant, la décision de récupération dans ce dernier régime lui est parvenue un mois après celle portant sur le régime salarié !

Elle demande au Médiateur de se pencher sur cette situation qui lui semble anormale.

Commentaires

Le divorce de Madame Porte est intervenu en février 2010. Il en découle que la quote-part de pension à titre de conjoint séparé n'est plus payable à partir du 1^{er} mars 2010. En application des dispositions légales en matière de recouvrement de paiements indus, les décisions rectificatives doivent intervenir dans les 6 mois, soit avant fin août 2010. En cas de notification plus tardive de la révision des droits, le délai de prescription sera dépassé et certains paiements indus ne pourront donc plus être réclamés.

La décision de l'ONP relative à la quote-part de pension dans le régime salarié est adressée à l'intéressée le 1^{er} octobre 2010, donc au-delà des 6 mois. Dès lors, les paiements indus intervenus avant le 1^{er} avril 2010 (soit le mois de mars 2010) sont prescrits.

La décision de récupération de la quote-part de pension dans le régime indépendant est notifiée par l'ONP à Madame Porte le 3 novembre 2010. On ne peut pas considérer la décision de l'INASTI du 18 août 2010 comme interrompant valablement la prescription, car les documents ont été adressés exclusivement à l'ex-mari et pas à l'épouse divorcée.

En effet, que prévoit la législation de pension des travailleurs indépendants en un tel cas ? L'article 36, § 2, alinéa 3 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 stipule que « la prescription est interrompue par la réclamation des paiements indus notifiée au débiteur par lettre recommandée à la poste ou par la décision rectificative dûment notifiée à l'intéressé par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ».

A défaut d'une décision de l'INASTI, c'est donc bien la lettre recommandée de l'ONP du 3 novembre 2010 qui a interrompu la prescription. La lettre de l'INASTI du 18 août 2010, envoyée à l'ex-époux, n'était pas notifiée à la personne concernée et ne provoquait donc pas la suspension.

Ceci implique que la récupération de l'indu dans le régime indépendant ne pouvait plus porter que sur la période de mai à octobre 2010. Comme la quote-part avait déjà été supprimée en fait dès juillet 2010, seuls les mois de mai et juin 2010 pouvaient faire l'objet d'un remboursement. Les paiements indus des mois de mars et avril 2010 étaient quant à eux définitivement prescrits.

Conclusion

L'INASTI a reconnu l'absence d'une notification en bonne et due forme portant sur la suppression de la quote-part de pension de Madame Porte.

Le service de pensions explique cette lacune par le fait que l'application informatique actuelle ne génère pas automatiquement une décision adéquate dans ce type de situations. Pour y pallier, il est donc nécessaire d'établir une notification manuelle.

Dans le cas présent, le bureau d'attribution compétent a omis de le faire. L'INASTI a décidé de rappeler à ses services le nécessité de notifier au conjoint divorcé la suppression de son droit à la quote-part de conjoint séparé, afin que les services de paiement de l'ONP puissent disposer d'une base légale correcte pour la récupération des sommes payés indûment, en particulier lorsque la notification de l'indu par lesdits services risque d'intervenir au-delà des 6 mois à compter de la date à partir de laquelle un indu a été créé.

Les paiements indus de mars et avril 2010, tombant hors du délai de prescription, ont été restitués à Madame Porte, soit une somme de 420,82 euros.

Cas n° 4 : La date de la demande vaut date d'interruption

Un pensionné résidant à l'étranger introduit une demande de pension plus de 10 ans après son 65ème anniversaire. L'interruption de la prescription intervient en principe à la date de cette demande, à condition que l'ordre de paiement renseigne la bonne date.

Dossier 19262

Les faits

Monsieur Borel, ancien travailleur indépendant, réside au Costa Rica depuis de nombreuses années. Lorsqu'il atteint l'âge de 65 ans, en octobre 1999, il ne demande pas sa pension de retraite. En lieu et place de cette prestation, l'INASTI lui accorde d'office une pension inconditionnelle de travailleur indépendant prenant cours au 1^{er} novembre 1999.

L'intéressé introduit une demande de pension le 29 septembre 2010. Cette pension de retraite lui est accordée avec effet rétroactif au 1^{er} novembre 1999 par décision datée du 21 décembre 2010.

Toutefois, étant donné que Monsieur Borel a arrêté son activité professionnelle à l'étranger seulement en octobre 2000, il ne peut prétendre au paiement de la pension qu'à partir du 1^{er} novembre 2000.

L'ordre de paiement de la pension est adressé à l'ONP le 1^{er} mars 2011 et exécuté le 16 mars 2011.

Commentaires

En application de la législation en vigueur (article 188 de la loi du 24 décembre 2002), le paiement des prestations se prescrit par 10 ans à compter du jour de leur exigibilité. Il en découle que les arriérés à payer doivent être limités aux 10 dernières années. L'ONP paie un solde de régularisation d'environ 12.000 euros, couvrant la période du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2011.

Pour le calcul des 10 ans, l'Office s'est basé sur la date de l'ordre de paiement de l'INASTI (1^{er} mars 2011).

Ce choix de l'acte interruptif de la prescription n'est pas conforme à la réglementation. En effet, selon l'article 188, alinéa 2 de la loi du 24 décembre 2002, la prescription est interrompue par une demande introduite par lettre recommandée auprès de l'ONP ou de l'INASTI pour les avantages dont l'Office assure le paiement.

Pour appliquer correctement le délai de prescription, les services de paiement de l'ONP ont donc absolument besoin de connaître la date de la demande qui a été à l'origine de la décision d'octroi.

Sur les ordres de paiement électroniques adressés à l'ONP, les indications relatives à la date d'interruption de la prescription décennale ne sont pas acceptées par le système ; pour de tels cas, il faut donc passer obligatoirement par le biais d'un ordre de paiement « papier ».

Conclusion

Nous avons demandé à l'ONP et à l'INASTI de résoudre dans un délai proche le problème de la mention de la date interruptive de la prescription décennale sur les ordres de paiement électroniques.

En attendant, nous avons pressé l'INASTI de veiller à ce que cette date soit systématiquement mentionnée sur des ordres de paiement « papier » spécifiques, afin que les services de paiement de l'ONP possèdent toutes les informations indispensables à l'exécution correcte de la décision.

Suite à notre médiation, l'INASTI a finalement accepté de prendre la date de la demande de l'intéressé du 29 septembre 2009 comme date de point de départ pour la prescription. L'INASTI établira un mandat de paiement rectificatif en vue de lui liquider les arriérés auxquels il a encore droit pour la période du 1^{er} novembre 2000 au 31 mars 2001.

Pension de survie et cohabitation légale

Limitation à une période de 12 mois du droit à la pension de survie pour le conjoint survivant marié depuis moins d'un an – Jurisprudence récente de la Cour constitutionnelle – Prise en compte d'une période éventuelle de cohabitation légale préalable au mariage pour vérifier la condition de durée minimum de celui-ci – Pratiques administratives modifiées à l'ONP, à l'INASTI et au SdPSP.

Dans cette section, nous avons regroupé quelques commentaires de dossiers se rapportant à cette problématique.

Cas n° 1 : L'ONP tient compte dans ses décisions de pension de survie de la nouvelle jurisprudence depuis le 25 mars 2009. A notre demande, l'ONP a ajouté depuis 2011 un alinéa à ses formulaires pour permettre au conjoint survivant de signaler, le cas échéant, une période de cohabitation légale précédant le mariage.

Dossier 19709

Les faits

Madame Vanoost perd inopinément son mari le 5 mars 2010, le jour même de leur mariage. Ils vivaient déjà ensemble depuis plusieurs années.

La veuve introduit une demande de pension de survie de travailleur salarié le 8 mars 2010. La décision de l'ONP lui est notifiée le 22 septembre 2010. L'Office constate qu'il n'y a pas un an de mariage au moins. Il accorde donc une pension de survie temporaire de 1.350,25 euros par mois, payable pendant un an, soit du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

Etant donné que Madame Vanoost bénéficie d'allocations de chômage, auxquelles elle ne renonce pas, l'ONP ramène le montant de la pension de survie payable à 598,90 euros par mois, c'est-à-dire le montant de la GRAPA.

A partir du 1^{er} avril 2011, l'intéressée ne perçoit plus la pension de survie. Elle doit désormais se débrouiller avec les seules allocations de chômage et se demande si cette situation est conforme à la législation.

Commentaires

La législation de pension des travailleurs salariés⁹⁴ prévoit que la pension de survie n'est accordée que, si à la date du décès, le conjoint survivant était marié depuis un an au moins avec le travailleur décédé.

Ceci n'est pas le cas de Madame Vanoost : son époux est malheureusement mort subitement le jour de leur mariage.

Toutefois, la loi prévoit un certain nombre d'exceptions à la règle générale.

La durée d'un an de mariage n'est toutefois pas requise si une des conditions suivantes est remplie :

⁹⁴ Article 17 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967

- un enfant est né du mariage ou un enfant posthume est né dans les trois cents jours suivant le décès ;
- au moment du décès un enfant est à charge pour lequel l'époux ou l'épouse percevait des allocations familiales ;
- le décès est dû à un accident postérieur à la date du mariage ou a été causé par une maladie professionnelle contractée dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de la profession, d'une mission confiée par le Gouvernement belge ou de prestations dans le cadre de l'assistance technique belge et pour autant que l'origine ou l'aggravation de cette maladie soit postérieure à la date du mariage.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, le conjoint survivant a droit à une pension de survie limitée à une période de 12 mois.

A l'occasion de l'examen de son dossier, Madame Vanoost a répondu à un questionnaire de l'ONP visant à identifier si elle répondait aux critères prévus dans la loi. Sur ce document, on lui demandait, conformément à la législation, de préciser si le décès était dû à un accident, s'il avait été causé par un accident de travail, si un enfant était né du mariage et si au moment du mariage un enfant était à charge pour lequel des allocations familiales étaient perçues. L'intéressée a répondu « non » à toutes ces questions.

L'ONP a donc pris la seule décision possible qui soit conforme à la réglementation : il a attribué à la veuve une pension de survie temporaire pour une durée d'un an.

Il y a toutefois une question que l'ONP n'a pas posée à Madame Vanoost : son mariage avait-il été précédé d'une période de cohabitation légale et la durée totale (cohabitation + mariage) était-elle supérieure à un an ? Cela aurait pu en effet modifier la décision. Pourquoi ?

Dans la législation de pension actuellement en vigueur dans les principaux régimes, il y a un lien entre mariage et droit du conjoint survivant à la pension de survie. Un concubinage ou une cohabitation légale n'ouvre aucun droit à ce type de prestation.

Toutefois, dans un arrêt datant du 25 mars 2009⁹⁵, qui portait sur la réglementation en matière d'ouverture des droits à la pension de survie dans le régime des travailleurs salariés, la Cour Constitutionnelle a ouvert une brèche pour une ébauche de reconnaissance d'effets de droits à la cohabitation légale⁹⁶ sur le plan de la pension.

La Cour a certes confirmé que la protection patrimoniale limitée accordée par la loi aux cohabitants légaux n'impliquait pas que le législateur soit tenu, dans la matière des pensions de survie, de traiter les cohabitants légaux comme les conjoints mariés.

⁹⁵ Cour Constitutionnelle, arrêt n° 60/2009, 25 mars 2009. La Cour avait à se prononcer sur une question préjudicielle posée par le Tribunal du Travail de Liège :

« L'article 17 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés viole-t-il les articles 10 et 11 de la Constitution, lus séparément ou conjointement, en ce que cet article n'accorde l'avantage de la pension de survie qu'au seul conjoint survivant marié depuis plus d'un an avec le travailleur décédé, sans accorder ce même droit au conjoint survivant marié depuis moins d'un an avec le travailleur décédé, bien qu'antérieurement au mariage et plus d'un an avant le décès, ces 2 personnes aient fait une déclaration de cohabitation légale ? »

⁹⁶ On entend par « cohabitation légale » la situation de vie commune de deux personnes ayant fait une déclaration écrite de cohabitation légale auprès de l'officier de l'état-civil, comme fixé à l'article 1476 du Code civil.

Il appartient en effet au législateur d'apprécier si une situation de cohabitation légale doit être prise en compte, ou pas, pour fixer les conditions auxquelles des personnes ont droit à une pension de survie.

Néanmoins, dans l'hypothèse où le mariage a été précédé d'une cohabitation légale et où la durée cumulée de la cohabitation légale et du mariage atteint au moins un an, les époux se trouvent dans une situation qui permet de tenir pour inexistant le risque d'abus⁹⁷.

La Cour Constitutionnelle conclut son arrêt en jugeant que l'article 17 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, tel qu'il a été remplacé par l'article 107 de la loi du 15 mai 1984, viole les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'il prive d'une pension de survie, accordée selon les conditions définies par cet article 17, le conjoint survivant qui a été marié moins d'un an avec le travailleur décédé, avec lequel il avait antérieurement fait une déclaration de cohabitation légale lorsque la durée cumulée de la cohabitation légale et du mariage atteint au moins un an.

Bien que juridiquement il n'y soit pas tenu⁹⁸, dans la pratique, l'ONP tient compte dorénavant du contenu de cet arrêt, ce qui est tout à son honneur⁹⁹.

Les demandes de pension de survie qui ont été introduites après le 25 mars 2009 et qui ont fait l'objet d'une décision négative pourront être revues, sur demande de la personne intéressée, avec effet rétroactif.

En attendant que la situation de cohabitation légale puisse être consultée dans le Registre national, il y a lieu de vérifier la situation familiale auprès de l'Officier de l'état-civil¹⁰⁰.

Dans le régime des travailleurs indépendants, il existe une disposition analogue à l'article 17 précité sous la forme de l'article 4 de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967¹⁰¹. L'INASTI applique donc également dans ses décisions de pensions de survie le contenu de l'arrêt du 25 mars 2009.

⁹⁷ Le mariage "in extremis" avec comme seule intention de faire bénéficier le conjoint survivant de la pension de survie.

⁹⁸ En effet, la réponse de la Cour ne vaut pas « erga omnes », mais uniquement à l'égard des parties concernées par le litige qui a provoqué la question préjudicielle.

⁹⁹ L'instruction n° 387 de l'ONP du 24 octobre 2011 officialise la nouvelle pratique, qui est d'application à partir du 25 mars 2009. Le service de pensions juge cette adaptation nécessaire, étant donné que de plus en plus de tribunaux du travail et de cours renvoient à cet arrêt.

¹⁰⁰ Actuellement, la consultation directe de la situation de cohabitation légale dans le Registre national n'est pas encore possible.

¹⁰¹ « § 1er. Pour pouvoir prétendre à la pension de survie, sans préjudice des dispositions de l'article 8, le conjoint survivant doit remplir les conditions suivantes :

1° compter un an de mariage au moins avec le travailleur indépendant, sauf si un enfant est né de ce mariage, si au décès un enfant était à charge pour lequel un des conjoints percevait des allocations familiales ou si le décès est dû à un accident postérieur à la date du mariage ou a été causé par une maladie professionnelle contractée dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de la profession, d'une mission confiée par le Gouvernement belge ou de prestations dans le cadre de l'assistance technique belge et pour autant que l'origine ou l'aggravation de cette maladie soit postérieure à la date du mariage); (...) »

Aux personnes qui pourraient se voir refuser la pension de survie parce qu'elles étaient mariées depuis moins d'un an avec leur partenaire, l'INASTI pose la question¹⁰² de savoir si préalablement à ce mariage, il y avait eu une déclaration de cohabitation légale.

S'il est constaté que cette condition est remplie, la pension de survie pourra être attribuée avec effet rétroactif au plus tôt au 1^{er} janvier 2000¹⁰³, pour autant bien entendu qu'il soit satisfait aux conditions de paiement et compte tenu du délai de prescription de 10 ans.

Conclusion

Afin de disposer de toutes les données nécessaires pour prendre une décision conforme à la législation et à la jurisprudence, l'ONP a accepté, à notre demande, de modifier le contenu du questionnaire adressé au conjoint survivant qui demande le bénéfice de la pension de survie.

Un alinéa y a été ajouté, de manière à ce que le veuf ou la veuve ait l'opportunité de signaler, le cas échéant, la période de cohabitation légale ayant précédé le mariage proprement dit, dans le cas où la durée de ce mariage est inférieure à 1 an.

Dans sa plainte, Madame Vanoost n'avait pas donné d'indications sur l'existence d'une éventuelle situation de cohabitation légale précédant son mariage. Nous l'avons dès lors invitée, si tel était le cas, de demander à l'ONP la révision de son dossier de pension de survie, en lui apportant les preuves adéquates.

A l'INASTI, cette question n'est pas reprise dans le « questionnaire ». L'INASTI interroge toutefois chaque ayant-droit dont le mariage n'a pas duré au moins un an au moment du décès.

Cas n° 2 : Le SdPSP tient compte de la jurisprudence de la Cour Constitutionnelle dans les décisions d'octroi de pension de survie à partir du 1^{er} avril 2011.

Dossier 19306

Les faits

En décembre 2010, Monsieur Decorte contacte le Médiateur car il s'estime victime d'une injustice qui dure depuis plusieurs années. En juin 2004, il a perdu son conjoint par suicide. Au moment de l'événement, ils étaient mariés depuis 8 mois. Le défunt était agent nommé dans un Service public fédéral.

Malgré les demandes légalement introduites, il n'a jamais pu obtenir le bénéfice de la pension de survie dans le régime du secteur public. La raison avancée par le SdPSP pour refuser la prestation était le fait que le mariage n'avait pas duré au minimum un an.

Monsieur Decorte trouvait cette décision d'autant plus dure à accepter que le suicide de son conjoint avait été directement causé par un harcèlement au travail.

¹⁰² La question n'est pas reprise dans le formulaire « questionnaire » parce que de telles situations ne se produisent que rarement.

¹⁰³ Arrêté royal du 14 décembre 1999 fixant la date d'entrée en vigueur de la loi du 23 novembre 1998 instaurant la cohabitation légale. La date d'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} janvier 2000.

A partir du début 2011, il allait se retrouver avec des revenus limités (allocations de chômage) et se demandait s'il n'existait vraiment aucun moyen pour entrer en jouissance de la pension de veuf.

Commentaires

Monsieur Decorte a contracté mariage avec son conjoint le 31 octobre 2003. Ce dernier est décédé le 25 juin 2004. Le mariage a donc duré moins d'un an.

Après instruction du dossier, le SdPSP a décidé d'accorder une pension de survie temporaire pour une durée d'un an (du 1^{er} juillet 2004 au 30 juin 2005).

Mais dans les faits, cette pension n'a jamais été mise en paiement, car les revenus professionnels de Monsieur Decorte dépassaient, en 2004 et 2005, les limites autorisées.

La durée minimum d'un an de mariage a été définie par le législateur comme une condition sine qua non à l'octroi de la pension de survie au conjoint survivant d'un fonctionnaire dont la carrière a ouvert un droit à une pension du secteur public¹⁰⁴.

Les exceptions prévues à cette règle générale sont les suivantes¹⁰⁵ :

« La durée d'un an de mariage n'est toutefois pas requise si une des conditions suivantes est remplie :

- un enfant est né du mariage;
- au moment du décès, un enfant est à charge pour lequel l'époux ou l'épouse percevait des allocations familiales;
- un enfant posthume est né dans les trois cents jours du décès;
- le décès est dû à un accident postérieur à la date du mariage ou a été causé par une maladie professionnelle contractée dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice des fonctions, d'une mission confiée par le Gouvernement belge ou de prestations dans le cadre de l'assistance technique belge et pour autant que l'origine ou l'aggravation de cette maladie soit postérieure à la date du mariage. »

Monsieur Decorte considère que le suicide de son conjoint a été un « accident ». Il avance en effet le fait que sa mort a été directement liée à un harcèlement durable sur son lieu de travail.

La législation de pension ne précise nulle part ce qu'il faut entendre par « accident ».

Que dit alors la jurisprudence ? Un arrêt de la Cour du Travail de Bruxelles du 17 février 2010 renvoie à un autre arrêt de la même Cour du 26 octobre 1971 selon lequel un accident est un événement anormal et malheureux qui survient par force majeure ou par imprévoyance, ce qui suppose l'action soudaine d'une force externe dont la cause doit nécessairement être externe à l'organisme de la victime.

¹⁰⁴ Article 2, premier alinéa de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions

¹⁰⁵ Article 2, 2^{ème} alinéa, Ibidem

Selon la Cour du Travail, on renvoie ici à la notion d'accident telle que définie en son temps en matière d'accidents du travail. La Cour n'applique donc pas la législation des accidents du travail en tant que telle (la réglementation de pensions n'y renvoyant pas). Elle applique toutefois la jurisprudence de la Cour de Cassation, laquelle n'exige plus la présence d'une cause extérieure¹⁰⁶.

Compte tenu de cette jurisprudence, la question se pose de savoir si un suicide peut être assimilé à un accident.

Dans un arrêt du 2 novembre 1998 en matière d'accidents du travail¹⁰⁷, la Cour de Cassation a jugé qu'il peut y avoir suicide « non intentionnel » dans des situations dans lesquelles la victime se trouve dans un état psychique tel que l'on peut parler de « force irrésistible ». Dans des circonstances de stress extrême ou de harcèlement, le suicide peut être vu comme un accès de folie ou de dépression, ne constituant donc pas un acte réfléchi ou intentionnel.

Une discussion¹⁰⁸ a été entamée sur ce thème avec le SdPSP, mais a finalement été abandonnée, car au cours de l'enquête effectuée à l'occasion de cette plainte, deux éléments nouveaux sont apparus.

Le 15 mars 2011, suite à une question préjudicielle posée par le Tribunal de première instance de Liège¹⁰⁹, un arrêt de la Cour Constitutionnelle¹¹⁰ a jugé discriminatoire le refus de tenir compte de la durée de la cohabitation légale ayant précédé le mariage aux fins de vérifier la condition de la durée minimum du mariage, et par suite de l'existence du droit à la pension de survie illimitée.

Suite à cet arrêt, les instructions ont été données aux bureaux d'attribution du SdPSP pour adapter leurs décisions à la nouvelle jurisprudence¹¹¹. A partir du 1^{er} avril 2011 (premier jour du mois suivant celui de l'arrêt), la pension de survie du secteur public devra être accordée sans limitation de temps si la durée minimum d'un an de mariage est atteinte par addition de la durée effective du mariage et des périodes de cohabitation légale l'ayant précédé.

Cette nouvelle pratique administrative vaut aussi bien pour les dossiers actuellement traités que pour les dossiers déjà clôturés.

¹⁰⁶ Cour de Cassation, 28 mai 1979, Pas., 1979, I, p. I.111 avec les conclusions du Ministère public et Cour de Cassation, 24 octobre 1988, Pas., 1989, I, n° 107

¹⁰⁷ Cour de Cassation, 2 novembre 1998, RG S 980041 N, non publié

¹⁰⁸ De ce début de discussion, nous avons pu néanmoins dégager quelques éléments qui, bien que devant être encore approfondis, sont intéressants à relever
Le SdPSP ne rejette pas a priori la possibilité qu'il puisse exister une forme de suicide « involontaire » pouvant être assimilé à un accident. La jurisprudence en la matière n'est pas encore très développée. Quand elle existe, elle s'appuie toujours, dans chaque cas pris séparément, sur l'avis d'experts.
Selon cette jurisprudence, un suicide est « involontaire » lorsqu'il peut être établi que l'état psychique de la personne juste avant le suicide est tel qu'elle a perdu tout libre arbitre et qu'elle n'a plus d'autre choix que de se suicider.
Dans le cas d'espèce, le SdPSP nous a précisé que le dossier de pension en sa possession ne contenait aucun élément probant permettant de considérer le suicide du conjoint de Monsieur Decorte comme un accident.

¹⁰⁹ La question préjudicielle était posée en ces termes :
« L'article 2, § 1^{er}, de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions viole-t-il les articles 10 et 11 de la Constitution, lus séparément ou conjointement, en ce qu'il limite le bénéfice de la pension de survie permanente au seul conjoint survivant marié depuis plus d'un an et qu'elle exclut de son bénéfice le conjoint survivant marié depuis moins d'un an bien que les conjoints aient été préalablement liés par un contrat de cohabitation légale ? »

¹¹⁰ Cour Constitutionnelle, arrêt n° 39/2011, 15 mars 2011

¹¹¹ SdPSP, Etudes Juridiques, Note du 14 avril 2011

Pour les « anciens » cas, l'examen sera rouvert et une décision rectificative éventuellement notifiée sur demande expresse des personnes intéressées. Quelle que soit la date de la demande, la prise de cours de la pension de survie sera fixée au 1^{er} avril 2011.

En ce qui concerne le dossier de Monsieur Decorte, ce dernier nous a fait savoir qu'une cohabitation légale (depuis le 6 octobre 2000) avait bien précédé son mariage (contracté le 31 octobre 2003).

Le total de ces périodes étant supérieure à un an, nous l'avons invité à demander la révision de son dossier au SdPSP.

Conclusion

L'intéressé a introduit une nouvelle demande de pension de survie le 18 juillet 2011. Le SdPSP a réexaminé sa situation et le 29 septembre 2011 lui a accordé la pension avec effet rétroactif au 1^{er} avril 2011. Le montant allouable à cette date s'élève à 1.302,13 euros par mois.

Cette pension n'est toutefois pas payable intégralement, car Monsieur Decorte bénéficie simultanément d'allocations de chômage. Le montant de pension doit donc être limité à celui du taux de base de la GRAPA, soit 635,53 euros par mois. Le premier paiement mensuel a été effectué en octobre 2011. Les arriérés ont été versés quelques semaines plus tard.

Il est à noter que Monsieur Decorte bénéficiera de ce régime spécial (cumul entre pension de survie limitée et allocation de chômage) pendant un an maximum, soit jusque fin mars 2012. A partir d'avril 2012, il devra faire un choix entre sa pension de survie complète et son allocation de chômage.

Conclusion générale

La législation de pension des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et du secteur public prévoit que la pension de survie est octroyée au conjoint survivant¹¹². Les personnes qui sont liées par une déclaration de cohabitation légale sont exclues du bénéfice de cet avantage par le législateur.

Pour avoir droit à la pension de survie, le mariage doit avoir duré un an au minimum.

La Cour Constitutionnelle a décidé en réponse à deux questions préjudicielles distinctes (une dans le régime des salariés, une dans le régime du secteur public) que le fait de ne pas prendre en compte la durée de la cohabitation légale lors du contrôle de la durée du mariage était une discrimination.

La réponse de la Cour ne vaut pas « erga omnes ».

Néanmoins, la juridiction qui a posé la question préjudicielle, comme toute autre juridiction qui rend une décision dans la même affaire (par exemple en degré d'appel) doit, pour la solution du litige à l'occasion duquel la question préjudicielle a été posée, se conformer à la réponse que la Cour a donnée à cette question¹¹³.

¹¹² Dans le secteur public est également prévue une pension de survie pour le conjoint divorcé.

¹¹³ http://www.const-court.be/fr/presentation/presentation_competences.html

Les juges d'autres affaires ne peuvent pas non plus faire fi de l'arrêt. S'ils sont d'accord avec la position de la Cour Constitutionnelle, ils appliquent alors la jurisprudence. S'ils ne sont pas d'accord avec le point de vue adopté par la Cour, ils doivent alors lui adresser une (nouvelle) question préjudicielle. Il est très peu probable que dans un tel cas la Cour revienne sur son arrêt précédent. Les conséquences d'un arrêt pris à la suite d'une question préjudicielle sont donc plus importantes qu'à première vue.

Les trois grands régimes de pensions appliquent la réponse de la Cour Constitutionnelle. Lors de la vérification de la durée du mariage, ils tiennent compte de la durée de la période de cohabitation légale qui a immédiatement précédé le mariage.

Si les services de pensions traitaient les dossiers d'une autre manière¹¹⁴, les tribunaux du travail appliqueraient à nouveau, dans chaque cas individuel qui leur serait soumis, l'arrêt de la Cour Constitutionnelle.

La date à laquelle cette nouvelle pratique administrative est appliquée par les trois grands services de pensions n'est toutefois pas la même. Cela pourrait conduire à une situation où une même personne s'ouvrirait le droit à la pension de survie dans un régime et pas dans un autre.

Une initiative législative pourrait ici y remédier. L'arrêt de la Cour Constitutionnelle peut, pour le futur et dans le cadre de la réforme des pensions de survie, être intégré dans les nouveaux textes légaux.

¹¹⁴ Aussi longtemps que la législation n'a pas été mise en conformité avec l'arrêt de la Cour Constitutionnelle

Plaintes à caractère général et demandes d'informations

Parmi les requêtes qui nous parviennent, il y en a encore toujours certaines que nous ne pouvons instruire. Celles-ci sont renvoyées ou transmises à l'organisme ou au service le plus approprié. Parfois, il arrive que nous ne soyons pas compétents mais qu'en outre il ne soit pas possible de les renvoyer ou de les transmettre.

Nous examinons plus loin un exemple de cette dernière catégorie : un impôt allemand sur un avantage provenant de l'Allemagne.

Dans ce chapitre, ces plaintes sont réparties en 3 catégories :

- les plaintes à caractère général qui portent sur la politique, au sens large, menée en matière de pensions ;
- les demandes d'informations ;
- les plaintes que nous ne pouvons renvoyer ni transmettre.

Plaintes à caractère général

Ces plaintes ne portent pas sur le fonctionnement d'un service ou sur la décision prise par un service de pensions dans un dossier précis.

Les plaignants contestent certains aspects de la législation en matière de pension et espèrent que le Collège pourra intervenir pour faire modifier cette législation.

Le plus souvent, leur motivation trouve son ressort dans l'insatisfaction relative au montant de leur pension. La législation elle-même est alors ressentie comme injuste, voire discriminatoire.

Traitement par le Collège

La seule manière de rencontrer l'objet de ces plaintes consiste à modifier la réglementation ou la législation. Ceci implique des choix et une volonté politiques à l'instigation du législateur, ou, le cas échéant, du gouvernement.

Dans la mesure où de telles plaintes portent purement sur la ratio legis de la loi et de la réglementation existantes, les Ombudsmans ne les traitent pas. La moindre immixtion de leur part dans la gestion des affaires publiques, menacerait immanquablement leur indépendance et leur impartialité.

Ils en informent les plaignants et, dans le cadre de leur mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et l'autorité, ils les renvoient vers le Ministre des Pensions, et le cas échéant vers la Chambre des représentants. Lorsqu'ils renvoient le plaignant vers la Chambre, ils l'informent de la procédure requise pour introduire une pétition.

Il peut arriver qu'à l'occasion de telles plaintes, les Ombudsmans détectent une anomalie ou une discrimination dans la législation en matière de pensions. Ils estiment que, dans ce cas, ils doivent en informer le Ministre des Pensions et également mentionner ces plaintes dans leur Rapport.

Les besoins d'informations

Une majorité d'appels téléphoniques concerne des demandes d'information, qui portent tant sur les pensions légales que sur d'autres matières.

Il en va de même pour un quart des dossiers ouverts.

La plupart des demandes d'informations portent sur la législation en matière de pension et sur son application, sur les conditions d'octroi et le calcul du montant de la pension, sur le paiement de la pension et la ventilation du montant de pension, sur les retenues appliquées sur ce montant, sur les estimations de pensions ainsi que sur le caractère contradictoire des informations obtenues auprès de sources différentes.

Traitement par le Collège

Il ne relève pas de nos compétences de dispenser de l'information ou de donner des conseils juridiques. Dans le cadre de notre mission générale de médiation, nous renvoyons ces questions aux services les plus appropriés.

Aux personnes qui sollicitent des informations par téléphone, nous renseignons les numéros de téléphone, les adresses, et de plus en plus souvent, les adresses e-mail et les sites Internet des services les plus compétents pour leur fournir une réponse adéquate. En cas de besoin, le Service de médiation aide l'intéressé à reformuler sa question pour augmenter ses chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Parfois, il arrive que le pensionné, le plus souvent lorsqu'il est âgé ou malade, ne comprenne pas ou mal pourquoi il est invité à contacter un autre service. Parfois, l'intéressé n'est pas en mesure de donner lui-même suite au renvoi. Dans ce cas, nous lui suggérons de se faire représenter par une personne de confiance qui pourra intervenir pour obtenir l'information ad hoc et la lui transmettre.

Sur ce plan, nous agissons immédiatement en vue de procurer le meilleur accompagnement possible à l'intéressé dans sa recherche de l'information souhaitée.

Les demandes écrites d'informations relatives aux pensions sont transmises au service compétent. La transmission ne s'effectue pas sans l'accord de l'intéressé s'il existe le moindre risque d'atteinte à la sphère de la vie privée. Les questions portant sur d'autres matières sont transférées aux administrations compétentes.

Les services de pensions avec lesquels le Service de médiation a conclu un Protocole de collaboration se sont engagés à veiller au traitement des demandes d'information transmises par les médiateurs. Ils y sont en outre tenus en vertu des dispositions de la Charte de l'assuré social qui dispose que tout assuré social,

qui en fait la demande par écrit, doit être informé précisément et complètement, dans un délai de 45 jours, sur ses devoirs et obligations afin de pouvoir exercer ses droits.

Dans les matières qui relèvent de leur compétence, les institutions de sécurité sociale doivent informer et conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

Aujourd'hui, les services de pensions s'engagent également publiquement à développer cet aspect de leurs services. Dans leur charte de l'utilisateur, ils reconnaissent que le droit à l'information est un droit fondamental. Tous les services de pensions s'engagent à répondre le plus rapidement possible aux demandes d'information des pensionnés (voir Annexe 5 ci-après). A titre d'exemple, l'ONP prévoit notamment des délais plus courts que ceux prévu par la Charte de l'assuré social.

Par ces engagements, les services de pension vont donc au-delà de ce que la loi a prescrit dans la Charte de l'assuré social.

Nous avons délibérément fait le choix de transmettre les demandes d'informations plutôt que de les renvoyer à l'intéressé en l'informant simplement des coordonnées des services compétents, et cela afin d'assumer au mieux notre mission. En effet, nous sommes d'avis que l'intéressé qui cherche à faire valoir ses droits doit être aidé de la manière la plus efficace, même lorsque le Service de médiation n'est pas compétent.

Sur la base de notre expérience acquise au fil des années d'exercice, nous constatons que cette méthode est très efficace. Il n'y a en effet qu'un nombre négligeable de (futurs) pensionnés qui reprennent contact avec nos services après que nous les ayons invités à contacter directement les services de pensions par téléphone ou que nous ayons transmis leurs demandes écrites d'informations.

Autres requêtes

Ces plaintes ne relèvent pas des deux catégories précédentes. Le pensionné est toutefois confronté à un problème réel, et ne sait généralement pas où s'adresser.

Traitement par le Collège

Le Médiateur recherchera un maximum d'information sur le problème posé. A cette fin, il actionne tous ses contacts, belges et étrangers. Sur la base de l'information obtenue, il peut malgré tout informer l'intéressé du contexte général dans lequel il se trouve, voire lui renseigner l'une ou l'autre adresse utile.

Un exemple

Prélèvement d'un impôt par le fisc allemand sur des pensions allemandes payées à des pensionnés anciens travailleurs obligatoires (durant la seconde Guerre mondiale) résidant en Belgique

Selon la loi allemande d'impôt sur le revenu, revue en 2009, les titulaires d'une prestation de l'assurance pension allemande sont redevables d'un impôt sur ce revenu avec effet rétroactif jusqu'en 2005. Ceci s'applique également aux personnes qui résident à l'étranger, pour autant que le droit au recouvrement d'impôt soit reconnu à l'Allemagne par la Convention visant à prévenir la double imposition.

Il en résulte que les intéressés doivent introduire une déclaration fiscale et doivent, en vertu de l'obligation fiscale limitée¹¹⁵, subir un prélèvement de 17 %. Si 90 % au moins du revenu total (mondial) est soumis à l'impôt sur le revenu allemand, les personnes concernées peuvent demander à être soumises à l'obligation fiscale illimitée. Dans ce cas, il est possible de bénéficier de réductions d'impôt et d'avoir droit à des avantages fiscaux liés à la situation personnelle ou familiale.

A l'origine, lors de la révision en 2009 de la loi allemande relative à l'impôt sur le revenu, il n'a pas été tenu compte des cas des pensions accordées aux victimes du nazisme.

Le 27 octobre 2011, le Parlement fédéral allemand (Bundestag) a décidé d'apporter des adaptations à la loi relative à l'impôt sur le revenu et d'exonérer de cet impôt les victimes du régime nazi. Le 25 novembre 2011, le Conseil fédéral (Bundesrat) a avalisé la modification déjà adoptée par le Bundestag.

Beaucoup de Belges qui ont été employés en Allemagne dans le cadre du travail obligatoire pendant les années de guerre ont été contraints de travailler pour une entreprise allemande ou dans l'agriculture allemande, obtiennent pour cette période une pension allemande. Pour le travail presté, ils recevaient parfois un peu d'argent, souvent il s'agissait seulement d'avantages en nature. Toutefois, des cotisations sociales allemandes ont été versées pour ces travailleurs.

Les Belges qui avaient effectué un travail obligatoire en Allemagne ont subitement reçu de ce pays des déclarations fiscales et des calculs d'imposition en 2011.

Nombre d'entre eux n'ont pas admis que, sans crier gare, ils soient soumis au paiement d'un impôt, en plus avec effet rétroactif jusqu'en 2005, et ne savaient pas immédiatement vers qui se tourner pour poser leurs questions.

Le Médiateur pour les Pensions a reçu diverses plaintes portant sur cette problématique de la part de Belges qui ont effectué un travail obligatoire en Allemagne. Ils se plaignaient non seulement du fait de devoir payer des impôts, mais en outre du fait que les documents originaux étaient rédigés en Allemand, langue que certains d'entre eux ne maîtrisaient pas.

Enfin, les commentaires dans les médias faisant suite à la modification légale votée le 25 novembre 2011 par le Bundesrat, n'ont pas fait preuves d'une grande exactitude et n'ont pas aidé à clarifier cette affaire.

Le Médiateur pour les Pensions n'est pas compétent pour traiter des plaintes portant sur des pensions allemandes et encore moins sur la fiscalité allemande. Il a toutefois pris contact avec l'Ambassade d'Allemagne en Belgique et avec

¹¹⁵ Selon le § 1^{er}, 4^{ème} alinéa de la loi d'impôt sur le revenu (Einkommensteuergesetz – EstG), les personnes qui n'ont pas de domicile en Allemagne et qui n'y séjournent pas habituellement mais qui perçoivent certains revenus allemands conformément aux dispositions de l'article 49 EstG, sont soumises à l'obligation fiscale limitée.

le Service des Finances allemand. Grâce aux informations récoltées, il a pu apporter aux pensionnés qui l'avaient contacté, outre une écoute attentive, des informations de base. Il leur a expliqué auprès de qui (à savoir le Finanzamt Neubrandenburg) ils pouvaient obtenir de plus amples informations (fonction d'orientation).

Cette affaire a fait pas mal de bruit en Belgique ainsi que dans les pays voisins. Il y a eu une concertation diplomatique avec plusieurs ministres des Finances dont le Ministre belge des Finances. Plusieurs questions parlementaires ont également été posées au Ministre des Pensions concernant cette problématique.

Le Médiateur pour les Pensions continue également à recevoir des plaintes à ce propos. Suite aux contacts diplomatiques qui avaient eu lieu, il a transmis les informations qu'il possédait aux Ministres belges des Pensions et des Finances.

Quelle est la situation actuelle (fin février 2012) ?

Pour le moment sont exonérées d'impôt les pensions des victimes de persécutions national-socialistes au sens du § 1^{er} de la loi fédérale allemande relative à l'indemnisation des victimes des persécutions national-socialistes (Bundesentschädigungsgesetz – BEG). Par le § 3 n° 8a de la loi d'impôt sur le revenu, les pensions de la sécurité sociale des intéressés sont exonérées d'impôt avec effet rétroactif. Les anciens travailleurs forcés entrent également en ligne de compte pour cette exonération s'ils sont reconnus comme victimes du nazisme au sens du § 1^{er} du BEG.

Selon le site web de l'Ambassade d'Allemagne¹¹⁶, les bénéficiaires de pensions exonérées d'impôt ne sont en principe plus obligés par le bureau des contributions Finanzamt Neubrandenburg de remplir une déclaration fiscale. Dans de tels cas, le fisc allemand cherche par lui-même si les intéressés sont listés dans leur système informatique ou sont connus auprès la Deutsche Rentenversicherung Rheinland à Dusseldorf.

Mais, ainsi qu'il apparaît de la réponse du Ministre des Pensions à des questions parlementaires à la Commission des Affaires sociales du 31 janvier 2012¹¹⁷, il y aurait environ 2.500 cas dans le monde (plus ou moins 10 %) qui ne seraient pas listés suite à un défaut technique.

Celui qui ne figure pas sur les listes allemandes est vu comme un simple contribuable et n'obtient pas d'exonération, et ce, même s'il a effectué réellement un travail forcé.

En conséquence, certains parmi les 11.070 Belges qui touchaient une petite pension allemande comme ancien travailleur forcé ou comme veuve, ont encore reçu, en janvier 2012, des lettres du fisc allemand les invitant à régler l'impôt.

¹¹⁶ http://www.bruessel.diplo.de/Vertretung/bruessel/fr/06_20B_C3_BCGerservice_20_28Konsulat_29/Rente/Seite___Rentenleistungen___Zwangsarbeiter.html

¹¹⁷ Commission des Affaires Sociales, 31 janvier 2012, réponse du Ministre des Pensions aux questions combinées de Madame Sonja Becq sur « les pensions étrangères » (n° 8178) et de Monsieur Wouter De Vriendt sur « les pensions de guerre allemandes » (n° 9046), Compte rendu intégral, CRIV 53 COM 382, p. 1-3

Ils peuvent introduire une réclamation. Entretemps, le site portail du SPF Finances, a mis à leur disposition des formulaires permettant de solliciter une exonération d'impôt sur les pensions allemandes des anciens travailleurs forcés.

Le Ministre des Pensions a précisé en réponse aux questions parlementaires précitées que dans une première phase, on tentait de dresser une liste des victimes de la guerre, pouvant servir de référence pour l'Allemagne. La concertation diplomatique a pour objectif de convaincre les autorités allemandes que la liste des victimes de la guerre, utilisée par la Belgique, pourrait aussi être utilisée par l'Allemagne. De cette manière, propose le Ministre des Pensions, toutes les personnes qui sont victimes de la guerre, au sens de la loi de 1953, pourraient être aidées. Cela concernerait donc également ceux qui risquent de passer à travers les mailles du filet.



Recommandations et suggestions

*Les recommandations 2011
Les recommandations 2010 à 1999
Les suggestions*

Les recommandations

Le Collège des médiateurs peut faire deux types de recommandations.

Sur la base de l'article 16 de l'arrêté royal d'instauration, il peut adresser aux services de pensions toute recommandation qu'il juge utile.

Les recommandations officielles

Au moyen de cette recommandation officielle, notre but est d'inviter l'administration à revoir sa décision et/ou sa manière d'agir lorsque le Collège constate que celles-ci ne sont pas conformes aux lois, aux règlements ou aux principes de bonne administration ou encore lorsque le Collège invoque le principe de l'équité.

Les recommandations générales

Les recommandations générales sont reprises dans le Rapport annuel ou, le cas échéant, dans les Rapports intermédiaires sur la base de l'article 17 de l'arrêté royal. Elles sont par conséquent adressées aux pouvoirs législatif et exécutif. Elles visent en premier lieu l'amélioration de la législation et de la réglementation ainsi que la suppression de dysfonctionnements constatés.

Les recommandations de cette année d'activité viennent en premier lieu. Par après, nous reprenons toutes les recommandations des Rapports annuels 2009 à 1999 et mentionnons le suivi qui y a été donné.

Les suggestions

Dans le travail quotidien du traitement des plaintes, nous constatons parfois des pratiques des services de pensions qui peuvent aisément être améliorées à l'aune des principes généraux de bonne administration.

Lorsque nous faisons de tels constats, nous suggérons au service de pensions d'adapter sa manière de faire.

Les suggestions sont proposées aux services de pensions à l'issue du traitement du dossier. Les suggestions les plus marquantes sont également reprises dans le Rapport annuel.

De même lorsque nous constatons, dans le cadre de l'examen d'un dossier, qu'une initiative législative pourrait s'avérer utile, sans toutefois devoir aller jusqu'à émettre une recommandation générale, nous optons pour une suggestion reprise dans notre rapport.

Les recommandations 2011

Les recommandations 2011

Recommandation générale 2011/1 *Concernant le délai dont dispose l'INASTI pour prendre une décision : adapter les dispositions légales de sorte que, tout comme l'ONP, l'INASTI ne dispose plus que d'un délai de quatre mois pour prendre une décision – voir pp. 80-84 pour une étude plus détaillée*

Les articles 10 et 12 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social définissent clairement les obligations des services de pensions en matière de délais de traitement des dossiers de pension.

Sur la base de l'article 10, tant l'ONP que l'INASTI sont tenus de prendre une décision dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou après qu'ils aient eu connaissance d'un fait donnant lieu à un examen d'office.

L'article 12 de la Charte dispose qu'il est procédé au paiement des prestations au plus tard dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies.

Les services de pensions disposent donc d'abord de quatre mois pour notifier la décision et ensuite de quatre mois pour la mettre en paiement. Le délai de traitement est donc au total de maximum huit mois.

En application de l'article 133, § 4 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, l'INASTI doit statuer dans les quatre mois suivant la réception de la demande ou de la prise de connaissance du fait donnant lieu à examen d'office.

L'arrêté royal du 15 décembre 1998 a prévu la possibilité de disposer d'un délai de huit mois, si la demande est introduite plus de neuf mois avant la date de prise de cours qui y est mentionnée. Il s'agissait d'une mesure temporaire, prise dans le cadre de l'article 10, 4ème alinéa de la loi du 11 avril 1995 (Charte de l'assuré social).

Dans la réglementation des travailleurs salariés, ce délai a été fixé : maximum deux ans. Nous ne voyons pas la raison pour laquelle il n'a pas été fixé une date de fin en ce qui concerne l'INASTI.

En conséquence, le Collège des médiateurs recommande aux autorités compétentes de modifier l'article 133 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, de façon à ne plus autoriser qu'un seul délai pour prendre une décision de pension, à savoir le délai de quatre mois tel que prévu à l'article 10 de la loi du 11 avril 1995 de sorte à lever ainsi la différence de traitement entre régimes de pensions, qui n'est plus raisonnablement justifiée.

Les recommandations 2010 à 1999

Recommandation générale 2010/1

Concernant l'application du principe de l'unité de carrière : permettre d'éliminer les années excédentaires les moins avantageuses de la carrière, que ces années aient été accomplies dans le régime des travailleurs salariés ou des travailleurs indépendants

Recommandation générale 2010/2

Concernant la limitation de la pension de survie au montant de la GRAPA pendant la période de cumul avec un revenu de remplacement : réviser les dispositions qui règlent la limitation de la pension de survie au montant de la GRAPA afin qu'il soit établi clairement s'il faut procéder ou non à l'adaptation du montant de la pension de survie limitée durant la période de cumul avec un revenu de remplacement, à l'évolution hors index du montant de la GRAPA

Recommandation générale 2010/3

Concernant la manière d'introduire une demande, la date de la demande, la date de prise de cours de la pension avant l'âge de 65 ans et les règles en matière de polyvalence dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer : rendre claires les dispositions de la loi du 17 juillet 1963 afin de lever les incertitudes juridiques dans ces matières

Recommandation officielle 2009/1

Concernant l'octroi de la GRAPA en cas de séjour à l'étranger : l'ONP doit s'en tenir strictement à la loi qui stipule uniquement que l'intéressé doit avoir sa « résidence principale » en Belgique. Sur le plan du contrôle, l'ONP peut toutefois légitimement utiliser les éléments de fait dont il a connaissance pour apprécier les conditions de paiement de la GRAPA.

Voir Rapport annuel 2010, p. 177

Recommandation générale 2009/1

Concernant la notion de prise de cours effective de la pension au moment de son octroi ou au moment de son paiement : mettre fin à l'insécurité juridique liée aux interprétations divergentes selon les régimes de pensions

Voir Rapport annuel 2010, pp. 177-179

Recommandation générale 2009/2

En matière de cotisations volontaires de régularisation en vue de l'assimilation des périodes d'études payées après la prise de cours de la pension : rendre possible la révision d'office des droits à la pension dans le régime des travailleurs indépendants

Recommandation générale 2009/3

En matière d'activité autorisée : d'une part, définir plus clairement, dans la réglementation de pension, les notions de « revenu professionnel » et « par année civile » et d'autre part, tirer toutes les conséquences de l'interprétation qui sera choisie, en particulier en matière de pécule (simple et double) de vacances

Recommandation générale 2008/1

En matière de délais de prescription pour le recouvrement de paiements indus de pensions – Délais dans le régime de l'OSSOM différents de ceux applicables dans les trois grands régimes légaux de pensions – Harmonisation souhaitable

Voir Rapport annuel 2010, p. 180

Recommandation générale 2008/2

En matière d'impossibilité légale de recouvrer le bénéfice d'une pension de survie d'un premier conjoint avant le décès du second conjoint, même en cas de divorce – Différence de traitement entre régimes de pensions

Recommandation générale 2007/1

En matière de gommage de certains effets non voulus par la législation concernant le calcul du bonus de pension dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants en cas de carrière mixte dans les années qui précèdent celles de la prise de cours de la pension

Voir Rapport annuel 2008, p. 205

Recommandation générale 2007/2

En matière de levée des différences de traitement entre pensionnés concernant le cumul d'une pension avec une allocation d'interruption de carrière ou de crédit-temps pour assurer des soins palliatifs, pour congé parental ou pour l'assistance ou l'octroi de soins à un membre de son ménage dans le secteur public d'une part et dans le régime des travailleurs salariés et indépendants d'autre part

Recommandation générale 2007/3

En matière de gommage d'effets divergents d'un cumul entre pension de survie et revenus de remplacement dans le régime des travailleurs salariés, des travailleurs indépendants et dans le secteur public – Actualisation

Voir Rapport annuel 2008, p. 206

Recommandation générale 2006/1

En matière de renonciation à la récupération d'indu, la loi ne prévoit pas cette possibilité pour le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) alors que cette possibilité existe dans les régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants via le Conseil pour le paiement des prestations

Voir Rapport annuel 2009, p. 124 et Rapport annuel 2007, p. 167

Recommandation générale 2004/1

Concernant les limites de revenus en matière de cumul d'une pension et d'une activité professionnelle : comme par le passé, utiliser le même critère pour évaluer le caractère autorisé ou non de l'activité professionnelle, soit les revenus par année civile, soit les revenus obtenus durant la période d'activité effective, comparés respectivement à la limite annuelle ou à un pro rata de cette limite annuelle

Voir Rapport annuel 2007, pp. 168-169

Recommandation générale 2004/2

Concernant le cumul d'une pension de retraite du secteur public et d'une activité professionnelle : à l'instar des régimes des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants, et de préférence avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2002, comparer les revenus annuels à une limite annuelle individualisée en fonction de la date de naissance pour l'année durant laquelle le pensionné atteint l'âge de 65 ans

Voir Rapport annuel 2007, pp. 168-169 et Rapport annuel 2006, p. 190

Recommandation générale 2004/2 Réactualisation et Elargissement

Concernant les limites de revenus en matière de cumul de pensions et d'une activité autorisée : procéder à une harmonisation du régime de travail autorisé entre les trois régimes de pensions

Voir Rapport annuel 2007, pp. 168-169 ; Rapport annuel 2006, p. 190 et Rapport annuel 2005, p. 148

Recommandation générale 2004/3

Concernant le montant minimum garanti de pension pour une carrière mixte dans le régime des travailleurs salariés : lier l'évolution de ce minimum au montant minimum garanti de pension pour les travailleurs indépendants

Voir Rapport annuel 2007, pp. 169-170

Recommandation générale 2004/4

Concernant la condition de carrière relative à l'ouverture du droit à une pension anticipée : rendre possible dans le régime des travailleurs indépendants la même totalisation des années de carrière belges et des années de travail à l'étranger que dans le régime des travailleurs salariés et cela avec le même effet rétroactif

Voir Rapport annuel 2005, p. 152

Recommandation générale 2004/5

Concernant la compétence des Cours et Tribunaux pour des litiges portant sur les pensions légales : rendre les Juridictions du Travail également compétentes pour les pensions des fonctionnaires, ou réaliser une étude de faisabilité de cette mesure

Voir Rapport annuel 2005, p. 153 et Rapport annuel 2010, pp. 182-183

Recommandation générale 2003/1

Concernant la prise de cours de la pension de retraite introduite avec retard pour un bénéficiaire qui réside à l'étranger : permettre la prise de cours de la pension, dans tous les cas, au 1^{er} jour du mois qui suit celui où l'âge de la pension a été atteint

Voir Rapport annuel 2008, p. 208 et Rapport annuel 2007, p. 171-172

Recommandation générale 2003/2

Concernant le seuil en dessous duquel une pension de travailleur salarié ou de travailleur indépendant n'est pas octroyée : en cas de carrière mixte de travailleur salarié et de travailleur indépendant, octroyer malgré tout la pension inférieure au seuil, lorsque la somme des pensions de travailleur salarié et de travailleur indépendant dépasse ce seuil minimum

Voir Rapport annuel 2006, p. 192

Recommandation générale 2003/2 Réactualisation et Elargissement

Concernant le seuil en dessous duquel la pension n'est pas octroyée : étendre à tous les cas de figure

Voir Rapport annuel 2006, p. 192

Recommandation générale 2003/3

Concernant le travailleur âgé qui entame une activité en qualité de travailleur indépendant pour échapper au chômage : en cas de réintégration de ses droits au chômage permettre l'assimilation de cette nouvelle période de chômage à une période d'activité, sur la base du dernier salaire perçu dans le cadre de l'activité de travailleur salarié

Voir Rapport annuel 2005, p. 155

Recommandation générale 2003/4

Concernant la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) : examiner s'il convient de maintenir le caractère saisissable de la GRAPA en cas de saisie due au défaut de paiement de tout ou partie de la pension alimentaire au conjoint divorcé

Voir Rapport annuel 2004, p. 161

Recommandation générale 2003/5

Concernant le paiement des pensions à l'étranger : rendre possible le paiement sur un compte personnel auprès d'un organisme financier dans un maximum de pays

Voir Rapport annuel 2008, pp. 101-104 ; Rapport annuel 2007, pp. 172-174 ; Rapport annuel 2005, p. 156 et Rapport annuel 2004, p. 162

Recommandation générale 2002/1

Concernant l'assimilation dans le régime des travailleurs salariés : après transfert des cotisations du régime des travailleurs salariés vers celui du secteur public, pour les périodes assimilées dans le régime des travailleurs salariés, maintenir le même calcul sur la base des salaires réellement perçus par le travailleur, qui étaient mentionnés au compte individuel avant le transfert

Recommandation générale 2002/2

Concernant le cumul entre des pensions et des revenus de remplacement : dans le régime du secteur public, ne suspendre la pension que pour la période durant laquelle le pensionné bénéficie d'un revenu de remplacement, comme c'est le cas dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants

Voir Rapport annuel 2007, pp. 174-175 et Rapport annuel 2006, p. 194

Recommandation générale 2002/3

Concernant le principe de l'unité de carrière : abroger ce principe en cas de cumul d'une pension de travailleur salarié et/ou de travailleur indépendant avec une pension de l'OSSOM qui a été constituée par des paiements de cotisations volontaires

Recommandation générale 2002/4

Concernant la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) : adapter la loi de sorte que, pour les personnes accueillies dans la même maison de repos, de repos et de soins ou de soins psychiatriques, les ressources et les pensions ne soient pas divisées par le nombre de personnes qui partagent la même résidence

Voir Rapport annuel 2004, p. 164

Recommandation générale 2002/5

Concernant l'activité professionnelle autorisée pour pensionnés : supprimer la sanction pour défaut de déclaration préalable ou la réduire à un douzième des revenus professionnels annuels

Voir Rapport annuel 2007, p. 175-176, Rapport annuel 2006, p. 190 et Rapport annuel 2005, p. 148

Recommandation générale 2002/6

Concernant le supplément minimum garanti dans le secteur public : examiner si l'actuelle réglementation en matière de cumul d'une activité lucrative avec un supplément minimum garanti doit être maintenue. La réglementation actuelle rend quasi-impossible l'exercice d'une activité limitée en tant qu'indépendant étant donné que ce sont les revenus bruts de l'indépendant qui sont pris en compte

Voir Rapport annuel 2005, pp. 148 et 159

Recommandation générale 2001/1

Concernant l'indexation des pensions dans le secteur public : examiner si l'inégalité de traitement entre pensionnés payés anticipativement et pensionnés payés à terme échu, peut/doit être maintenue

Voir Rapport annuel 2002, p. 180

Recommandation générale 2001/2

Concernant le minimum de pension garanti dans le secteur public : examiner s'il est possible de nuancer la législation de sorte qu'en cas de séparation de fait, il soit tenu compte au mieux de la situation familiale réelle du pensionné

Voir Rapport annuel 2003, p. 176

Recommandation générale 2001/3

Concernant le supplément de pension pour indépendants : rendre obligatoire une décision motivée avec droit de recours

Voir Rapport annuel 2002, p. 182

Recommandation générale 2001/4

Concernant la révision d'office en vertu « d'une erreur de droit ou de fait » ou en vertu « d'une irrégularité ou une erreur matérielle » : harmoniser les textes dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, le régime de pensions des travailleurs salariés, dans la législation relative au revenu garanti aux personnes âgées et à la garantie de revenus aux personnes âgées

Voir Rapport annuel 2003, p. 176

Recommandation générale 2001/5

Concernant la réparation d'une erreur commise par le service de pensions au désavantage du pensionné : prévoir le même effet rétroactif dans tous les régimes de pension

Voir Rapport annuel 2003, p. 176

Recommandation générale 2000/1

L'adaptation de la législation en vue de rendre possible le remboursement des cotisations de régularisation qui ont été payées volontairement et qui, finalement, n'octroient aucun bénéfice en matière de pensions

Voir Rapport annuel 2009, p. 129, Rapport annuel 2007, p. 177, Rapport annuel 2006, p. 198, Rapport annuel 2005, p. 160, Rapport annuel 2004, p. 166 et Rapport annuel 2002, p. 185.

Recommandation générale 2000/2

Dans le régime de pensions des travailleurs indépendants, ne plus faire dépendre, d'une nouvelle demande, l'examen des droits à pension de survie en cas de dissolution d'un nouveau mariage

Voir Rapport annuel 2008, p. 204 (actualisation) et Rapport annuel 2005, p. 161

Recommandation générale 2000/3

L'introduction d'une obligation d'information à charge des compagnies d'assurances et des fonds de pensions qui s'occupent de l'engagement de pensions des établissements d'utilité publique

Voir Rapport annuel 2001, p. 163

Recommandation générale 2000/4

Dans le régime de la sécurité sociale d'Outre-Mer et dans celui des pensions coloniales à charge du Trésor public, rendre possible l'assimilation du service militaire

Voir Rapport annuel 2006, p. 200 et Rapport annuel 2001, p. 163

Recommandation générale 2000/5

La clarification de la Charte de l'assuré social : possibilité ou impossibilité de compenser des délais en matière de décision et des délais en matière de paiement

Recommandation générale 2000/6

La modification des dispositions du décret du 28 juin 1957 portant statut de la Caisse coloniale d'assurances de telle sorte que les droits à la pension d'un conjoint divorcé cessent de dépendre plus longtemps du contenu du jugement ou de l'arrêt de divorce

Voir Rapport annuel 2008, pp. 212-213.

Recommandation générale 2000/7

La mise en place des fonctionnaires d'informations auprès des services de pensions

Voir Rapport annuel 2005, p. 163 et Rapport annuel 2004, p. 167

Recommandation générale 1999/1

L'adaptation de la réglementation concernant le paiement par virement effectué par l'Office National des Pensions ainsi que des conventions qui en dépendent

Voir Rapport annuel 2007, p. 179 et Rapport annuel 2004, p. 167

Recommandation générale 1999/2

La clarification du processus de décision du Conseil pour le paiement des prestations et étendre le champ de compétences des Tribunaux du Travail aux litiges qui portent sur la motivation des décisions du Conseil pour le paiement des prestations

Voir Rapport annuel 2006, p. 201 ; Rapport annuel 2004, p. 169 et Rapport annuel 2000, p. 183

Recommandation générale 1999/3

La suppression de la différence d'application du principe de l'unité de carrière dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants

Voir Rapport annuel 2001, p. 166 et Rapport annuel 2000, p. 184

Recommandation générale 1999/4

L'octroi d'office de la pension lorsque le pensionné atteint l'âge de la pension

Voir Rapport annuel 2002, p. 188

Les suggestions

Depuis 2003, nous reprenons dans le Rapport annuel les propositions et suggestions auxquelles les services de pensions ont répondu positivement. Elles visent à l'amélioration ou à l'adaptation des procédures administratives.

De même sont mentionnées dans la liste les suggestions qui ont généré une initiative législative.

Pour certaines de ces suggestions, le lecteur en trouvera le contexte dans la discussion de dossier détaillée dans le Rapport annuel auquel nous nous référons. D'autres suggestions sont faites à l'occasion du traitement de dossiers qui ne sont pas repris dans un Rapport annuel mais qui valent la peine d'être signalées. Elles illustrent en effet comment la qualité du service peut parfois être améliorée par de simples interventions.

Pour rappel, en 2009, nous avons remis nos compteurs à zéro. Pour une vue exhaustive des suggestions, le lecteur complètera la liste ci-dessous avec celle parue dans notre Rapport annuel 2008 aux pages 180 à 191.

Les Services d'attribution de l'Office national des Pensions (ONP)

ONP Attribution 1

Lorsque le conjoint d'un pensionné bénéficie de revenus de remplacement, le pensionné ne peut pas percevoir la pension au taux de ménage. En cas de suspension de ces revenus de remplacement, le pensionné obtient alors une pension au taux d'isolé.

L'ONP octroie maintenant la pension au taux de ménage durant les périodes de suspension du bénéfice des allocations de chômage dans le chef du conjoint. (RA 2008, pp. 55-57)

ONP Attribution 2

L'ONP attribue un pécule de vacances pour l'année de prise de cours de la pension lorsque la pension suit une période au cours de laquelle l'intéressé a perçu un revenu de remplacement étranger qui découle d'une activité de travailleur salarié soumise à la sécurité sociale belge. (RA 2008, pp. 61-62)

ONP Attribution 3

Dans le cadre du complément de pension pour travailleurs frontaliers, l'ONP doit examiner, dans les cas où une activité en qualité de fonctionnaire est prouvée à l'étranger, si cette activité de fonctionnaire n'a pas été exercée en tout ou en partie comme contractuel (c'est-à-dire travailleur salarié) pour, le cas échéant, calculer un complément de pension. (RA 2008, pp. 69-71)

ONP Attribution 4

Si une demande de pension est introduite après 65 ans par une personne dont les droits n'ont pas été examinés d'office en raison d'une absence d'inscription dans les registres de la population, cette personne pourra bénéficier de sa pension de retraite dès le premier jour du mois suivant celui de son 65ème anniversaire, le cas échéant, avec effet rétroactif. (RA 2009, pp. 38-42)

ONP Attribution 5

Les périodes d'incapacité de travail durant lesquelles un travailleur salarié n'a pas bénéficié d'une indemnité de maladie (parce que cette période a été indemnisée par un autre assureur suivant le droit commun) mais a bien satisfait aux conditions pour bénéficier d'une telle indemnité (à savoir un taux d'incapacité de travail de 66 % au moins) sont assimilées à une période d'activité professionnelle dans le calcul de la pension. (RA 2009, pp. 44-46)

ONP Attribution 6

Dans le formulaire de plaintes en ligne, l'ONP limitait la case du code postal étranger à quatre caractères, ce qui est le standard pour un code postal belge.

Le formulaire de plaintes en ligne a été adapté et dorénavant le code postal est complètement visible, y compris sur la version imprimée.

ONP Attribution 7

Dans son instruction n° 384 du 16 novembre 2010, l'ONP pose le constat que les textes du pacte de solidarité entre les générations ne constituent pas une base légale pour effectuer les estimations de la pension de conjoint divorcé.

Afin de fournir un service de qualité au citoyen, conforme à la Charte de l'assuré social, l'ONP effectue toutefois de telles estimations lorsqu'il est satisfait à certaines conditions :

- le demandeur est divorcé, est engagé dans une procédure de divorce ou de séparation de corps ou encore lorsqu'il est séparé de fait;
- la demande est faite par l'intéressé ou son avocat (dans le cadre d'une procédure de divorce);
- le demandeur doit en principe avoir atteint l'âge de 55 ans.

Les demandes d'estimations ne répondant pas à ces conditions font l'objet d'un examen spécifique de recevabilité. (RA 2007, pp. 77-79)

ONP Attribution 8

Ces dernières années, en matière d'activité autorisée, le Collège a été régulièrement confronté à des histoires portant sur de longs délais de traitement, sur l'incertitude dans laquelle le pensionné baigne ou sur une mauvaise compréhension de la réglementation.

De l'analyse de ces situations, nous avons acquis la conviction que beaucoup de problèmes pourraient être évités si les intéressés étaient mieux informés, et cela aussitôt qu'un dépassement des limites autorisées était constaté.

L'information proactive en cas de cumul entre une pension et une activité professionnelle a donc fait l'objet d'un article particulier du contrat d'administration 2010-2012 de l'ONP.

Celui-ci a déterminé le public cible sur la base de critères de sélection disponibles. Un mailing automatique doit atteindre tout le public cible, mais seulement ce public. L'Office analyse régulièrement ses programmes informatiques de filtrage. Au besoin, il les adapte et les affine. Les maladies de jeunesse du programme devaient être réglées pour 2011.

En 2010, pour la première fois, l'ONP a procédé à un envoi automatique d'une lettre portant sur le cumul de la pension avec une activité professionnelle aux pensionnés pour lesquels apparaissait un montant dans le compte individuel. La lettre leur rappelait les limites applicables.

Il est dorénavant prévu d'effectuer ces contrôles trimestriellement. Dès que le prorata des limites est dépassé, ces dossiers font l'objet d'un suivi particulier et le pensionné en est averti.

Ce type de suivi permet de suivre en permanence le dossier du pensionné et de réagir mieux et plus rapidement (c'est-à-dire dans l'année civile-même).

Il ne reste plus au pensionné qu'à tirer les conclusions des informations qu'il a reçues de l'ONP. (RA 2010, pp. 62-66)

ONP Attribution 9

La gestion opérationnelle des données du compte individuel reprenant les données de carrière incombe depuis le 1^{er} janvier 2010 à l'ONP. Le service « Données de carrière » de l'ONP est compétent, entre autres, pour examiner les éléments de preuve introduits lors d'une demande de correction des données de carrière.

Le résultat de cet examen n'est toutefois pas définitif. En effet, si les données du compte individuel de pension constituent effectivement la base du calcul de la prestation, les services d'attribution gardent toute latitude pour y adjoindre d'autres éléments provenant de sources dites « authentiques » ou de toutes autres origines (par exemple des documents attestant de jours de chômage, ou encore ceux attestant de jours de maladie).

L'ONP a rappelé à ses services d'attribution qu'ils ont l'obligation d'examiner avec toute l'attention requise les pièces justificatives produites par le pensionné dans le cadre d'une instruction et tout particulièrement dans le cas où celui-ci demande une révision du calcul de sa pension.

La décision (de ne pas adapter le compte individuel par le service « Données de carrière ») ne doit pas nécessairement influencer la décision des services d'attribution relative au calcul de pension lui-même. (RA 2010, pp. 80-85)

ONP Attribution 10

L'ONP prend les mesures nécessaires pour rappeler à tous ses services l'importance de respecter les délais de traitement prévus par la « Charte » de l'assuré social, en particulier lorsqu'il s'agit de dossiers relatifs à une demande de pension anticipée.

En effet, l'octroi de la pension anticipée dépend de la condition de carrière de 35 ans. Il n'est pas toujours aisé pour le pensionné de savoir s'il satisfait, ou pas, à cette condition.

Cela lui est encore plus difficile lorsqu'il a bénéficié de mesures d'interruption de carrière, sachant que la loi a prévu, selon le type d'absence et sa durée, la possibilité d'une assimilation, ou pas, moyennant conditions, ou pas. (RA 2010, pp. 91-95)

ONP Attribution 11

En cas de décision provisoire, l'ONP ne tenait pas compte de l'octroi d'un bonus de pension suite à une activité au delà de 62 ans ou à partir de la 44^{ème} année d'activité.

En avril 2011, l'ONP a adapté son programme de calcul. Dorénavant, le bonus de pension est calculé et octroyé lors de l'établissement d'une décision provisoire (RA 2010, pp. 95 et 123-125).

ONP Attribution 12

Lors du calcul du montant de GRAPA, l'ONP doit prendre en compte, pendant 10 ans, la vente de l'unique résidence principale du pensionné. La réglementation prévoit que la valeur vénale à prendre en compte doit être annuellement diminuée d'office.

A partir de 2011, l'ONP effectuera dorénavant d'office cette révision, comme la loi le prévoit. Pour les dossiers du passé, pour lesquels cela n'a pas eu lieu, un rattrapage échelonné sur l'année 2011, est prévu. (RA 2010, pp. 55-58)

ONP Attribution 13

Lors de l'élaboration du prochain envoi des extraits de comptes annuels et des aperçus de carrière, l'ONP tiendra compte de ces leçons tirées des difficultés rencontrées lors de l'envoi de ces documents en 2010 (plus de 4 millions de lettres).

En principe, l'effet de la nouvelle approche devrait se faire moins ressentir lors du prochain envoi du fait d'un plus grand étalement dans le temps de l'envoi et d'un renforcement de ses capacités téléphoniques, d'autant qu'en 2010, ce fut un premier envoi sous la nouvelle forme et que depuis l'ONP a pu en essayer les plâtres. (RA 2010, pp. 58-61)

ONP Attribution 14

L'ONP n'examine pas d'office à l'âge de 65 ans le droit à la GRAPA pour les pensionnés partis en pension anticipée, qu'ils soient travailleurs salariés ou travailleurs indépendants.

Suite à notre intervention, l'ONP procède dorénavant d'office à l'examen de ce droit. Une opération de rattrapage a lieu pour le passé. (RA 2009, pp. 55-58 ; RA 2010, pp. 88-91)

ONP Attribution 15

Outre la généralisation d'un examen des droits de la GRAPA à l'âge de la pension, le Collège évoquait dans son RA 2009 (p. 58), la mise sur pied d'une grande campagne d'information sur la GRAPA afin de contribuer à la lutte contre la pauvreté.

En Commission des Affaires sociales du mercredi 27 avril 2011, le Ministre des Pensions de l'époque, Monsieur Michel Daerden, a répondu à une question orale de Madame Sonja Becq en précisant qu'il avait envoyé une lettre à tous les CPAS afin de leur en rappeler l'importance. Il explicitait, dans ce courrier, les efforts entrepris par l'ONP afin de permettre un examen automatique des droits à GRAPA à 65 ans pour les personnes pensionnées anticipativement (voir aussi RA 2010, pp. 88-91). Cette lettre a également été envoyée à toutes les mutualités et aux syndicats. Le Ministre a également prévu que l'ONP mette à disposition de tous les intermédiaires un folder explicatif. (RA 2009, pp. 55-58)

Les Services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)

ONP Paiement 1

Par une modification des mentions dans les données de paiement, les problèmes lors de l'encaissement d'un chèque en Suède sont désormais résolus. Le nom de l'intéressé est clairement indiqué. (RA 2008, pp. 104-106)

ONP Paiement 2

L'ONP donne les instructions à ses services afin d'éviter à l'avenir la récupération des montants indus de pensions par compensation sur des arriérés qui ne se rapportent pas à la même période.

Si, lors de l'instruction du dossier, il est constaté qu'une telle compensation a eu lieu, l'ONP rectifiera le dossier d'office.

Dorénavant, l'ONP fera en sorte de mieux motiver les décisions de suspension et de récupération notifiées ensemble par les services d'attribution et de paiement. (RA 2009, pp. 66-70)

ONP Paiement 3

A partir de l'année 2010, une échelle de précompte différenciée pour le pécule de vacances, tenant compte du fait que le pensionné bénéficie d'une pension au taux de ménage ou au taux isolé, est établie. (RA 2009, pp. 71-73)

ONP Paiement 4

L'ONP applique dans tous les dossiers dans lesquels des intérêts sont dus en application de la Charte de l'assuré social le taux d'intérêt de 7 % applicable en matière sociale. (RA 2009, pp. 74-75)

ONP Paiement 5

Une nouvelle application informatique évite la suspension de la pension avant l'envoi de l'ordre de paiement de la pension du mois de décès, de sorte que le conjoint survivant pourra toujours bénéficier de ce montant. (RA 2009, pp. 75-76)

ONP Paiement 6

Le conjoint d'un pensionné qui bénéficie d'une pension au taux de ménage doit limiter ses revenus au plafond autorisé.

Le site de l'ONP mentionne clairement que c'est bien l'âge du conjoint qui détermine le plafond et non pas l'âge du pensionné.

ONP Paiement 7

Les pensionnés bénéficiaires d'une GRAPA qui séjournent dans une maison de repos sont dispensés de remplir le certificat de résidence que l'ONP envoie à tous les bénéficiaires de GRAPA.

L'ONP met tout en œuvre afin d'assurer une meilleure coordination de ses services afin d'éviter que les bénéficiaires d'une GRAPA qui résident dans une maison de repos ne réceptionnent encore ces documents. Etant donné qu'il s'agit généralement de son seul revenu, il faut tout mettre en œuvre pour éviter une interruption de son paiement au pensionné. (RA 2010, pp. 96-99)

ONP Paiement 8

En cas de séparation de fait, chaque époux bénéficiaire d'une pension au taux ménage a droit à la moitié de la pension au taux ménage. Ainsi, le montant de la pension au taux ménage, versé sur un compte bancaire commun est présumé appartenir pour moitié à chaque conjoint.

Dès que l'ONP a pris connaissance de la séparation de fait des conjoints et l'a introduite dans ses fichiers, il paie la moitié de la pension au taux ménage à chaque conjoint séparément.

Grâce à une adaptation dans l'automatisation de ce traitement, l'ONP effectuera dorénavant plus rapidement ces paiements séparés.

Lorsqu'un des conjoints, avant-même que la séparation de fait n'ait été intégrée dans les fichiers de l'ONP, n'a plus accès au compte commun et en apporte la preuve, l'ONP versera à ce conjoint la moitié de la pension au taux ménage qui lui revient depuis la séparation. Les montants versés en trop à l'autre conjoint, seront récupérés. C'est toutefois au conjoint « dupé » qu'il incombe de prendre les mesures nécessaires pour faire valoir ses droits. (RA 2010, pp. 95-101)

Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)

SdPSP 1

Lors du contrôle de l'activité autorisée de travailleur indépendant, le SdPSP fera appel à l'INASTI pour les questions de principe. La SNCB a également établi une semblable collaboration. (RA 2008, pp. 128-132 et pp. 177-179)

SdPSP 2

La loi programme du 8 juin 2008 stipule qu'à partir du 1er janvier 2009, le taux d'intérêt légal en matière sociale est fixé à 7%, même si les dispositions sociales renvoient au taux d'intérêt légal en matière civile (5,5% en 2009) et pour autant qu'il n'y soit pas explicitement dérogé dans les dispositions sociales.

Après notre intervention, le SdPSP et l'ONP appliquent le taux légal de 7% dans tous les dossiers pour lesquels des intérêts sont dus en application de la Charte de l'assuré social.

Cependant, le SdPSP ajoutait une condition pour les dossiers qu'il devait revoir après l'application initiale du taux de 5,5% en 2009. Pour des raisons pratiques et pour éviter le paiement des montants trop faibles, le SdPSP avait en effet décidé de ne payer le supplément en intérêts que si celui-ci atteignait 10 euros au moins.

Suite à notre intervention, le SdPSP calcule et paie dans tous les cas les intérêts en stricte conformité à la réglementation applicable. (RA 2009, pp. 74-75)

SdPSP 3

L'arrêté royal du 20 janvier 2010 élargit sensiblement à partir du 1er avril 2010 la polyvalence de la demande de pension, la validation de la demande et l'effet de l'examen d'office sur l'examen dans un autre régime de pension. (RA 2006, p. 69 et RA 2007, pp. 91-97)

Il y a également des effets en ce qui concerne la polyvalence de la demande et de l'examen d'office dans le régime des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

SdPSP 4

L'indemnité pour frais funéraires et les éventuels arriérés de pension sont payés d'office au conjoint survivant. Au cas où il n'y a pas de conjoint survivant, cette indemnité et ces arriérés doivent être demandés par la succession dans l'année qui suit le décès du pensionné. Sans demande dans l'année du décès, ces indemnités et arriérés sont prescrits.

Il est presque impossible pour la succession de savoir s'il existe des arriérés ou pas.

Le formulaire que le SdPSP envoie aux personnes qui ont introduit une demande pour l'indemnité pour frais funéraires mentionne dorénavant clairement l'obligation d'introduire la demande d'arriérés dans l'année qui suit le décès. Il mentionne également qu'à l'expiration de ce délai, le droit est forclos.

SdPSP 5

Le pensionné qui exerce une activité professionnelle doit respecter des règles de cumul afin de maintenir le bénéfice de sa pension. Les règles prévoient notamment des montants limites qui dépendent de l'âge du pensionné, de la nature de l'activité autorisée et du fait d'avoir, ou pas, des enfants à charge.

La réglementation prévoit ce qu'il faut entendre par enfant à charge. Outre, le cas du bénéfice des allocations familiales par le pensionné ou son conjoint, il y a également enfant à charge si le pensionné apporte la preuve qu'il élève son propre enfant.

Dans chacun de ces 2 cas, la limite en matière de cumul est la même. Cette limite est supérieure à celle de l'hypothèse où il n'y a pas charge d'enfant. Le SdPSP adopte dorénavant une nouvelle pratique qui tient mieux compte des évolutions sociétales récentes. (RA 2010, pp. 106-110)

SdPSP 6

La pension des fonctionnaires ne peut jamais dépasser les $\frac{3}{4}$ du traitement de référence. Pour l'application de ce plafond, on additionne toutes les pensions, les compléments de pensions, rentes, suppléments et autres avantages qui en tiennent lieu en rapport avec la même activité et la même période.

Le SdPSP considérait illégal l'avantage complémentaire qu'octroyait à ses fonctionnaires une administration locale. Le SdPSP en diminue donc d'autant le montant de la pension.

Le 26 octobre 2007, le Cour d'Appel de Mons a confirmé que les capitaux versés au pensionné lors de son départ en pension par une compagnie d'assurances et au-delà du montant de la pension payée ne sont pas des « avantages tenant lieu de pension » ni des « compléments de pension » mais des avantages qui s'ajoutent à la pension.

De plus, il s'agit de sommes octroyées en vertu d'une assurance de groupe dont le financement est supporté de concert par l'administration locale et le fonctionnaire. Ces montants constituent le règlement de sommes assurées en exécution d'obligations civiles.

Cet arrêt n'a pas été cassé par la Cour de Cassation (arrêt du 12 mai 2011, C.08.0097.F). (RA 2004, pp94-98)

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

INASTI 1

La pension peut être mise en paiement avant que les revenus de remplacement, perçus mais auxquels il a été renoncé, n'aient été complètement remboursés par l'intéressé. (RA 2008, pp. 136-139)

Au contraire de l'ONP, l'INASTI exigeait de l'intéressé qui avait renoncé à ses revenus de remplacement qu'il remboursât ceux-ci immédiatement, complètement et effectivement avant de remettre la pension en paiement. L'INASTI autorise maintenant également une récupération sur les arriérés de pension.

INASTI 2

Dans la décision de récupération des paiements indus, l'INASTI mentionne désormais également le contenu et les références précises des dispositions légales qui ont été enfreintes. (RA 2008, pp. 144-149)

INASTI 3

Dorénavant, l'INASTI motivera mieux le rejet du droit à la pension pour des périodes de dispense de cotisation. Par ailleurs, lorsque plusieurs calculs à des dates successives sont notifiés simultanément, la motivation et la lisibilité des décisions sont améliorées. (RA 2008, pp. 149-152)

INASTI 4

L'INASTI rappelle aux responsables des services de pensions l'importance de la présentation d'excuses. (RA 2008, pp. 92-97)

INASTI 5

Dans les cas où c'est matériellement possible, l'INASTI revoit d'office le calcul de la pension de survie qui au départ n'était pas payable suite à un cumul avec une pension de retraite mais qui le devient partiellement suite à des augmentations du montant de la pension de survie. (RA 2009, pp. 99-102)

INASTI 6

La pratique administrative consistant à accepter la certification des données du formulaire de demande de pension par l'autorité municipale du lieu de résidence est étendue à tous les pays tombant dans le champ d'application du règlement CEE n° 883/2004 ainsi qu'aux pays liés à la Belgique par une convention de sécurité sociale. (RA 2009, p. 107)

INASTI 7

Tant dans la réglementation des pensions pour travailleurs salariés que celle des travailleurs indépendants, il est prévu un bonus de pension pour le travailleur salarié ou le travailleur indépendant qui maintient son activité au-delà du 1er janvier de l'année de ses 62 ans ou de sa 44ème année de travail. Cette mesure courait jusqu'au 31 décembre 2012.

En mars 2011, le Collège a exhorté les instances compétentes à procéder d'urgence à l'évaluation prévue afin de décider du maintien éventuel de cette mesure de sorte à permettre aux futurs pensionnés de choisir, en connaissance de cause, de prolonger leur carrière.

La loi du 13 novembre 2011 (M. B. 23 novembre 2011) prolonge le bonus d'une année. Il est garanti à toutes les pensions qui satisferont aux conditions et prendront cours au plus tard au 1er décembre 2013. (RA 2010, pp. 125-129)

INASTI 8

La pension de survie est cumulable pendant 12 mois avec un revenu de remplacement. Durant cette période, la pension de survie est limitée au montant de la GRAPA.

Au terme de cette période, le pensionné doit choisir entre le maintien de ses revenus de remplacement ou le montant (non limité) de la pension de survie.

Suite à notre intervention, l'INASTI rappelle, avant la fin de la période de 12 mois, aux intéressés qu'ils doivent faire un choix et leur fournit toutes les informations utiles pour qu'ils puissent procéder à ce choix en toute connaissance de cause. (RA 2010, pp 163-169)

Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)

SCDF 1

Le dépliant d'information intitulé « Le paiement de votre pension du secteur public » apporte des informations plus claires en matière de protection contre la saisie de pensions versées sur compte bancaire. (RA 2008, pp. 164-165)

SCDF 2

Le SCDF adapte son programme informatique afin de pouvoir effectuer la réduction de précompte professionnel pour personne à charge de plus de 65 ans. (RA 2009, pp. 110-111)

SCDF 3

Le commentaire qui apparaît sur la fiche de paiement envoyée suite à une péréquation de la pension correspond mieux à la réalité. Dorénavant, le texte mentionne « une majoration du montant de base » au lieu d'« une majoration du montant de votre pension ».

En effet, en application des règles du précompte professionnel, le montant net de la pension était dans certains cas inférieur à celui du mois précédent. (RA 2009, pp. 111-112)

SCDF 4

Après l'ONP, l'INASTI et l'OSSOM, le SCDF a publié sa Charte de l'utilisateur, sur son site web. Le SdPSP travaille encore à la rédaction de sa Charte. (RA 2008, pp. 87-92)

SCDF 5

A partir du 1er janvier 2011, le SCDF, mandaté par le SdPSP, paiera les pensions du secteur public en stricte conformité aux dispositions légales. Cela signifie que les pensions payées à terme échu, le seront le dernier jour ouvrable du mois (jusqu'à novembre 2010, le paiement avait lieu l'avant-dernier jour ouvrable).

Le SCDF s'exécuta et donna l'ordre d'effectuer le paiement le dernier jour ouvrable du mois. Toutefois, les pensionnés payés par chèque, ne pourraient de ce fait réceptionner (et encaisser) leur chèque au plus tôt qu'au 1er jour ouvrable du mois suivant.

Il en découla que l'obligation légale de paiement le dernier jour ouvrable du mois n'était plus respectée. En effet, le paiement n'est censé avoir lieu qu'au moment où le montant de la pension est disponible pour le pensionné.

Suite à notre intervention, le SCDF nous a confirmé que le paiement de la pension aura lieu, dans tous les cas (paiement sur compte ou par chèque) le dernier jour ouvrable du mois. (RA 2010, pp.144-148)

SCDF 6

Pour les pensionnés qui partent s'installer à l'étranger et dont on ne dispose pas d'un numéro de compte bancaire, la pension est transmise au Comptable. Ce dernier envoie un courrier au pensionné en l'invitant à renseigner le compte bancaire à l'étranger sur lequel il souhaite être payé.

A partir de 2012, le SCDF contactera tous les pensionnés qui partent à l'étranger et dont le paiement ne peut avoir lieu immédiatement (à défaut de compte bancaire belge connu). Vers le 20 du mois en cours, il écrira afin, soit de demander le numéro de leur compte bancaire à l'étranger (paiement via le Comptable), soit de transmettre le formulaire d'engagement pour les pensions du secteur public via leur banque (pour pensionnés payés sur un compte belge).

Ceci permettra un suivi plus fluide et plus correct du paiement des pensions.

L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM)

OSSOM 1

Compte tenu de l'afflux de dossiers et des longs délais de traitement des demandes d'octroi de l'allocation pour service militaire, l'OSSOM a accordé spontanément les intérêts de plein droit en application de la Charte de l'assuré social. (RA 2008, pp. 170-174)

OSSOM 2

A l'OSSOM, le pécule de vacances est complémentaire et seulement liquidé lorsque le pensionné n'a pas perçu d'autre pécule de vacances ou lorsque le montant de ce pécule de vacances est d'un montant inférieur à celui de l'OSSOM. L'OSSOM a accepté de développer, en concertation avec l'ONP, une procédure informatisée appropriée de manière à ne plus devoir écrire chaque année aux pensionnés.



Annexes

- 1 : Arrêté d'instauration*
- 2 : Règlement d'ordre intérieur*
- 3 : Critères d'évaluation du Service de médiation pour
les Pensions*
- 4 : Charte de l'assuré social*
- 5 : Chartes des services de Pensions*
- 6 : Questions et réponses parlementaires*
- 7 : Enquête de satisfaction*
- 8 : Adresses utiles*

Annexe 1

Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions (M.B. du 16.5.1997)

Cet arrêté royal a été confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne.

CHAPITRE 1er. - LE SERVICE DE MEDIATION PENSIONS

Article 1^{er}. - Il est créé un Service de médiation Pensions auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement.

Art. 2. - Le Service de médiation Pensions est composé de deux membres de rôles linguistiques différents.

Pour l'exécution des tâches du Service de médiation Pensions dont question à l'article 3, le Ministre qui a les pensions dans ses attributions met le personnel nécessaire à la disposition de ce service, conformément aux modalités fixées par

Art. 3. - La tâche du Service de médiation Pensions consiste à :

1. examiner les réclamations qui ont trait aux activités ou au fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions légales;
2. examiner les réclamations relatives :
 - à l'établissement des droits des pensionnés et des futurs pensionnés à la pension en vertu d'un régime de pension légale;
 - au paiement et au montant de ces prestations;
3. servir d'intermédiaire et rechercher la conciliation entre le citoyen et le service de pensions;
4. sur la base des constatations faites lors de l'exécution des missions visées aux 1° et au 2° formuler des recommandations et produire un rapport.

Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation agissent en tant que collègue.

Art. 4. - Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux membres du Service de médiation et au personnel qui les assiste. Les activités du Service de médiation Pensions couvrent tout le pays.

Art. 5. - Les membres du Service de médiation sont nommés par le Roi, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, pour un mandat de 6 ans renouvelable.

A cette fin, un avis de vacance est publié au Moniteur belge qui détermine les conditions pour l'introduction des candidatures.

Le Roi détermine, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions et par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, la procédure de sélection des candidats sans préjudice de ce qui est prévu par le présent arrêté.

Le membre du Service de médiation Pensions qui, au moment de sa nomination, est sous statut à l'Etat ou dans toute autre personne morale de droit public qui relève de l'Etat, est de plein droit mis à disposition, conformément aux dispositions du statut concerné, pour toute la durée de son mandat. Pendant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion ainsi qu'à l'avancement de traitement.

Si le membre du Service de médiation est, au moment de sa nomination, lié par contrat à l'Etat ou à toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, le contrat en question est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve cependant ses droits à l'avancement de traitement.

Art. 6. - Pour être nommé membre du Service de médiation, il faut :

1. être Belge;
2. être de conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
3. être porteur d'un diplôme qui dans les Administrations de l'Etat donnent accès à une fonction de niveau 1;
4. avoir une expérience utile de cinq ans au moins, dans un domaine qui est utile à l'exercice de la fonction.

Art. 7. - Pendant la durée du mandat, les membres du Service de médiation ne peuvent pas exercer les charges, fonctions ou mandats suivants :

1. la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice;
2. la profession d'avocat;
3. la fonction de serviteur d'un culte reconnu ou un emploi de délégué d'une organisation reconnue par la loi qui dispense une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle;
4. un mandat public conféré par élection;
5. un emploi rémunéré dans les diverses autorités administratives;
6. un mandat ou une fonction dans un organisme, visé à l'article 2, § 1^{er} ou § 3 de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances.

Les membres du Service de médiation ne peuvent remplir aucune fonction publique ou toute autre charge susceptible de mettre en péril la dignité, l'autonomie ou l'exercice de leur fonction.

Pour l'application du présent article, sont assimilés à un mandat conféré par élection : la fonction de bourgmestre nommé en dehors du conseil communal, un mandat d'administrateur dans un organisme d'intérêt public et une fonction de commissaire du gouvernement, en ce compris la fonction de gouverneur, de gouverneur adjoint ou de vice-gouverneur. Le titulaire d'un mandat public conféré par élection qui accepte sa nomination de membre du Service de médiation est démis de plein droit de son mandat obtenu par élection.

Les articles 1, 6, 7, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, s'il échet et moyennant les adaptations nécessaires, aux membres du Service de médiation.

Art. 8. - Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, mettre fin aux fonctions de membre du Service de médiateurs :

1. à leur demande;
2. lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans;
3. lorsque leur état de santé met sérieusement en péril l'exercice de leur fonction.

Le Roi peut, sur proposition du ministre qui a les pensions dans ses attributions, révoquer les médiateurs :

1. s'ils exercent une des fonctions visées à l'article 7, premier et troisième alinéa;
2. pour des motifs graves.

Art. 9. - Dans les limites de leur compétence, les membres du Service de médiation ne reçoivent des instructions d'aucune autorité.

Ils ne peuvent pas être démis de leur fonction pour des actes qu'ils posent dans le cadre de l'exercice de leur charge.

CHAPITRE II. - LES INTERESSES ET LA PROCEDURE

Art. 10. - Toute personne intéressée peut introduire auprès des membres du Service de médiation, par écrit ou oralement sur place, une réclamation portant sur :

- les activités ou le fonctionnement des services des pensions chargés de l'attribution et du paiement des pensions;
- l'établissement des droits des pensionnés et futurs pensionnés à un régime légal de pension;
- les modalités de paiement et le montant de ces prestations.

La réclamation mentionne l'identité et l'adresse de l'utilisateur et donne un exposé précis des faits dont il se plaint et des moyens déjà utilisés pour obtenir satisfaction.

La personne intéressée doit au préalable contacter le (les) service(s) de pensions afin d'obtenir satisfaction.

Il faut entendre par intéressé, la personne :

- qui bénéficie d'une ou de plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale;
- qui a introduit une demande de pension dans un des régimes susmentionnés;
- qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info-Pensions."

Art. 11. - Les membres du Service de médiation peuvent refuser d'examiner une réclamation lorsque :

1. l'identité du plaignant n'est pas connue;
2. la réclamation porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la réclamation.

Les membres du Service de médiation refusent d'examiner une réclamation lorsque :

1. la réclamation n'est manifestement pas fondée;
2. le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard de l'(des) administration(s) des pensions pour obtenir satisfaction;
3. la réclamation est en soi identique à une réclamation déjà rejetée par les membres du Service de médiation et qu'elle ne contient pas de faits nouveaux.

Art. 12. - Les membres du Service de médiation communiquent sans délai au plaignant leur décision d'examiner ou non la réclamation.

Le refus d'examiner une réclamation sera motivé.

Il a été tenu compte de la remarque du Conseil d'Etat concernant le renvoi de la plainte. Si les médiateurs ne sont pas compétents pour un dossier, le plaignant en est immédiatement informé et ils le renvoient si possible à la personne, organisme ou service intéressé.

Les membres du Service de médiation avisent le(s) service(s) de pensions de la réclamation qu'ils se proposent d'examiner.

Art. 13. - Les membres du Service de médiation peuvent imposer aux fonctionnaires des services auxquels des questions sont adressées dans le cadre de leur mission, un délai contraignant pour répondre à ces questions.

Ils peuvent également effectuer toutes les constatations sur place et se faire communiquer tous les documents ou renseignements qu'ils estiment nécessaires et entendre toutes les personnes concernées.

Les personnes qui, du chef de leur état ou profession, ont connaissance de secrets qui leurs sont confiés, ne peuvent se prévaloir du secret professionnel dans le cadre de l'enquête menée par les membres du Service de médiation.

Les membres du Service de médiation peuvent lors d'enquêtes particulières se faire assister par des experts.

Art. 14. - Si les membres du Service de médiation, dans l'exercice de leur fonction, constatent un fait qui peut donner lieu à un crime ou un délit, ils en informent le procureur du Roi conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de leur fonction, ils constatent un fait qui peut entraîner une sanction disciplinaire, ils en avisent l'autorité administrative compétente.

Art. 15. - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'un recours concernant les faits est introduit auprès du tribunal. L'autorité administrative informe sans délai les membres du Service de médiation du recours introduit.

Dans ce cas, les membres du Service de médiation informent immédiatement le plaignant de la suspension de l'examen de sa réclamation.

L'introduction et l'examen d'une réclamation ne suspendent ni n'interrompent les délais d'introduction de recours auprès du tribunal ou auprès des instances administratives.

Art. 16. - Le plaignant est régulièrement informé de la suite qui est donnée à sa réclamation.

Les membres du Service de médiation tentent de concilier les points de vue du plaignant et des services concernés.

Ils peuvent adresser à l'autorité administrative toute recommandation qu'ils estiment utiles. Dans ce cas, ils en informent le ministre qui a les pensions dans ses attributions et le ministre responsable de l'administration concernée.

CHAPITRE III. - LES RAPPORTS DES MEMBRES DU SERVICE DE MEDIATION

Art. 17. - Chaque année, les membres du Service de médiation adressent dans le courant du mois de mars, un rapport sur leurs activités de l'année civile écoulée au ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la Chambre des représentants et au Comité consultatif pour le secteur Pensions. De plus, ils peuvent rédiger trimestriellement des rapports intermédiaires, s'ils le jugent utile. Ces rapports contiennent les recommandations que les membres du Service de médiation jugent nécessaires et signalent les difficultés éventuelles qu'ils éprouvent dans l'exercice de leur fonction.

L'identité des plaignants et des agents des autorités administratives ne peut pas être mentionnée dans ces rapports.

Les rapports sont rendus publics.

CHAPITRE IV. - DISPOSITIONS DIVERSES

Art. 18. - L'article 458 du Code pénal est applicable aux membres du Service de médiation et à leur personnel.

Art. 19. - Les membres du Service de médiation fixent un règlement d'ordre intérieur qui contient les règles détaillées et les délais pour l'examen des réclamations. Ce règlement et les modifications ultérieures sont approuvés par le

ministre qui a les pensions dans ses attributions et est publié au Moniteur belge.

Art. 20. - Les traitements et primes des membres du Service de médiation et de leur personnel ainsi que les frais relatifs à l'installation et au fonctionnement du service sont inscrits au budget du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement (Direction de la sécurité sociale - Division 52 - programme 0).

Art. 21. - Le Roi fixe, par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, le statut administratif et pécuniaire des membres du Service de médiation Pensions par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre qui a les pensions dans ses attributions.

Lors de la fixation de leur traitement, il sera tenu compte de l'expérience utile exigée lors du recrutement pour une durée maximale de 6 ans.

Les membres du Service de médiation bénéficient, pour la durée de leurs fonctions, du même régime de pensions, de réparation des accidents du travail et de maladies professionnelles que les agents de l'Etat, pourvues d'une nomination définitive selon les modalités fixées par le Roi, dans les conditions visées à l'alinéa 1^{er}.

Art. 22. - Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Art. 23. - Notre Ministre des Pensions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 27 avril 1997.

ALBERT

Annexe 2

Règlement d'ordre intérieur du Collège des médiateurs pour les Pensions (M.B. du 16.12.2000)

Texte approuvé par le Ministre des Pensions

Définitions

Article 1

Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

- l'arrêté royal: l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;
- le service de pensions: tout organisme relevant de la sphère publique ou de droit privé, qui gère, accorde ou paie les pensions légales et dont la compétence s'étend sur tout le territoire;
- le mandataire: la personne qui a obtenu une procuration;
- les Médiateurs: le Collège des Médiateurs pour les pensions et leurs collaborateurs.

Principes de base pour le traitement des plaintes

Article 2

Le présent règlement détermine les modalités de traitement des plaintes introduites auprès des Médiateurs.

Article 3

Dans le cadre de leur mission d'intermédiaire entre le citoyen et l'Administration, les médiateurs transmettront:

- les demandes qui ne relèvent pas de leur compétence, au médiateur attitré pour cette matière, s'il en existe, dans le cas contraire, à l'administration compétente;
- les demandes d'information, qu'elles soient d'ordre général ou particulier, portant sur la matière des pensions, au service de pensions concerné;
- les plaintes irrecevables, parce qu'elle n'auraient pas fait l'objet d'un contact

préalable prévu à l'article 10 du présent règlement ou parce qu'elles auraient été introduites par une personne non intéressée définie à l'article 4 du règlement, au service de pensions compétent.

Article 4

Toute personne physique intéressée, ou tout mandataire qui la représente, peut introduire une plainte auprès des Médiateurs.

Il faut entendre par intéressée, la personne qui bénéficie d'une ou plusieurs pensions en vertu d'un régime de pension légale, qui a introduit une demande de pension dans un de ces régimes, ou qui a introduit une demande d'évaluation de ses droits à la pension auprès du "Service Info Pensions".

Article 5

Lorsqu'une plainte est introduite auprès des Médiateurs, ceux-ci examinent si les activités ou le fonctionnement des services de pensions sont conformes aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Article 6

Les plaintes sont introduites en français, en néerlandais ou en allemand. Lorsque le plaignant ou son mandataire ne maîtrise aucune des trois langues nationales, les Médiateurs communiquent avec lui dans une autre langue, éventuellement avec l'aide d'un traducteur.

Article 7

Les plaintes peuvent parvenir aux Médiateurs de différentes manières :

par écrit

- auprès du Service de médiation Pensions, Bd. Simon Bolivar 30 bte 5 à 1000 BRUXELLES;
- par télécopie au numéro 02/274.19.99;
- par courrier électronique (e-mail) à l'adresse des Médiateurs pour les Pensions plainte@mediateurpensions.be

oralement

- au siège des Médiateurs pour les Pensions (cfr. adresse mentionnée au 1 ci-dessus);
- sur rendez-vous fixé par téléphone au numéro 02/274.19.90 (F) ou 02/274.19.80 (N).

Article 8

Une plainte écrite ainsi que toute correspondance ultérieure doit être signée par le plaignant ou son mandataire. Une plainte introduite oralement est consignée par écrit par les Médiateurs. Elle est datée et signée par le plaignant ou son mandataire, sauf dans les cas où le plaignant est dans l'incapacité d'écrire et en l'absence de mandataire.

Article 9

Chaque plainte mentionne clairement :

- l'identité du plaignant, c'est-à-dire ses nom et prénoms, adresse complète, date de naissance, et, si possible, un numéro de téléphone, de télécopie ou une adresse électronique;
- l'identité du mandataire du plaignant, le cas échéant;
- l'objet de la plainte, énoncé de manière claire et précise;
- les démarches préalables accomplies par le plaignant auprès du service de pensions concerné pour obtenir satisfaction;
- les démarches accomplies par le plaignant dans le cadre de sa plainte auprès d'autres instances que le service de pensions concerné, et en particulier les recours juridictionnels et administratifs;
- le déroulement chronologique des faits.

Article 10

Les Médiateurs refusent de traiter une plainte lorsque :

- celle-ci n'est manifestement pas fondée;
- le plaignant n'a manifestement entrepris aucune démarche à l'égard du service de pensions pour obtenir satisfaction;
- la plainte est en soi identique à une plainte déjà rejetée et elle ne contient pas de faits nouveaux.

Par "démarche", il faut entendre toute prise de contact, préalable et utile, par la personne intéressée.

Article 11

Les Médiateurs peuvent refuser de traiter une plainte lorsque l'identité du plaignant n'est pas connue.

Les Médiateurs peuvent également refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

Article 12

Les médiateurs suspendent l'examen d'une réclamation, lorsqu'un recours juridictionnel ou administratif concernant les mêmes faits est introduit.

Article 13

Le requérant a le droit :

- à la gratuité de l'intervention des Médiateurs;
- à un examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation;
- à être informé quant aux compétences et mode de travail des Médiateurs;
- de recevoir un accusé de réception, le jour de la réception de sa réclamation;
- d'être informé de la décision des Médiateurs de traiter ou non sa réclamation, et ce dans les trois jours ouvrables de cette décision;
- à ce que les Médiateurs motivent leur refus éventuel de traiter sa réclamation;

- à la transmission éventuelle de sa plainte vers l'instance présumée compétente et à l'information simultanée de cette transmission;
- d'être tenu au courant de l'état d'avancement de son dossier à tous les stades de son examen;
- à une décision quant au bien-fondé de sa plainte dans un délai raisonnable, dépendant de la complexité du dossier;
- d'être informé de la suite réservée par le service de pensions aux recommandations formulées par les Médiateurs dans le cadre ou à l'occasion de sa réclamation;
- au respect de sa vie privée.

Article 14

Il incombe au plaignant:

- de communiquer toute information complémentaire requise par les Médiateurs. Les Médiateurs mettent fin à leur saisine quand le plaignant ne fournit pas les renseignements dans le délai de trois semaines qui suit le deuxième rappel de la lettre demandant les informations complémentaires. Le premier rappel est envoyé dans un délai d'un mois qui suit la lettre demandant les informations complémentaires. Le deuxième rappel qui mentionne le délai limite de trois semaines qui prend cours à la date d'envoi de cette lettre, est envoyé dans un délai d'un mois qui suit le premier rappel.
- de s'abstenir, directement ou par mandataire interposé, de toute démarche parallèle à l'intervention des Médiateurs. Dans l'hypothèse d'une telle démarche, les Médiateurs peuvent mettre fin à leur saisine.

Procédure d'examen

Article 15

La procédure d'examen d'un dossier se résume à trois grandes étapes, susceptibles de contenir différentes phases. L'examen d'un dossier n'implique pas nécessairement un passage par chacune de ces phases.

Durant ces trois grandes étapes, le dossier est mis :

- en attente, en vue de collecter des informations complémentaires;
- en instruction;
- en clôture.

ETAPES DANS L'EXAMEN D'UN DOSSIER

A. Dossier en attente en vue de collecter des informations complémentaires

Article 16

Il s'agit de l'étape d'attente d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs n'en ont pas encore initié le traitement mais sont toujours occupés à compléter leur information en vue de :

- vérifier leur compétence;
- examiner la recevabilité de la plainte;
- prendre la décision d'instruire le dossier;
- éventuellement décider de suspendre l'examen de la réclamation.

Article 17

Les Médiateurs vérifient si l'objet de la plainte tombe dans le champ de leur compétence

Article 18

La plainte est irrecevable lorsque le plaignant, ou son mandataire, n'est pas une personne "intéressée" (cfr. article 4 du présent règlement), ou lorsque les Médiateurs refusent l'examen de la plainte (cfr. Article 10 et 11 du présent règlement).

Article 19

Lorsqu'à l'issue de cette étape, et selon le cas, les Médiateurs constatent que la plainte ne relève pas de leur compétence ou qu'elle est irrecevable, ils clôturent le dossier, passant ainsi à la troisième étape.

Dans les autres cas, ils passent à la seconde étape, en l'occurrence, l'instruction du dossier.

Article 20

Dans l'hypothèse où le dossier comporte plusieurs réclamations, chacune fait l'objet du traitement adapté conformément aux présentes dispositions.

B. Dossier en instruction

Article 21

Il s'agit de l'étape durant laquelle les Médiateurs procèdent à la collecte de l'information nécessaire à l'instruction du dossier en demandant de plus amples renseignements tant au plaignant qu'à l'Administration.

Dès que le dossier est complet, les Médiateurs décident sur la base des informations obtenues si la plainte est fondée ou non.

Si la plainte est déclarée non-fondée, les Médiateurs procèdent à la clôture du dossier, troisième étape.

Article 22

Si la plainte est fondée, les Médiateurs entament de nouveaux contacts en vue de :

- émettre une proposition;
- proposer une médiation;
- faire une recommandation officielle.

Article 23

La proposition est la phase de l'instruction d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sans aller jusqu'à faire une recommandation officielle au sens de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, contactent le service de pensions et lui suggèrent de modifier sa décision ou son fonctionnement.

Le contact aura lieu avec le fonctionnaire responsable du service compétent lorsque le dossier ne pose pas de question de principe ni ne présente de caractéristiques particulières de dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Dans le cas contraire, le contact aura lieu avec le fonctionnaire dirigeant lorsque le dossier pose une question de principe ou met au jour un dysfonctionnement grave du service de pensions ou d'un de ses agents.

Article 24

La proposition de médiation est la phase de traitement d'un dossier pendant laquelle les Médiateurs proposent voire effectuent une médiation entre les parties. Elle se déroulera sur une double base bilatérale et de la façon suivante.

Les Médiateurs proposent, pour accord, au plaignant les termes de la médiation qu'ils comptent effectuer auprès du fonctionnaire dirigeant de l'administration.

En cas d'accord sur cette proposition, le plaignant s'engage à accepter, quelle qu'en soit l'issue, le résultat de la médiation qui signifiera en tout état de cause la clôture de son dossier.

Les Médiateurs font au fonctionnaire dirigeant une proposition de médiation, qui est clairement délimitée dans la forme. L'objet de la médiation portera sur les termes acceptés par le plaignant comme il ressort de l'alinéa 2 du présent article.

Au terme de cette procédure, les Médiateurs consignent le résultat de la médiation qui liera les parties après leur signature.

Article 25

La recommandation officielle est la phase de traitement d'un dossier au cours de laquelle les Médiateurs, sur la base de l'article 16 alinéa 3 de l'arrêté royal, invitent explicitement le service de pensions à modifier sa décision ou son fonctionnement.

Dans ce cas, ils en informent le Ministre qui a les pensions dans ses attributions et le Ministre responsable de l'administration concernée.

Clôture du dossier

Article 26

Il s'agit de l'étape finale de l'examen de la plainte au terme de laquelle les Médiateurs décident de déclarer que

1. la plainte est irrecevable;
2. la plainte ne relève pas de leur compétence;
3. l'examen de la plainte est suspendu;
4. la plainte est non-fondée;
5. la plainte est fondée et qu'un terme est mis à son examen.

Chacune de ces décisions est dûment motivée et signifiée au plaignant.

Evaluation

Article 27

A l'issue du traitement d'une réclamation, les Médiateurs évaluent l'acte ou le fonctionnement du service de pensions à l'égard duquel porte la réclamation.

Ils concluent à une bonne administration lorsqu'aucun élément ne permet d'établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils concluent à une mal-administration lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire aux lois et règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité.

Ils ne se prononcent pas lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'éléments pour le faire, soit lorsqu'ils ne peuvent départager des éléments de fait contradictoires, soit lorsqu'un ou plusieurs éléments leur font établir que l'acte ou le fonctionnement incriminé est contraire à la loi et aux règlements, aux principes de bonne administration et à l'équité, mais également que la mauvaise administration constatée découle en partie d'éléments imputables au plaignant lui-même.

Entrée en vigueur

Article 28

Ce règlement fixé par les Médiateurs et approuvé par le Ministre qui a les pensions dans ses attributions, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Bruxelles, le 27 novembre 2000

Les Médiateurs pour les Pensions

J. M. HANNESSE et G. SCHUERMANS

Le Ministre des Affaires sociales et des Pensions

F. VANDENBROUCKE

Annexe 3

Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

1. Application conforme des règles de droit

Les services de pensions agissent en conformité avec les normes légales et réglementaires de pensions ainsi qu'avec les lois de portée générale, les Directives européennes et les Conventions internationales relatives à la sécurité sociale et dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

Les autres lois belges, par exemple les lois linguistiques, les lois relatives à la protection de la vie privée, la Charte de l'assuré social, e.a. sont également d'application.

Lorsque la règle n'est pas claire, les services de pensions veillent à l'appliquer dans un sens conforme à l'esprit de la loi ou à la volonté du législateur ou encore au sens qui lui est habituellement reconnu par la jurisprudence et la doctrine.
2. Egalité

Les pensionnés se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.

Les pensionnés se trouvant dans des situations différentes bénéficient de traitements différents.

La situation s'apprécie au regard de critères objectifs et de justification raisonnable et compte tenu du but et des effets de la mesure critiquée.

Les services de pensions traitent tous les pensionnés avec le même respect et le même soin, sans distinction de leur origine, domicile, sexe, niveau d'études, état civil, etc.

3. Impartialité et intégrité Les services de pensions ne peuvent pas favoriser une partie pour une raison qui ne serait pas prévue dans les lois et réglementations. Cette impartialité suppose l'objectivité dans le traitement du dossier et implique l'absence d'intérêt - et même, d'apparence d'intérêt - des collaborateurs dans la situation réglée.

Le traitement du dossier par les services de pensions ne peut pas être guidé par des intérêts personnels, familiaux ou nationaux, par des pressions extérieures, par des convictions religieuses, philosophiques ou politiques.

Par ailleurs les collaborateurs évitent que leur décision soit influencée par les inconvénients que celle-ci pourrait engendrer dans le chef de l'une des parties.

4. Caractère raisonnable et proportionnalité Les services de pensions s'assurent que leur décision est appropriée, proportionnée et équitable.

Le principe du raisonnable est enfreint lorsque les services de pensions usent de leur liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision des services de pensions peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quelle autre institution d'intérêt public normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

Pour respecter le principe de proportionnalité, les services de pensions normalement diligents veillent à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse des intérêts des pensionnés et des objectifs d'intérêt général poursuivis par le service de pensions.

Cette mesure doit être proportionnée au but visé. Il ne faut pas que l'administration impose une charge excessive au citoyen.

Lorsque l'application faite par les services de pensions de la règle ou la pratique administrative aboutit à une situation inéquitable pour les pensionnés, les services de pensions mettent tout en œuvre pour remédier à cette situation, tout en veillant à préserver l'égalité de traitement et à ne pas commettre d'excès ou d'abus de pouvoir.

5. Sécurité juridique

La sécurité juridique implique que les pensionnés soient en mesure de connaître le droit positif qui leur est applicable. Les pensionnés doivent pouvoir anticiper et évaluer les conséquences juridiques des actes qu'ils posent et des comportements qu'ils adoptent.

Ils doivent également pouvoir compter sur une certaine constance dans l'application de la réglementation et des pratiques administratives qui en découlent.

Pour préserver la sécurité juridique, les services de pensions s'efforcent notamment, dans un délai raisonnable, de rassurer les pensionnés au sujet des règles qui leur sont applicables.

La sécurité juridique est une notion liée à des garanties de traitement égal et impartial ; elle implique la prudence dans l'adaptation de la pratique administrative et l'exclusion de l'arbitraire.

Le principe de sécurité juridique implique également qu'une suite soit donnée aux décisions judiciaires rendues exécutoires.

6. Confiance légitime

Les services de pensions honorent les attentes légitimes que leur attitude constante, leur Charte de l'utilisateur ou leurs décisions antérieures ont suscitées chez les pensionnés.

L'attente suscitée doit être légitime. Sauf exceptions, la confiance légitime ne se déduit pas du mutisme des services de pensions.

7. Droit d'être entendu

Tous les pensionnés ont le droit de faire valoir leurs observations oralement ou par écrit lorsque leurs affaires sont en cause, même quand ce droit n'a pas expressément été prévu par la loi ou lorsque la loi n'impose pas aux services de pensions d'entendre les pensionnés préalablement à la décision qui sera prise.

Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.

Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des pensionnés et ceux des services de pensions : les pensionnés en disposant de la possibilité de faire valoir leurs arguments, les services de pensions en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

8. Délai raisonnable

Toute demande doit être traitée par les services de pensions dans un délai raisonnable.

Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, du temps nécessaire à se procurer les informations nécessaires ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour les pensionnés d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances aux services de pensions de prendre leur décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la Charte de l'assuré social ou leur propre Charte de l'utilisateur

9. Gestion consciencieuse

Les services de pensions doivent agir et prendre leurs décisions de manière consciencieuse. Cela implique tout d'abord qu'ils doivent s'informer suffisamment pour prendre une décision en connaissance de cause. Les services de pensions doivent disposer de toutes les données juridiques et factuelles nécessaires lors de la prise de décision. Ils sont tenus d'adresser spontanément des rappels lorsque l'information demandée n'est pas obtenue dans un délai raisonnable.

Si la décision ne peut être prise dans les délais prescrits par la Charte de l'assuré social, le service de pensions en informe le demandeur et lui en fait connaître les raisons.

Dans la prise de décision, les services de pensions ne doivent s'attacher qu'aux faits vérifiés, prendre en compte les dispositions applicables et tous les éléments pertinents dans le dossier, et écarter ceux qui ne le sont pas.

Une approche rigoureuse et prudente fait partie intégrante de l'exigence de gestion consciencieuse.

Les services de pensions organisent suffisamment d'audits internes afin de détecter promptement et d'initiative les erreurs éventuelles et assurer le contrôle de qualité.

10. Traitement de plaintes en interne Le traitement de plaintes en interne est important pour renforcer la confiance dans les services de pensions. S'il existe un traitement de plaintes en première ligne, les pensionnés doivent en être informés promptement.

Si une plainte est formulée par un pensionné ou futur pensionné, il doit être mis en contact avec ce service de plainte en première ligne.

Un traitement de plaintes en interne adéquat nécessite en premier lieu qu'une plainte soit reconnue comme telle, qu'un examen indépendant ait lieu partant du principe du contradictoire (permettant à chaque partie de dire et de contredire), et que cet examen sérieux factuel suive une procédure contrôlable, respecte un délai de traitement raisonnable ainsi que la communication du résultat accompagné d'une évaluation motivée.

Si la plainte ne peut pas être résolue, le plaignant doit être informé du fait qu'il peut encore introduire une plainte auprès du Service de médiation pour les Pensions ou, le cas échéant, auprès de la juridiction compétente.

11. Coordination efficace Les différents organismes de pensions doivent collaborer entre eux de manière efficace.

Lorsque différents organismes doivent collaborer, la coordination efficace passe par l'harmonisation des procédures et par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

Par ailleurs, au sein d'un même organisme de pension, la communication entre les différents services de cet organisme doit être fluide afin d'assurer un échange d'informations optimal. Les pensionnés ne peuvent être invités à produire des éléments à un service alors qu'un ou des autres services du même organisme en disposent déjà.

12. Motivation adéquate Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.
- Les pensionnés doivent pouvoir comprendre les raisons pour lesquelles ils reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation soit reprise dans la décision qui leur est notifiée.
- Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et elle s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas du pensionné.
13. Information active Les services de pensions doivent agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites du raisonnable.
- L'information active cadre avec la mission des services de pensions qui consiste à rendre les dispositions légales et réglementaires des pensions ainsi que les pratiques administratives, plus accessibles et compréhensibles au public le plus large. Cette information doit être correcte, complète, sans ambiguïté, efficace et actuelle.
- Les services de pensions doivent utiliser un langage clair et compréhensible, leur communication doit être efficace. Ils doivent veiller à utiliser des canaux de communications diversifiés et adéquats pour toucher le plus grand nombre de pensionnés concernés.
14. Information passive Sauf les exceptions prévues par la loi, lorsque le pensionné demande une information, celle-ci doit lui être fournie.
- La demande d'information et sa réponse peuvent être formulées tant de manière écrite qu'orale. Pour autant que la loi l'autorise, les services de pensions utilisent de préférence le moyen et le canal de communication privilégié par les pensionnés.

15. Courtoisie et serviabilité

Lors de leurs contacts avec les pensionnés, outre le respect des règles élémentaires de politesse généralement en usage dans notre société, les services de pensions veillent à ce que leurs collaborateurs adoptent un ton professionnel dans leur discours et dans leurs attitudes, afin de préserver une relation interpersonnelle harmonieuse, respectueuse et empreinte d'humanité.

Le cas échéant, ils expliquent les raisons pour lesquelles ils ne peuvent accéder à la demande de leur interlocuteur et tâchent d'orienter celui-ci vers le service compétent.

Ils s'attachent constamment à utiliser un langage compréhensible, adapté à la situation et empreint de neutralité.

Lorsque les services de pensions se sont trompés ou n'ont pas agi conformément aux attentes légitimes des pensionnés, ils restaurent la confiance des pensionnés en leur présentant des excuses.

16. Accès approprié

Les services de pensions veillent à maximiser l'accessibilité de leurs services, de leurs bureaux et de leurs informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public cible concerné, à l'accessibilité téléphonique – également en périodes de trafic téléphonique massif, et à l'usage de canaux de communication variés.

Ils s'efforcent de recevoir les pensionnés dans un environnement de travail approprié, de limiter les temps d'attente et d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire.

Ils vulgarisent au maximum cette information pour la rendre compréhensible au plus grand nombre.

Une attention particulière doit être consacrée à l'accessibilité des bureaux aux pensionnés à mobilité réduite.

Annexe 4

Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

ALBERT II, Roi des Belges,

Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la Charte" de l'assuré social

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE I. - Définitions et champ d'application.

Article 1. La présente loi est applicable à toute personne et à toute institution de sécurité sociale.

Art. 2. Pour l'exécution et l'application de la présente loi et de ses mesures d'exécution, on entend par :

1° "sécurité sociale" :

- a) l'ensemble des branches reprises à l'article 21 de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés, y compris celles de la sécurité sociale des marins de la marine marchande et des ouvriers mineurs ;
- b) *l'ensemble des branches visées sous le a), dont l'application est étendue aux personnes occupées dans le secteur public, et les branches du secteur public qui remplissent une fonction équivalente aux branches visées sous le a) ;*¹
- c) l'ensemble des branches reprises à l'article 1^{er} de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants ;
- d) l'ensemble des branches reprises à l'article 12 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer ou visées par la loi du 16 juin 1960 plaçant sous le contrôle et la garantie de l'Etat belge des organismes gérant la sécurité sociale des employés du Congo belge et du Ruanda-Urundi et portant garantie par l'Etat belge des prestations sociales assurées en faveur de ceux-ci ;
- e) l'ensemble des branches du régime d'aide sociale constitué par les allocations aux handicapés, le droit à un minimum de moyens d'existence, l'aide sociale, les prestations familiales garanties et le revenu garanti aux personnes âgées ;²
- f) l'ensemble des avantages complémentaires aux prestations assurées dans le cadre de la sécurité sociale visée au littéra a), accordés, dans les limites de

¹ Loi du 25-06-1997, art.2 et 29. En vigueur: 01-01-1997 que pour les branches des soins de santé et des pensions du secteur public visées à l'article 38 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires. En vigueur : 01-01-1999 pour les autres branches

² Loi du 10-03-2005, art.1. En vigueur: 16-06-2005

- leurs statuts, par les fonds de sécurité d'existence visés au 2°, lettre c) ;
- g) l'ensemble des règles relatives à la perception et au recouvrement des cotisations et des autres ressources contribuant au financement des branches et avantages précités ;

2° "institutions de sécurité sociale" :

- a) *les ministères, les institutions publiques de sécurité sociale ainsi que tout organisme, autorité ou toute personne morale de droit public qui accorde des prestations de sécurité sociale* ;³
- b) les institutions coopérantes de sécurité sociale, c'est-à-dire les organismes de droit privé, autres que les secrétariats sociaux d'employeurs *et les offices de tarification des associations de pharmaciens*, agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale ;³
- c) les fonds de sécurité d'existence institués, en vertu de la loi du 7 janvier 1958, par conventions collectives de travail conclues au sein des commissions paritaires et rendues obligatoires par le Roi, dans la mesure où ils accordent des avantages complémentaires visés au 1°, lettre f) ;
- d) les personnes chargées par les institutions de sécurité sociale visées aux a), b) et c) de tenir à jour un répertoire particulier des personnes visé à l'article 6, alinéa 2, 2°, de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-Carrefour de la sécurité sociale.³

3° "personnes" : les personnes physiques, leurs représentants légaux ou leurs mandataires, les associations dotées ou non de la personnalité civile et toutes institutions ou administrations publiques ;

4° "données sociales" : toutes données nécessaires à l'application de la sécurité sociale ;

5° "données sociales à caractère personnel" : toutes données sociales concernant une personne physique identifiée ou identifiable ;

6° "données médicales à caractère personnel" : toutes données sociales concernant une personne physique identifiée ou identifiable et dont on peut déduire une information sur l'état antérieur, actuel ou futur de sa santé physique ou psychique, à l'exception des données purement administratives ou comptables relatives aux traitements ou aux soins médicaux ;

7° " *assurés sociaux* " : *les personnes physiques qui ont droit à des prestations sociales, qui y prétendent ou qui peuvent y prétendre, leurs représentants légaux et leurs mandataires* ;³

8° " *décision* " : *l'acte juridique de portée individuelle émanant d'une institution de sécurité sociale et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs assurés sociaux*³

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, modifier les notions :

- 1° "sécurité sociale" ;
- 2° "institution de sécurité sociale" ;
- 3° "personnes" ;
- 4° "données sociales" ;
- 5° "données à caractère personnel" ;
- 6° "données médicales à caractère personnel" ;
- 7° " *assurés sociaux* " ;⁴
- 8° " *décision* " .⁴

³ Loi du 25-06-1997, art.2. En vigueur: 01-01-1997

⁴ Loi du 25-06-1997, art.3. En vigueur: 01-01-1997

CHAPITRE II. - Devoirs des institutions de sécurité sociale.⁵

Art. 3. *Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7.* Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article.

L'information visée à l'alinéa 1^{er} doit indiquer clairement les références du dossier traité et le service qui gère celui-ci.

*Elle doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations.*⁶

Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de quarante-cinq jours.⁶

Toutefois, le Roi détermine les cas dans lesquels l'information donne lieu à la perception de droits et les secteurs pour lesquels ce délai de quarante-cinq jours peut être augmenté.⁶

Il fixe le montant, les conditions et les modalités de cette déduction.

Art. 4. Dans les mêmes conditions, les institutions de sécurité sociale doivent dans les matières qui les concernent conseiller *tout assuré social* qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations. Le Roi peut fixer les modalités d'application du présent article après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée.⁷

Art. 5. Les demandes d'informations ou de conseil adressées erronément à une institution de sécurité sociale non compétente pour la matière concernée, doivent être transmises sans délai par cette institution à *l'institution de sécurité sociale compétente*. Le demandeur en est simultanément averti.⁸

Art. 6. *Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser, dans leurs rapports avec l'assuré social, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible pour le public.*⁹

Art. 7. Les institutions de sécurité sociale et les services chargés du paiement des prestations sociales sont tenus de faire connaître aux personnes intéressées, au plus tard au moment de l'exécution, toute décision individuelle motivée les concernant. La notification doit en outre mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet.

Le Roi détermine les modalités et les délais de notification. Il détermine les cas dans lesquels la notification ne doit pas avoir lieu ou se fait au moment de l'exécution.

⁵ Loi du 25-06-1997, art.4. En vigueur: 01-01-1997

⁶ Loi du 25-06-1997, art.5. En vigueur: 01-01-1997

⁷ Loi du 25-06-1997, art.6. En vigueur: 01-01-1997

⁸ Loi du 25-06-1997, art 7. En vigueur: 01-01-1997

⁹ Loi du 25-06-1997, art.8. En vigueur: 01-01-1997

CHAPITRE III. - Procédure d'octroi.

Section 1. - Demandes.

Art. 8. *Les prestations sociales sont octroyées soit d'office chaque fois que cela est matériellement possible, soit sur demande écrite.*

*Le Roi détermine ce qu'il y a lieu d'entendre par " matériellement possible ".*¹⁰

Art. 9. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la demande signée par l'intéressé est introduite auprès de l'institution de sécurité sociale ayant pour mission de l'instruire.*¹⁰

L'institution de sécurité sociale qui reçoit la demande écrite adresse ou remet un accusé de réception à l'assuré social. Tout accusé de réception doit indiquer le délai d'examen de la demande prévu dans le régime ou le secteur concerné ainsi que le délai de prescription à considérer. Un paiement ou une demande de renseignements complémentaires valent accusé de réception. *Le Roi peut fixer des modalités complémentaires ou déterminer les cas dans lesquels l'accusé de réception ne doit pas être délivré.*¹¹

L'institution de sécurité sociale incompétente auprès de laquelle la demande a été introduite transmet celle-ci sans délai à l'institution de sécurité sociale compétente. Le demandeur en est averti.¹¹

Toutefois, dans les situations visées à l'alinéa précédent, la demande sera, dans les conditions et suivant les modalités fixées par le Roi, validée quant à sa date d'introduction.

*Le Roi détermine quelle demande, introduite en vue de l'obtention d'un avantage ressortissant à un régime de sécurité sociale, vaut demande d'obtention du même avantage à charge d'un autre régime. Il détermine aussi ce qu'il y a lieu d'entendre par " régime de sécurité sociale ".*¹¹

Section 2. - Décisions et exécution sans délai.

Sous-section 1. - Délais.

Art. 10. *Sans préjudice d'un délai plus court prévu par des dispositions légales ou réglementaires particulières et sans préjudice de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les quatre mois de la réception de la demande ou du fait donnant lieu à l'examen d'office visés à l'article 8.*

*Si le délai est de quatre mois et l'institution ne peut prendre de décision dans ce délai, elle en informe le demandeur en lui faisant connaître les raisons.*¹²

Si la demande nécessite l'intervention d'une autre institution de sécurité sociale, cette intervention sera demandée par l'institution à laquelle la demande a été adressée. Le demandeur en sera informé.¹²

Le Roi peut porter temporairement le délai à huit mois au plus, dans les cas qu'il détermine.¹²

¹⁰ Loi du 25-06-1997, art 9. En vigueur: 01-01-1997

¹¹ Loi du 25-06-1997, art 10. En vigueur: 01-01-1997

¹² Loi du 25-06-1997, art.11. En vigueur: 01-01-1997

Les délais de quatre ou huit mois sont suspendus tant que l'intéressé ou une institution étrangère n'ont pas fourni complètement à l'institution de sécurité sociale les renseignements demandés, nécessaires pour prendre la décision.

Les dispositions des alinéas 2 et 3 ne prolongent pas les délais de quatre ou huit mois précités.

Le Roi détermine les régimes de sécurité sociale ou les subdivisions de ceux-ci pour lesquels une décision relative aux mêmes droits, prise suite à un examen de la légalité des prestations payées, n'est pas considérée comme une décision pour l'application de l'alinéa 1^{er}. ¹²

Art. 11. L'institution de sécurité sociale qui doit examiner une demande recueillie d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social. ¹³

Si malgré le rappel qui lui est adressé, le demandeur reste, pendant plus d'un mois, en défaut de fournir les renseignements complémentaires demandés par l'institution de sécurité sociale, celle-ci, après avoir accompli toute démarche utile en vue de l'obtention desdits renseignements, peut statuer en se basant sur les renseignements dont elle dispose, sauf si le demandeur fait connaître un motif justifiant un délai de réponse plus long.

Art. 11bis. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, accorder une dérogation aux dispositions des articles 10, 11 et 12 pour les procédures en vigueur dans certains secteurs de la sécurité sociale qui offrent au moins les mêmes garanties pour l'assuré social. ¹⁴

Art. 12. Sans préjudice d'un délai plus court prévu par des dispositions légales ou réglementaires particulières et sans préjudice de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, il est procédé au paiement des prestations au plus tard dans les quatre mois de la notification de la décision d'octroi et au plus tôt à partir de la date à laquelle les conditions de paiement sont remplies.

Dans les cas où une réglementation prévoit que les prestations octroyées ne sont payées qu'annuellement, ces paiements sont censés correspondre aux conditions fixées à l'alinéa précédent, pour autant qu'ils soient effectués dans le courant de l'année concernée ou au plus tard fin février de l'année suivante.

Si le paiement n'est pas effectué dans le délai prévu à l'alinéa 1^{er} ou dans le courant de l'année comme prévu à l'alinéa 2, et sans préjudice des droits du demandeur de saisir les juridictions compétentes, l'institution de sécurité sociale chargée du paiement des prestations en informe le demandeur, en indiquant les motifs du retard.

Aussi longtemps que le paiement n'a pas été effectué, le demandeur est informé tous les quatre mois des motifs du retard.

Le Roi peut porter temporairement le délai de quatre mois, prévu à l'alinéa premier, à huit mois au plus. ¹⁵

¹² Loi du 25-06-1997, art.11. En vigueur: 01-01-1997

¹³ Loi du 25-06-1997, art.12. En vigueur: 01-01-1997

¹⁴ Loi du 25-06-1997, art.13. En vigueur: 01-01-1997

Sous-section 2. - Motivation, mentions et notifications.

Art. 13. Les décisions d'octroi d'un droit, d'un droit complémentaire, de régularisation d'un droit, ou de refus de prestations sociales, visées aux articles 10 et 11 doivent être motivées. Lorsque les décisions portent sur des sommes d'argent, elles doivent mentionner le mode de calcul de celles-ci. La communication du mode de calcul vaut motivation et notification. Le Roi fixe les mentions obligatoires devant figurer sur les formules de paiement.¹⁶

*Sans préjudice de l'obligation éventuelle d'informer l'assuré social d'une décision motivée dans un langage compréhensible pour le public, le Roi peut déterminer dans quelles conditions, des catégories de décisions prises par ou avec l'aide de programmes informatiques, en l'absence d'acte, peuvent être considérées comme étant explicitement motivées de manière interne.*¹⁶

Art. 14. Les décisions d'octroi ou de refus des prestations doivent contenir les mentions suivantes :

- 1° la possibilité d'intenter un recours devant la juridiction compétente ;
- 2° l'adresse des juridictions compétentes ;¹⁷
- 3° le délai et les modalités pour intenter un recours ;
- 4° le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire ;¹⁷
- 5° les références du dossier et du service qui gère celui-ci ;
- 6° la possibilité d'obtenir toute explication sur la décision auprès du service qui gère le dossier ou d'un service d'information désigné.

Si la décision ne contient pas les mentions prévues à l'alinéa 1er, le délai de recours ne commence pas à courir.

Le Roi peut prévoir que l'alinéa premier ne s'applique pas aux prestations qu'il détermine.

Art. 15. Les décisions de répétition de l'indu doivent contenir, outre les mentions de l'article 14, les indications suivantes :

- 1° la constatation de l'indu ;
- 2° le montant total de l'indu, ainsi que le mode de calcul ;
- 3° le contenu et les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués ;
- 4° le délai de prescription pris en considération ;
- 5° le cas échéant, la possibilité pour l'institution de sécurité sociale de renoncer à la répétition de l'indu et la procédure à suivre afin d'obtenir cette renonciation ;¹⁸
- 6° la possibilité de soumettre une proposition motivée en vue d'un remboursement étalé.

Si la décision ne contient pas les mentions prévues à l'alinéa 1er, le délai de recours ne commence pas à courir.

Art. 16. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la notification d'une décision se fait par lettre ordinaire ou par la remise d'un écrit à l'intéressé.*

¹⁵ Loi du 25-06-1997, art.14. En vigueur: 01-01-1997

¹⁶ Loi du 25-06-1997, art.15. En vigueur: 01-01-1997

¹⁷ Loi du 25-06-1997, art.16. En vigueur: 01-01-1997

¹⁸ Loi du 25-06-1997, art.17. En vigueur: 01-01-1997

Le Roi peut déterminer les cas dans lesquels la notification doit se faire par lettre recommandée à la poste, ainsi que les modalités d'application de cette notification.

Sous-section 3. - Révision.

Art. 17. Lorsqu'il est constaté que la décision est entachée d'une erreur de droit ou matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet, et ce sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.²⁰

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement. L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation.²⁰

Art. 18. Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription, l'institution de sécurité sociale peut rapporter sa décision et en prendre une nouvelle dans le délai d'introduction d'un recours devant la juridiction compétente ou, si un recours a été introduit, jusqu'à la clôture des débats lorsque :

- 1° à la date de prise en cours de la prestation, le droit a été modifié par une disposition légale ou réglementaire ;*
- 2° un fait nouveau ou des éléments de preuve nouveaux ayant une incidence sur les droits du demandeur sont invoqués en cours d'instance ;*
- 3° il est constaté que la décision administrative est entachée d'irrégularité ou d'erreur matérielle.²¹*

Art. 18bis. Le Roi détermine les régimes de sécurité sociale ou les subdivisions de ceux-ci pour lesquels une décision relative aux mêmes droits, prise à la suite d'un examen de la légalité des prestations payées, n'est pas considérée comme une nouvelle décision pour l'application des articles 17 et 18.²²

Art. 19. Après une décision administrative ou une décision judiciaire ayant force de chose jugée concernant une demande d'octroi d'une prestation sociale, une nouvelle demande peut être introduite dans les formes prévues pour la demande originaire. Une nouvelle demande ne peut être déclarée fondée qu'au vu d'éléments de preuve nouveaux qui n'avaient pas été soumis antérieurement à l'autorité administrative ou à la juridiction compétente ou en raison d'une modification d'une disposition légale ou réglementaire.

Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires particulières, la nouvelle décision prend cours le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel, la nouvelle demande a été introduite.²³

²⁰ Loi du 25-06-1997, art.8. En vigueur: 01-01-1997

²¹ Loi du 25-06-1997, art.20. En vigueur: 01-01-1997

²² Loi du 25-06-1997, art.21. En vigueur: 01-01-1997

*Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, déterminer que cet article n'est pas d'application aux branches de la sécurité sociale qui connaissent une procédure de révision spécifique.*²³

Section 3. - Intérêts.

Art. 20. Sans préjudice *des dispositions légales ou réglementaires plus favorables* et des dispositions de la loi du 25 juillet 1994 modifiant la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés en vue d'accélérer l'examen des dossiers, les prestations portent intérêt de plein droit, uniquement pour les bénéficiaires assurés sociaux, à partir de la date de leur exigibilité et au plus tôt à partir de la date découlant de l'application de l'article 12. Toutefois, si la décision d'octroi est prise avec un retard imputable à *une institution* de sécurité sociale, les intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai visé à l'article 10 et au plus tôt à partir de la date de prise de cours de la prestation.²⁴

Si le Roi, en application de l'article 11bis, reconnaît une procédure spécifique, Il détermine les conditions dans lesquelles les intérêts sont octroyés, le débiteur de ces intérêts et le moment de prise de cours de l'intérêt. ²⁴

*Les intérêts dus de plein droit, visés à l'alinéa 1^{er}, ne sont pas dus sur la différence entre, d'une part, le montant des avances versées parce que l'organisme ne dispose pas des informations nécessaires pour prendre une décision définitive et, d'autre part, le montant qui découle de la décision définitive, si ces avances s'élèvent à nonante pourcent ou davantage du montant dû sur la base de la décision définitive.*²⁴

Les intérêts visés à l'alinéa 1^{er} ne sont en tout état de cause, pas dus lorsque des avances sont payées, et que :

- la décision définitive dépend d'informations qui doivent être fournies par le demandeur lui-même ou par une institution non visée à l'article 2 de la présente loi ;*
- la décision définitive dépend de la décision de deux ou plusieurs organismes de pension et pour autant que les demandes de pension aient été introduites dans un délai de huit mois qui précède la date de prise de cours de la pension ;*
- ce n'est que lors de la décision définitive, que l'on peut constater que l'assuré social satisfait aux conditions requises pour avoir droit à une prestation minimum.*²⁵

Art. 21. Les prestations payées indûment portent intérêt de plein droit à partir du paiement si le paiement indu résulte de fraude, de dol ou de manœuvres frauduleuses de la part de la personne intéressée.²⁶

Art. 21bis. Le Roi peut, pour l'application des articles 20 et 21, déterminer les modalités relatives au calcul de l'intérêt. Il peut également fixer le taux d'intérêt sans que celui-ci puisse être inférieur au taux normal des avances en compte

²³ Loi du 25-06-1997, art.22. En vigueur: 01-01-1997

²⁴ Loi du 25-06-1997, art.23. En vigueur: 01-01-1997

²⁵ Loi du 22-02-1998, art.243. En vigueur: 13-03-1998

²⁶ Loi du 25-06-1997, art.24. En vigueur: 01-01-1997

courant hors plafond fixé par la Banque nationale.

Par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, le Roi peut, pour l'application de l'article 21, assimiler à la fraude, au dol ou à des manœuvres frauduleuses, l'omission par le débiteur de faire une déclaration prescrite par une disposition qui avait été communiquée à l'assuré social. La déclaration peut être prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou découler d'un engagement antérieur.²⁷

Section 4. - Renonciations.

Art. 22. § 1^{er}. *Sans préjudice des dispositions légales ou réglemes propres aux différents secteurs de la sécurité sociale, les dispositions des §§ 2 à 4 s'appliquent à la récupération de l'indu.*²⁸

§ 2. L'institution de sécurité sociale compétente peut, dans les conditions déterminées par son Comité de gestion et approuvées par le ministre compétent, renoncer à la récupération de l'indu :

- a) dans des cas ou catégories de cas dignes d'intérêt et à la condition que le débiteur soit de bonne foi ;
- b) lorsque la somme à récupérer est minime ;
- c) lorsqu'il s'avère que le recouvrement de la somme à récupérer est aléatoire ou trop onéreux par rapport au montant à récupérer.

§ 3. Sauf en cas de dol ou de fraude, il est renoncé d'office, au décès de celui à qui elles ont été payées, à la récupération des prestations payées indûment si, à ce moment, la réclamation de l'indu ne lui avait pas encore été notifiée.

§ 4. Toutefois, sans préjudice de l'application de l'article 1410 du Code judiciaire, cette disposition ne fait pas obstacle à la récupération de l'indu sur les prestations qui, au moment du décès de l'intéressé étaient échues, mais ne lui avaient pas encore été versées ou n'avaient pas encore été payées à l'une des personnes suivantes :

- 1° au conjoint avec qui le bénéficiaire cohabitait au moment de son décès ;
- 2° aux enfants avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;
- 3° à la personne avec qui le bénéficiaire vivait au moment de son décès ;
- 4° à la personne qui est intervenue dans les frais d'hospitalisation, à concurrence de son intervention ;
- 5° à la personne qui a payé les frais funéraires à concurrence de ces frais.

§ 5. *Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du travail, déterminer que les §§ 1^{er} à 4 ne sont pas d'application à certaines branches de la sécurité sociale.*²⁸

Section 5. - Des délais de recours.

Art. 23. *Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations*

²⁷ Loi du 25-06-1997, art.25. En vigueur: 01-01-1997

²⁸ Loi du 25-06-1997, art.26. En vigueur: 01-01-1997

spécifiques, les recours contre les décisions prises par les institutions de sécurité sociale compétentes en matière d'octroi, de paiement ou de récupération de prestations, doivent, à peine de déchéance, être introduits dans les trois mois de leur notification ou de la prise de connaissance de la décision par l'assuré social en cas d'absence de notification.

Sans préjudice des délais plus favorables résultant des législations spécifiques, tout recours en reconnaissance d'un droit à l'encontre d'une institution de sécurité sociale doit également, à peine de déchéance, être introduit dans un délai de trois mois à dater de la constatation de la carence de l'institution.²⁹

CHAPITRE IV. - Dispositions finales.

Art. 24. *Le Roi peut apporter aux dispositions légales et réglementaires concernées, les modifications et abrogations nécessaires afin de les mettre en concordance avec les dispositions de la présente loi.*

A l'occasion d'une éventuelle codification de tout ou partie de la sécurité sociale, le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, intégrer les dispositions de la présente loi dans cette codification en mettant sa terminologie en concordance avec celle de la codification, mais sans en modifier le contenu ou porter atteinte aux principes y inscrits.

Le projet d'arrêté royal visé à l'alinéa 2 sera soumis à l'avis du Conseil national du travail ou, le cas échéant, à celui du Conseil supérieur des Classes moyennes ; il fera l'objet d'un projet de loi de ratification à soumettre aux Chambres législatives, après avis du Conseil d'Etat.

La codification produira ses effets, après avoir été ratifiée par la loi, à partir du jour qui sera déterminé dans cette loi.

Art. 25. La présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi et au plus tard le 1^{er} janvier 1997.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le Moniteur belge.

Donné à Châteauneuf-de-Grasse, le 11 avril 1995.

ALBERT

²⁹ Loi du 25-06-1997, art.27. En vigueur: 01-01-1997

Annexe 5

Charte pour une administration à l'écoute des usagers

Dans le Rapport annuel 2007, nous avons publié le texte de la charte pour une administration à l'écoute des usagers. Celle-ci complète la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992.

L'objectif de la présente charte est d'ajouter ou d'actualiser de nouveaux principes vecteurs de bonne administration aux principes déjà contenus dans la Charte datant de 1992.

De nombreuses instances administratives fédérales satisfont d'ores et déjà à des normes de qualité nettement plus avancées que les normes, à caractère minimal, proposées dans la charte évoquée et dans la Charte de l'utilisateur des services publics. C'est notamment le cas pour l'Office National des Pensions, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants et l'Office de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer.

La charte pour une administration à l'écoute de ses usagers n'a pas pour objectif ni ambition de couvrir toutes les spécificités propres à chaque service de pensions pris isolément. Elle correspond plutôt à une déclaration d'intention, une ligne directrice destinée à stimuler initiative et émulation.

C'est pourquoi son texte n'est plus repris. A la place, nous publions les engagements auxquels les services de pensions précités se sont engagés envers leurs clients. Les chartes peuvent être consultées sur les sites de ces services de pensions, respectivement www.onprvp.fgov.be, www.inasti.fgov.be, www.ossom.be et www.scdfpensions.fgov.be.

Le Service des Pensions du Secteur Public y travaille encore. A l'impression de ce Rapport, la charte envisagée n'est pas encore publiée.

Les engagements dans la Charte de l'utilisateur de l'Office national des Pensions

1. Le personnel qui vous accueille est convivial, professionnel et à votre écoute.
2. Nous faisons tout ce qui est possible pour vous aider correctement et rapidement. Vous pouvez vous adresser à nos bureaux du lundi au vendredi de 9 h à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.
3. Nous organisons des permanences dans diverses communes et nous sommes présents dans divers salons.
4. L'information est un droit fondamental. C'est la raison pour laquelle nous sommes accessibles gratuitement par téléphone au numéro 0800 50 256 (uniquement à partir de la Belgique), du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h et 17 h.

5. Si nous ne pouvons pas immédiatement répondre à votre question au téléphone, nous fixons un rendez-vous téléphonique à une date ultérieure.
6. Nous vous garantissons une réponse à votre question par lettre ou e-mail dans les 21 jours ouvrables. Si exceptionnellement nous ne sommes pas en mesure de donner une réponse définitive dans les 21 jours, nous vous en informons dans ce délai.
7. Lorsque vous nous transmettez des informations, vous recevez un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.
8. A défaut de pouvoir vous fournir les informations demandées, nous cherchons avec vous l'instance ou l'organisme compétent.
9. Nous envoyons de notre propre initiative un aperçu de carrière et une estimation de pension à toutes les personnes de 55 ans.
10. Nous limitons au maximum nos demandes de renseignements. Nous faisons un usage optimal des données qui sont disponibles auprès des autres services publics et mettons à profit les opportunités offertes par le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
11. Votre opinion est un conseil précieux pour nous. Vous pouvez communiquer votre opinion ou votre avis par écrit ou via notre site Web <http://www.onp.fgov.be>.
12. Nous considérons également toute réclamation quant à notre service comme un conseil. Les réclamations nous aident à améliorer nos prestations. - Nous donnons suite à chaque réclamation. Les plaintes seront gérées de manière aussi centralisée que possible pour les inventorier et les analyser.
13. Pour mieux connaître vos attentes, nous menons des enquêtes de satisfaction.
14. Nous veillons au bon fonctionnement des services. Nous examinons et évaluons les activités et processus et menons des audits opérationnels. En outre, nous vérifions que tous les services respectent les dispositions légales et réglementaires.
15. Pour divers services ou informations, vous pouvez consulter en permanence notre site Web.
16. A l'aide d'indicateurs de performance, nous assurons le suivi de l'application des engagements pris dans cette charte.

Les engagements dans la Charte de promotion du service aux usagers au sein de l'Institut National des Assurances pour Travailleurs Indépendants

L'INASTI entend rencontrer les attentes de ses clients et s'engage à leur offrir un service de qualité. Nous réaliserons cet objectif de la manière suivante :

1. L'assuré social a droit à des décisions dûment motivées. L'INASTI entend fournir des efforts supplémentaires pour que la motivation soit claire et précise.
2. Les décisions de l'INASTI mentionnent tant l'instance auprès de laquelle un recours peut être introduit que les formalités à accomplir.
3. Sauf si les dispositions de la loi sont contraires, l'INASTI répond à l'utilisateur en utilisant le même moyen de communication que lui.
4. A côté des moyens de communication classiques (notamment lettres, fax et téléphone), l'INASTI offre au citoyen la possibilité de faire usage de la communication électronique.
5. Le nombre de lettres recommandées doit être restreint au profit de la

- correspondance ordinaire, à moins que la preuve de la date ne soit importante.
6. Sur chaque lettre, le correspondant indique ses nom, titre, numéro de téléphone et adresse électronique.
 7. En ce qui concerne les demandes de renseignements, l'INASTI s'engage à en accuser réception dans les temps: par courrier électronique, cela doit se faire dans les 5 jours, si toutefois la demande n'a pas déjà reçu réponse avant la fin de ce délai. Il est répondu aux demandes le plus vite possible, et en tous cas dans un délai raisonnable.
 8. Pour les demandes visant à obtenir un droit (et/ou une prestation), le service compétent envoie un accusé de réception. Si possible, le délai d'instruction est indiqué.
 9. A 55 ans, chaque travailleur indépendant recevra automatiquement un calcul individualisé de ses droits à pension.
 10. Si une demande est plutôt de la compétence d'une autre institution de sécurité sociale, l'Institut national transmet immédiatement cette demande à l'institution compétente ainsi qu'un avis à l'auteur de la demande. Si la demande n'est pas du ressort d'une autre institution de sécurité sociale, l'INASTI prêtera son concours pour tenter de trouver l'institution compétente.
 11. L'INASTI interviendra de façon proactive pour éviter que l'assuré social ne subisse un préjudice et lui signalera donc les problèmes éventuels sans tarder.
 12. Lors de l'instruction des dossiers, l'INASTI recherchera d'initiative les informations manquantes. L'assuré social ne sera contacté que si les informations nécessaires ne peuvent être obtenues auprès d'autres sources authentiques. Pour le transfert et l'exploitation de données, l'INASTI adoptera une attitude proactive.
 13. Les bâtiments de l'INASTI seront, là où cela s'avère nécessaire, adaptés pour en faciliter l'accès aux personnes handicapées.
 14. Les permanences locales, où les intéressés peuvent venir poser des questions générales ou concrètes, doivent continuer à faciliter l'accès aux informations pour les personnes qui ne peuvent se rendre dans les bureaux de l'INASTI.
 15. L'INASTI veille à avoir de larges plages d'ouverture. Les visiteurs sont accueillis tous les jours ouvrables de 8.15 heures à 16.30 heures. Deux jours par semaine, les bureaux sont accessibles jusqu'à 20 heures sur rendez-vous avec le service compétent. L'INASTI peut également être contacté par téléphone tous les jours ouvrables de 8 heures à 17 heures.
 16. L'INASTI prend régulièrement part à des foires pour informer la population de ses droits et obligations dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants.
 17. L'INASTI continue de diffuser des publications de qualité, aussi bien sur support papier (ex. brochures, dépliants ...) qu'en version numérisée (Internet, CD-Rom).
 18. L'INASTI veille à interpréter et appliquer la législation et la réglementation en vigueur de manière objective, transparente et uniforme.
 19. L'INASTI attache une grande importance à la clarté et la lisibilité de ses formulaires, de ses décisions et de son courrier.
 20. Les membres du personnel qui reçoivent les visiteurs doivent être à même de fournir un large éventail d'informations. Pour les dossiers concrets ou les questions spécifiques, ils doivent immédiatement pouvoir faire appel au service compétent.

21. L'Institut national instruira les réclamations avec diligence.
22. L'INASTI s'efforce de bien et correctement collaborer avec le service fédéral de médiation ainsi qu'avec le service de médiation pensions. Dans le cadre de l'instruction des réclamations, l'INASTI fournira à ces services de médiation les renseignements souhaités. L'INASTI prendra les mesures qui s'imposent pour répondre aux questions posées dans le cadre des enquêtes, des propositions de médiation ou de suggestion. L'INASTI respectera les délais et les procédures dans ses relations avec lesdits services de médiation.
23. Pour l'Institut national, le respect de la vie privée des clients est très important. C'est pourquoi, les données à caractère personnel doivent être utilisées avec la plus grande prudence, tant sur support papier que dans les réseaux informatiques.

Les engagements dans la Charte de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer pour une administration à l'écoute des usagers

1. Nous vous accueillons avec convivialité et professionnalisme et sommes à votre écoute.
2. Nous mettons tout en œuvre pour vous aider rapidement et correctement. Nos locaux sont accessibles du lundi au vendredi de 9 h à 12 h, ou sur rendez-vous en dehors de ces heures. Un guichet de remboursement de soins de santé est ouvert le mardi de 9 h à 11 h 45.
3. L'information est un droit fondamental, aussi sommes-nous joignables par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.
4. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner une réponse dans l'immédiat, nous fixons un rendez-vous téléphonique à une date ultérieure.
5. En cas de demande de renseignements d'ordre général, nous mettons tout en œuvre pour vous répondre par lettre ou par courriel dans les meilleurs délais.
6. Si nous ne sommes exceptionnellement pas en mesure de vous fournir une réponse dans les délais impartis, nous vous en informons.
7. Nous limitons autant que possible nos demandes de renseignements. Nous utilisons de façon optimale les données disponibles auprès des autres services publics et mettons à profit les opportunités qu'offre le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
8. Nous considérons les réclamations de nos assurés comme des critiques constructives devant nous permettre d'améliorer notre service. Nous donnons suite à chaque réclamation.
9. Nous veillons au bon fonctionnement de nos services. Nous examinons et évaluons nos activités et vérifions que tous nos services respectent les dispositions légales et réglementaires.
10. Nous disposons d'un site sur l'Internet contenant de nombreuses informations sur nos services et nos produits. Vous y trouverez également des formulaires à utiliser.

Les engagements dans la Charte de l'utilisateur du Service Public Fédéral Finances, Administration de la Trésorerie, SCDF – Paiements - Pensions du secteur public

Nous vous écoutons!

- Nos collaborateurs vous sont directement accessibles pour vous conseiller et répondre à vos questions.
- Vous pouvez les joindre au 0257/257 12.
- Vous pouvez nous adresser vos commentaires, critiques, suggestions et plaintes:
 - à l'adresse e-mail scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be
 - au n° de fax 0257/958 51
 - à l'adresse postale: "avenue des Arts, 30 à 1040 Bruxelles"
- Nous vous sommes facilement accessibles, par:
 - nos heures d'ouverture, les jours ouvrables,
 - du lundi au vendredi, de 9 à 11 H 45 et de 13 à 16 H
 - à l'adresse suivante: rue du Commerce 96 à 1040 Bruxelles
 - nos locaux accessibles à tous,
 - les transports en commun,
 - notre parking souterrain.

Votre dossier est en bonnes mains!

- Nous contrôlons vos droits de manière impartiale et rapide, en respectant la loi et la réglementation
- Votre dossier est géré avec soin. Nous vous parlons avec clarté et de manière compréhensible
- Si votre situation est difficile, vous recevez une attention toute particulière et humaine
- Nous respectons la confidentialité de vos données personnelles et votre vie privée
- Nous simplifions les démarches administratives
- Vous recevez d'office vos fiches fiscales et de paiement.

Nous vous guidons dans la réglementation!

- Par notre website www.scdfpensions.fgov.be
- Par nos dépliants
- Par nos communications ciblées sur vos droits

Nous vous payons correctement!

- Vos pensions civiles de retraite et/ou de survie
- Vos pensions et rentes de guerre
- Vos rentes d'accident de travail
- Vos diverses allocations

Annexe 6

Questions et Réponses parlementaires

Les questions parlementaires qui suivent ont été publiées dans la période qui se situe entre le 1 janvier 2011 et le 31 décembre 2011. Elles portent sur le Service de médiation lui-même ou traitent de matières qui ont été discutées dans un de nos Rapports annuels. Dans ce dernier cas, le lecteur est à chaque fois renvoyé à la page du Rapport annuel correspondant.

Afin de garantir un aperçu le plus complet possible, les Membres du Parlement sont invités à nous transmettre systématiquement leurs questions et propositions qui sont en rapport à des thématiques discutées dans l'un de nos Rapports annuels.

L'ordre de présentation des Questions et Réponses correspond à la date de publication de la réponse.

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 16 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (N.) « Allocations GRAPA. », Bull. n° 12 du 3 janvier 2011, p. 76 – 78 ; *Rapport annuel 2009*, p. 55 – 58

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 8 de Monsieur Stefaan Van Hecke du 16 septembre 2010 (N.) « Régularisations pour les périodes d'étude. », Bull. n° 15 du 27 janvier 2011, p. 101 – 103 ; *Rapport annuel 2000*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2005*, p. 53 – 54 ; *Rapport annuel 2008*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2009* p. 104 – 107

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 15 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (N.) « Dépassement d'au moins 15 % du plafond fixé pour le travail autorisé. », Bull. n° 15 du 27 janvier 2011, p. 107 – 111 ; *Rapport annuel 1999*, p. 86 – 88 ; *Rapport annuel 2000*, p. 105 – 108 ; *Rapport annuel 2002*, p. 112 – 114 ; *Rapport annuel 2004*, p. 99 – 102 ; *Rapport annuel 2005*, p. 94 – 97 ; *Rapport annuel 2006* p. 135 – 137 ; *Rapport annuel 2009*, p. 81 – 87, p. 87 – 90

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 1 de Monsieur Georges Gilkinet du 2 août 2010 (F.) « Le versement de la pension due pour les bénéficiaires décédés. », Bull. n° 16 du 4 février 2011, p. 102 – 104 ; *Rapport annuel 2000*, p. 91 – 93 ; *Rapport annuel 2002*, p. 87 – 88

¹ dans le Bulletin des Questions et Réponses écrites de la Chambre des Représentants, dans le Compte rendu intégral des questions orales dans la Commission des Affaires Sociales de la Chambre des Représentants, dans les Annales de la Commission des Affaires Sociales du Sénat et sur le site Internet du Sénat, www.senat.be

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 45 de Monsieur Wouter De Vriendt du 13 décembre 2010 (N.) « Octroi d’une GRAPA provisoire. », Bull. n° 17 du 10 février 2011, p. 47 – 48 ; *Rapport annuel 2005*, p. 56 – 57

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 17 de Madame Sonja Becq du 23 septembre 2010 (F.) « Régularisation des périodes d’études dans le régime de pensions des travailleurs salariés et dans celui des travailleurs indépendants. », Bull. n° 22 du 16 mars 2011, p. 9 – 12 ; *Rapport annuel 2000*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2005*, p. 53- 54 ; *Rapport annuel 2008*, p. 57 – 60 ; *Rapport annuel 2009*, p. 104 – 107

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 32 de Monsieur Ben Weyts du 10 novembre 2010 (F.) « Constitution de droits en matière de pension par le biais du travail complémentaire après l’âge de la pension. – Différence de traitement entre les travailleurs salariés et les indépendants lors du calcul de leur pension. », Bull. n° 22 du 16 mars 2011, p. 13 – 14 ; *Rapport annuel 2008*, p. 77 – 83

Q.R., Sénat, question n° 5-1103 de Monsieur André du Bus de Warnaffe du 31 janvier 2011 (F.) « Pensions. – Pension du secteur public et revenu professionnel ou de remplacement. – Cumul. – Contrôle. – Concertation entre services. – Calcul du revenu autorisé. – Indexation des plafonds. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2009*, p. 81 – 87, p. 87 – 90

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, question n° 11 de Monsieur Stefaan Vercamer (N.) (n° 3279) « La délivrance automatique ou non de l’attestation aux bénéficiaires de la GRAPA. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 32 – 33 ; *Rapport annuel 2009*, p. 79 – 80

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, questions jointes de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 2392) « La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) », de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 2512) « Une enquête rétroactive sur la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) », de Madame Karolien Grosemans (N.) (n° 3225) « La campagne d’information sur la garantie de revenus aux personnes âgées et la procédure automatisée de son octroi », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 12 -16 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 23 mars 2011, question n° 10 de Monsieur Servais Verherstraeten (N.) (n° 3247) « L’application du bonus-pension pour travailleurs après 2012. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 171, p. 29 – 32 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 45 de Madame Catherine Fonck du 17 novembre 2010 (F.) « L’information des actifs sur leurs futurs droits à la pension. », Bull. n° 24 du 30 mars 2011, p. 89 – 92 ; *Rapport annuel 1999*, p. 142 ; *Rapport annuel 2004*, p. 167 ; *Rapport annuel 2005*, p. 163 – 166

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 27 avril 2011, questions jointes de Monsieur Wouter De Vriendt (N.) (n° 4046) « Le bonus-

pension », de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4092) « Le bonus-pension », de Madame Miranda Van Eetvelde (N.) (n° 4223) « La notoriété du bonus-pension », de Madame Miranda Van Eetvelde (N.) (n° 4224) « La prolongation du bonus-pension. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 202, p. 4 – 7 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 27 avril 2011, question n° 6 de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4088) « La collaboration entre les CPAS et les services des pensions en ce qui concerne la GRAPA. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 202, p. 9 ; *Rapport annuel 2009*, p. 55 – 58

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 53 de Madame Karolien Grosemans du 17 février 2011 (N.) « Garantie de revenus aux personnes âgées. – Octroi. – Simplification administrative. », Bull. n° 27 du 27 avril 2011, p. 171 – 172 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 43 de Madame Leen Dierick du 9 décembre 2010 (N.) « Travail autorisé. – Notions de ‘revenu professionnel’ et ‘par année civile’. », Bull. n° 29 du 16 mai 2011, p. 21 – 24 ; *Rapport annuel 2009*, p. 48 – 54

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 63 de Monsieur Stefaan Vercamer du 28 mars 2011 (N.) « Procédure de demande du maintien de la GRAPA pour un séjour de plus de 30 jours à l’étranger. », Bull. n° 30 du 23 mai 2011, p. 146 – 148, *Rapport annuel 2009*, p. 59 – 62

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 25 de Madame Maggie De Block du 6 octobre 2010 (N.) « Bonus de pension pour les travailleurs salariés. – Nouvelles pensions de retraite. », Bull. n° 31 du 7 juin 2011, p. 52 – 53 ; *Rapport annuel 2010*, p. 125 – 129

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question de Madame Veerle Wouters (N.) (n° 4592) « Le paiement des pensions aux retraités résidant à l’étranger », *Compte rendu intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 3 – 7 ; *Rapport annuel 2008*, p. 101 – 104

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question n° 4 de Madame Sonja Becq (N.) (n° 4089) « L’unité de carrière. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 8 – 11 ; *Rapport annuel 2010*, p. 66 – 74

Chambre des représentants, Commission des Affaires Sociales du 21 juin 2011, question n° 13 de Madame Karolien Grosemans (N.) (n° 5401) « L’examen d’office de la GRAPA, l’attribution avec effet rétroactif et la prescription. », *Compte Rendu Intégral*, CRIV 53 COM 266, p. 29 – 30 ; *Rapport annuel 2010*, p. 88 – 91

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 61 de Monsieur Franco Seminara du 23 mars 2011 (F.) « La pension de survie en cas de décès du conjoint. – Décision de la Cour constitutionnelle. », Bull. n° 33 du 23 juin 2011, p. 103 – 104 ; *Rapport annuel 2009*, p. 90 – 94

Q.R., Chambre des représentants, 2e session de la 53e législature 2010 – 2011, question n° 67 de Madame Sonja Becq du 20 avril 2011 (N.) « Les délais de traitement des dossiers de pension. », Bull. n° 33 du 23 juin 2011, p. 105 – 107 ; Rapport annuel 2008, p. 63 - 65, p. 87 – 89 ; *Rapport annuel 2009*, p. 42 – 44, p. 75 – 76, p. 99 - 102 ; *Rapport annuel 2010*, p. 129 – 134, p. 134 – 138

Q.R., Sénat, question n° 5-2456 de Monsieur Bert Anciaux du 1 juin 2011 (N.) « Service de médiation pour les Pensions. – Requêtes. – Enregistrement. – Ventilation par région et par province. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2010*, p. 39

Q.R., Sénat, question n° 5-2509 de Monsieur Bert Anciaux du 10 juin 2011 (N.) « Pensions. – Droit à la pension avant le soixantième anniversaire. – Service de médiation Pensions. – Recommandation 2010/3. », www.senat.be ; *Rapport annuel 2010*, p. 157 – 162, p. 176

Sénat de Belgique, Commission des Affaires Sociales du 5 juillet 2011, questions jointes de Monsieur Bert Anciaux (N.) (5-996) « L'application du principe de l'unité de carrière dans le cadre des pensions. », de Monsieur Bert Anciaux (N.) (5-1131) « La non-exécution de la loi relative aux pensions dues pour une carrière de plus de 45 ans. », Annales de la Commission des Affaires Sociales, 5-86 COM, p. 23 – 25 ; *Rapport annuel 2010*, p. 66 – 74

Annexe 7

Résultats de l'enquête de satisfaction du Service de médiation pour les Pensions en 2011

But et mode opératoire de l'enquête

Le groupe-cible de cette enquête

Le groupe-cible est composé de pensionnés qui ont déjà fait appel au Service de médiation pour les Pensions. Il leur est demandé de quelle manière ils ont pris connaissance de l'existence du Service de médiation, ce qu'ils pensent de la manière dont leur plainte a été traitée et quelles seraient des points d'amélioration possibles.

L'enquête a été envoyée par écrit ou par courriel à tous les plaignants qui durant une période de référence d'un an avaient fait appel au Service de médiation. Le Service de médiation s'est chargé de l'envoi de ces courriers. Aucune donnée susceptible de permettre d'identifier un plaignant n'a été transmise à un tiers quelconque, conformément aux exigences les plus strictes afin de respecter la « privacy » (vie privée) des plaignants.

1800 enquêtes papier et 167 courriels ont été envoyés.

Au total, 404 réponses ont été renvoyées dont 27 par la voie électronique et 377 en version papier.

La participation

Voici le reflet de la composition socio-démographique des participants à l'enquête.

En ce qui concerne la langue et le sexe, les pourcentages de participants correspondent environ à ceux des données statistiques annuelles des plaintes introduites. Il s'agit de 62 % de néerlandophones pour 38 % de francophones. 2/3 sont des hommes, 1/3 des femmes.

La grosse majorité des participants à l'enquête est composée de pensionnés. 11 % d'entre eux ont moins de 60 ans, 78 % ont entre 60 et 80 ans, 8 % ont plus de 80 ans.

La moitié d'entre eux a terminé sa scolarité à 18 ans. 42 % ont poursuivi des études.

Plus de 50 % des participants a eu une carrière de travailleur salarié, et 30 % d'entre eux ont une carrière mixte, dont une majorité dans le régime des travailleurs salariés.

Les anciens fonctionnaires et les travailleurs indépendants représentent respectivement 12 % et 8 %.

L'interprétation des données

Les résultats ne reflètent que la perception des participants à l'enquête. Les réponses ne peuvent pas être généralisées et extrapolées à la population des clients du Service de médiation pour les Pensions dans sa totalité.

En effet, il n'est pas possible de vérifier la motivation à répondre des participants : s'agit-il, par exemple, surtout de clients satisfaits qui ont répondu ou, au contraire, de ceux qui le sont moins ?

Les participants n'ont en outre pas nécessairement répondu tous, ni à toutes les questions. Les résultats sous la forme de score sur un total de 10 points représentent la manière dont il a été répondu à cet item précis. Voici comment les réponses ont été converties en scores sur 10 :

Absolument pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Absolument d'accord
0	3,333333	6,666667	10

Les résultats de l'enquête

- Le premier indice concernant la satisfaction globale se manifeste dans la réponse à la question « Je suis globalement satisfait du travail du Médiateur pour les Pensions ». Le score s'élève à 7,64 point.

Quasi 70 % des participants trouvent que le Médiateur pour les Pensions est une bonne alternative pour éviter une procédure devant le tribunal et le recommanderait.

La communication avec les pensionnés pourrait être améliorée ainsi que l'information au sujet des compétences du Médiateur (je savais quelles plaintes je pouvais introduire). C'est à cette question que les réponses négatives sont les plus nombreuses.

A la question : "De quelle manière avez-vous pris connaissance de l'existence du Médiateur pour les Pensions ? », tous les participants ont répondu.

La source principale d'information semble être l'Internet. Un élément positif est également le fait que 17,8 % des participants indiquent leur service de pension comme source d'information à propos du Service de médiation.

- L'accessibilité du Médiateur (le fait de trouver les données de contact, le fax, l'e-mail, le téléphone, le formulaire de plainte, ...) est plus que satisfaisante avec un score de 7,5 sur 10.

Les participants voient toutefois encore des possibilités d'amélioration sur ce point. Les répondants préfèrent clairement que les données de contact soient mentionnées dans le courrier/courriel des services de pensions eux-mêmes. En d'autres mots, il ne faut alors même pas les rechercher, elles sont disponibles d'office.

- A la question : « Comment se sont passés vos premiers contacts avec le Service de médiation pour les Pensions ? », plus des 2/3 des participants ont répondu qu'il s'agissait d'un contact téléphonique. 173 participants ont eu un premier contact via le website.

L'indice de satisfaction est positif, respectivement de 8,42 et 7,51 sur 10.

A la question « Que pensez-vous de la manière dont votre plainte a été traitée et prise en charge par le Service de médiation ? » les réponses sont positives. Le score oscille autour de 8 sur 10.

- Il y a toutefois eu quelques réactions mitigées sur la manière de communiquer, l'usage de la langue, la quantité d'informations dans les lettres et e-mails du Service de médiation.

Pour la plupart, le langage utilisé est très compréhensible (8,38 points) ; pour quelques autres, le langage utilisé est trop compliqué (5,88 points).

Pour les uns, le Service de médiation donne suffisamment d'informations ; pour certains, il en donne de trop. Le score sur cette question est respectivement de 7,74 et 5,89 points.

Pour le surplus, les lettres du Service de médiation se démarquent très clairement (8,08 points) des courriers des services de pension et les données de contact apparaissent toujours clairement (7,96 points).

- 3/4 des participants à l'enquête avaient introduit une plainte auprès du Service. 5 % du quart restant n'a pas répondu à cette question mais a toutefois réagi à la question relative à la manière dont le Service avait accueilli et traité sa requête. On peut en déduire que quasi 80 % des participants à l'enquête avaient bien déjà introduit une plainte auprès du Service.
- A la question de la durée de traitement de leur plainte, 80% des 404 participants ont répondu, 20 % n'y ont pas répondu malgré que 15 % de ceux-ci avaient bien introduit une plainte.

Plus de 4 plaintes sur 5 (82 %) ont pu être résolues endéans les 3 mois. 10,7 % des plaintes ont été résolues dans l'année et un peu plus de 7 %, après plus d'un an.

- Voici les scores obtenus à la suite des questions destinées à appréhender la qualité du traitement de la plainte par le Service de médiation :

J'ai reçu régulièrement et suffisamment de messages relatifs à l'état d'avancement de mon dossier : 7,62 points

Les questions pour obtenir de plus amples informations pour le traitement de ma plainte étaient claires et compréhensibles : 7,98 points

Le délai de traitement de ma plainte était acceptable : 7,99 points

La lettre de clôture était claire et compréhensible : 8,35 points

Je suis content du résultat du traitement de ma plainte. (Le problème est résolu ou je suis apaisé par la réponse, ...) : 7,32 points

Les chiffres relatifs au degré de satisfaction sont plus que bons puisqu'ils avoisinent 8 points.

- Le tableau croisé entre l'indice de satisfaction et les segments socio-démographiques livre une image éclairante de la manière dont le résultat du travail du Médiateur est perçu au sein de chacun de ces segments socio-démographiques.

Un peu plus que les francophones, les néerlandophones expriment un sentiment de satisfaction globale, soit respectivement 87 % et 91 %. La répartition selon le sexe présente des pourcentages quasi identiques : 88 % des plaignants sont des hommes, 91 % des femmes.

L'âge influence peu ce sentiment général de satisfaction. Les pourcentages varient de 80 à 97 %. La catégorie d'âge qui se situe entre 50 et 60 ans compte le plus de participants satisfaits, la catégorie moins de 50 ans, le moins avec 80 %.

La perception de la satisfaction selon le régime de pension ne permet pas de tirer de conclusion particulière non plus. La catégorie des fonctionnaires pensionnés et celle des employés (régime des travailleurs salariés) sont les plus satisfaites, respectivement 90,9 % et 92,5 %, tandis que la catégorie des travailleurs indépendants et celle des ouvriers (régime des travailleurs salariés) le sont un peu moins, respectivement 87,1 % et 87,3 %.

Le niveau d'études est, quant à lui, le paramètre qui influence le plus la satisfaction perçue et exprimée par les participants. 95,5 % des universitaires manifestent leur satisfaction, alors que ce pourcentage tombe à 83,8 % pour la catégorie la moins diplômée (qui a bénéficié de l'enseignement jusque 14 ans).

- Le tableau croisé entre la satisfaction générale et la durée de traitement confirme l'influence de la rapidité de traitement de la plainte sur l'indice de satisfaction.

Tant que l'instruction de la plainte ne dépasse pas 6 mois, les participants répondent qu'ils sont globalement très satisfaits du travail du médiateur. Dès que l'instruction dépasse 6 mois, les scores chutent même si l'indice de satisfaction reste encore de 72 % dans des dossiers complexes dont l'instruction dure parfois plus d'une année.

Annexe 8

ADRESSES UTILES

VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES PENSIONS

Vincent Van Quickenborne	Tél.: 02/ 792.99.00
ACK – Finance Tower	Fax: 02/ 792.99.01
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 61	E-mail : info@ministredespensions.be
1000 Bruxelles	Website : www.ministredespensions.be

COMITÉ CONSULTATIF POUR LE SECTEUR DES PENSIONS

Centre administratif Jardin Botanique	Tél.: 02/ 528.60.74
Finance Tower	Website : www.socialsecurity.fgov.be
Bd Jardin botanique 50 bte 1	E-mail : ccp-rcp@minsoc.fed.be
1000 Bruxelles	

SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

Centre administratif Jardin Botanique	Tél. : 02/ 528.60.11
Finance Tower	Website : www.socialsecurity.fgov.be
Bd Jardin botanique 50 bte 100	E-mail : social.security@minsoc.fed.be
1000 Bruxelles	

SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE

www.socialsecurity.be/site_fr/index.htm

POUR CALCULER SOI-MEME SA PENSION :

www.toutsurmapension.be

POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE :

www.demandepension.be

OFFICE NATIONAL DES PENSIONS

Tour du Midi
1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique). :

Fr. : 0800/ 50266

De. : 0800/ 50266

Nl. : 0800/ 50246

De l'étranger :

Tél. : + 32/2/ 529.30.01 (F)

+ 32/2/ 529.30.02 (N)

+ 32/2/ 529.30.03 (D)

Fax : + 32/2/ 529.21.76

+ 32/2/ 529.23.95

Website : www.onprvp.fgov.be

E-mail : info@onprvp.fgov.be

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 0800/50256 ou consultez le site www.onprvp.fgov.be sous la rubrique Contact.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Place Jean Jacobs 6
1000 Bruxelles

Tél. : 02/ 546.42.11

Fax : 02/ 511.21.53

Website : www.inasti.fgov.be

E-mail : [info@ inasti-rsvz.fgov.be](mailto:info@inasti-rsvz.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro 02/546.42.11 ou consultez le site www.inasti.fgov.be sous la rubrique Contact.

SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC

Place Victor Horta 40 bte 30
1060 Bruxelles

Contact Center :

Tél. : 02/ 558.60.00

Fax : 02/ 558.60.10

Website : www.sdpsp.fgov.be

E-mail : CC@sdpsp.fgov.be

Pour connaître les permanences et Point pensions proches de chez vous, appelez le numéro 02/558.63.88 ou consultez le site www.sdpsp.fgov.be sous la rubrique Contact.

SERVICE CENTRAL DES DÉPENSES FIXES - PENSIONS
SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES
ADMINISTRATION DE LA TRESORERIE

Avenue des Arts 30
1040 Bruxelles

Tél. : 02/ 57.257.12
Fax : 02/ 57.958.51
Website : www.scdfpensions.fgov.be
E-mail: scdfpensions.tresorerie@minfin.fed.be

Visiteurs : Rue du Commerce 96-112, 1040 Bruxelles
Chaque jour de 8.30 à 11.45 et de 13.00 à 16.00

OFFICE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

Avenue Louise 194
1050 Bruxelles

Tél. : 02/ 642.05.11
Fax : 02/ 642.05.59
Website : www.ossom.be
E-mail : info@ossom.fgov.be

Visiteurs : chaque jour de 9.00 à 12.00 sans rendez-vous,
en dehors de ces heures sur rendez-vous

Accueil téléphonique : de 9.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00

SNCB HOLDING – SERVICE DE PENSIONS

Rue de France 85
1060 Bruxelles

Réglementation pensions de retraite,
de survie et d'invalidité

Tél. : 02/ 525.25.38
Fax : 02/ 525.40.12
E-mail : h-hr341@b-holding.be

Calcul de nouvelles pensions

Tél. : 02/ 525.35.27
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : h-hr342@b-holding.be

Paielements

Tél. : 02/ 525.35.07
Fax : 02/ 526.35.96
E-mail : paiementspensions@b-holding.be

PERMANENCES INTERNATIONALES

L'Office National des Pensions et l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants organisent des permanences communes en collaboration avec la Caisse de pensions allemande «Deutsche Rentenversicherung», la Caisse de pensions hollandaise «Sociale Verzekeringsbank» et la Caisse de pensions française «CRAM».

Pour connaître les permanences proches de chez vous, contactez le numéro central de votre service de pensions dont vous trouverez le numéro ci-avant.

LES SERVICES DE MEDIATION BELGES, AFFILIES A LA CONCERTATION PERMANENTE DES MEDiateURS ET OMBUDSMANS (CPMO)

Ces mêmes données sont disponibles sur le site www.ombudsman.be. Vous pouvez également y rechercher quel médiateur ou médiatrice est compétent pour votre problème à l'aide d'une liste de mots-clefs.

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
PARTIE 1 LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS	5
Ombudsman et Juge – Au service de la Justice sociale	
<i>Chap. 1 Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition</i>	12
Les activités.....	12
Le recours à des critères/normes d'évaluation.....	12
Les protocoles d'accord.....	13
L'enquête de satisfaction	14
Information et communication	16
Relations externes	25
Adhésion aux organisations d'ombudsmans	27
Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions	29
Les ressources humaines	29
Les moyens financiers	32
Les moyens matériels	33
PARTIE 2 ANALYSE DES DOSSIERS	35
<i>Chap. 1 Données statistiques</i>	37
Les requêtes – Chiffres généraux et tendances.....	37
Les plaintes	41
Le traitement	44
Durée de traitement.....	53
<i>Chap. 2 Analyse des dossiers</i>	56
Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	56
• Droit minimum par année de carrière – Augmentation au 1er septembre 2011 décidée par arrêté royal – Défaut d'intégration du nouveau montant dans le calcul de certaines pensions notifiées avant ou peu après la parution au Moniteur belge – Mise sur pied courant 2012 d'une opération de révision d'office de ces pensions.....	57
• Les personnes qui vivent en communauté (religieuse ou philosophique) ne peuvent prétendre qu'à une GRAPA calculée au taux de base. Lorsqu'elles intègrent une maison de repos, elles peuvent obtenir la GRAPA au taux majoré.	59

- Diminution de la pension de vieillesse hollandaise Algemene Ouderdomswet (AOW) à partir du 1er juillet 2011 suite au remplacement de l'allocation AOW par une allocation de soutien du pouvoir d'achat des contribuables âgés (allocation Koopkrachttegemoetkoming voor Oudere Bejaarden – KOB) – Influence sur les pensions belges – Point de vue initial de l'ONP au niveau de la demande de révision du droit à la pension en Belgique par le pensionné – Révision de ce point de vue – Influence sur la retenue pour l'assurance maladie-invalidité 60

Les services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)

- Interruption des paiements de la pension pendant plusieurs mois suite au décès du conjoint d'un pensionné – Gros retards dans l'établissement des décisions provisionnelles (passage du taux de ménage au taux isolé, fixation du droit à la pension de survie provisoire) – Manque de réactivité – Retour à la normale espéré en 2012 73

Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) 77

- Complément pour âge à la pension de retraite du secteur public – Le SdPSP l'accorde également pour les périodes pendant lesquelles un fonctionnaire a été placé en congé pour mission d'intérêt général 77

L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) 80

- Délai légal pour notifier une décision de pension égal à 4 mois selon la Charte de l'assuré social – Délai d'instruction porté temporairement à 8 mois dans les régimes salarié et indépendant lors de la modification législative en 1997 – Disposition ultérieurement abrogée pour l'ONP mais pas pour l'INASTI – Différence de traitement entre régimes de pensions – Recommandation générale 80

- Cumul entre une pension de survie de travailleur salarié, une pension de travailleur indépendant et une ou plusieurs pensions de retraite – Situation après cumul moins favorable qu'avant ce cumul – Impossibilité légale de renoncer aux pensions de retraite – Effet non voulu de la réglementation en vigueur 84

Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres 92

- Période de services comme volontaire de carrière à l'armée – Prise en compte de cette période dans la pension des chemins de fer – Calcul avec le tantième adéquat (1/50ème) impossible compte tenu des programmes informatiques actuels – Réécriture prévue en 2012 – Le pensionné perçoit des avances sur la base du montant le plus proche possible du montant définitif 92

Analyse transversale 94

• *Cumul d'une pension avec des revenus d'une activité professionnelle*

- Cumul entre montants de pension et revenus d'activité professionnelle : il n'est pas facile tous les jours d'être en pension et de continuer à travailler ! 94

Cas n° 1 : Indemnité de préavis

Une seule et même indemnité de préavis, perçue par un pensionné suite à un licenciement, est prise en compte dans les revenus professionnels au SdPSP mais pas à l'ONP. Cette différence entre le régime du secteur public et celui du secteur privé n'est toujours pas éliminée, malgré la Recommandation générale émise dans notre Rapport annuel 2009.

Cas n° 2 : Double pécule de vacances

Depuis 2011 (revenus de 2010), les services de pensions (ONP et SdPSP) affectent le pécule de vacances des travailleurs salariés à l'année de sa perception et non plus à l'année au cours de laquelle les prestations qui ont donné lieu à l'octroi dudit pécule ont été effectuées. De plus, l'ONP ne prend plus en compte, à partir du 1er janvier 2011, le double pécule de vacances comme revenu professionnel lors du contrôle des limites annuelles autorisées, alors que le SdPSP attend une modification légale qui viendra confirmer cette pratique.

Cas n° 3 : Rectification des revenus

Un pensionné du secteur public auquel on a demandé de rembourser des montants indus de pensions peut toujours faire revoir sa situation s'il apporte les preuves que ses revenus sont moins élevés que ceux déclarés au fisc et imposés comme tels. Le SdPSP n'exige pas la rectification préalable de l'imposition par l'administration fiscale.

Cas n° 4 : Suspension – Charge de la preuve

Le pensionné qui ne répond pas aux demandes de renseignements du SdPSP sur ses revenus d'activité encourt la suspension pure et simple de la pension. Le Médiateur plaide pour que cette mesure grave n'intervienne que si la preuve existe que les limites ont été outrepassées. Il demande que le SdPSP travaille à l'avenir en étroite collaboration avec les autres services de pensions : l'ONP pour une activité de salarié et l'INASTI pour une activité d'indépendant.

Cas n° 5 : Pécules de vacances en cas de fin de contrat de travail

Le pécule de vacances simple de départ fait-il ou non partie des revenus professionnels, lorsqu'il correspond à des jours de vacances non épuisés suite à une cessation d'activité ?

Cas n° 6 : Calcul des limites, proratisé, ou pas

Commencer une activité en cours d'année et dépasser les limites de revenus autorisés peut réserver de mauvaises surprises, en particulier pour les pensionnés salariés. L'ONP promet d'attirer davantage l'attention des retraités sur le fait que dans son régime, les limites sont toujours contrôlées par année civile complète.

• **Intérêts.....**

116

Droit aux intérêts de plein droit en application de la Charte de l'assuré social – Montants payés parfois conséquents – Octroi sur demande expresse sauf exceptions – Déficit d'information sur ce point dans le grand public – Point de départ du calcul après 4 mois en cas de dépassement des délais de traitement – Pas de montant minimum payable

Cas n° 1 : Plus que des peanuts !
Les intérêts, ce ne sont pas toujours des « peanuts » ! Ils peuvent parfois s'élever à des sommes conséquentes.

Cas n° 2 : Point de départ du calcul des intérêts
Point de départ du calcul des intérêts. Le SdPSP les accorde après 4 mois et non plus après 8 mois à partir de la date de la demande.

Cas n° 3 : Plus de montant minimum
L'INASTI renonce à limiter le paiement des intérêts aux montants supérieurs à 5 euros – Absence de base juridique à cette pratique administrative.

• **Simplification administrative et coordination entre services de pensions**

122

Une autre version de la théorie des dominos ? Simplification administrative et Coordination entre services de pensions.

Cas n° 1 : Un questionnaire commun !
En cas de carrière mixte, chaque service de pensions instruit son propre dossier avec ses propres formulaires sans utiliser systématiquement les informations disponibles chez les autres. Les mêmes renseignements sont demandés plusieurs fois aux demandeurs. Solution via un questionnaire commun aux trois grands services ?

Cas n° 2 : La théorie des dominos
La théorie des dominos dans le traitement des dossiers pension. L'ONP et/ou l'INASTI ne peuvent pas clôturer leur instruction, car le SdPSP attend des informations nécessaires pour calculer la pension dans le secteur public. Il retarde l'envoi de la décision, sans tenir compte de l'objectif commun. Les trois services de pensions face à un défi : comment se préparer à l'action pour faire primer l'intérêt commun (in casu le paiement à temps de toutes les pensions – Commitment) ?

Cas n° 3 : « Modèle 74 » Echange automatique des informations ?
Informations relatives aux conditions de paiement de la pension (formulaire modèle 74). Le pensionné avait tout intérêt à renvoyer le formulaire à chaque service susceptible de payer une prestation. Depuis octobre 2011, une nouvelle fonctionnalité du programme HERMES permet d'améliorer l'échange automatique des informations à ce sujet entre services de pensions.

Cas n° 4 : Polyvalence
Application restreinte des règles de la polyvalence des demandes par le SdPSP

• **Prescription**

135

Arriérés de pension ou paiements indus de pension – Application des règles en matière de prescription – Analyse de certaines pratiques administratives

Cas n° 1 : Déclaration du bénéfice d'une pension d'un autre régime
Un couple de pensionnés bénéficie d'une pension de ménage dans le régime des travailleurs salariés. L'un des conjoints obtient une pension dans un autre régime, qui ne permet plus le paiement du taux de ménage. L'octroi de cette prestation n'est pas déclaré à l'ONP. Ce couple doit-il rembourser trois ans ou six mois de paiements indus ?

Cas n° 2 : Déclaration liée à la vente d'un bien immobilier
Un pensionné déclare à l'ONP la vente d'un bien immobilier deux mois après la passation de l'acte : s'agit-il d'une déclaration tardive ou non ? Quel délai appliquer à la récupération des montants indus de GRAPA ?

Cas n° 3 : Notification valable de l'interruption
Des montants indus de pension sont réclamés au pensionné en l'absence d'une décision rectificative, valablement notifiée, qui interrompt la prescription.

Cas n° 4 : La date de la demande vaut date d'interruption
Un pensionné résidant à l'étranger introduit une demande de pension plus de 10 ans après son 65ème anniversaire. L'interruption de la prescription intervient en principe à la date de cette demande, à condition que l'ordre de paiement renseigne la bonne date.

• Pension de survie et cohabitation légale 144

Cas n° 1 : L'ONP tient compte dans ses décisions de pension de survie de la nouvelle jurisprudence depuis le 25 mars 2009. A notre demande, l'ONP a ajouté depuis 2011 un alinéa à ses formulaires pour permettre au conjoint survivant de signaler, le cas échéant, une période de cohabitation légale précédant le mariage.

Cas n° 2 : Le SdPSP tient compte de la jurisprudence de la Cour Constitutionnelle dans les décisions d'octroi de pension de survie à partir du 1^{er} avril 2011.

Chap. 3 Plaintes à caractère général et demandes d'informations..... 152

Plaintes à caractère général	152
Les besoins d'informations	153
Autres requêtes	154

PARTIE 3 RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS..... 159

Chap. 1 Les recommandations 2011	161
Chap. 2 Les recommandations 2010 à 1999	162
Chap. 3 Les suggestions.....	170
Les Services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)	170
Les Services de paiement de l'Office National des Pensions (ONP)	174
Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP).....	175
L'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI).	177
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	179
L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM).....	180

PARTIE 4 ANNEXES.....	181
Annexe 1 – Arrêté d’instauration	182
Annexe 2 – Règlement d’ordre intérieur	188
Annexe 3 – Les critères d’évaluation du Service de médiation pour les Pensions	195
Annexe 4 – Charte de l’assuré social	202
Annexe 5 – Chartes des services de pensions.....	212
Annexe 6 – Questions et Réponses parlementaires	217
Annexe 7 – Enquête de satisfaction	221
Annexe 8 – Adresses	225